



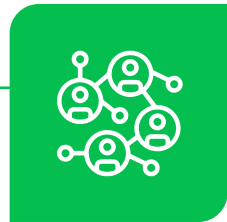
# Reporte de sostenibilidad 2021





# CONTENIDO

A NUESTRO GRUPO DE INTERÉS



## ¿Quiénes somos? 4

Adhesiones institucionales	7
Nuestro gobierno corporativo	8
Cultura de riesgos	13
Gestión anticorrupción	17
Sistema de Prevención de Lavado de Activos	22



## Un banco al servicio del país 23

Nuestros productos	24
Una nueva experiencia	29
Educación financiera y acompañamiento a emprendedores	30
Gestión para la atención al cliente	32
Comunicación transparente	34
Transformación digital	35
Seguridad de la información	36
Privacidad de clientes	37



## Desempeño económico 38

Resultados económicos	39
Impactos económicos indirectos	41
Estrategia de impuestos	42
Políticas públicas	42
Gestión de proveedores	43



## Nuestro talento 45

Bienestar de nuestros colaboradores	47
Derechos humanos	51
Talento, capacitación y evaluación de desempeño	60
Salud y seguridad en el trabajo	68



## Compromiso con la sostenibilidad 73

Programas sociales	75
Obras por impuestos	78



## Compromiso ambiental 79

Energía	80
Emisiones	82
Materiales y residuos	83
Recursos hídricos	85



## Sobre este reporte 86

Nuestros grupos de interés	87
Nuestros temas materiales	88
Índice GRI	91





# A nuestros grupos de interés

GRI 102-14

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



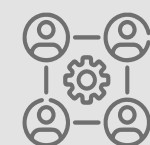
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



Por cuarto año consecutivo, publicamos nuestro Reporte de Sostenibilidad bajo estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y atendiendo indicadores del Corporate Sustainability Assessment (CSA). Creemos que es clave transparentar lo que estamos haciendo para promover una economía sostenible y responsable con la sociedad. Nuestro enfoque de sostenibilidad atiende a una convicción de estar convencidos que es lo que nos corresponde pero también porque sabemos de su impacto positivo para la empresa y para sus grupos de interés: inversionistas, accionistas, proveedores, clientes y colaboradores.

Durante el 2021, en un contexto aún marcado por la emergencia sanitaria y un año electoral en el Perú, la economía peruana mantuvo buenos indicadores gracias a su disciplina macroeconómica. El PBI anual creció 13.3%, ubicando al Perú como uno de los países de mayor crecimiento en América Latina. Y en lo que va del 2022, se espera seguir por la senda de crecimiento.

En nuestro caso, demostramos ser un banco con una sólida capitalización y fuerte liquidez. La utilidad neta fue superior a los 1200 millones de soles, tras un difícil 2020 impactado por todas las consecuencias de la pandemia sanitaria global.

En el 2021, gracias a nuestra estrategia digital, los usuarios de Interbank App y nuestra Banca por Internet llegaron a representar el 80% de los clientes que interactuaron con el banco por esos canales de atención no físicos.

Un hito importante ha sido la creación de nuestro nuevo portafolio con proyectos sostenibles, sujetos a estándares internacionales. Desembolsamos nuestros dos primeros créditos ESG (Ambiental, Social y Gobernanza, por sus siglas en inglés) para el sector agroindustrial, los cuales ayudarán a reducir la huella de carbono de la agricultura y permitir un uso más eficiente del agua.

La gestión Ambiental de Interbank también ha incluido la medición, por primera vez, de nuestra Huella de Carbono con la finalidad de iniciar nuestro plan de reducción y neutralización de carbono.



En el aspecto Social, nos enfocamos en promover la inclusión. A nivel organizacional, desarrollamos prácticas para brindar a nuestros colaboradores espacios seguros, diversos e inclusivos y, con la opción de trabajo híbrido que ofrezca la posibilidad mixta de realizar jornadas desde casa o desde alguna de nuestras sedes. Por otro lado, buscamos también incluir a más peruanos al sistema financiero a través de nuestra billetera digital Tunki, así como a través de iniciativas de educación financiera para emprendedores.

En nuestra gestión de Gobernanza, priorizamos la implementación de prácticas de alto desempeño en nuestra estructura de gobierno corporativo con políticas claras de ética, integridad y anticorrupción. En un entorno más digitalizado, la ciberseguridad también está en el centro de nuestra estrategia.

En las siguientes páginas, los invito a conocer más de cómo hemos seguido desarrollando nuestros servicios enmarcados en nuestra Estrategia de Sostenibilidad, y así, seguir construyendo un Perú más desarrollado e inclusivo para esta y las nuevas generaciones. ¡El país que todos soñamos!

**Luis Felipe Castellanos**  
Gerente General





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



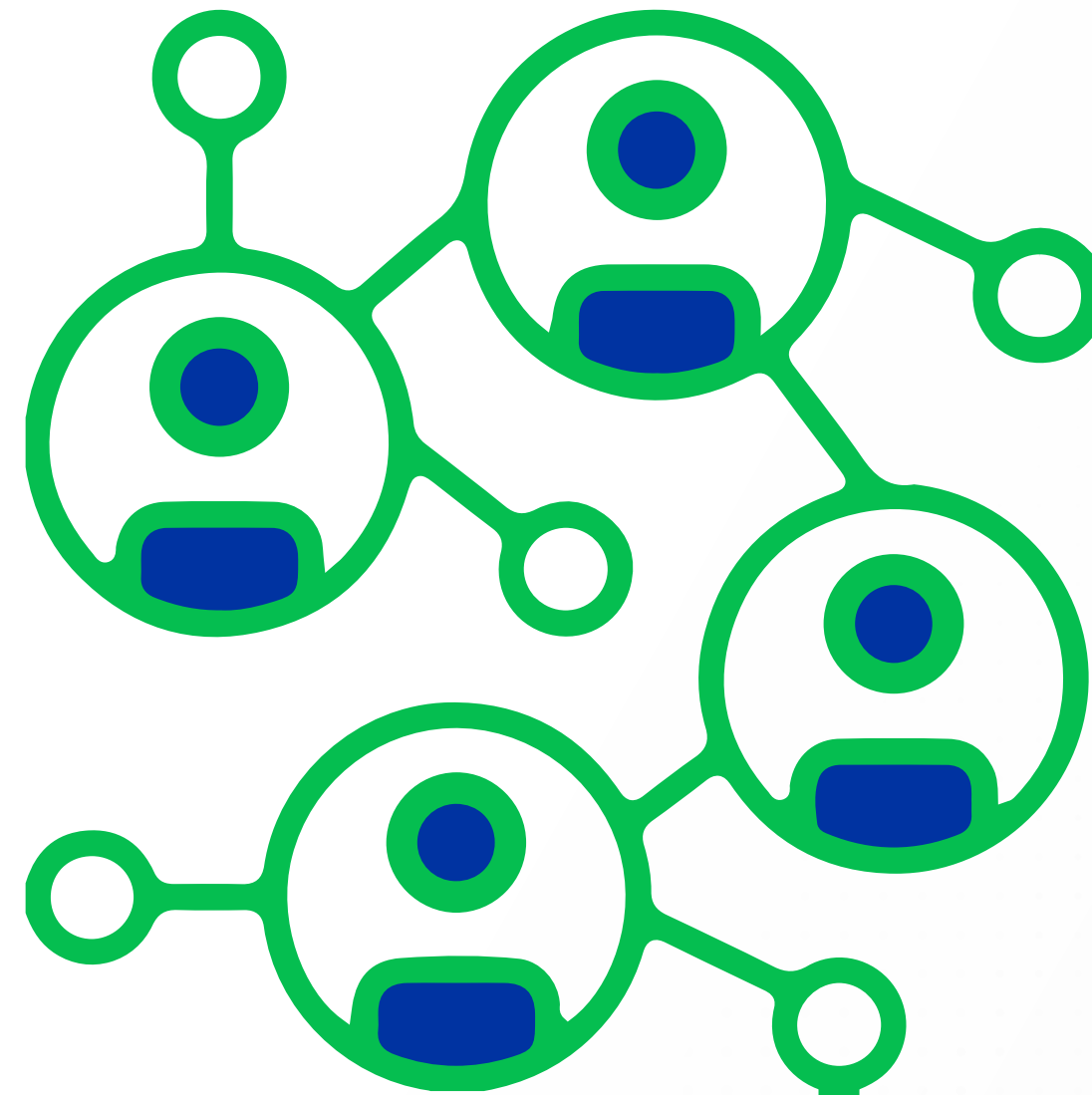
Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



# QUIÉNES SOMOS

GRI 102-1

102-3

102-4

102-5

102-10

102-16

102-18

102-43

**“Ser el mejor banco a partir de las mejores personas”**

Somos un banco comprometido con nuestro propósito: “acompañar a los peruanos a cumplir sus sueños, hoy”, el mismo que guía nuestra estrategia para ser el mejor banco a partir de las mejores personas. A partir de nuestros valores, hemos logrado construir una red de atención a lo largo de todo el territorio peruano, que está conformada por tiendas, cajeros, agentes y canales digitales.





# Nuestros valores

GRI 102-16

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



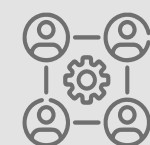
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



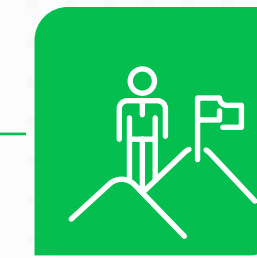
## Integridad

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.



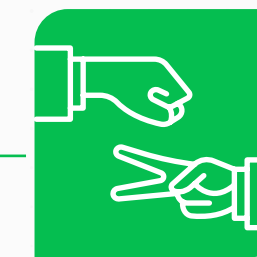
## Innovación

Hacemos las cosas de forma diferente.



## Pasión por el servicio

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



## Sentido del humor

Disfrutamos lo que hacemos y nos reímos de nosotros mismos.





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



Durante el 2021, evolucionamos nuestra forma de trabajo al de *remote first*, implementando un modelo flexible: **Interbank Eres**. Gracias a esta iniciativa nos mantuvimos unidos y comprometidos con nuestras responsabilidades y objetivos, viviendo mejores experiencias y potenciando nuestra cultura y productividad.

Nuestra estrategia impactó positivamente en la adopción de productos y servicios financieros digitales. Al cierre del año, logramos que el 80% de clientes interactúe mediante nuestros canales digitales (app y web) y que el 59% de ellos fuera 100% digitales (no acudieron a tiendas ni utilizaron la banca telefónica).

Además, asumimos el compromiso de desarrollar una estrategia con enfoque de sostenibilidad, priorizando la promoción de la inclusión a través de la digitalización de servicios, el aseguramiento de la equidad y la diversidad en nuestros equipos, una actuación corporativa basada en la integridad y una operación amigable con el medio ambiente.

Las acciones que realizamos respondieron a las necesidades de nuestros colaboradores, clientes y proveedores, y nos permitieron avanzar hacia el logro de objetivos. Como resultado de nuestras acciones, obtuvimos reconocimientos importantes que refuerzan el compromiso que nos guía.

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



## Es tiempo de ir por más







# Adhesiones institucionales

GRI 102-12

102-13

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



En Interbank nos preocupamos por contribuir con el desarrollo del Perú. Sabemos la importancia que tiene el sector financiero para la economía y la sociedad; por eso, mantuvimos nuestra adhesión a iniciativas locales e internacionales que fomentan el crecimiento del país de manera sostenible.

## Asociaciones en las que participamos







# Nuestro gobierno corporativo

GRI 102-10

102-18

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



Las buenas prácticas y los controles efectivos de gobierno corporativo son esenciales para cualquier institución. En Interbank, son las que consolidan la confianza que existe en la organización, los procesos y la gente. Además, aseguran la continuidad de nuestras operaciones y la relevancia que obtenemos en el tiempo.

Nuestro sistema de gestión de gobierno corporativo también cumple con las disposiciones del Reglamento de Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS). En lo aplicable, también cumple con los Principios de Buen Gobierno Corporativo para las sociedades peruanas de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV). Además, contamos con documentos internos que nos permiten consolidar las buenas prácticas que se realizan en la institución.

- **Estatuto.** Establece las reglas societarias básicas para su gobierno; sus modificaciones deben ser aprobadas por la Junta de Accionistas, previa autorización de los organismos gubernamentales correspondientes.
- **Marco del Sistema de Gobierno Corporativo.** Regula la estructura del sistema de Gobierno, así como sus principales lineamientos y principios, la cultura y valores corporativos del banco, la política para la gestión ética, entre otros.
- **Reglamento de la Junta General de Accionistas.** Establece la gama de atribuciones de la Junta como órgano máximo de gobierno del banco, así como los procedimientos para su convocatoria, celebración y otros relacionados con ella.
- **Reglamento del Directorio.** Regula la estructura y organización del Directorio, sus actividades y procedimientos internos, los principales derechos, deberes y responsabilidades de los directores, y reglas aplicables a conflictos de interés.

- **Reglamento de Comités de Directorio.** Establece las reglas específicas aplicables a cada comité, incluyendo funciones, conformación y rotación, funcionamiento, reporte al Directorio y pautas frente a conflicto de interés. El reglamento de cada comité, incluyendo sus actualizaciones, son aprobadas por Directorio. Contamos con siete comités con funciones delegadas por el Directorio y en los que participan directores.
- **Lineamientos de Mejores Prácticas para un Directorio de Alto Desempeño.** A través de este documento, el Directorio organizó y oficializó los criterios clave sobre la composición y selección de candidatos, el proceso de inducción, la independencia y permanencia, la retribución, y la evaluación de operación y contribución. Contiene, además, la Lista de Competencias Colectivas del Directorio, conjunto de competencias que, como órgano colegiado, debe reunir para su mejor desempeño.
- **Manual de Organización de Funciones (MOF).** Documento interno que establece el organigrama y detalla las principales funciones del Directorio y de la Gerencia General, así como todos y cada uno de los órganos de línea, de control y de apoyo que les reportan.



## Documentos internos

<https://interbank.pe/nosotros/gobierno-corporativo#!tab-comunicaciones-para-accionistas>



GRI 102-10

102-18

En el 2021, con el objetivo de seguir mejorando nuestras buenas prácticas y los controles efectivos de gobierno corporativo, se realizaron algunos cambios a los procesos y documentos que nos respaldan.

- El Comité de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo evaluó a nueve candidatos a directores para el periodo 2021-2022, cuya nominación fue elevada al Directorio para su propuesta a la Junta General de Accionistas. La Junta aprobó por unanimidad a los candidatos propuestos.
- El Directorio aprobó la actualización de ocho documentos de gobierno corporativo. De esta manera, se alinearon a las mejores prácticas incorporadas al Marco del Sistema de Gobierno Corporativo y al Reglamento de la Junta General de Accionistas. Asimismo, se incorporaron mejoras adicionales, tales como precisiones en materia de conflicto de interés, facilidades para la suscripción de las actas, entre otros.

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



### Documentos de gobierno corporativo actualizados en el 2021







¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



- Los directores y ejecutivos participaron en jornadas de capacitación especializada sobre las obligaciones SOX (Ley Sarbanes-Oxley) y las más altas prácticas de gobierno corporativo en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE).
- Se aprobó el Plan de Adecuación al Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, y se designó al señor Carlos Heeren como director responsable de velar por la efectividad del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad.
- El Comité de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo aprobó medidas para fortalecer la comunicación entre el Comité de Auditoría y el Comité de Gestión Integral de Riesgos.

Los esfuerzos que llevamos a cabo para mejorar las buenas prácticas y potenciar nuestro gobierno corporativo no se habrían conseguido sin el trabajo realizado por el Directorio y los Órganos Especiales. Por ello, es importante entender cómo se desenvuelven y cuáles son los roles que desempeñan.

### El Directorio

El Directorio es el órgano ejecutivo de mayor responsabilidad administrativa y civil, a través del cual se representa a la Junta General de Socios. Este fija los objetivos corporativos, representa a la organización y realiza el control y seguimiento de la Gerencia General.

La conformación de los directorios constituye un tema de suma importancia para nosotros, ya que sus integrantes son responsables de traer al banco nuevas formas de interpretar los planes de negocio, así como nuevas oportunidades.

Nuestro Directorio y su conformación siguen una serie de lineamientos que nos permiten atraer al mejor talento, teniendo en cuenta el propósito que nos guía y los valores que nos acompañan en la senda del crecimiento.

### Independencia

Promovemos la participación de directores independientes, con formación y trayectoria intachables, que aporten visión externa y



crítica oportuna. Definimos al director independiente como aquella persona seleccionada por su prestigio profesional e independencia económica, que no ha tenido vinculación con la empresa, su administración, su grupo económico o sus accionistas principales en los últimos tres años desde su designación.

El director, al ser un profesional independiente, podrá ser director de otras empresas de nuestro grupo económico sin perder su independencia; y podrá ejercer dicho cargo en la empresa por un plazo máximo de diez años contados desde su primera designación.

### Composición

GRI 405-1

En el 2020, se creó la figura del Lead Director, cargo asignado al Presidente del Comité de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo. Él es responsable, entre otros aspectos, de sostener reuniones trimestrales con los directores independientes y ser su portavoz en las sesiones de Directorio, así como con la Gerencia. Es importante mencionar que ninguno de los directores tiene un cargo ejecutivo en la empresa.





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



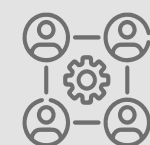
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



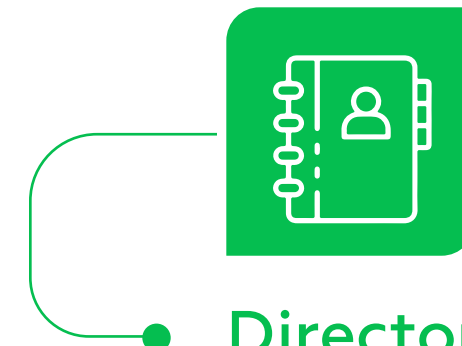
Compromiso ambiental



Sobre este reporte



Para conocer más sobre los miembros del Directorio, ingresar a:



## Directorio Interbank

<https://interbank.pe/nosotros>

### Elección

Los miembros del directorio son elegidos individualmente, cada año, por la Junta General de Accionistas. Esta modalidad está prevista en el artículo 31 del Estatuto de nuestro banco. El mecanismo de selección de los directores independientes se encuentra descrito en el Reglamento del Directorio y se sujeta al Reglamento de Gobierno Corporativo y de Gestión Integral de Riesgos<sup>1</sup>. Asimismo, el grado de vinculación de los directores se define en función de lo establecido en las Normas Especiales sobre Vinculación y Grupo Económico<sup>2</sup>.

### Evaluación

En el 2021, con la aprobación de los Lineamientos de Mejores Prácticas para un Directorio de Alto Desempeño, se estableció que la evaluación del Directorio está a cargo de la secretaria de este. El proceso se lleva a cabo cuando el Comité de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo lo recomiende, con una frecuencia no menor a dos años. Asimismo, el Comité puede recomendar que la evaluación se ejecute por un asesor externo o de manera interna. Cabe mencionar que en el 2021 no se realizó autoevaluación ni evaluación por terceros.

### Asistencia

En el 2021 se alcanzó el 100% de asistencia de los miembros del Directorio a las sesiones ordinarias y extraordinarias. Muy por encima del porcentaje mínimo de asistencia establecidos para los directores en el año: 66.67%, lo cual se indica en el artículo 35° del Estatuto. Dada la coyuntura de emergencia sanitaria, todas las reuniones del Directorio fueron desarrolladas de forma virtual. Modalidad que también se usó en las sesiones de Juntas de Accionistas del 2020 y 2021.

<sup>1</sup> Aprobado por Resolución SBS N.º 272-2017.

<sup>2</sup> Aprobado por Resolución SBS N.º 5780-2015.

### Derecho a voto

El Banco solo tiene una clase de acciones. De acuerdo con nuestro estatuto, cada acción otorga derecho a un voto.

### Órganos especiales

GRI 102-18

102-20

102-22

Los órganos especiales son los comités delegados por el Directorio. En la actualidad son siete los comités conformados.

- **Comité Ejecutivo de Directorio.** Apoya a la Administración en el seguimiento de metas y la toma de decisiones. Está conformado por tres directores: el presidente del Directorio, el primer vicepresidente y el segundo vicepresidente. Adicionalmente, participa como invitado permanente el *Lead Director*.
- **Comité de Auditoría.** Apoya al Directorio en el cumplimiento de sus responsabilidades relacionadas con la evaluación de la Gestión Integral de Riesgos. Además, vigila que los procesos contables y de reporte financiero sean apropiados y evalúa las actividades realizadas por los auditores internos y externos. Está conformado por tres directores independientes.







¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



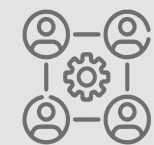
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



- **Comité de Gestión Integral de Riesgos.** Toma decisiones respecto a riesgos significativos, aprueba las políticas y organización para la Gestión Integral de Riesgos, define el nivel de tolerancia y el grado de exposición al riesgo, evalúa la suficiencia de capital de la empresa, aprueba el informe anual de riesgos y el plan de capacitación, y propone modificaciones necesarias al reglamento de este Comité. Está conformado por dos directores titulares, dos directores suplentes (dos de ellos independientes) y diez funcionarios del Comité de Gerencia (incluyendo el Gerente General).
- **Comité de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo.** Difunde al Directorio la adaptación, implementación y seguimiento de las buenas prácticas de gobierno corporativo; aprueba el proyecto de Reporte sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas; vela por mantener los más altos estándares de gobierno corporativo; elabora, revisa y actualiza las competencias del Directorio, y su composición; así como los lineamientos de mejores prácticas. Está conformado por tres directores independientes, siendo su presidente el *Lead Director*.

- **Comité Directivo de Créditos.** Otorga y aprueba las más importantes operaciones de crédito, conforme a lo establecido en la normativa interna; además, informa al Directorio de las operaciones de crédito aprobadas. Está conformado por dos directores, un gerente, el vicepresidente de riesgos y el vicepresidente Comercial o de Negocios *Retail*.
- **Comité de Aprobación de Financiamientos a Vinculadas.** Aprueba los financiamientos que el Banco otorgue a las personas naturales o jurídicas vinculadas con este. Está conformado por dos directores titulares (uno de ellos independiente) y dos directores suplentes (independientes).
- **Comité de Compensación.** Propone al Directorio el sistema de remuneraciones y sus modificaciones y verifica su cumplimiento, evalúa los principales conflictos de intereses y propone medidas de solución, define las metas y los indicadores considerados en el sistema de remuneraciones, de conformidad con lo establecido en el marco normativo. Está conformado por tres directores, uno de ellos independiente.







# Cultura de riesgos

GRI 102-30

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



Contamos con una Vicepresidenta Ejecutiva de Riesgos, que se encarga de identificar y administrar los riesgos de crédito, de mercado y operacionales que enfrenta el Banco. Tiene la responsabilidad de informar a la Gerencia General, al Comité de Gestión Integral de Riesgos y al Directorio sobre el grado de exposición al riesgo y las posibles desviaciones en los límites establecidos en el marco de apetito y capacidad al riesgo.

También se cuenta con un área de Auditoría Interna, que es responsable de la evaluación, el diseño y el funcionamiento del sistema de control

interno del Banco, las sucursales y las subsidiarias pertinentes. Reporta funcionalmente al Comité de Auditoría y al Directorio y administrativamente al Gerente General. Además, para evitar riesgos operacionales, se facilitan capacitaciones anuales para las áreas de negocio y soporte, reforzando la importancia y obligatoriedad de reportar riesgos y eventos de pérdida operacionales.

Gracias a nuestra cultura de riesgos, cada vez que se desarrollan nuevos productos o servicios consideramos dos momentos clave que nos permiten identificar y tratar los posibles riesgos que puedan surgir en el proceso.

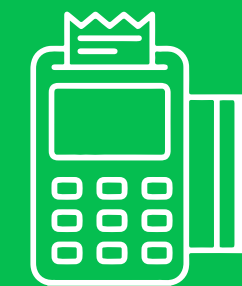
## Etapas claves en la evaluación de riesgos de nuevos productos

### Etapa 1



Las iniciativas son evaluadas por el Comité de Evaluación Integral de Riesgos que revisa todos los tipos de riesgo (crediticio, operacional, de mercado, reputacional, etc.) y en el que se identifica y atiende el tratamiento para los riesgos relacionados.

### Etapa 2



Durante todo el ciclo de desarrollo, bajo un enfoque ágil, el diseño e implementación de los productos o servicios se realizan de forma conjunta entre las áreas de negocio y las áreas de riesgos claves para dichas iniciativas. Con ello, se busca que, tempranamente, dichos desarrollos contemplen las aristas de riesgo más relevantes.



## Riesgos emergentes

Durante nuestro proceso de identificación, hemos identificado riesgos emergentes que podrían impactar nuestra organización a largo plazo.

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



### Riesgo de ciberseguridad

Es la potencial pérdida de confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información a causa de que un atacante se aproveche de alguna vulnerabilidad en nuestros sistemas de información.

### Impacto en el negocio

Podría significar pérdida de información, interrupción de operaciones financieras, pérdidas monetarias por la materialización de fraudes, mala reputación de nuestra organización.

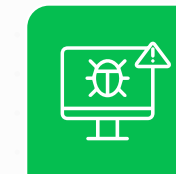
### Acciones de mitigación

Hemos implementado diferentes capas de procesos y controles. Además, contamos con un modelo para la gestión de la Seguridad de Información y Ciberseguridad.



#### Política de Ciberseguridad.

Suministra los lineamientos que los colaboradores y proveedores deben cumplir para mitigar riesgos de cibernéticos.



#### Inteligencia de amenazas.

Servicios que nos permiten estar informados sobre ataques y amenazas. Utilizamos esta información para definir acciones preventivas o de respuesta.



#### Procesos y tecnologías para la detección y respuesta a amenazas de ciberseguridad.

Contamos con un centro de operaciones de ciberseguridad (CyberSOC) que nos permite monitorear, identificar y reaccionar ante amenazas.



#### Controles para prevención de amenazas.

Implementamos controles en diferentes capas de nuestra infraestructura de redes de telecomunicaciones.



#### Programa de cultura.

Tiene como objetivo disminuir los riesgos de seguridad de la información, manteniendo informados a los colaboradores sobre las amenazas y la manera en la que desde su rol pueden prevenirlas.





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



### Riesgo de regulación

Estamos regulados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el Banco Central de Reserva del Perú y la Superintendencia del Mercado de Valores.

#### Impacto en el negocio

Los cambios de regulación, su nivel de exigencia o su implementación podrían tener un efecto adverso en nuestra condición financiera y nuestros resultados. Asimismo, existen varias restricciones regulatorias y otras jurisdicciones, que pueden limitar nuestra capacidad para realizar pagos.

#### Acciones de mitigación

Adoptamos acciones y mecanismos necesarios para establecer un sistema interno que nos permita organizar, de manera estructurada, todo el conjunto de normas que nos es exigido.



### Riesgo sanitario

Es la posibilidad de enfrentar una nueva crisis sanitaria o los efectos de ciertos factores ambientales, de carácter local o externo.

#### Impacto en el negocio

Las preocupaciones en relación con la pandemia de la COVID-19 pueden afectar negativamente las condiciones financieras y los resultados de nuestras operaciones. Nuestro negocio depende de la voluntad y la capacidad de los clientes para realizar transacciones bancarias y financieras.

#### Acciones de mitigación

Nuestra institución está preparada para afrontar cualquier evento que se presente, identificando, evaluando y determinando las acciones mitigantes que conlleven a la continuidad del negocio, atendiendo a nuestros clientes y protegiendo a nuestros colaboradores.



¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



### Riesgo político

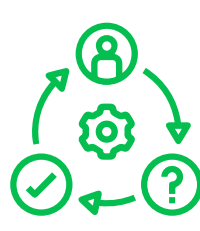
El contexto político puede tener influencia en el nivel de confianza de inversionistas, el aumento del riesgo país, el desempleo y modificaciones en la calificación por parte de las calificadoras.

#### Impacto en el negocio

A consecuencia, podría darse un menor número de operaciones y con ello afectar el potencial volumen de negocios.

#### Acciones de mitigación

Para prevenir o mitigar este riesgo es importante la vigilancia y foco en nuestra solidez financiera y crecimiento de forma sostenida. Asimismo, las políticas de los organismos como el Banco Central de Reserva son claves para la estabilidad.



### Riesgo de modelo

Significa el riesgo de pérdida resultante de usar modelos que no son suficientemente adecuados para tomar decisiones.

#### Impacto en el negocio

Hoy usamos los modelos para asignar a clientes puntajes de cumplimiento de pagos, o de tener transacciones fraudulentas con sus tarjetas de crédito. Sin embargo, con el paso del tiempo, los modelos son usados también para hacer aprobaciones, planeamientos y segmentaciones de clientes, que podrían inclusive impactar la interrelación que tenemos con ellos.

#### Acciones de mitigación

Venimos trabajando continuamente en fortalecer y mejorar nuestra forma de monitorear los modelos que tenemos en uso. Incorporamos mejores prácticas que incluyen el seguimiento a la precisión y estabilidad del modelo y de las variables con las que se construyeron.





# Gestión anticorrupción

GRI 205-1

205-2

205-3

103-1

103-2

103-3

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



Enmarcamos nuestra gestión anticorrupción a través de políticas y lineamientos internos, los cuales aplican a todo nivel de la organización: directores, colaboradores, accionistas y nuestros grupos de interés.

## Políticas y lineamientos internos para la gestión anticorrupción



El propósito de la gestión anticorrupción es prevenir que se realicen pagos inapropiados para obtener un beneficio indebido.

## Objetivos de la gestión anticorrupción





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



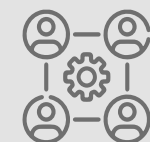
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



Para evaluar la efectividad de nuestra gestión contamos con una matriz de riesgos de los procesos con mayor exposición, un tablero de control para la gestión con terceros, indicadores de debida diligencia, un plan de trabajo y reportes continuos a la Alta Dirección y auditorías.

Asimismo, el sistema de cumplimiento está sujeto a una auditoría anual efectuada por un tercero KPMG, que evalúa las mejores prácticas internacionales para el Código de Ética *Anti-Money Laundering / Counter Financing of Terrorism* (AML/CFT) y los programas anticorrupción *Foreign Corrupt Practice* (FCPA). Adicionalmente, realizamos auditorías externas independientes obligatorias por la Ley y Normativa de EE. UU., proporcionadas por Ernst & Young para la presentación de informes de la Securities and Exchange Commission (SEC), que evalúan los controles relacionados con el Código de Ética

y el Programa de Cumplimiento, incluidas las capacitaciones y el funcionamiento del canal de denuncias.

### Código de Ética

Este documento está elaborado con el objeto de promover valores y conductas que queremos cultivar en Interbank y en nuestros grupos de interés, buscando prevenir y evitar prácticas que se oponen a nuestra cultura. Está dirigido a todos nuestros grupos de interés: directores, gerentes y colaboradores (incluyendo subsidiarias y sucursales en el extranjero). Cabe señalar que extendemos nuestro compromiso ético a las relaciones con nuestros proveedores. El 100% de ellos toma conocimientos del Código de Ética en la firma del contrato u órdenes de compra.

### Lineamientos que rigen el Código de Ética







¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



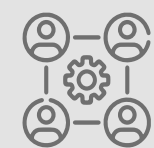
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



Se puede acceder a nuestros lineamientos éticos en el siguiente enlace:



### Canal ético

<https://interbank.pe/canal-etico>

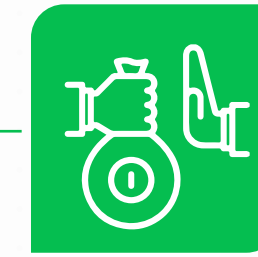
#### Comité de Ética

El Comité de Ética tiene como principales funciones velar por el cumplimiento del código, políticas y lineamientos de ética; revisar y supervisar las iniciativas y planes de trabajo que se presenten al comité; aprobar las modificaciones al código, políticas y lineamientos de ética; y decidir las acciones para adoptar, así como recomendar acciones correctivas sobre los casos de incumplimiento a la política y lineamientos de ética que le sean elevados.

#### Política Anticorrupción

Nuestra política tiene como objetivo establecer los lineamientos para identificar y prevenir potenciales actos de corrupción y proveer información general a los colaboradores y grupos de interés sobre nuestros compromisos y prácticas anticorrupción. Así, se busca contribuir con la continuidad y sostenibilidad de los negocios. A través de esta política, cumplimos con la normativa nacional y las mejores prácticas a nivel internacional en las interacciones que tenemos con funcionarios públicos y terceros.

Se puede acceder al documento en el siguiente enlace:



### Política anticorrupción

<https://interbank.pe/nosotros/gobierno-corporativo#!tab-etica-y-cumplimiento>

#### Comité de Cumplimiento Corporativo

El Comité de Ética tiene como principales funciones velar por el Como parte de Intercorp Financial Service (IFS), participamos del Comité Interno conformado por el *Chief Compliance Officer* Corporativo y los oficiales de cumplimiento de las subsidiarias. El Comité de Cumplimiento Corporativo realiza sesiones mensualmente con el objetivo de monitorear la gestión de riesgos, dar seguimiento al cumplimiento de las regulaciones locales e internacionales, así como de compartir buenas prácticas en los programas de lavado de activos, financiamiento ilícito, anticorrupción, ética y cumplimiento normativo del grupo. A través de este Comité se implementó una plataforma corporativa y una estructura de cumplimiento centralizada para establecer una única valoración del riesgo.

#### Manual de Investigación de Denuncias

Es un documento en el que se detallan los roles y responsabilidades respecto a la investigación de infracciones al Código de Ética. Intervienen las siguientes áreas: Gestión y Prevención del Fraude, Gestión y Desarrollo Humano y División de ética y Cumplimiento, y detalla el protocolo de respuesta al denunciante. Al ingresar un reporte se le asigna un código y una clave al usuario, que le permite hacer el seguimiento a través de la plataforma, y revisar la respuesta de cierre del reporte.



¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



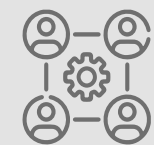
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



## Evaluación de Riesgos Anticorrupción

En el 2019, la consultora KPMG efectuó una evaluación del programa anticorrupción al Grupo Corporativo IFS y sus subsidiarias. En el 2020, la misma consultora efectuó una evaluación de riesgos de los procesos con mayor exposición al riesgo de corrupción, como parte de las recomendaciones emitidas en el 2019. Como resultado se actualizó la Política Anticorrupción, se mejoró la metodología para la evaluación de riesgos en línea a la Ley LCPA, se actualizó el procedimiento de evaluación de riesgos, entre otros.

En el 2021, la matriz de riesgos y controles permitió identificar los 23 procesos con mayor exposición al riesgo de corrupción. Estos procesos involucran cinco áreas comerciales y tres áreas de soporte y control. Asimismo, como parte del proceso de madurez del programa anticorrupción y en línea con las brechas identificadas en el 2019 y 2020, se culminaron las siguientes acciones:

### Acciones para disminuir los riesgos anticorrupción



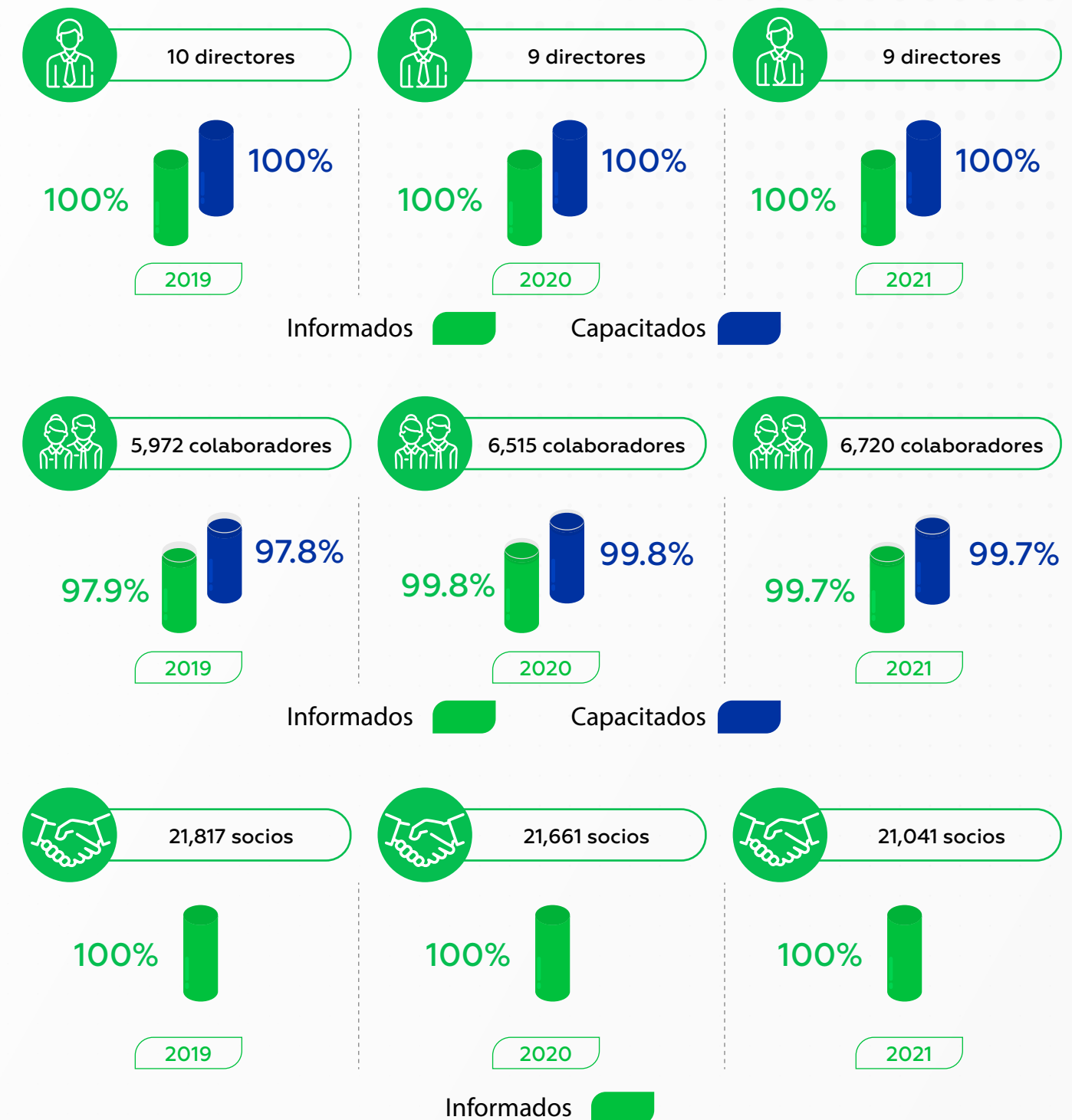
Al cierre del 2021, el plan de trabajo diseñado para dos años (2020 al 2022) se encuentra al 84% de avance.

## Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Como principal medida de prevención de los riesgos de lavado de activos y corrupción, cada año los colaboradores recibe una

capacitación obligatoria de cumplimiento. Esta incluye secciones sobre ética, anticorrupción, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, abuso de información privilegiada, entre otros delitos financieros. La capacitación incluye casos de estudios en cada sección del entrenamiento y una evaluación que deben aprobar con una nota mínima de 16.

### Miembros informados y capacitados sobre políticas y procedimientos anticorrupción



Cabe precisar que durante el 2021 no se ha realizado ninguna capacitación a proveedores. En el plan de capacitación del 2022 se prevé la capacitación a proveedores y terceros.





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



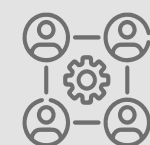
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



## Gestión de denuncias éticas

La gestión de las denuncias está formalizada en el Manual de Investigación de Denuncias, dentro del cual se establecen los roles y las responsabilidades de diferentes áreas de investigadores y decisores. Para ello, contamos con un canal ético donde se pueden realizar denuncias de manera anónima.

El canal ético está disponible a través de una plataforma digital, administrada por un proveedor externo, que cuenta con certificado de servidor seguro. Esta plataforma es de acceso público, por lo que cualquier colaborador o grupo de interés puede utilizarlo para efectuar una denuncia por faltas al Código de Ética.

Se puede acceder a la plataforma en el siguiente enlace:




### Canal ético


<https://interbank.pe/canal-etico>

Para medir la efectividad de nuestro canal ético, tenemos indicadores que se presentan al Comité de Ética y al Comité de Directores.


### Indicadores para medir la efectividad de nuestro canal de ética




Tiempos de atención de las denuncias.



Porcentaje de denuncias anónimas.



Número de denuncias contra la Alta Dirección.



Número de denuncias por falsificación de EE. FF.\*

\*EE. FF: Estados Financieros

Adicionalmente, Auditoría Interna lleva a cabo una evaluación sobre la gestión ética periódicamente, que incluye la revisión de las denuncias. De identificarse una falta del colaborador, dependiendo su gravedad, se le infringe una sanción.

### Posibles sanciones por faltas al código de ética



En el 2021 se registró y atendió una denuncia de corrupción confirmada contra un colaborador, quien fue sancionado y separado de la organización. Por parte de nuestros proveedores, también identificamos un caso similar confirmado. Como sanción se terminó de manera anticipada el contrato con el proveedor.

Contamos con un Sistema de Prevención de Lavado de Activos, diseñado sobre la base de regulación nacional y estándares internacionales. Durante el 2020 y el 2021, hemos fortalecido nuestras políticas y procedimientos, con énfasis en el proceso de debida diligencia.







# Sistema de Prevención de Lavado de Activos

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



Al ingresar a un nuevo cliente a nuestro sistema, este nos exige verificar la información proporcionada. Para ello, investigamos por lo menos en cinco fuentes públicas e independientes. En el caso de que el cliente sea "no presencial", hemos automatizado nuestros procedimientos de vinculación y verificación de identidad. Realizamos verificaciones independientes mediante biometría facial y el uso de seis fuentes externas, del gobierno local y fuentes internacionales como *World Compliance*.

Asimismo, tenemos una política corporativa para la gestión de personas políticamente expuestas, según las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI). Considerando las características de estos clientes, se les asigna un nivel de riesgo

alto, sensible o medio (esto también aplica a los relacionados a las personas políticamente expuestas hasta segundo grado de consanguinidad y afinidad). Luego de la vinculación del cliente, el Gerente Comercial o Senior aprueba la relación comercial, la cual es ratificada por el oficial de *Anti-Money Laundering* (AML), por medios electrónicos.

Como parte de nuestro plan anual regulatorio, el Programa de Prevención de Lavado y Financiamiento al Terrorismo es revisado anualmente por Auditoría Interna, el ente regulador y un auditor externo especializado. En el 2020 y 2021 no recibimos observaciones materiales por parte del regulador, Auditoría Interna ni alguna otra auditoría especializada.







¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



GRI 102-2

102-6

102-10

**“Buscamos ser el aliado digital de todos los peruanos”**

En Interbank iniciamos un proceso de transformación digital, el cual aceleramos para atender las necesidades financieras en el contexto de la pandemia. Los peruanos se adaptaron a un nuevo estilo de vida y sus mejores aliados fueron las plataformas digitales. En este contexto, para responder a las nuevas necesidades y preferencias de nuestros clientes, adaptamos nuestra cartera de productos y servicios, creando nuevas soluciones.





# Nuestros productos

GRI 102-2

102-4

102-6

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



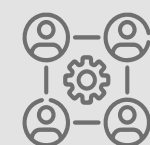
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



## Banca Retail

Este es un segmento de alto alcance, a través del cual ofrecemos a las personas diversos productos y servicios, tales como tarjetas de crédito, tarjetas de débito, cuentas de depósito de sueldo, cuentas de ahorro, cuentas de compensaciones por tiempo de servicio (CTS), seguros, remesas, entre otros<sup>3</sup>. Para llegar a todos los peruanos, utilizamos diferentes canales de atención, ubicados en todos los departamentos alrededor del país.

### Canales de atención que ofrecemos

Canal	Descripción	Número de puntos	Porcentaje de transacciones procesadas
Tiendas	Red de servicio en donde nuestros clientes reciben acompañamiento en su adopción a canales digitales, son asesorados para adquirir productos acordes a su necesidad y realizar transacciones, consultas, pedidos y reclamos.	189	5,81%
ATMs	GlobalNet es nuestra red de cajeros automáticos. A través de dos tipos de cajeros el ATM dispensador y PLUS, nuestros clientes pueden realizar retiros, pagos, consultas y depósitos.	1,581	22,96%
Agentes	Es un canal conveniente que sirve de soporte para las tiendas, capta transacciones de manera eficiente y facilita el acceso al ingreso y retiro de efectivo.	6,000	16,66%
APP	A través de esta aplicación, brindamos a nuestros clientes el acceso para realizar sus principales operaciones desde cualquier lugar. Además, pensando en ayudarlos a tener una buena salud financiera, podrán armar un presupuesto y llevar un mejor control de sus ingresos y gastos.	NA	52,29%
BPI	Es nuestra plataforma ágil y conveniente para realizar operaciones desde la PC, Tablet o Smartphone con total seguridad.	NA	2,28%
Banca por teléfono	Brindamos asesoría permanente de los productos y servicios del banco, entregando a nuestros clientes una experiencia cercana, amigable y personalizada en el primer contacto, está disponible las 24 horas del día.	NA	NA

En el contexto de la emergencia sanitaria, priorizamos nuestras soluciones digitales, con enfoque sostenible y social, para permitir a los clientes acceder a sus cuentas y productos desde cualquier lugar y en cualquier momento.

<sup>3</sup> Ofrecemos también transferencias interbancarias inmediatas, pago de servicios y recargas telefónicas, compra y venta de hasta once tipos de monedas distintas en red de tiendas multdivisas, así como prestaciones específicas.



¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte

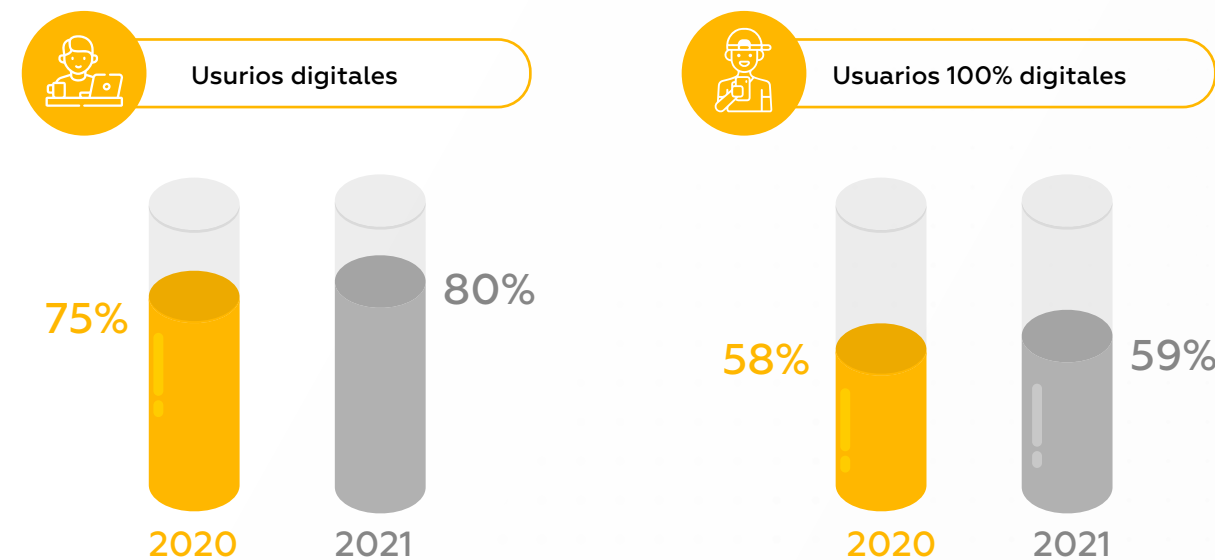


### Digitalización de servicios financieros

Aceleramos nuestro proceso de digitalización para atender las nuevas necesidades de nuestros clientes y minimizar su exposición al contagio por COVID-19, evitando que se acerquen de manera presencial a las tiendas físicas.

Nuestros principales canales digitales fueron *Interbank App* y [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe). En el 2021, los usuarios de estas plataformas llegaron a representar más del 80% de los clientes que interactuaron con el Banco, mientras que la proporción de clientes 100% digitales (no acudieron a tiendas ni utilizaron la banca telefónica) superó el 59%.

#### Clientes que interactúan con plataformas digitales



Esta apuesta por fortalecer los canales digitales ha sido bien valorada por nuestros clientes. Una prueba de ello es que Interbank se posicionó como el banco más innovador entre los limeños de 25 y 37 años, de acuerdo con el Estudio sobre el consumidor y la banca que realizó Neo Consulting, empresa consultora de estrategia y transformación digital, en enero del 2021.

Según el estudio, el 29% de encuestados considera a Interbank el banco más innovador, y el 24% el banco más digital. Y es que a través de *Interbank App* y la Banca por Internet se puede realizar el 95% de las operaciones, permitiéndole al cliente acceder al banco en el momento y lugar que lo necesite.

En esta línea, seguimos trabajando para ofrecer más y mejores herramientas tecnológicas, consolidando así nuestra oferta de productos y servicios digitales.

#### Oferta de productos y servicios digitales

##### Tunki



Primera aplicación de transacciones bancarias 100% digital que se conecta a la red PLIN. Permite abrir una cuenta bancaria sin acercarse a la tienda, sin necesidad de una tarjeta y sin efectuar pagos. Actualmente, contamos con 1.6 millones de usuarios.

##### PLIN



Herramienta integrada a nuestra aplicación móvil que permite hacer pagos y cobros gratis, con número de celular o código QR. Al cierre del 2021, y en solo dos años, PLIN superó los 5.7 millones de afiliados, de los cuales el 42% utiliza a Interbank como su principal cuenta.

##### Cuenta simple AFP



Cuenta 100% digital, que permite la recepción del íntegro de la cuenta individual de aportes pensionarios, sin cobros por deudas o comisiones y sin necesidad de una visita a la tienda o tener una tarjeta. Más de 975 mil clientes pudieron disponer de sus fondos por esta cuenta.

##### Rappi Bank



Nos aliamos con Rappi para impulsar la banca digital en el Perú, ofreciendo servicios financieros simples y seguros, a su medida y con el respaldo de Interbank. La iniciativa recibió el Premio Creatividad Empresarial 2021, otorgado por la Universidad Privada de Ciencias Aplicadas (UPC).

##### Alcancía virtual-Interbank App



Permite realizar transferencias, revisar transacciones y adquirir productos. Asimismo, permite ahorrar de manera simple y segura, definiendo metas personalizadas, que permiten administrar mejor los ahorros. Tiene una nueva funcionalidad de "Categorías" como estudios, salud, vivienda, etc. La "Alcancía Virtual" ofrece una tasa preferencial y elimina la necesidad de crear nuevas cuentas, basta con ingresar el monto en la pastilla, deslizarlo a la derecha y listo.





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



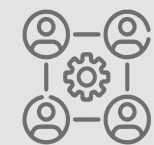
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



### Productos con enfoque sostenible y social

GRI 102-2

102-6

102-12

Apostamos por proyectos con enfoque sostenible y social en respuesta a las necesidades de nuestros clientes, a través de los siguientes productos:

#### Productos con enfoque sostenible y social que promovemos



Mi vivienda verde

- En alianza con el Fondo Mivivienda, promovemos la adquisición de viviendas seguras y dignas, con enfoque en sostenibilidad ambiental y bajo condiciones de financiamiento convenientes.
- En el 2021, nos mantuvimos como la segunda entidad financiera que más créditos Mivivienda colocó en el país: 1,700, de los cuales 1,351 fueron Mivivienda Bono Verde.



Préstamo para estudios

- Apoyamos el desarrollo de los profesionales del país. Les ofrecemos créditos con condiciones especiales como tasas de interés preferenciales, un plazo de hasta 60 meses y hasta dos años de gracia.
- Financiamos hasta el 100% del costo de maestrías, diplomados y estudios de posgrado, tanto en el Perú como en el extranjero. En el 2021, brindamos ocho créditos de este tipo, por un total de S/ 550 mil.



Crédito Hipotecario Dúo

- Producto desarrollado para aquellos que deseen cumplir el sueño de la casa propia, el cual brinda la posibilidad de adquirir una vivienda o terreno, compartiendo la deuda con otra persona sin importar el vínculo o parentesco.
- En el 2021 se brindaron 251 créditos.

### Banca comercial

En este segmento atendemos a más de 130 mil clientes que se dividen en Banca Corporativa, Banca Empresa y Banca Pequeña Empresa. A ellos, les ofrecemos diversos productos y servicios especializados que se ajustan a sus necesidades como cuentas, financiamientos, comercio exterior, tipo de cambio y coberturas, entre otros.

A través de la banca comercial atendemos a todos los sectores que impulsan el crecimiento del país, entre los que destacan: Agropecuario, Comercio, Construcción e Industria. Solo en estos sectores se realizaron 220 millones de operaciones de ingreso y retiro de efectivo.

De la mano con la digitalización de nuestros procesos, lanzamos nuestro servicio de Apertura de Cuenta Corriente 100% digital para empresas, que se sumó a nuestra cartera de productos y servicios enfocados a la banca para empresas y corporativos. Asimismo, impulsamos el uso de canales digitales, que además de cuidar el ambiente, generan eficiencias en nuestros clientes.

#### Soluciones digitales para la banca comercial



Banca por internet para empresas



App Banca para empresas



Trading Company (exportaciones e importaciones)



Solución empresa (canales no presenciales de atención)



¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



### Créditos sostenibles

En el 2021, definimos como objetivo cerrar el año con un portafolio que incluya la financiación de proyectos sostenibles, que estén siempre sujetos a los estándares internacionales y las mejores prácticas. Por eso, aprobamos y desembolsamos nuestros dos primeros créditos ESG (Ambiental, Social y Gobernanza, por sus siglas en inglés) de mediano plazo en el sector agroindustrial.:

### Empresas con proyectos sostenibles financiadas por el banco



**Préstamo:** US\$ 60 millones.



**Préstamo:** US\$ 60 millones.



**Certificado por:** préstamo Vinculado a la Sostenibilidad.



**Certificado por:** préstamo Verde.



**Marco:** Sustainability Linked Loan Principles (SLLP).



**Marco:** Green Loan Principles (GLP).



**Objetivo:** impulsar un modelo de negocio sostenible y posicionar a la empresa como un referente en la producción de frutas y hortalizas en la región. Con el capital podrá apoyar la expansión de 500 hectáreas de palta y 1,000 hectáreas de arándano.



**Objetivo:** financiar la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) y la expansión de la frontera agrícola de la empresa sobre tierras desérticas.





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



### Criterios ambientales, sociales y de gobernanza

Conocemos la importancia de evaluar aspectos socioambientales dentro de los procesos crediticios, para aportar con el cuidado y desarrollo del país. Por ello incorporamos manuales, políticas y procesos con los lineamientos definidos en la norma SBS N.º 1928-2015. Estos lineamientos aplican a los siguientes servicios:

- Crédito puente, financiamiento o servicio de asesoría para el soporte de un proyecto cuando la inversión total estimada en el proyecto supere los US\$ 10 millones.
- Créditos a un cliente no minorista relacionados a una etapa de un proyecto, siempre que el importe total de créditos del cliente relacionados con el proyecto en el sistema financiero asciende como mínimo a US\$ 50 millones; y cuando el importe total de créditos del cliente relacionados con el proyecto en la empresa es, como mínimo de US\$ 25 millones.
- Crédito corporativo mayor a US\$ 10 millones destinado a proveedores primarios de un proyecto.

Para realizar la evaluación socioambiental, solicitamos a nuestros clientes que respondan un cuestionario. En función de sus respuestas, se categoriza cada uno de sus proyectos según sus niveles de riesgo social y ambiental. Consideramos tres posibles categorías: alto, medio y bajo; que nos permiten definir el tratamiento adecuado para el nivel de riesgo correspondiente.

Con la finalidad de informar sobre la gestión del riesgo social ambiental, debemos presentar a la SBS y poner a disposición del público en su página web un informe de evaluación de los riesgos sociales y ambientales.

### Mercado de capitales

Esta vicepresidencia gestiona y administra la liquidez del Banco, estableciendo estrategias de inversión y fuentes de financiamiento local e internacional. A partir de este ejercicio se generan negocios colaterales importantes, como son el negocio cambiario y el de inversión. Asimismo, gestiona el cumplimiento del encaje legal establecido por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) y la determinación del costo de fondos (FTP).

También ofrece diversos productos que se dividen en dos segmentos. Estos son ofrecidos en los siguientes canales: Mesa de Dinero, red de tiendas, web y aplicación (Money Exchange APP); además de oficinas internas que procesan operaciones comerciales con clientes (Persona Jurídica y Persona Natural).

### Segmentos de productos ofrecidos para el mercado de capitales



#### Banca Institucional

Brindamos depósitos, colocaciones y servicios.



#### Mesa

Ofrecemos ventas y compra de moneda spot, forwards, swaps y depósitos a plazo.

Money Exchange fue una iniciativa implementada en el 2021. Una App desarrollada para la compra y venta de moneda extranjera, que superó nuestros objetivos, logrando más de US\$ 100 millones de volumen negociado, 250 mil descargas, 200 mil registros y 22 mil operaciones en su primer año. Además, es la primera app de un banco que puede brindar este servicio a no clientes.





# Una nueva experiencia

GRI 203-1

103-1

103-2

103-3

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



En línea con nuestra estrategia digital, estamos apostando por un enfoque más tecnológico, que integra los beneficios de la autoatención y mantiene la presencialidad para aquellas personas que lo necesitan. Bajo esa visión digital, innovamos con dos nuevos formatos que operan con un enfoque en asesoría, venta, autoatención y educación.

## Formatos de tiendas implementados



### Formato Universal

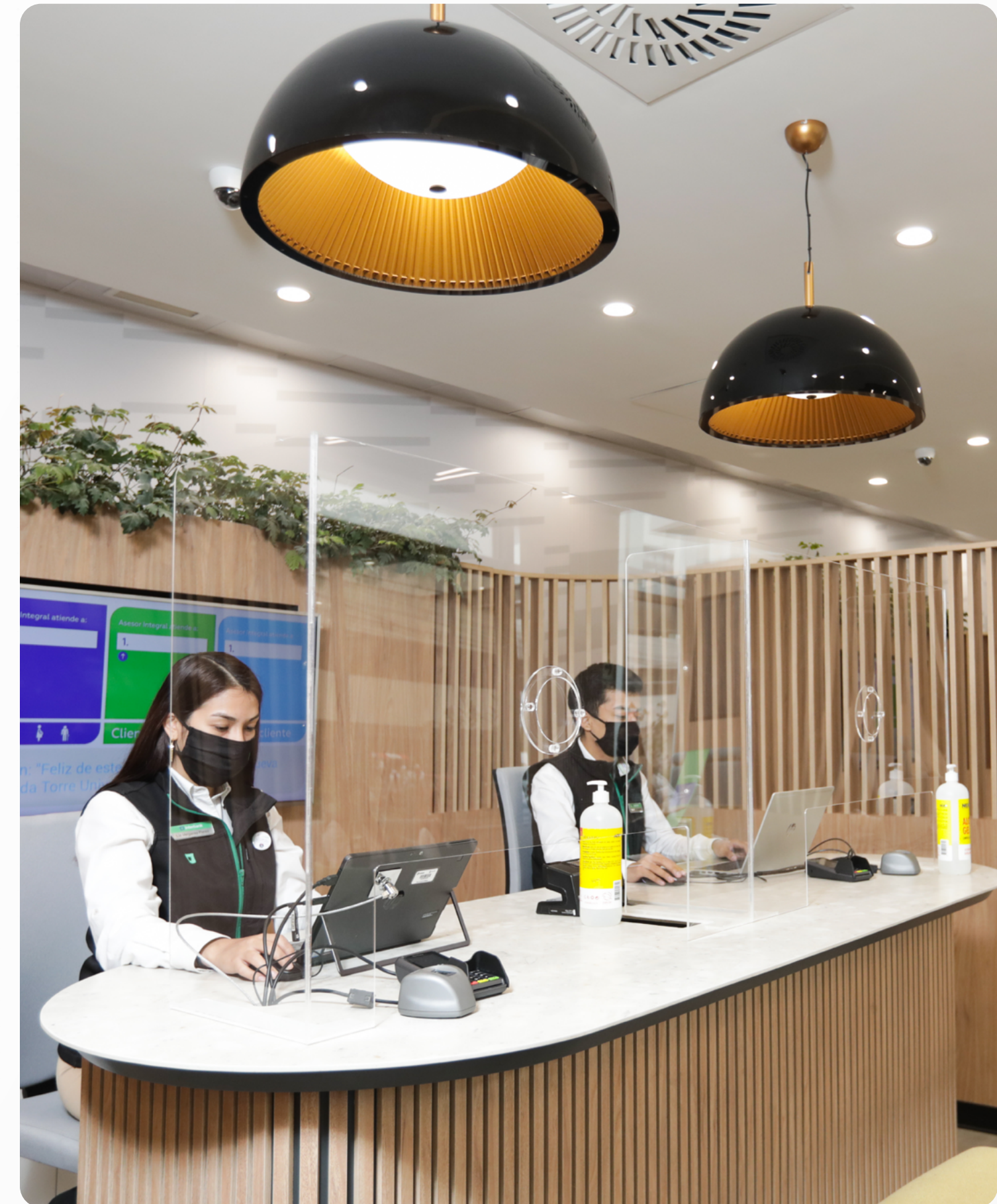
Habilitamos una zona de autoatención e instrucciones digitales en el ingreso de nuestras tiendas, aumentamos el espacio de la zona de cajeros, pusimos a disposición de nuestros clientes una barra con iPads e incrementamos espacios de espera más cómodos.



### Formato Express

Tiendas presentes en los supermercados, que cumplen un rol de acompañamiento, educación digital y autoatención. El rol de los instructores en estas tiendas es clave para acompañar al cliente y ofrecerle mayor agilidad en la atención.

En este periodo, inauguramos cinco tiendas, dos del formato Universal y tres del formato Express. En el 2022, tenemos planeado continuar transformando tiendas.







# Educación financiera y acompañamiento a emprendedores

GRI FS15

FS16

GRI 103-1

103-2

103-3

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



Contamos con programas para asesorar a más peruanos mediante una propuesta educativa ad hoc a sus necesidades que les permita potenciar sus negocios e impulsar su desarrollo.

- **Programa de Asesoría Empresarial.** Buscamos promover la mejora del negocio y el conocimiento de nuestros microempresarios, a través de asesorías brindada por estudiantes de negocios de los últimos ciclos de la universidad. Actualmente, el programa se está ejecutando de forma online y a través de diversas plataformas los alumnos logran comunicarse con los empresarios para realizar las coordinaciones respectivas.

## Alcance del Programa de Asesoría Empresaria



- **Programa de Desarrollo Empresarial.** Buscamos impulsar el negocio de emprendedores mediante capacitaciones y asesoría personalizada guiadas por colaboradores de Interbank. Gracias al programa, ellos pueden conocer conceptos básicos de finanzas, para que puedan gestionar mejor sus emprendimientos y finanzas personales. Además, aprenden sobre herramientas y procesos que puedan ayudarlos a ordenar y planificar mejor sus negocios y recibirán acompañamiento personalizado para alcanzar sus metas.

## Alcance del Programa de Desarrollo Empresarial



- **Asesor Virtual Tunki.** Es una herramienta de autogestión, desarrollada en alianza con el Ministerio de la Producción. Es 100% gratuita y está disponible en todo momento para los usuarios. Les permite mantener una conversación guiada de manera simple e intuitiva por medio de preguntas y respuestas, con enlaces directos al WhatsApp del Programa Nacional Tu Empresa y Tunki. En el 2021, más del 40% de los usuarios utilizaron el módulo de aprendizaje de digitalización, uno de los más usados, debido a que la pandemia obligó a los negocios a digitalizarse para seguir creciendo.

## Alcance del Asesor Virtual Tunki





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



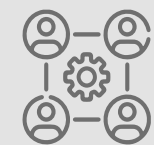
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



- **Guerrero Emprendedor.** Nos adherimos a esta iniciativa que es promovida por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Tiene como objetivo acompañar, capacitar e impulsar a los microemprendedores del país, con un modelo educativo gratuito, en el que especialistas y voluntarios profesionales brindan soporte personalizado a través de asesorías gratuitas.

### Alcance de Interbank a través del Programa Guerrero Emprendedor



**Emprendedores capacitados**  
**+1,000**  
**(58% mujeres)**



**Temas enseñados**  
**Finanzas e innovación**

- **Webinars.** Dictamos charlas virtuales gratuitas y con acceso libre en diferentes temas que contribuyen al desarrollo de los peruanos.

### Alcance de los Webinar realizados en el 2021



**Webinar realizados**  
**24**



**Número de reproducciones**  
**+1 millón**



**Temas enseñados**  
**Innovación, liderazgo, digitalización, finanzas personales, etc.**

- **Datathon de Interbank.** En alianza con Kunan, apoyamos tres valiosos emprendimientos socio ambientales entregando S/10,000 para su desarrollo.

### Alcance del Datathon de Interbank



#### Las Obreritas de Caype

- **Beneficiarios:** 34 mujeres
- **Actividad:** Producción de miel de abeja.
- **Región:** Caype- Abancay.



#### Coordinadora de Mujeres Aymaras

- **Beneficiarios:** Beneficiarios: 320 mujeres.
- **Actividad:** Producción de artesanías.
- **Región:** Puno.



#### Lara

- **Beneficiarios:** -
- **Actividad:** Enseñanza de lenguaje de señas y talleres educativos para personas con discapacidad auditiva.
- **Región:** -





# Gestión para la atención al cliente

GRI 103-1

103-2

103-3

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



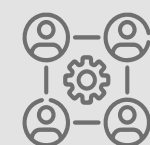
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



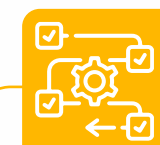
Buscamos entregar una experiencia cercana, amigable y personalizada a través de nuestros canales digitales y presenciales. Para garantizar la calidad de nuestros procesos, contamos con documentos y procesos establecidos que nos ayudan a mejorar la satisfacción de nuestros clientes y tener a nuestro equipo empoderado y especializado respecto al tema. Asimismo, a través de Speech Analytics, analizamos las comunidades de nuestros clientes para detectar oportunidades de mejora.

## Documentos y procesos implementados para mejorar la atención al cliente



### Documentos

- Manual de procesos y políticas de atención al cliente.
- Protocolos para la atención de clientes críticos, con discapacidad y menores de edad.
- Código de conducta de asesores de servicio.



### Procesos

- Sesiones con el equipo de Conducta de Mercado
- Mesas de trabajo según productos y segmentos del Banco, para desarrollar iniciativas que ayuden a mejorar la satisfacción de nuestros clientes.
- Capacitaciones para tener al equipo empoderado y especializado.
- Calibraciones de atenciones de llamadas, pedidos y reclamos.

La gestión de atención al cliente se evalúa en sesiones de análisis y soluciones, además de reportes diarios para controlar los tiempos de atención y stock de las diversas áreas resolutivas. En el 2021, realizamos una serie de mejoras que nos ayudaron a acercarnos más a nuestros clientes.

## Mejoras que realizamos para la gestión de atención al cliente



Implementamos nuevos procesos para que el asesor que atiende el reclamo resuelva las inquietudes del cliente al primer contacto. Para ello debe tener en cuenta ciertos criterios contenidos en la Plataforma Giru (Plataforma de atención de pedidos y reclamos).

Migramos hacia una nueva plataforma *Genesys Cloud* para mejorar la eficiencia y gestión de las llamadas entrantes de nuestros clientes (*Inbound*).



Desarrollamos nuevos *tracks* de autoatención en AVI, un bot que permite a los clientes ser autoatendidos en sus consultas a través del *WhatsApp*.



Implementamos una nueva plataforma para la atención de los clientes en nuestros canales digitales, que permite mayor agilidad en la atención.



Integración de Libro de Reclamaciones con el flujo de trabajo de pedidos y reclamos.



Incorporación de seguimiento de pedidos y reclamos a través de automatización de respuestas por teléfono.



Automatizaciones en el aplicativo y Banca por Internet (BPI) de pedidos como el prendido y apagado de servicios asociados.





GRI 103-1

103-2

103-3

### Gestión de conducta de mercado

Buscamos asegurar el cumplimiento de las normas y procedimientos a través del seguimiento de las mejores prácticas del sector en el ámbito nacional e internacional. Para lograrlo, nos enfocamos en tres pilares: buenas prácticas de negocio, la transparencia de información y la adecuada gestión de reclamos.

Nos regimos bajo las siguientes normas y procedimientos:

- Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero Resolución SBS N.º 3274-2017.
- Manual de Gestión Conducta de Mercado del Sistema Financiero, que incluye la modificación de condiciones contractuales, aprobación de piezas publicitarias, difusión de información en la página web, entre otros.

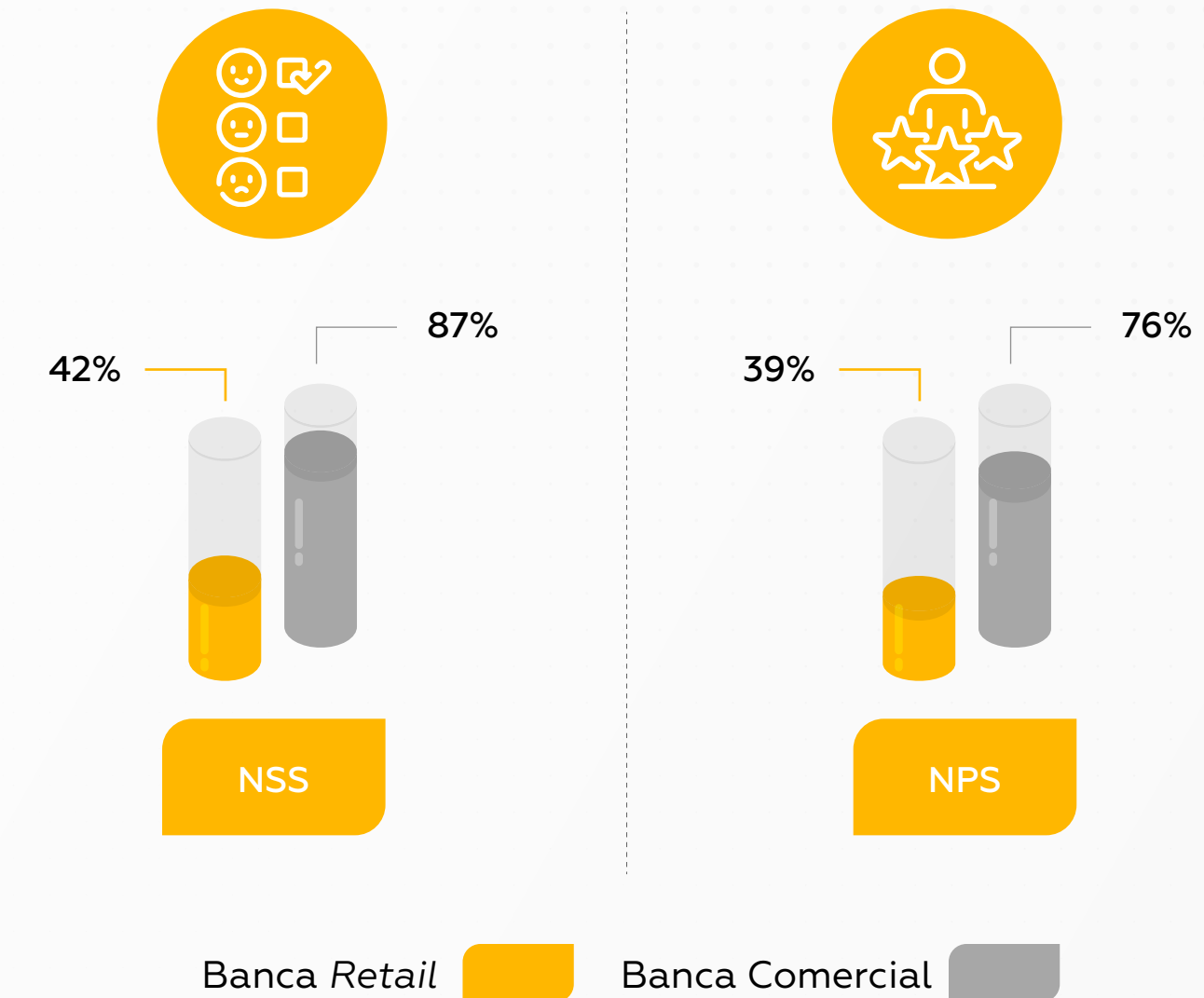


El seguimiento o monitoreo para una buena conducta se realiza a través de capacitaciones sobre los canales, el monitoreo de reclamos y audios, y la participación en las iniciativas de producto y procesos.

### Indicadores de satisfacción del cliente

Utilizamos el indicador de satisfacción neta (NSS, por sus siglas en inglés), que indica el porcentaje de clientes satisfechos sobre los clientes poco o nada satisfechos. Además, utilizamos el Net Promoter Score (NPS, por sus siglas en inglés), que mide la satisfacción sobre la base de la experiencia del cliente y también evalúa el grado en que el cliente recomendaría nuestro banco.

#### Indicadores de satisfacción de clientes



¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte







# Comunicación transparente

GRI 417-1

417-3

103-1

103-2

103-3

FS15

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



Asumimos el compromiso de informar de forma transparente, empática, resolutive y didáctica las características y condiciones de nuestros productos, servicios, herramientas y beneficios. Por eso, asumimos voluntariamente los lineamientos de ASBANC, entidad reguladora en comunicación transparente para el sector financiero.

Además, adoptamos el Código de Buenas Prácticas en las Relaciones de las Empresas Financieras con el Usuario de ASBANC, y cumplimos la normativa y procedimientos vinculados a la Gestión de Conducta de Mercado emitidas por la SBS.

Para acercarnos a nuestros clientes, un 70% de las comunicaciones se llevan a cabo por medios digitales y un 30% en medios de comunicación masivos como (televisión, cable, vía pública y radio). Durante este periodo no se han registrado incumplimientos relacionados con las comunicaciones de marketing.

## Comunicación durante la emergencia sanitaria

La crisis sanitaria nos planeó muchos retos y oportunidades. Diseñamos una estrategia con tres objetivos claves.

### Objetivos clave de comunicación durante la emergencia sanitaria



Priorizar en todo momento las necesidades de nuestros clientes.



Afirmar la seguridad y bienestar de nuestros clientes y colaboradores.



Garantizar el funcionamiento ininterrumpido de nuestras operaciones.

Priorizar en todo momento las necesidades de nuestros clientes. Afirmar la seguridad y bienestar de nuestros clientes y colaboradores. Garantizar el funcionamiento ininterrumpido de nuestras operaciones.

Para lograrlo, realizamos las siguientes mejoras:

- En nuestras tiendas financieras y sedes implementamos y actualizamos señaléticas para complementar los protocolos de seguridad; además, colocamos acrílicos en nuestros puntos de atención para ofrecer mayor seguridad al colaborador y al cliente.
- Para mejorar el acceso a nuestros canales digitales, debido al riesgo de contagio en los canales físicos, desarrollamos un portal de atención al cliente el cual permite acceder ágilmente a los beneficios de reprogramación de pagos, bonos, acceso a CTS, AFP y Reactiva Perú.
- En seguridad de la información, implementamos comunicación de ciberseguridad, así como también lanzamos un seguro de protección de tarjetas 360° con cobertura en fraudes y consumo en línea.
- Desarrollamos un Plan de Contenido con más de 40 tutoriales para acompañar la adopción digital. Nuestro canal de *YouTube* fue una de las herramientas más importantes usadas ya que nos permitía tener un espacio para explicar, educar y comunicar de manera didáctica.
- Habilitamos un *WhatsApp* como canal adicional de contacto con el Banco de manera inmediata.
- Reforzamos nuestros canales de atención, ampliando el equipo de atención al cliente y horario de moderación, creciendo de 7 a 25 personas, logrando reducir de cinco días de demora de respuesta a un día.



# Transformación digital

GRI 102-10

102-12

GRI 203-1

103-1

103-2

103-3

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



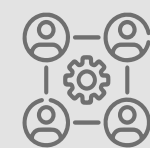
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



En Interbank buscamos ser el aliado digital de todos los peruanos. Nuestra aspiración es construir un banco simple, contextual e invisible que conoce profundamente a sus clientes. Por ello, estamos evolucionando hacia una arquitectura tecnológica basada en componentes más pequeños e independientes, que nos permitirá hacer ofertas contextuales y en tiempo real. Así, podremos competir en igualdad de condiciones con cualquier Fintech o Banco Digital.

Además, tenemos el propósito de acelerar el lanzamiento de nuevos servicios y promovemos la adopción de almacenamiento en "nube", arquitecturas híbridas, automatización y monitoreo de procesos dando énfasis en seguridad.

En la Banca *Retail*, nuestro camino hacia la digitalización *Digital First* ya es una realidad, mientras que en la Banca Comercial estamos comprometidos a capitalizar este conocimiento y aprovechar la oportunidad de liderar la transformación digital en el sistema financiero peruano.

En el 2021, nuestro compromiso con una manera distinta de hacer banca se reflejó en las inversiones realizadas en desarrollos tecnológicos que nos permitieron atender a nuestros clientes de manera digital, con una propuesta mucho más cercana, contextual y de tiempo real. Durante este periodo, invertimos S/ 210 millones en tecnología, que incluye el desarrollo de nuevos productos digitales, *advanced analytics* y modelos para tomar decisiones en tiempo real, inteligencia continua, plataforma digital omnicanal, capacidades de *Open Banking*, entre otros. Del total invertido, el 70% estuvo asociado directamente con el proceso de transformación digital.

Nuestro equipo de tecnología es clave en el logro de los avances descritos; sin embargo, contamos con varios aliados que nos ayudan

a acelerar este proceso ya que nos permite apalancarnos de la experiencia que estos puedan haber logrado en otros mercados. En esta línea, tenemos alianzas estratégicas con Kyndryl, NTT Data, TCS, DW Consulware, Synopsys, IBM, Canvia, Encora, MDP, Delaware, Globant, entre otros. Actualmente empleamos a 700 colaboradores de *partners* estratégicos aproximadamente.

Nuestro buen desempeño, así como las mejoras implementadas nos han permitido aumentar nuestro número de clientes, así como el porcentaje de usuarios digitales y el número de clientes 100% digitales.







# Seguridad de la información

GRI 418-1

103-1

103-2

103-3

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



Nuestra prioridad es asegurar la seguridad de la información de nuestros clientes, preservando la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información en los canales y servicios que ofrecemos. Contamos con una Política de Privacidad de Interbank (Avisos Legales - Interbank), Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (Seguridad de nuestra banca por internet - Interbank) y Manual de uso aceptable de tecnología y teletrabajo.

Contamos con un Programa Cultura de Ciberseguridad cuyo objetivo es que todos los colaboradores sean conscientes de la importancia de la seguridad de la información, incluidas las amenazas comunes. Además, les informa que tienen la responsabilidad de reportar cualquier anomalía.

## Vías de comunicación para reportar anomalías



Utilizando el botón "Phish Alert Report" en Outlook, o reenviando el correo al buzón: [sospechosos@intercorp.com.pe](mailto:sospechosos@intercorp.com.pe).



Reportando a través de la plataforma Smart desk.



Comunicarse directamente con el equipo de Inteligencia y respuesta de Ciberseguridad.

El área de ciberseguridad realiza anualmente un ejercicio de simulación de un incidente crítico de ciberseguridad, el cual es modelado tomando diferentes criterios para usarlo en múltiples escenarios, con el objetivo de que la alta y media gerencia se encuentren en la capacidad de reaccionar ante un evento de este tipo.

Además, realizamos revisiones integrales de *Ethical Hacking*, herramienta que permite evidenciar las vulnerabilidades del sistema. También ejecutamos revisiones en toda la infraestructura interna y externa; a través de una empresa externa (Deloitte), quienes simulan ataques y prueban la metodología MITRE ATT&CK para conocer las técnicas y tácticas de ataque, y reforzar la seguridad.







# Privacidad de clientes

GRI 418-1

103-1

103-2

103-3

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



Es nuestra prioridad asegurar la privacidad de datos de clientes, preservando la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información en los canales y servicios que ofrecemos. Nuestra Política de Privacidad indica el uso correcto de datos en las comunicaciones con nuestros clientes. Todos nuestros clientes, al adquirir productos o servicios, deben de aceptar esta Política.

También hemos implementado acciones tecnológicas para la validación de identidad, que nos aseguran la validez del consentimiento como el uso de biometría facial, que consiste en la autenticación por foto (dentro de la aplicación, la Banca por Internet y *Tunki*). Le pedimos a

nuestros clientes que se tomen una foto con su mismo celular para validar su identidad; así como el uso del *pinpad*, que es un dispositivo utilizado dentro de la red de tiendas, donde el cliente brinda su consentimiento a través del ingreso de su clave secreta. Además, nos aseguramos de brindar a los clientes la información del uso correcto de sus datos, acceso, rectificación, oposición (Derechos ARCO).

Durante este periodo se investigaron cinco reportes sobre posibles casos de violación a la privacidad del cliente. Un caso se archivó, tres aún se encuentran en investigación y uno fue sancionado por la Autoridad de Protección de Datos Personales.







¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



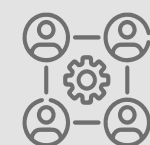
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



**“Acompañamos a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y asegurar niveles de liquidez y solvencia”**

Los resultados que obtuvimos en el año, a pesar de las condiciones adversas, reflejan el buen desempeño económico que tuvimos. Nuestros logros son un reflejo de las decisiones que tomamos y los pasos que seguimos para convertirnos en un banco sólido que respalda a nuestros clientes y los ayuda a alcanzar sus sueños.



# Resultados económicos

GRI 102-7

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



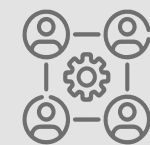
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



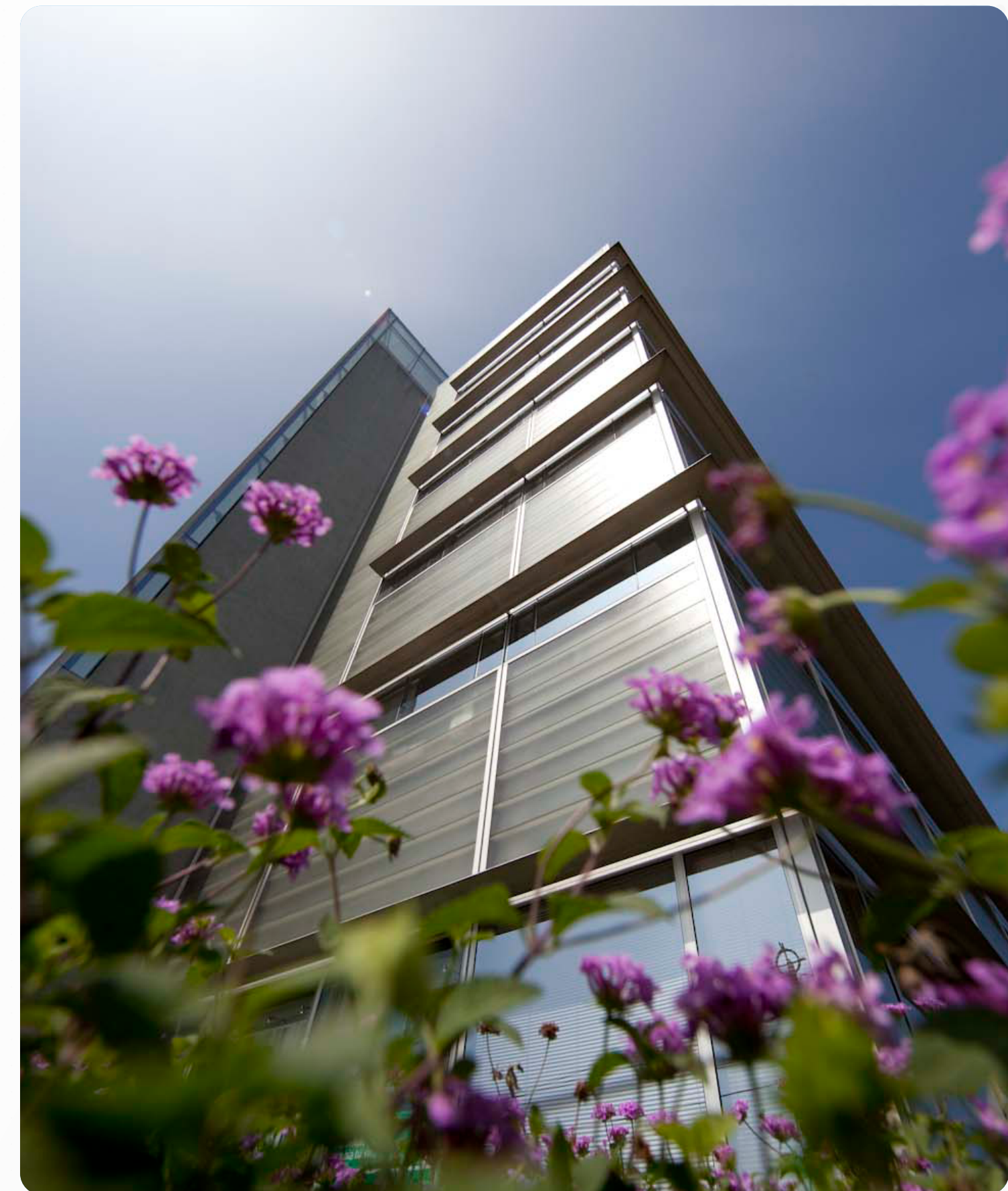
En el 2021, nuestro volumen de ventas netas (margen financiero neto) ascendió a S/ 2,267.7 millones, lo que significó un aumento de S/ 1,382.2 millones con respecto al registrado en el 2020. Este resultado se explicó por reducciones en los gastos de provisiones, S/ 1,563.6 millones, y en los gastos financieros, S/ 172.9 millones. Estos, fueron parcialmente contrarrestados por una disminución de S/ 354.3 millones en los ingresos financieros.

La reducción en el gasto de provisiones se explicó por reversiones de provisiones de créditos a lo largo del 2021, y por la asignación de provisiones voluntarias COVID-19 a exigencias de provisiones. Estos efectos fueron parcialmente compensados por mayores requerimientos en la cartera comercial. Cabe recordar que las provisiones voluntarias COVID-19 se constituyeron mayormente en el 2020, para atender los deterioros en la cartera de créditos derivados de la desaceleración económica y de las reprogramaciones de préstamos asociados a la pandemia.

En el caso de los gastos financieros, la reducción se explicó por disminuciones de S/ 179.7 millones en intereses por depósitos y S/ 23.9 millones en intereses por adeudados e interbancarios, parcialmente contrarrestadas por un aumento de S/ 32.2 millones en intereses por bonos.

La disminución en los ingresos financieros se debió principalmente a una reducción de S/ 390.3 millones en intereses por créditos, parcialmente contrarrestada por incrementos de S/ 12.5 millones en intereses por disponible y S/ 28.2 millones en intereses por inversiones.

El patrimonio efectivo de Interbank ascendió a S/ 9,135.6 millones en el 2021, un incremento de 4.5% respecto del 2020. El capital primario representó S/ 6,262.1 millones, mientras que el secundario S/ 2,873.5 millones.







¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



## Valor económico generado y distribuido

GRI 102-5

102-45

El valor económico directo generado ascendió a S/ 3,211.2 millones en 2021, ligeramente por debajo de los S/ 3,288.7 millones reportados en el periodo anterior. Esto se explicó principalmente por una disminución en las ventas netas, que fue parcialmente compensada por el incremento en los ingresos procedentes de inversiones.

Por otro lado, el valor económico distribuido fue de S/ 2,107.8 millones en 2021, por encima de los S/ 1,843.9 millones registrados en el periodo anterior. Esto debido a mayores egresos relacionados con el Impuesto a la Renta, los costos operativos, y los salarios y beneficios de los colaboradores. Estos efectos fueron parcialmente contrarrestados por menores egresos relacionados con dividendos. De esta manera, el valor económico retenido fue de S/ 1,103.4 millones en 2021, menor a los S/ 1,444.8 millones registrados en el 2020.

### Ingresos y egresos del banco (S/ millones)

	2021	2020	2019
<b>INGRESOS</b>	<b>3,211.2</b>	<b>3,288.7</b>	<b>3,393.0</b>
Ingresos			
<b>VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO</b>	<b>3,211.2</b>	<b>3,288.7</b>	<b>3,393.0</b>
<b>EGRESOS</b>			
Salarios y beneficios de los empleados	615.5	591.6	656.8
Costos y gastos operacionales	1,051.0	872.6	886.7
Comunidad: donaciones + inversión en programas sociales	5.0	5.5	5.4
Pagos al gobierno: Impuesto a la renta	384.1	31.4	395.2
Pagos al gobierno: impuestos y contribuciones	29.7	27.3	26.0
Accionistas: dividendos	-	302.3	467.0
Otros	22.6	13.3	13.5
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>	<b>2,107.8</b>	<b>1,843.9</b>	<b>2,450.6</b>
<b>VALOR ECONÓMICO RETENIDO</b>	<b>1,103.4</b>	<b>1,444.8</b>	<b>942.4</b>

Además, como parte de nuestro aporte a la comunidad, asignamos un monto para realizar donaciones e inversiones que ayudaron al desarrollo de la sociedad y del país de manera sostenible.

### Porcentaje de contribuciones por categoría



Las empresas que forman parte de nuestros estados financieros individuales no auditados, así como en otros documentos de índole financiera que no figuran en este reporte, son las que se muestran a continuación.

- Subsidiarias de Interbank.
- Internacional de Títulos Sociedad Tituladora 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.





# Impactos económicos indirectos

GRI 203-1

203-2

103-1

103-2

103-3

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



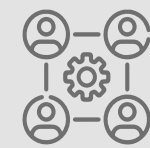
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



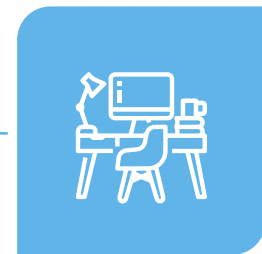
En el 2021, ejecutamos un importante plan de remodelación de nuestras Tiendas Financieras, diseñando espacios que faciliten la adopción y uso de nuestros canales digitales, así como la asesoría y educación financiera a nuestros clientes<sup>4</sup>. Además, rediseñamos los espacios de trabajo para facilitar el ambiente donde se desenvuelven nuestros colaboradores. Estas mejoras representaron una inversión de S/ 34'819,565.37. Para la ejecución de estos trabajos de infraestructura, requerimos los productos y servicios de empresas proveedoras sobre las que contribuimos generando puestos de trabajo.

## Plan de remodelación de tiendas y espacios de trabajo



### Tiendas financieras

Nuestro nuevo modelo busca acompañar a nuestros clientes, brindándoles una experiencia de servicio cercana y amigable.



### Espacios de trabajo

Facilitando espacios seguros, cómodos y diseñados para el trabajo híbrido de nuestro programa Interbank ERES.



<sup>4</sup> Más información al sobre las mejoras en las tiendas se pueden ver en el capítulo 2.





# Estrategia de impuestos

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



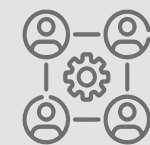
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



Cumplimos con las leyes tributarias vigentes, y expresamos nuestros lineamientos en una Política de Impuestos, con el fin de aplicar buenas prácticas, actuando con transparencia, claridad, orden y coherencia. No transferimos bienes a lugares con impuestos bajos, tampoco utilizamos estructuras fiscales sin sustancia comercial, ni realizamos transferencias bajo el principio de plena competencia. Tenemos un compromiso claro de no usar "paraísos fiscales".

# Políticas públicas

No realizamos contribuciones ni donaciones a partidos políticos o sus fundaciones vinculadas, ni permitimos que nuestros colaboradores, o terceros, las realicen a nuestro nombre. Estos últimos podrán hacer contribuciones o donaciones políticas a título personal, siempre que no exista el riesgo de que sean vinculadas a Interbank o a sus intereses. Los lineamientos sobre este tema se encuentran plasmados en nuestra Política de Donaciones, Auspicios y Patrocinios.

Asimismo, no contrataremos a terceros para gestiones de lobbies en representación nuestra para relacionarse con los funcionarios públicos. Compartimos nuestras opiniones a través de diferentes asociaciones gremiales para tratar de consensuar la posición de la industria, siempre que estas acciones estén en concordancia con nuestro Código de Ética y Programa Anticorrupción.



# Gestión de proveedores

GRI 102-9

GRI 203-2

GRI 103-1

103-2

103-3

Los proveedores son nuestros socios estratégicos e intervienen activamente en nuestra cadena de valor. Por este motivo, promovemos e incentivamos la adopción de nuestro Código de Ética y Conducta de Proveedores. Este código excede el ámbito de la legislación nacional e incorpora normas y buenas prácticas reconocidas a nivel internacional, para promover fundamentalmente el respeto a los derechos humanos y la responsabilidad social y ambiental. En todas nuestras órdenes de compra y contratos, se incluye el *link* del Código de Ética y Conducta de Proveedores.

Se puede acceder al Código de Ética en el siguiente enlace:



## Código de Ética

<https://interbank.pe/nosotros/gobierno-corporativo#!tab-etica-y-cumplimiento>

Durante este periodo, nuestro gasto en proveedores correspondió a S/ 950 millones, sin contar impuestos. Los proveedores nos brindan diversos productos y servicios que nos permiten realizar un mejor trabajo y cumplir con nuestros objetivos.

### Productos y servicios que nos brindaron nuestros proveedores



¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte







GRI 203-2

GRI 102-9

103-1

103-2

103-3

Utilizamos tres modalidades de compra: licitación, compra de propuestas y compra directa. Una vez que los proveedores son seleccionados, nos aseguramos de que cuenten con todos los procedimientos, compromisos, pólizas, reglamentos de seguridad

y salud en el trabajo, entre otros. Esto permite que el desarrollo del proyecto pueda cumplirse con todos los estándares de calidad requeridos y las obligaciones con el personal de obra, siendo respetuosos del marco laboral vigente.

### Clasificación de proveedores

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



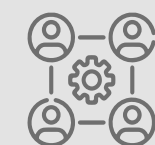
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



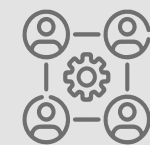
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



# NUESTRO TALENTO

GRI 103-1

**“Buscamos ser el aliado digital de todos los peruanos”**

Vivimos una cultura de valores y promovemos la igualdad de oportunidades entre nuestros colaboradores, en un ambiente laboral que respeta y valora las diferencias individuales. Es importante para nosotros fomentar el balance entre la vida y el trabajo, a través de programas de acompañamiento y beneficios que impulsen su desarrollo personal y profesional.





## Participación de nuestros colaboradores

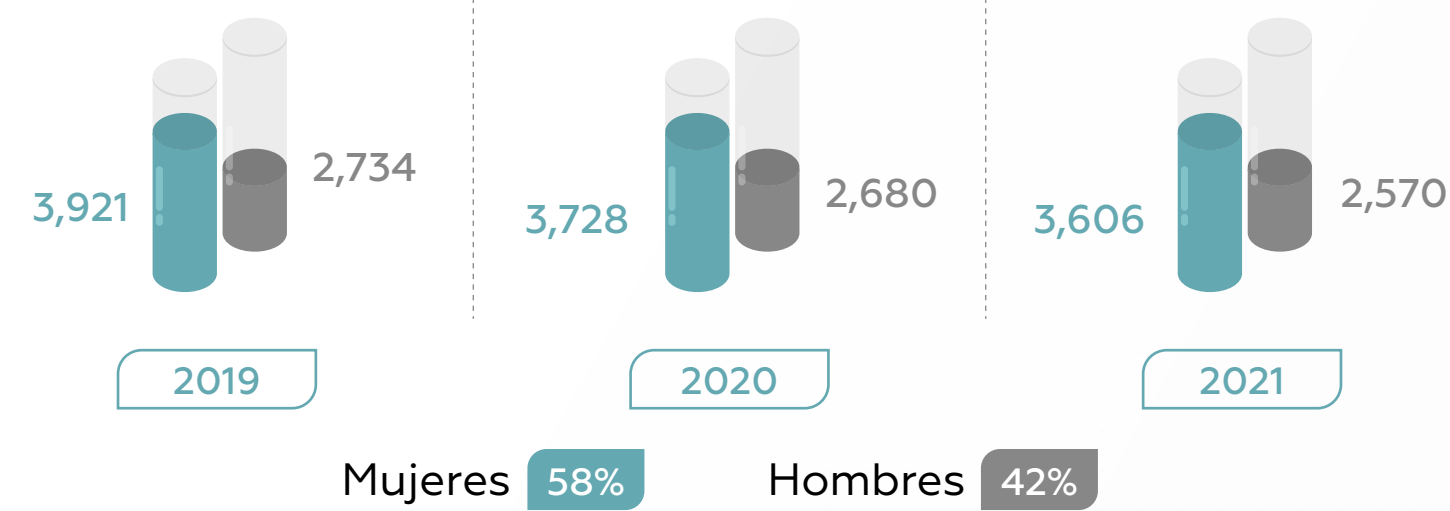
GRI 102-7

102-8

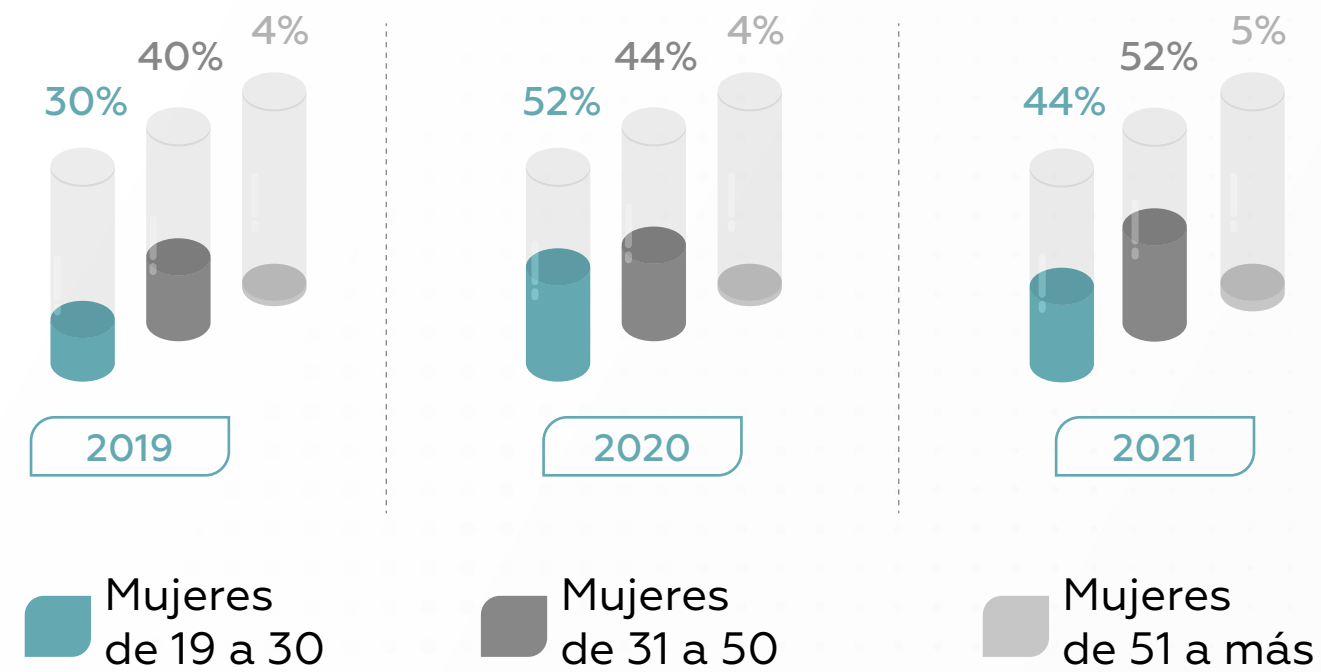
405-1

En Interbank fomentamos la igualdad de género. Actualmente, contamos con 6,176 colaboradores en jornada laboral completa, de los cuales el 58% son mujeres.

### Colaboradores por género



### Colaboradores por grupo etario



Una proporción similar de mujeres entre nuestros colaboradores se mantiene en los diferentes niveles laborales. En el 2021, más del 40% de los puestos gerenciales y jefaturas fueron ocupados por mujeres.

Nivel Laboral	2019		2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directores	8	2	8	1	8	1
Vicepresidentes	7	3	7	3	7	3
Gerentes y Subgerentes	125	75	120	84	114	86
Jefes y Supervisores	420	370	334	349	314	337
Empleados	2,182	3,473	2,219	3,292	2,135	3,180
<b>TOTAL</b>	<b>2,735</b>	<b>3,921</b>	<b>2,720</b>	<b>3,762</b>	<b>2,593</b>	<b>3,583</b>

Es importante mencionar que respetamos el derecho de nuestros colaboradores a la libre asociación. Sin embargo, al cierre del presente reporte no se ha registrado alguna asociación colectiva o sindicato.

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte







# Bienestar de nuestros colaboradores

GRI 401-2

103-2

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



Los logros que alcanzamos son producto del esfuerzo de nuestros colaboradores, personas comprometidas con el cambio y el bienestar de la sociedad. Por ello, son tan importantes para nosotros y nos preocupamos por su bienestar.

En el contexto de la emergencia sanitaria por la COVID-19, identificamos la oportunidad de acercarnos a un modelo de trabajo flexible y remoto al que denominamos: Interbank ERES. Una nueva forma de trabajar que diseñamos en conjunto con IDEO, consultora mundial de innovación. Esta iniciativa busca potenciar nuestra cultura y productividad en un entorno flexible, que nos convierte en una organización que no está marcada por el lugar de trabajo, sino por nuestra esencia cultural y por los resultados que generamos.

El éxito de Interbank ERES se sustenta en la confianza que tenemos hacia nuestros colaboradores, quienes estarán más empoderados para definir las condiciones que les resulten más favorables al realizar sus labores.

Este modelo *remote first* para equipos *staff*, se encuentra soportado por buenas prácticas que nos ayudan a gestionar mejor nuestro trabajo, a partir de objetivos y no por tiempo. Además, contamos con espacios reservados para responsabilidades en el hogar y somos empáticos con las necesidades y dificultades de los demás. Esta iniciativa es una de las más valoradas por nuestros colaboradores.

## Beneficios

Durante el 2021, consolidamos nuestros programas de beneficios orientándolos a un modelo de trabajo flexible y remoto, que prioriza el balance vida - trabajo. Todos nuestros colaboradores, sin distinción de tipo de contrato o jornada de trabajo, pueden acceder a los beneficios de acuerdo con la ley y otros adicionales que consideramos importantes para su desarrollo.







GRI 401-2

402-6



“ Desplegamos programas de acompañamiento y beneficios que permitan incentivar un balance vida- trabajo ”

# Interbank eres tú, estés donde estés.

## Tiempo libre

### Tiempo para ti



- ½ Día en tu cumpleaños
- ½ Día en tu graduación
- ½ Día para que te mudes
- ½ Día para que asistas a tu vacunación
- 3 Días antes o después de tu matrimonio

### Tiempo para tu familia



- 3 Días de descanso su fallece un familiar directo
- ½ Día para acompañar a tu familiar directo a vacunarse
- ½ Día en el cumpleaños de tus hijos
- 2 Horas en actuaciones y fechas especiales

## Flexibilidad

### Confianza



- Incluye tus tiempos personales en tu calendario
- Define tus objetivos y organízate para cumplirlos

### Empatía



- Evita enviar mensajes fuera del horario laboral
- Respeta con los tiempos que manejan los demás
- Colaboradores Trans pueden usar su nombre social en el fotocheck y aplicativos del banco

### Cuidado



- Comparte momentos con la familia
- Programa y coordina tus vacaciones con tiempo
- Comparte los viernes de verano con tu familia

## Bienestar y salud emocional en pandemia



- Acompañamiento a colaboradores 24x7
- Kit de protección contra el COVID-19
- Seguimiento y acompañamiento a colaboradores con COVID-19

## Bienestar y salud emocional



- Consultorio de salud emocional

- Programa de manejo emocional

- Seguro de Vida Ley desde el primer día

- Plan de salud EPS con posibilidad de afiliar a pareja y familia



- Acompañamiento por duelo

- Talleres para líderes

- Médicos que monitorean la salud

- El point en casa: espacio familiar de esparcimiento



- Licencias especiales para afrontar problemas personales

- Programa y asesoría nutricional

- Webinars de bienestar y salud

- IBK Trainer: programa para generar buenos hábitos



- Misas virtuales

- Uniforme

- Kit de protección solar

- Colaboradores con pareja del mismo sexo pueden afiliarlas a un plan de salud

## Somos Intercorp

### Educación



- Convenios con institutos y universidades

### Entretenimiento



- Alternativas de entretenimiento y gastronomía

### Salud y bienestar



- Descuentos con especialistas

### Compras



- Realiza tus compras sin salir de casa

### Club Intercorp



- Descuentos del club Intercorp

### Productos financieros



- Productos exclusivos para colaboradores

### Beneficios



- Pago de escolaridad, aguinaldo y gratificaciones

### Celebraciones



- Aniversario IBK (10 años) y celebración de JapIBK Hour

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte





## Beneficios de maternidad y paternidad

GRI 401-2

Acompañamos a nuestros colaboradores en las diferentes etapas de su vida. Una de las más importantes es cuando se convierten en padres e inician una nueva aventura llena de satisfacciones. Por ello, diseñamos un programa de beneficios de maternidad y paternidad enfocado en apoyar a nuestros colaboradores en esta etapa de sus vidas.

### Beneficios de maternidad y paternidad para colaboradores

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



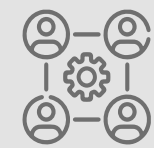
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



#### Tiempo libre

En el cumpleaños de tus hijos, actuaciones escolares y para otras actividades como la mudanza.



#### Talleres y charlas de bienestar

Espacios donde se tratan temas de nutrición, sueño, bienestar emocional, desarrollo personal, etc.



#### Consultorio de bienestar emocional

Orientación y consejería virtual que ayudan a gestionar mejor situaciones personales o familiares.



#### Cursos de veranos para hijos de colaboradores

Cursos de data y digital enfocados en los hijos de colaboradores con edades entre 14 y 16 años.



#### Nuevos papás

Beneficios similares al de las madres, pero con tiempos de licencia diferentes, aunque extendidos más allá de las leyes.



#### El Point en casa

Espacio en plataforma digital donde ofrecemos clases de baile, ejercicio, etc., para colaboradores y sus familias.



#### Asesorías nutricionales a precio especial

Convenio con Diet Service para ofrecer asesorías personalizadas para colaboradores y sus familias.



#### El Point Kids

Actividades de recreación en vivo: cocina, baile, arte, manualidades, etc., para los pequeños de la casa.



#### Gestantes y nuevas mamás

Brindamos el Taller dulce espera (para asesorar a los futuros papás), uniforme para gestantes, la opción de trabajo remoto, vacaciones post licencia de maternidad, kit para el recién nacido, bono de lactancia y zona de mamás (en sedes).

Asimismo, damos licencia adicional a las leyes pre y post natal adicional, por parto múltiple o niños con discapacidad y por adopción.



#### Working MOM

Ofrecemos herramientas como sesiones de entrenamiento, coaching y actividades para los niños.





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



### Clima laboral

GRI 401-1

103-3

En Interbank, nuestras prioridades son asegurar el bienestar de nuestros colaboradores y ofrecerles una gran experiencia de trabajo. Con la finalidad de evaluar las acciones implementadas e identificar oportunidades de mejora, medimos el clima laboral en más de una oportunidad en el año.

Una de las herramientas que empleamos es la encuesta de liderazgo, donde preguntamos a los colaboradores cómo perciben a su jefe directo. La finalidad del estudio es dar información a los líderes para que trabajen en conjunto diferentes planes de acción, que fomenten una mejora continua de nuestro clima laboral.

Como parte de nuestro constante proceso de aprendizaje, evaluamos nuestra gestión a través de la plataforma *Rankmi*. Si bien esta plataforma cuenta con una variedad de usos, la empleamos para medir el clima laboral. Esta herramienta nos permite visualizar cada una de las dimensiones y preguntas evaluadas en la encuesta. Con esta información, logramos encontrar *insights* que nos permitan elevar el compromiso y la satisfacción de nuestros más de 6,000 colaboradores.

También medimos la satisfacción y el compromiso de nuestros colaboradores con otras herramientas. Por una parte, usamos el ENPS (*Employee Net Promoter Score* o Puntuación Neta del Empleado), para identificar la probabilidad de que nuestros colaboradores recomienden a un amigo trabajar en Interbank. Por otra parte, contamos con el *Balance Scorecard*, herramienta que ha permitido medir y evaluar los resultados de forma rápida y oportuna. Durante el 2021, obtuvimos un 81.3% de empleados activamente comprometidos.







# Derechos humanos

GRI 103-1

103-2

103-3

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



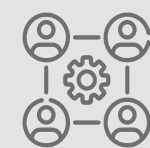
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



Respetamos y promovemos el respeto a los derechos humanos en el desarrollo de nuestras actividades y operaciones. Por ello, rechazamos cualquier acción que vulnere o afecte la dignidad de las personas. En esta línea, hemos implementado iniciativas específicas para atender y asegurar el respeto de los derechos a grupos vulnerables, y contamos con un compromiso público con los derechos humanos que está plasmado en nuestras políticas y lineamientos.

Políticas y lineamientos para asegurar nuestro compromiso con los derechos humanos



## Iniciativas implementadas para asegurar los derechos humanos

<https://interbank.pe/nosotros/sostenibilidad#!tab-derechos-humanos>

## Diversidad e igualdad de oportunidades

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

A través del Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión, liderado por nuestro CEO y conformado por colaboradores de diferentes áreas y cargos, promovemos la igualdad y la diversidad, rechazando cualquier acto de discriminación. Nuestro Comité trabaja de acuerdo con el Plan Estratégico de Diversidad, Equidad e Inclusión, que es revisado y aprobado anualmente, el cual define acciones concretas para incentivar la diversidad en nuestros equipos de trabajo, así como fomentar un ambiente laboral que respete y valore las diferencias individuales.





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



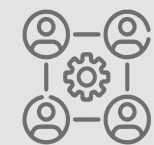
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



GRI 103-1

103-2

103-3

### Funciones del Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión



Proponer acciones y políticas que promuevan la equidad, diversidad e inclusión en la organización.



Aprobar el Plan de Diversidad e Inclusión, sobre la propuesta elaborada por la División de Gestión y Desarrollo Humano.



Ejecutar, a través de sus miembros, la función de voceros 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.

En el 2021, nuestras prácticas se desarrollaron bajo cuatro ejes de acción y han sido reconocidas por el Ranking Par de Aequales y el Great Place To Work (GPTW) Diversidad y Mujeres, participaciones que nos permiten medir nuestro progreso y seguir implementado mejoras.

### Ejes de acción para la diversidad y la igualdad



#### Cultura organizacional

Construimos espacios de aprendizaje con la finalidad de continuar sensibilizando a los colaboradores en temas de estereotipos, creencias limitantes y liderazgo; así como en acoso y violencia de género. También impulsamos campañas de diversidad externas e internas bajo el hashtag #EquidadEsIrPorMas.



#### Gestión de talento

Contamos con procesos y prácticas equitativas que aseguran representatividad femenina en los equipos. Realizamos anualmente estudios de brechas salariales e implementamos una Política de Compensaciones. Además, participamos en la Primera Red de Talento LGBTQI+, para fortalecer competencias personales y profesionales en alianza con la ONG Presente.



#### Tolerancia 0

Promovemos un espacio libre de acoso y discriminación para todos. Implementamos canales de apoyo y denuncia y utilizamos la herramienta de diagnóstico y prevención de hostigamiento sexual laboral ELSA (Desarrollada por GenderLab y con apoyo del BID).



#### Indicadores KPI

Medimos nuestros avances constantemente, basados en cumplimientos de actividades diagnósticos y participación femenina en todos los niveles.



¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



### Conociendo nuestra diversidad

GRI 405-1

Con intención de conocer e identificar con mayor amplitud nuestra diversidad en la organización, decidimos realizar un diagnóstico sociodemográfico, que nos permite generar prácticas e iniciativas de inclusión. Así, investigamos y elaboramos una encuesta que incluya una perspectiva de interseccionalidad. Las categorías que hemos considerado en nuestra encuesta son raza, etnia, lengua materna, religión, orientación sexual, e identidad de género.

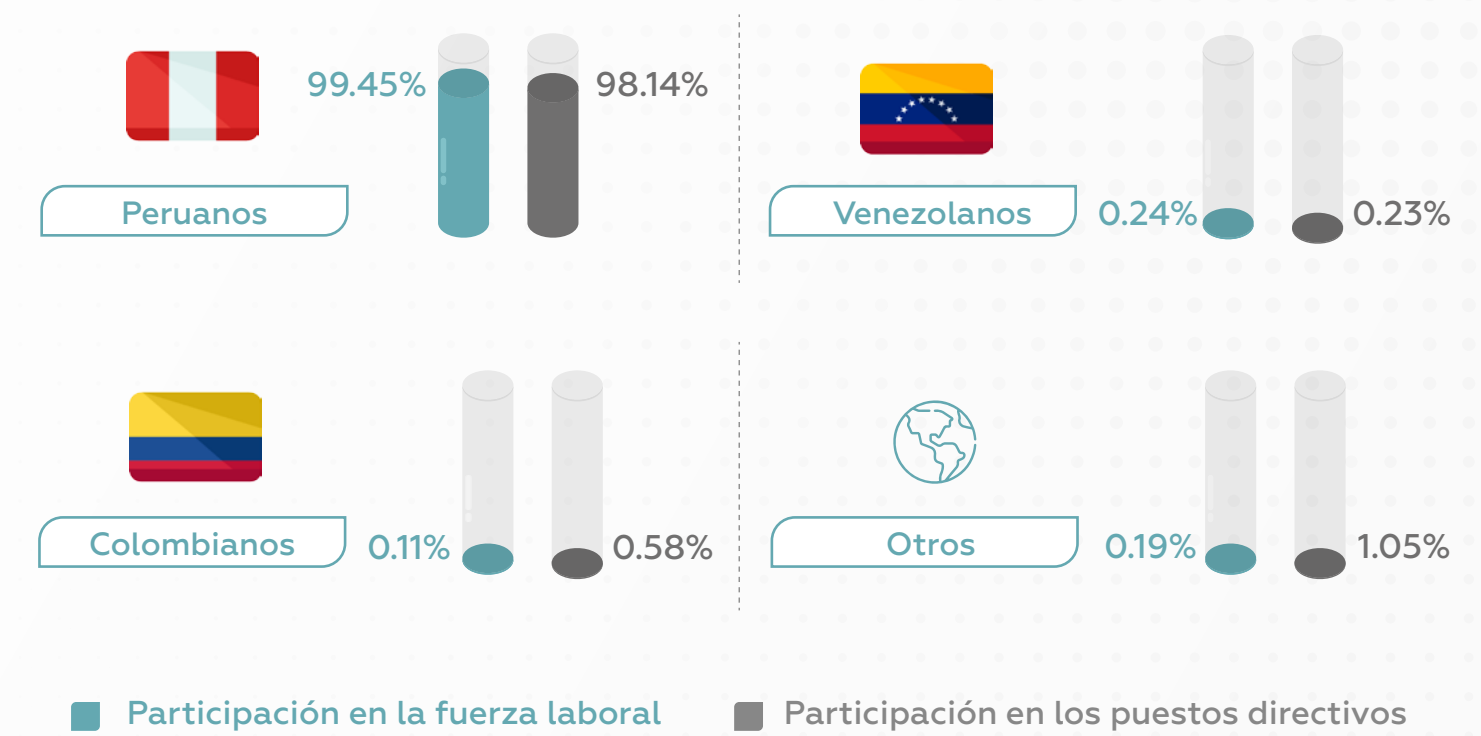
### Composición de nuestra diversidad



Empleados a tiempo completo por edad



### Empleados a tiempo completo por nacionalidad



22% se identifica como perteneciente a la población Quechua



78% se considera mestizo y 4% afrodescendiente



4% pertenece a la comunidad LGBTQ+



76% se identifica como católico





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



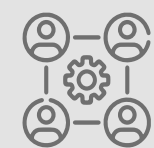
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



### Aprendiendo más de diversidad e inclusión

GRI 103-2

405-1

Durante el 2021, realizamos charlas y capacitaciones acerca de temas de diversidad e inclusión que nos ayuden a seguir rompiendo estereotipos, cambiando perspectivas para motivar a todos los equipos a tener una participación más activa frente a estos temas.

Con la finalidad de seguir enriqueciendo nuestros espacios de aprendizaje sobre diversidad, diseñamos nuestro primer curso de Diversidad e Inclusión dirigido a más de los 6,300 colaboradores de Interbank. Estos espacios de aprendizaje nos permiten reforzar el compromiso de nuestros equipos con la diversidad con conocimientos que se pueden aplicar y difundir en la vida personal y laboral.

Además, contamos con un manual de comunicación inclusiva que es transversal a la organización. Ningún tono discriminatorio, ofensivo o irrespetuoso es aceptado entre nuestros colaboradores. Además, impulsamos un estilo de comunicación que manifieste inclusividad, enfocando nuestra comunicación hacia el interlocutor.

Contamos con un Toolkit 0 Sesgos, formado por un set de infografías sobre sesgos inconscientes y nuestras prácticas inclusivas de gestión de talento, con un enfoque de interseccionalidad. Tiene como propósito ser una herramienta de recordación y de fácil consulta para nuestros equipos. Además, tenemos nuestra plataforma digital Equidad es ir por más, donde compartimos nuestras prácticas y políticas para promover la diversidad, equidad e inclusión en la organización. Asimismo, fomentamos la corresponsabilidad familiar, a través de comunicaciones y charlas.

Se puede acceder a la plataforma en el siguiente enlace:



### Plataforma Equidad es ir por más

<https://interbank.pe/equidadesirpomas>

<sup>5</sup> Somos una empresa que provee herramientas para el cierre de brechas de género en el ámbito laboral en Latinoamérica, basadas en medición, consultoría y tecnología.

<sup>6</sup> Aequales no realizó una medición en el año 2020.

### Género

Durante el año 2021, según Aequales<sup>5</sup>, dimos un gran paso hacia la igualdad de género; principalmente en las posiciones de liderazgo, donde el 57% de los puestos fueron ocupados por mujeres. En el 2019<sup>6</sup>, la proporción de mujeres en estos cargos fue de 23%.

Cabe mencionar que la proporción de mujeres en puestos de liderazgo se encuentra dentro de la ratio que mantiene el sector financiero. Sin embargo, nos abocamos en la tarea de seguir promoviendo el crecimiento de las mujeres en estos puestos. Por ello, monitoreamos nuestra representatividad femenina en todos los niveles.

### Participación de mujeres en puestos de liderazgo





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



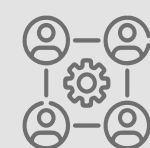
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



### GRI 103-2

También desarrollamos algunas acciones para continuar mejorando nuestra gestión. Para el caso de atracción de talento, aseguramos que en los paneles que realizamos haya diversidad de género y áreas funcionales entre los entrevistadores. Asimismo, para las entrevistas estructuradas, utilizamos una guía de preguntas previamente definidas, asegurando objetividad.

En cuanto a la retención del talento, identificamos colaboradores *High-Potentials* con un énfasis en mujeres. Asimismo, en las posiciones de alto nivel ejecutivo incluimos por lo menos a una mujer para garantizar la equidad. De igual manera, cuidamos que las evaluaciones de desempeño se realicen con criterios objetivos, iguales para hombres y mujeres.

Y con la finalidad de reforzar las acciones mencionadas, realizamos talleres de entrenamiento sobre estereotipos, creencias limitantes y liderazgo a los líderes.

#### In women

Desde el 2017, junto con InLider diseñamos *InWomen*, un programa de liderazgo propositivo orientado a empoderar a nuestras líderes mujeres en el Banco y, así, convertirlas en agentes de cambio. Este programa es transversal a todas las posiciones de liderazgo femenino y va alineado con la estrategia de Intercorp, que busca acelerar la representación femenina en puestos claves de las organizaciones. En esta línea, 297 ejecutivas de Interbank, entre gerentes centrales, gerentes, subgerentes y jefas, han participado de las diferentes ediciones de *InWomen*.

#### Cerca a ti

En Interbank somos conscientes de lo complejo del contexto actual, especialmente para las mujeres que tienen que enfrentar mayor presión y ansiedad, al asumir la mayor responsabilidad en las tareas de cuidado y domésticas, además de la propia exigencia en su rol profesional.

Durante el 2021, creamos "Cerca a ti", un programa que genera espacios de escucha, donde nuestras colaboradoras pueden contar cómo han enfrentado los retos que trajo la pandemia para ellas. Recogimos sus inquietudes y necesidades, para seguir mejorando nuestras acciones en pro de la equidad, e identificamos oportunidades para que las colaboradoras puedan mejorar su equilibrio vida-trabajo.

Sobre la base de los *insights* que recogimos, hemos logrado identificar que lo más valorado por nuestras ejecutivas —hoy en día— es la flexibilidad laboral que tenemos con Interbank ERES. De igual manera estos alcances nos han permitido identificar que debemos seguir reforzando el uso prácticas que favorecen el balance vida-trabajo.

#### Working Mom

En el 2021, diseñamos el programa "Working Mom", con el cual, a través de sesiones de entrenamiento en vivo (*live streaming*), coaching grupal y actividades para los hijos, abordamos al 47% de la población de mujeres colaboradoras. Las sesiones son lideradas por expertos y enfocadas en el manejo de las diferentes dificultades o preocupaciones que puedan estar enfrentando en el contexto actual. El programa también incluye actividades quincenales para los hijos e hijas menores de nuestros colaboradores.

Para el caso de nuestros colaboradores de sexo masculino, incentivamos su participación en la vida de sus hijos e hijas y en las tareas de cuidado en el hogar.

#### Empoderamiento económico de nuestras colaboradoras

Estamos implementando un sistema de compensaciones objetivo, con el acompañamiento experto de la consultora GenderLab, a través del cual se promueve la igualdad de género. Esta iniciativa nos permite mejorar nuestra práctica salarial.

Nuestro sistema de compensaciones emplea los diferentes estudios salariales realizados por Korn Ferry y Mercer, principales consultoras en gestión de compensaciones a nivel mundial, como input para armar nuestras bandas salariales y asegurar que se encuentren dentro de la ratio del mercado.

Teniendo confianza en la competitividad de nuestras bandas salariales, realizamos una auditoría general de nuestras brechas por género, donde se evalúa que los salarios hayan sido asignados bajo criterios objetivos y según nuestra política salarial. El diagnóstico está a cargo del *chapter* de compensaciones y consta de tres partes: la identificación general de brechas por categoría, la identificación de casos con brechas no justificadas y las medidas para la eliminación de brechas.





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



## GRI 103-2

En la actualidad, llevamos a cabo de manera anual un estudio de brechas salariales de género, donde se identifican los casos que presenten desviaciones y se evalúa si existe o no una justificación objetiva de dicha desviación (Evaluación de Desempeño-EVD, tiempo en puesto, entre otros.). El diagnóstico de este año se hizo en agosto del 2021.

### Diagnóstico de la fuerza laboral por género

Promovemos la igualdad de género en todos los niveles de trabajo. Gracias a nuestros esfuerzos, más del 40% de nuestros colaboradores son mujeres, incluso en los puestos laborales directivos y especializados, se mantiene esta proporción.

Desglose de la fuerza laboral por género	2021
Proporción de mujeres en la fuerza laboral total (como % de la fuerza laboral total)	58%
Proporción de mujeres en todos los puestos directivos, incluidos los puestos directivos junior, intermedios y superiores (en % del total de puestos directivos)	49%
Proporción de mujeres en puestos directivos subalternos, es decir, primer nivel de gestión (en % del total de puestos directivos subalternos)	52%
Proporción de mujeres en puestos de alta dirección, es decir, un máximo de dos niveles alejados del CEO o puestos comparables (como % del total de puestos de alta dirección)	41%
Proporción de mujeres en puestos directivos en funciones generadoras de ingresos (por ejemplo, ventas) en porcentaje de todos esos gerentes (es decir, excluyendo funciones de apoyo como recursos humanos, TI, legal, etc.)	53%
Proporción de mujeres en puestos relacionados con STEM (como % del total de puestos STEM)	24%

Nuestro compromiso con la igualdad de género se refleja en diferentes iniciativas que buscan promover el desarrollo de nuestras colaboradoras y clientas. Los programas que más resaltaron en el 2021 fueron los que se muestran a continuación:

### Feria Emprendedoras Clientas Interbank – Virtual

Esta iniciativa nació en el 2020 y cobró mayor relevancia en el 2021. Surgió en un contexto donde la pandemia impactó fuertemente en nuestros emprendedores y, de manera muy particular, en las mujeres, ya que el 70% de los emprendedores en el Perú son mujeres.

El objetivo de esta iniciativa es incentivar la independencia económica de nuestras clientas, enlazándolas con nuestros colaboradores a través de un espacio en donde puedan ofrecer sus productos.

En marzo del 2021, de la mano con el equipo de la División de Segmento Emprendedor, habilitamos nuestra primera feria virtual para las clientas, en nuestra plataforma de e-commerce *Shopstar*, donde tuvieron la oportunidad de impulsar sus negocios en esta difícil coyuntura.

### Empoderamos el talento femenino – Programa InLeadership

Una de las principales brechas de género en el sector laboral es la falta de representatividad de las mujeres en puestos de liderazgo. Tomando conciencia y conocimiento de este desafío, en Interbank nos pusimos la tarea de promover el desarrollo y la participación de mujeres en puestos de liderazgo dentro de nuestra organización.

En este sentido, desde el 2019, estamos comprometidos con el fortalecimiento de las competencias y habilidades de nuestras líderes. Por eso en Interbank, en codiseño con InLíder (Universidad Corporativa de Intercorp), buscamos potenciar competencias prioritarias del rol de líder en ejecutivas de la organización, de acuerdo con las necesidades y hallazgos identificados en el estudio *Talent Analytics* realizado por InLíder.

Además, para lograr el incremento de la participación femenina en los puestos de liderazgo del banco implementamos una serie de acciones.



¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental

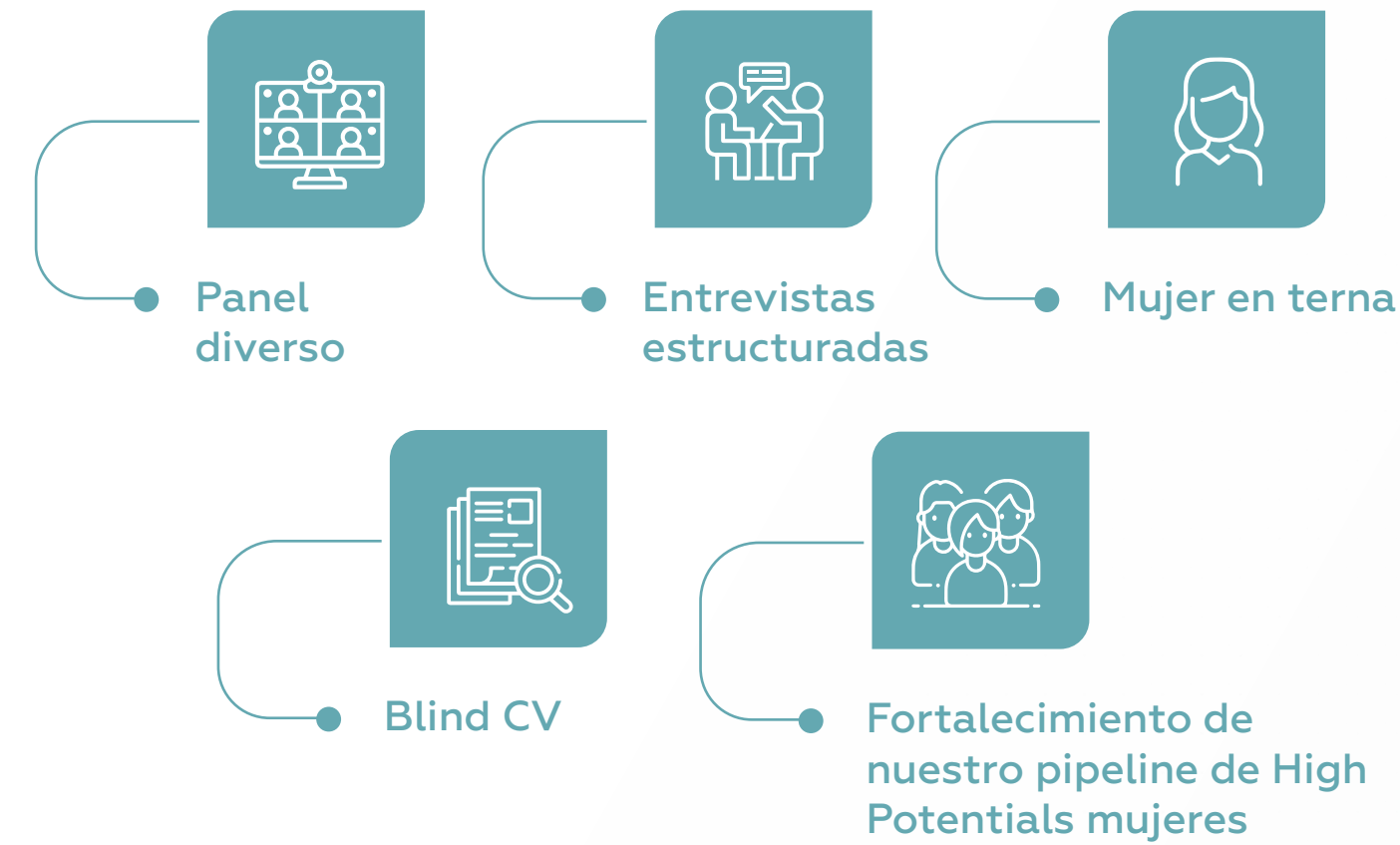


Sobre este reporte



GRI 103-2

### Acciones implementadas para fomentar el liderazgo de las mujeres



### Pool de talento femenino

En el 2021 fortalecimos nuestro pipeline del pool de talento de mujeres. En el diseño de nuestras acciones para potenciar el liderazgo siempre tomamos en cuenta las condiciones diferenciadas en las que hombres y mujeres ejercen su liderazgo. Como, por ejemplo, el *double-bind*, dilema que penaliza a las mujeres por mostrar muchas características "femeninas" en su liderazgo, las cuales a veces son consideradas signos de debilidad, pero también por evidenciar características "masculinas", y considerarlas demasiado agresivas e incapaces de trabajar en equipo.

### Estrategia de reclutamiento con enfoque en género – Female STEM

En Interbank monitoreamos constantemente los diversos indicadores abiertos por género. Como parte del seguimiento, en el 2021, identificamos que el 22% de la composición de la fuerza laboral STEM (*Science, Technology, Engineering, Mathematics*) del Banco eran mujeres. La participación de mujeres en esta área es menor que

la media, por lo cual, vemos una oportunidad de mejorar nuestro enfoque de género en este segmento.

Para poder equiparar el *gender* KPI de los perfiles STEM en la organización, decidimos diseñar una estrategia de *recruiting* con foco en mujeres STEM a la que llamamos *Female STEM*.

### Tolerancia cero al acoso

Promovemos un ambiente seguro y libre de violencia para todos y contamos con una Política de Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento Sexual, así como lineamientos claros, que nos permiten tener una tolerancia cero con los casos de hostigamiento sexual laboral.

Para nosotros es claro que no hay equidad mientras exista acoso. Por eso en cada comunicación remitida a nuestros colaboradores, difundimos nuestros canales de denuncia para casos de acoso y para ello, contamos con un equipo capacitado en brindar soporte y orientación a quienes puedan vivir una situación de este tipo.

Nuestros colaboradores —y en especial nuestras colaboradoras— cuentan con el acompañamiento y el soporte del equipo de Gestión y Desarrollo Humano, que ha sido capacitado y entrenado para atender este tipo de casos de violencia de género. Es importante señalar que, si bien el 96% de los casos sucede en mujeres, nuestros canales de apoyo también están dirigidos a hombres y a personas que formen parte de la comunidad LGBTQ+.

En el 2021, desarrollamos sesiones de sensibilización a los miembros del Comité de Gerencia, así como a los líderes de diferentes áreas para promover la conversación sobre el tema y dar a conocer los procesos de atención y denuncia de este tipo de casos. De igual manera, para seguir en nuestra ruta de construir espacios seguros, nos apoyamos en la herramienta diseñada por Intercorp, que nos permite realizar un diagnóstico de nuestras acciones y así seguir implementando mejoras.

Además, nos sumamos a *ELSA*, herramienta digital de diagnóstico e intervención que ayuda a responder preventivamente a los problemas de acoso sexual laboral, desarrollada por GenderLab con apoyo del BID. A partir del 2021, somos parte de la primera iniciativa regional de prevención del hostigamiento sexual laboral.





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



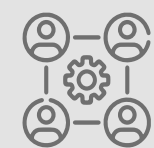
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



GRI 103-2

Entrenamiento a nuestros proveedores

Como parte de nuestra planificación del 2021, decidimos también extender los beneficios de la equidad a nuestros proveedores, por lo que organizamos una capacitación contra el hostigamiento sexual laboral.

La capacitación estuvo a cargo de GenderLab y tuvo como objetivo que los participantes conozcan los conceptos y los elementos que configuran el hostigamiento sexual laboral, así como el procedimiento legal que debe seguirse en caso se presente una denuncia. Adicionalmente, se buscó que reflexionen sobre el impacto que genera el hostigamiento sexual laboral en los ambientes de trabajo.

Comunidad LGBTQI+

En nuestro objetivo de promover un entorno laboral inclusivo, implementamos una serie de beneficios para los colaboradores de la comunidad LGBTQI+. Junto a la ONG Presente, somos parte de la primera generación de la Red de Talento LGBTQI+, un programa de mentoría y encuentro seguro para nuestros colaboradores de la comunidad, orientado a fortalecer sus competencias personales y profesionales.



Red de talento LGTBIQ+

GRI 102-12

Esta red es promovida por la ONG Presente, una organización que desde el 2017 trabaja por el acceso a los derechos de las personas LGBTQI+ a través de la generación de alianzas estratégicas y la construcción de proyectos para nuestra comunidad.

Esta red es un espacio de encuentro seguro para personas LGBTQI+ de empresas certificadas. Sus objetivos son potenciar líneas de carrera de talento, promover cambios culturales, motivar su visibilidad y representación positiva, y fomentar *networking*.

Para los colaboradores con pareja del mismo sexo, ofrecemos la posibilidad de afiliarla a un plan de salud desde su primer día de trabajo. Además, estamos comprometidos con el respeto por la diversidad sexual, por eso difundimos en nuestras redes internas que todo acto de discriminación por orientación sexual, identidad de género, así como expresión de género puede ser denunciado a través de nuestro canal ético.

Igualmente, desde el momento de su ingreso a la organización, los miembros de la comunidad trans pueden señalar el nombre social que desea que sea consignado en su fotocheck, así como en los aplicativos del banco.

Bolsas de trabajo inclusivas

Buscamos promover y facilitar la inclusión laboral de grupos vulnerables como la comunidad trans y personas con discapacidad. Por ello nos aliamos con la ONG Presente, la mejor opción para postear nuestras ofertas en su portal, desde el mes de junio. Para la población con discapacidad estamos en coordinaciones con La Red de Empresas y Discapacidad del Perú.







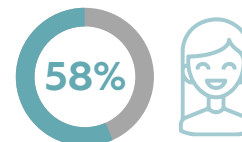
GRI 405-1



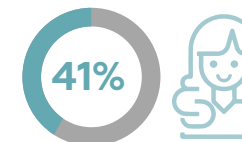
“ Promovemos la diversidad, la equidad y la igualdad como parte de nuestro propósito de acompañar a los peruanos a alcanzar sus sueños hoy ”

## Equidad es ir por más

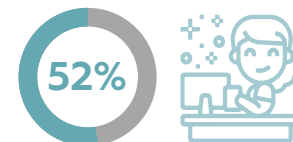
### Promovemos la igualdad de género



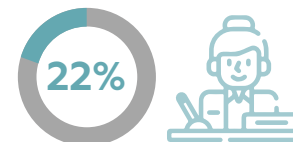
de nuestros colaboradores son mujeres



de puestos directivos que reportan al CEO son mujeres

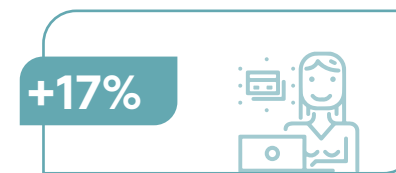


de puestos de liderazgo en funciones generadoras de ingresos son mujeres



de puestos relacionados con STEM son ocupados por mujeres

### Fomentamos el desarrollo de nuestras clientas



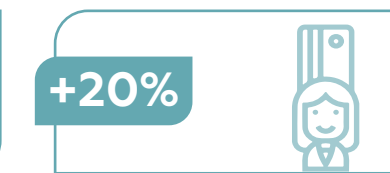
46% en la banca persona son mujeres



42% de créditos se otorga a mujeres



49% de clientes independientes son mujeres



36% créditos otorgados a microempresarios han sido a mujeres

Se realizaron tres Programas de Desarrollo Empresarial

48% de participantes en los Programas de Desarrollo Empresarial fueron mujeres

El Programa de Asesoría Empresarial permitió asesorar a 303 empresarios

60% de participantes en los Programas de Asesoría Empresarial fueron mujeres

### Apoyamos a la comunidad LGBTIQ+



Somos parte de la primera red de talento LGBTIQ+

- Nuestros colaboradores con pareja del mismo sexo pueden afiliarla a un plan de salud.
- Los colaboradr@s de la comunidad Trans pueden señalar el nombre social que desea que sea consignado en su fotocheck y en los aplicativos del Banco.

- Se implementó el crédito DUO, para que los clientes puedan cumplir el sueño de la casa propia con otra persona, sin importar el vínculo



También contribuimos con la diversidad, la equidad y la igualdad apoyando a 7 empresas proveedoras para que implementen indicadores de sostenibilidad y se capaciten sobre temas de hostigamiento sexual laboral.

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte







# Talento, capacitación y evaluación de desempeño

GRI 404-3

103-1

103-2

103-3

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



La gestión del talento es una de nuestras prioridades estratégicas y tiene como objetivo desarrollar y formar futuros líderes, buscando personas que tengan potencial, desempeño sobresaliente, agilidad de aprendizaje y, sobre todo, que estén alineados con nuestra cultura. Este plan se revisa minuciosamente con los líderes de equipos y se hace seguimiento a su desarrollo.

## Liderazgo transformacional

Contamos con tres listas de Talento: Gerentes, Subgerentes y High Potentials. Esta última se conforma por colaboradores con un desempeño sobresaliente y alto potencial. En el caso de los Gerentes y Subgerentes, utilizamos la metodología 9 Box para definir los tres principales cuadrantes en sesiones de calibración.

En el 2021, desplegamos un nuevo programa, Talent Services, en el que contamos con una serie de herramientas a disposición de nuestros top líderes, a través del cual se ofrece coaching, acceso a cursos de universidades con prestigio en el país, cursos con InLíder, cursos corporativos, mentoring, entre otros. Cada líder recibe un set de herramientas personalizado, que le permita seguir potenciando su desarrollo y cubrir los gaps que tengamos identificados.

## Evaluaciones de desempeño

Cada año realizamos evaluaciones de desempeño con metas medibles dirigidas a todos nuestros colaboradores. A través de la plataforma Rankmi, evaluamos el cumplimiento de objetivos y competencias. Además, realizamos dos tipos de evaluaciones de forma paralela, la evaluación 90°, donde el único evaluador es el jefe directo, y la valuación 360°, en la cual la evaluación es realizada por jefe directo, pares, equipo y gerente del área.

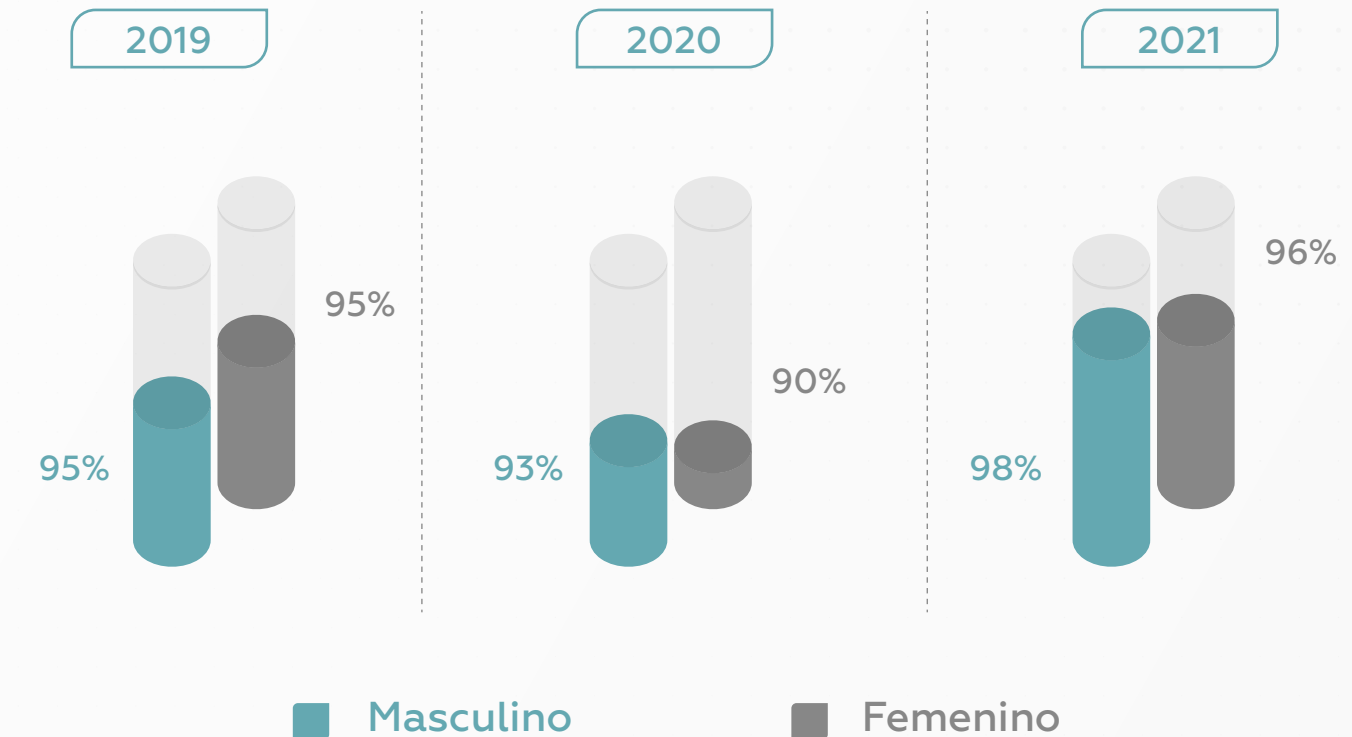
El 50% de la calificación se obtiene del cumplimiento de los objetivos y el otro 50% se evalúa a través de las competencias. Realizamos los dos tipos de evaluaciones mencionadas, de manera paralela.

Luego del cierre de las evaluaciones de desempeño y con ambos resultados, tanto de objetivos como de competencias, la Gerencia de Desarrollo Humano se reúne con los líderes de equipos para revisar resultados, identificar mejores desempeños y competencias por fortalecer o desarrollar. Además, se puede visualizar el porcentaje de colaboradores de cada Vicepresidencia en los diferentes niveles de evaluación: próximo a lo esperado, bueno o con un desempeño destacado.

## Trabajadores evaluados en desempeño y desarrollo profesional



Porcentaje de trabajadores evaluados por género





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



GRI 404-3



Trabajadores evaluados en desempeño y desarrollo profesional

Cantidad 2019

Cantidad 2020

Cantidad 2021

	Cantidad 2019	Cantidad 2020	Cantidad 2021
<b>Masculino</b>	<b>2,597</b>	<b>2,504</b>	<b>2,288</b>
Directores	5	7	6
Gerentes y subgerentes	317	108	107
Jefes y supervisores	360	357	294
Empleados	1,915	2,032	1,881
<b>Femenino</b>	<b>3,724</b>	<b>3,373</b>	<b>3,168</b>
Directores	3	3	3
Gerentes y subgerentes	382	79	79
Jefes y supervisores	299	345	329
Empleados	3,040	2,946	2,757
<b>Total</b>	<b>6,321</b>	<b>5,877</b>	<b>5,456</b>

### Programa de aprendizaje

GRI 103-1

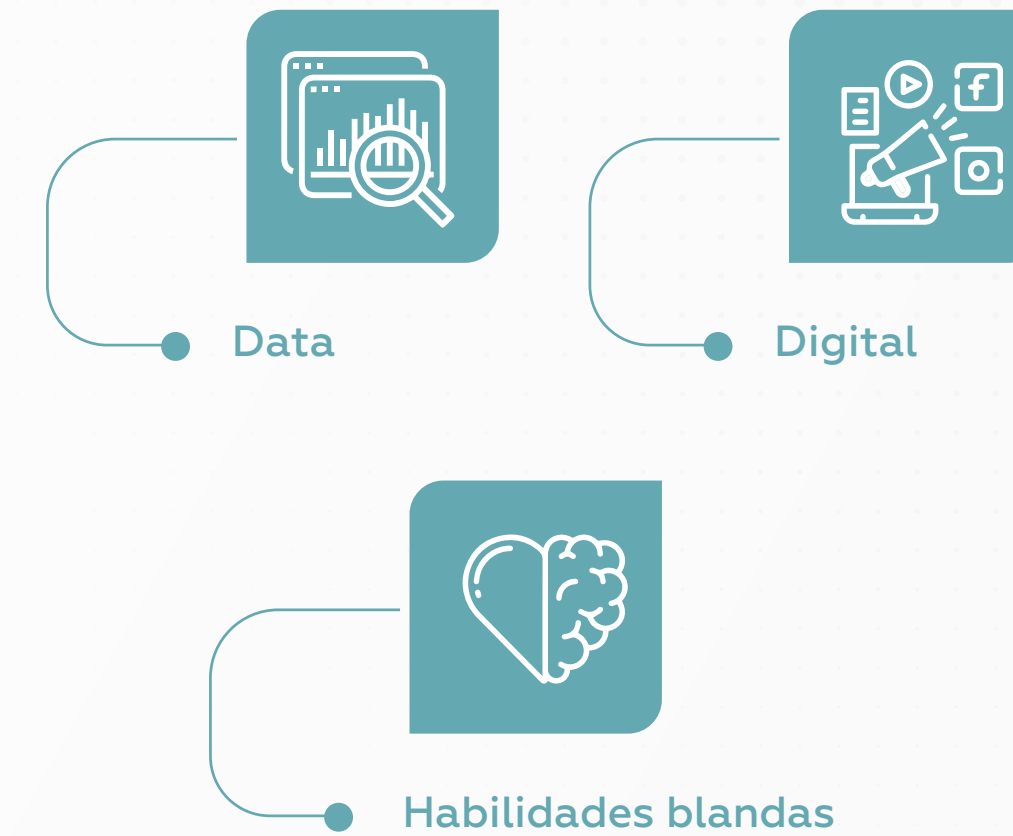
103-2

Como parte de la gestión del talento de Interbank, contamos con programas de capacitaciones y entrenamientos para todos nuestros colaboradores. Por ello, diseñamos presentaciones de capacitación a medida, que permitan que nuestros colaboradores estén a la vanguardia de las últimas tendencias y anticiparse a los retos.

Para fomentar el desarrollo de habilidades, estamos constantemente mirando las mejores prácticas en el mundo, tomando como referente a empresas líderes, tales como *Google, Facebook, LinkedIn* y a los reportes de las grandes consultoras. Asimismo, con nuestro enfoque de equidad de género, diversidad e inclusión, buscamos que nuestras capacitaciones estén dirigidas a los distintos segmentos de la organización.

Tomando en cuenta lo mencionado y con la finalidad de darle a todos nuestros colaboradores la mejor experiencia de capacitación y desarrollo, el área de Gestión del Talento y Carrera brinda tres tipos de conocimientos.

### Conocimientos brindados por el área de Gestión del Talento y Carrera



Estas son brindadas a través de las modalidades en vivo y asincrónico (en cualquier momento se puede acceder a las clases), lo que nos permite acomodarnos a las preferencias de nuestros colaboradores.

Asimismo, contamos con programas diseñados a la medida de la necesidad del negocio, con enfoques transversales a la organización, así como programas específicos que responden a las necesidades de cada área.





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



## Programas especializados para nuestros colaboradores

GRI 404-2



### Interbank Aprende

Espacio donde se encuentran cursos para realizar de manera asincrónica y permanente, y así se refuercen conocimientos y habilidades para contribuir con la estrategia de cada una de las áreas del Banco.



### Learning Ecosystem (Ecosistema de aprendizaje)

Espacio en donde se dictan cursos en vivo para reforzar conocimientos y habilidades de los colaboradores.



### Learning Ecosystem Experto

Programa de capacitación a la medida, desarrollado para cubrir brechas. Se enfoca en las áreas que cuentan con talento transformacional y se desarrolla con el líder del área.



### Webinars

Canal en el que trabajamos principalmente capacitaciones de habilidades blandas tales como balance vida-trabajo, salud mental, nutrición, entre otros.



### Expo Analytics

Jornada de dos días en donde destacados expertos comparten su experiencia en big data, inteligencia artificial y analytics.



### Semana de agilidad

Programas a la medida dirigidos a las áreas de Mercado de Capitales, Medios de Pago, entre otros.



### Open Week Talent (Semana abierta de Talentos)

Programa a través del cual se invita a un segmento de colaboradores a postular por un cupo en un curso especializado, de manera que en nuestra primera edición el curso fue dictado por Newton Data Pathway, a través del cual, los colaboradores aprendieron a crear dashboards en Power BI. Contamos con 100% de asistencia, entregas y un NPS de 85. Además, los participantes se encuentran trabajando directamente con el negocio, para ejecutar las propuestas de mejora que aprendieron.

Asimismo, tomando en cuenta la coyuntura de la emergencia sanitaria y el trabajo remoto, durante el 2021, hemos realizado distintos *webinars* de balance de vida-trabajo, salud mental, nutrición. Además, se dictaron cursos en vivo y asincrónicos, los cuales se encuentran siempre disponibles, se renuevan cada tres meses y se encuentran en diferentes niveles.



¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



## Medición

GRI 103-3

Evaluamos la efectividad de los programas de aprendizaje de diferentes formas, las cuales mostramos a continuación con los respectivos resultados del año 2021:

### Indicadores para medir la efectividad



Luego de cada evento o actividad, enviamos una encuesta solicitando sugerencias a los participantes. Estos insumos nos sirven para elegir los temas de las siguientes capacitaciones y los resultados son compartidos con los líderes. También contamos con un programa de *outplacement*<sup>7</sup> que busca brindar soporte en el proceso de transición y recolocación del colaborador.

<sup>7</sup> *Outplacement* es un concepto que alude a la reinserción laboral asistida y está destinada a los colaboradores que han sido desvinculados de una empresa. El concepto, además, se vincula con el departamento de Recursos Humanos.

Total de Horas de Capacitación		2019	2020	2021
<b>GRI 404-1</b>				
<b>Masculino</b>		<b>100,778</b>	<b>27,178</b>	<b>64,466</b>
Vicepresidentes		115	37	220
Gerentes y subgerentes		3,753	1,212	4,190
Jefes y supervisores		12,495	4,642	8,736
Empleados		84,415	21,287	51,319
<b>Femenino</b>		<b>155,569</b>	<b>42,085</b>	<b>93,315</b>
Vicepresidentes		62	33	80
Gerentes y subgerentes		2,044	1,302	3,243
Jefes y supervisores		10,899	6,373	11,964
Empleados		142,564	34,377	78,028
<b>Total</b>		<b>256,347</b>	<b>69,263</b>	<b>157,781</b>

## Atracción y retención del talento

GRI 103-1

Buscamos construir una identidad sólida de marca empleadora, en la que el mejor talento nos identifique como su primera opción en el mercado laboral. Para lograr esto, diseñamos una estrategia enfocada en medios digitales, enmarcada en lineamientos.





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



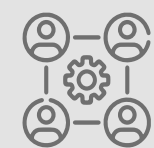
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



GRI 103-2

### Lineamientos para el reclutamiento de talento



(\*) Esta tiene como objetivo brindar lineamientos claros a nuestro sistema de compensaciones, asegurando el cumplimiento estricto de la Ley de Igualdad Salarial.

Gestionamos este proceso, junto a las áreas de Atracción del Talento y Gestión del Talento y Carrera, a través de diversas herramientas digitales que nos permiten visualizar indicadores en tiempo real, para un manejo eficiente y ágil de reclutamiento.

### Herramientas digitales para la atracción y gestión de talento



#### LinkedIn

Para la atracción de talento. Con la cual podemos hacer seguimiento a nuestros objetivos y monitorear las métricas de comportamiento de nuestras publicaciones en la comunidad de seguidores.



#### www.trabajaeninterbank.pe

Fue potenciada para hacerla más ágil y atractiva, evitando la deserción en el proceso de aplicación al puesto. Permite a los interesados, además, recibir alertas de convocatorias y vincular su currículum a LinkedIn.



#### Evaluuar.com

Para medir mediante pruebas psicotécnicas las competencias del candidato. Esta página web mide más de 110 competencias y nos permite evaluar conocimientos específicos o crear una prueba técnica propia del Banco. También mide el coeficiente de adecuación al puesto, es decir, el resultado del análisis a partir del perfil del puesto.

#### Programa TRIBK

Es un programa que busca atraer a jóvenes talentos, con alto potencial y apasionados por los retos; que generen y ejecuten sus ideas con un enfoque digital, y que desarrollen proyectos estratégicos que creen valor al cliente y a la sociedad. TRIBK busca que los jóvenes talentos aprendan, con acompañamiento experto, sobre las áreas que se relacionan directamente con la razón social de nuestro negocio. En el 2021, contamos con 17 TRIBK's, de los cuales cuatro han sido ascendidos a roles de liderazgo.

El impacto de este programa en el negocio se mide a través de diferentes indicadores, uno de ellos es el NPS, en el cual obtuvimos 100% en el 2021. Otro indicador es la rotación de los participantes del programa. De los 28 participantes en cuatro años, 17 aún permanecen con nosotros y 4 han sido ascendidos a roles de liderazgo.



¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



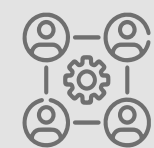
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



### GRI 103-2

El siguiente indicador considerado es el resultado de la evaluación de desempeño de los colaboradores que participaron del programa TRIBK. En promedio tienen un resultado de 3.24 (categoría cumple), muy similar al promedio del banco (3.37). En el caso de las competencias que evaluamos en el proceso de desempeño, el resultado del grupo de participantes del programa TRIBK fue, en promedio, 3.47, lo cual está por encima del promedio general del Banco (3.31). Cabe resaltar que 10% de este grupo es *High Potentials*, por lo que se espera que sigan desarrollándose y se conviertan en nuestros futuros gerentes de División.

#### High Potentials

A través de este programa, buscamos brindar soluciones a medida, para las necesidades de nuestro mejor talento, brindando un set de herramientas para desarrollar y acompañarlos en el cierre de brechas.

Nuestros *High Potentials* pasan por una evaluación Potencial de Liderazgo que permite identificar sus fortalezas y oportunidades de mejora, para trabajar en un plan de desarrollo individual. Asimismo, junto con Colectivo 23<sup>8</sup>, elaboramos una evaluación previa, para conocer el nivel de los *High Potentials* en data y digital.

A partir de los resultados, se les armó un *track* personalizado de 36 horas en cursos como *Data Storytelling*, *Growth Hacking*, *Design Research*, entre otros. Algunos de ellos también participaron en nuestros programas Corporativos de Intecorp como "Three Box Solution" y "Harvard Business School Cases".

Tuvieron, además, un acompañamiento uno a uno con el área de la Gerencia de Desarrollo Humano a lo largo del año, a través de sesiones de asesoría. El 100% de nuestra lista de *High Potentials* utilizó las herramientas que les brindamos.

De nuestra lista inicial de *High Potentials*, 15 personas (28%) ascendieron o cambiaron de área durante el 2021. La iniciativa Interlinked obtuvo un NPS de 98% y los *Meet Ups* con los VPs tuvieron un NPS de 85%.

#### Nuestras contrataciones

### GRI 401-1

En el 2021, a pesar de los retos que enfrentamos en pandemia y el contexto local, contratamos a 950<sup>9</sup> nuevos talentos. Por ello, dentro de nuestra estrategia de atracción de talento, contamos con iniciativas que fomentaban nuestra marca empleadora.

<sup>8</sup> Un *hub* de aprendizaje en la intersección entre el diseño, los negocios y la tecnología.

<sup>9</sup> El 29% de los puestos fue cubierto por candidatos internos.

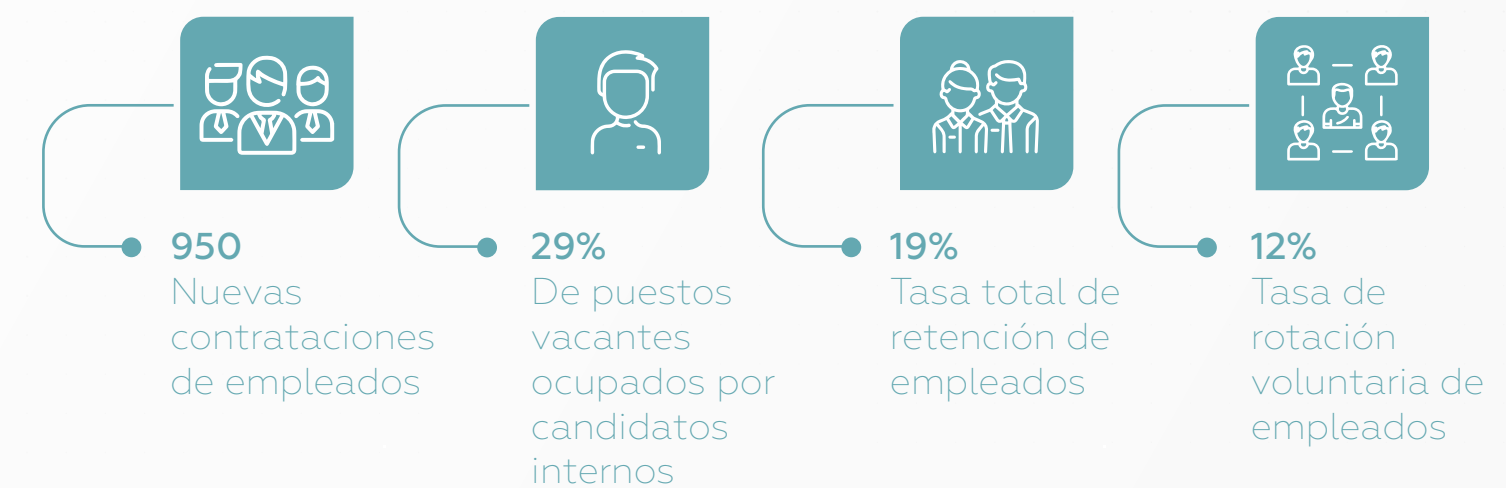
Las acciones de atracción del talento en Interbank son normadas por la política de reclutamiento, selección y contratación. Hemos desarrollado una estrategia que enmarca los programas, proyectos y buenas prácticas del mercado, que nos permiten seguir impulsando nuestro objetivo de atraer al mejor talento.

Nuestra aspiración es desarrollar y promover prácticas innovadoras para atraer talento transformacional, que contribuya con el propósito del Banco. Esto implica difundir conocimiento y aprendizaje a nuestros reclutadores, revisar las tendencias del mercado y seguir innovando en el reclutamiento y selección de talento. Entre las acciones del 2021, hemos ejecutado programas de talento como el de prácticas de verano, TRIBK, Ingenia y Trainee Comercial.

Desde el inicio del proceso de selección, nos aseguramos de utilizar un lenguaje inclusivo en nuestras publicaciones, eliminamos el género en nuestros formularios y capacitamos al equipo de atracción de talento para que tenga presente los posibles sesgos inconscientes al momento de elegir postulantes para una posición. Asimismo, utilizamos el formato de "CV ciego" para la selección de líderes a partir del nivel jefatura. Y para las posiciones de subgerencia, nos aseguramos de tener al menos una mujer en la terna finalista. Todas estas iniciativas apuntan al mismo objetivo: promover la igualdad de oportunidades entre los colaboradores, así como tratar con respeto y confianza.

Actualmente, medimos la satisfacción y el NPS de nuestro proceso de selección con encuestas a todos los postulantes que participan y que llegan a la etapa de entrevistas con nuestros líderes. Además, encuestamos a los líderes usuarios del proceso para identificar posibles mejoras y seguir transformando nuestro proceso.

#### Resultados de las contrataciones en el 2021







### GRI 401-1

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



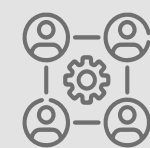
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



La mayor cantidad de contrataciones se dio en el grupo etario de 18 a 35 años, lo cual es una tendencia que se ha dado a lo largo de los últimos tres años.

Durante el año 2021, se dio un cambio importante. Por primera vez en los últimos tres años hubo mayores contrataciones de mujeres.

Rango de edad	2019			2020			2021		
	Numero	%total	%total Planilla	Numero	%total	%total Planilla	Numero	%total	%total Planilla
18 a 25 años	862	62.4	13.0	339	5.8	5.3	522	54.9	8.1
26 a 35 años	433	31.3	6.5	263	39.4	4.1	355	37.4	5.5
36 a 45 años	82	5.9	1.2	52	7.8	0.8	72	7.6	1.1
46 años a más	5	0.4	0.1	13	1.9	0.2	1	0.1	0.0
<b>Total</b>	<b>1,382</b>	<b>100%</b>	<b>20.8%</b>	<b>667</b>	<b>100%</b>	<b>10,0%</b>	<b>950</b>	<b>100%</b>	<b>14.8%</b>

Género	2019			2020			2021		
	Numero	%total	%total Planilla	Numero	%total	%total Planilla	Numero	%total	%total Planilla
Masculino	785	56.8	11,8	346	51.9	5.4	432	45.5	6.7
Femenino	597	43.2	9,0	321	48.1	5	518	54.5	8.1
<b>Total</b>	<b>1,382</b>	<b>100%</b>	<b>20.8%</b>	<b>667</b>	<b>100%</b>	<b>10.4%</b>	<b>950</b>	<b>100%</b>	<b>14.8%</b>

Procedencia	2019	Tasa	2020	Tasa	2021	Tasa
	Lima	1,019	0.15	565	0.09	785
Provincia	363	0.05	102	0.02	165	0.03
<b>Total</b>	<b>1,382</b>	<b>0.21</b>	<b>667</b>	<b>0.10</b>	<b>950</b>	<b>0.15</b>



GRI 401-1

404-2

## Rotación o ceses

En el 2021 tuvimos una rotación total de 19% y una rotación voluntaria de 12%. Contamos con un plan de desvinculación laboral en caso de cese por jubilación o despido que está compuesto por programas, de acuerdo con el nivel de criticidad de cada caso.

- Planificación previa a la jubilación para quienes tengan previsto jubilarse.
- Formación continua para quienes tengan previsto seguir trabajando.
- Indemnización por despido, que puede tener en cuenta la edad y los años de servicio del empleado.

- Servicios de búsqueda de empleo.
- Asistencia (como formación, asesoramiento) sobre la transición a una vida sin trabajo.

La mayor cantidad de ceses se dio en el grupo etario de 26 a 35 años, mientras que el menor número de ceses se dio en el grupo de edad de 46 años a más. El nivel de rotación entre hombres y mujeres es bastante similar; sin embargo, hay un ligero incremento en el número de mujeres que salieron de la organización. En cuanto a la rotación por región, se dio principalmente en Lima.

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



### Rotación por rango de edad, género y región

Rango de edad	2019		2020		2021	
	Numero	%total	Numero	%total	Numero	%total
18 a 25 años	611	40.8%	338	37.0%	341	28.8%
26 a 35 años	664	44.4%	408	44.6%	561	59.1%
36 a 45 años	170	11.4%	116	11.4%	193	20.3%
46 años a más	51	3.4%	52	3.4%	87	9.2%
<b>Total</b>	<b>1,496</b>	<b>100%</b>	<b>914</b>	<b>100%</b>	<b>1,182</b>	<b>100%</b>

Genero	2019		2020		2021	
	Número	%Total	Número	%Total	Número	%Total
Masculino	870	58.2%	400	43.8%	540	45.7%
Femenino	626	41.8%	514	56.2%	642	54.3%
<b>Total</b>	<b>1,496</b>	<b>100%</b>	<b>914</b>	<b>100%</b>	<b>1,182</b>	<b>100%</b>

Procedencia	2019	Tasa	2020	Tasa	2021	Tasa
	Lima	1,167	0.18	710	0.11	926
Provincia	329	0.05	204	0.03	256	0.04
<b>Total</b>	<b>1,496</b>	<b>0.22</b>	<b>914</b>	<b>0.14</b>	<b>1,182</b>	<b>0.19</b>





# Salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-1

403-2

103-1

103-2

103-3

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



Nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo establece la prioridad de garantizar un lugar de trabajo seguro para todos los colaboradores, en salvaguarda de su vida, su integridad física y su bienestar. Para ello, se enfatiza una cultura de prevención de incidentes, accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales y otros riesgos laborales, la misma que aplica a todo nivel. No escatimamos esfuerzos en la implementación de medidas de seguridad e higiene. Asimismo, consideramos que el cuidado de la

salud mental es tan importante como el de la salud física. En este sentido, creamos programas para fomentar el bienestar emocional, buena alimentación y actividad física.

Además, contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que cumple con la normativa vigente<sup>10</sup>, y que está alineada al estándar internacional OSHAS 18001<sup>11</sup>, apoyado a su vez en los siguientes lineamientos:

## Lineamientos para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo



(\*) Promueve una cultura de prevención de incidentes y accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales y otros riesgos laborales, para todos los puestos de trabajo y áreas.

<sup>10</sup> Ley 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo del Perú, publicada el 20 de agosto del 2011, y su reglamento DS 005-2012-TR.

<sup>11</sup> La norma OHSAS 18001 establece los requisitos para implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Habilita a una empresa para formular una política y objetivos asociados al tema.





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



## Identificación de peligros

GRI 403-2

403-7

La evaluación e identificación de peligros y riesgos laborales es un proceso imprescindible para el correcto funcionamiento de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Por ello, trabajamos con una matriz de riesgos laborales, desarrollada por cada unidad del negocio y que cuenta con el soporte de nuestra área.

En dicha matriz, indicamos los controles por cada peligro y riesgo identificado, de manera que son publicados en un lugar visible, dentro del lugar de trabajo, con la finalidad de reforzar la comunicación y el control de los peligros y riesgos a los que puedan estar expuestos nuestros colaboradores. Esta evaluación es realizada por todos los colaboradores.

Para garantizar la calidad y como parte de nuestro proceso de mejora continua, ejecutamos inspecciones y contamos con un Plan de Auditoría.

## Participación de los trabajadores en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

GRI 403-4

Nuestro Comité de Seguridad y Salud representa al 100% de nuestros colaboradores, ya que está compuesto por miembros designados por la alta dirección y miembros elegidos por nuestros colaboradores. Dicho Comité tiene la responsabilidad de aprobar el Plan Anual de Seguridad, el cual tiene objetivos cuantificables y que están integrados en la evaluación de desempeño y la remuneración de la Gerencia. El Comité se reúne mensualmente para evaluar el desempeño del sistema y analizar indicadores. Cuenta con las siguientes funciones:

- Verificar el cumplimiento legal y técnico mediante inspecciones a ambientes de trabajo.
- Analizar e investigar los reportes de accidentes e incidentes de trabajo.

- Realizar inspecciones internas de seguridad y salud.
- Revisar y mantener documentos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ejecutar el plan de sensibilización y capacitación de nuestros colaboradores.
- Realizar la verificación externa de cumplimiento independiente de salud, seguridad y bienestar.

## Capacitaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo

GRI 403-5

Todos nuestros colaboradores reciben de manera general capacitaciones acerca de salud y seguridad en el trabajo. Además, al ser capacitados de forma digital, tienen acceso al material formativo de forma permanente.







¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



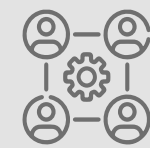
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



## Salud y seguridad frente a la COVID-19

GRI 403-3

403-6

En el 2021, continuamos velando por mantener espacios seguros para nuestros colaboradores en tiendas, y también los acompañamos en casa, desplegando programas en beneficio suyo y de sus familias, con especial atención en los que se consideraron población de riesgo<sup>12</sup>.

### Iniciativas de salud y bienestar



#### Programa de salud física y mental

Acceso a consultorios de bienestar emocional, asesoría nutricional y sesiones de acompañamiento por duelo. Además, de actividades virtuales como IBK Trainer, IBKamp y Clases en El Point para la familia del colaborador.



#### Tiempo libre de vacunación

Para que nuestros colaboradores acudan a vacunarse y para que puedan acompañar a su familiar adulto mayor a la vacunación.



#### Programa de prevención para colaboradores con factores de riesgo

Vigilancia de salud y evolución a través de nuestros médicos ocupacionales; incorporación al programa "Siempre Sano" de nuestra EPS; triajes diarios en Consultapp y programa de nutrición.

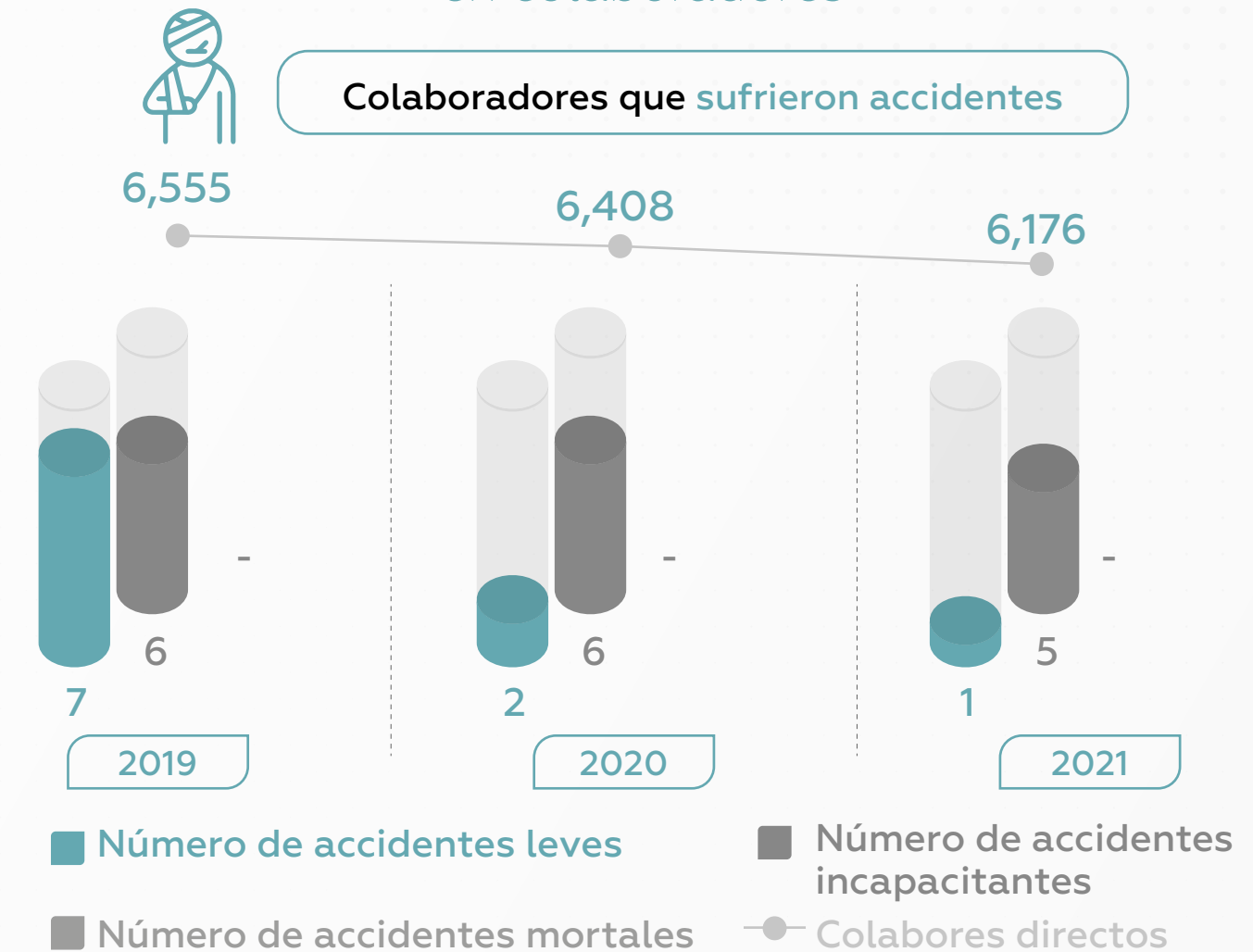
Es importante señalar que a través de Interbank ERES, programa de trabajo flexible, continuamos con el compromiso de cuidar a nuestros colaboradores en las diversas etapas de su vida. En este sentido, continuamos diseñando programas de acompañamiento y beneficios que permitan incentivar un balance vida-trabajo. Para mayor detalle acerca de este programa, se puede revisar la sección de Bienestar de nuestros colaboradores del presente capítulo.

## Accidentes ocupacionales

GRI 403-9

Como parte de nuestra política de seguridad y salud en el trabajo, implementamos protocolos y procesos que nos ayuden a disminuir los accidentes y el ausentismo a causa de estos. Gracias a nuestras iniciativas, hemos logrado disminuir los accidentes leves e incapacitantes.

### Accidentabilidad y absentismo en colaboradores



<sup>12</sup> Basados en el RM 239-2020-MINSA: Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19, publicada el 29 de abril del 2020.



¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



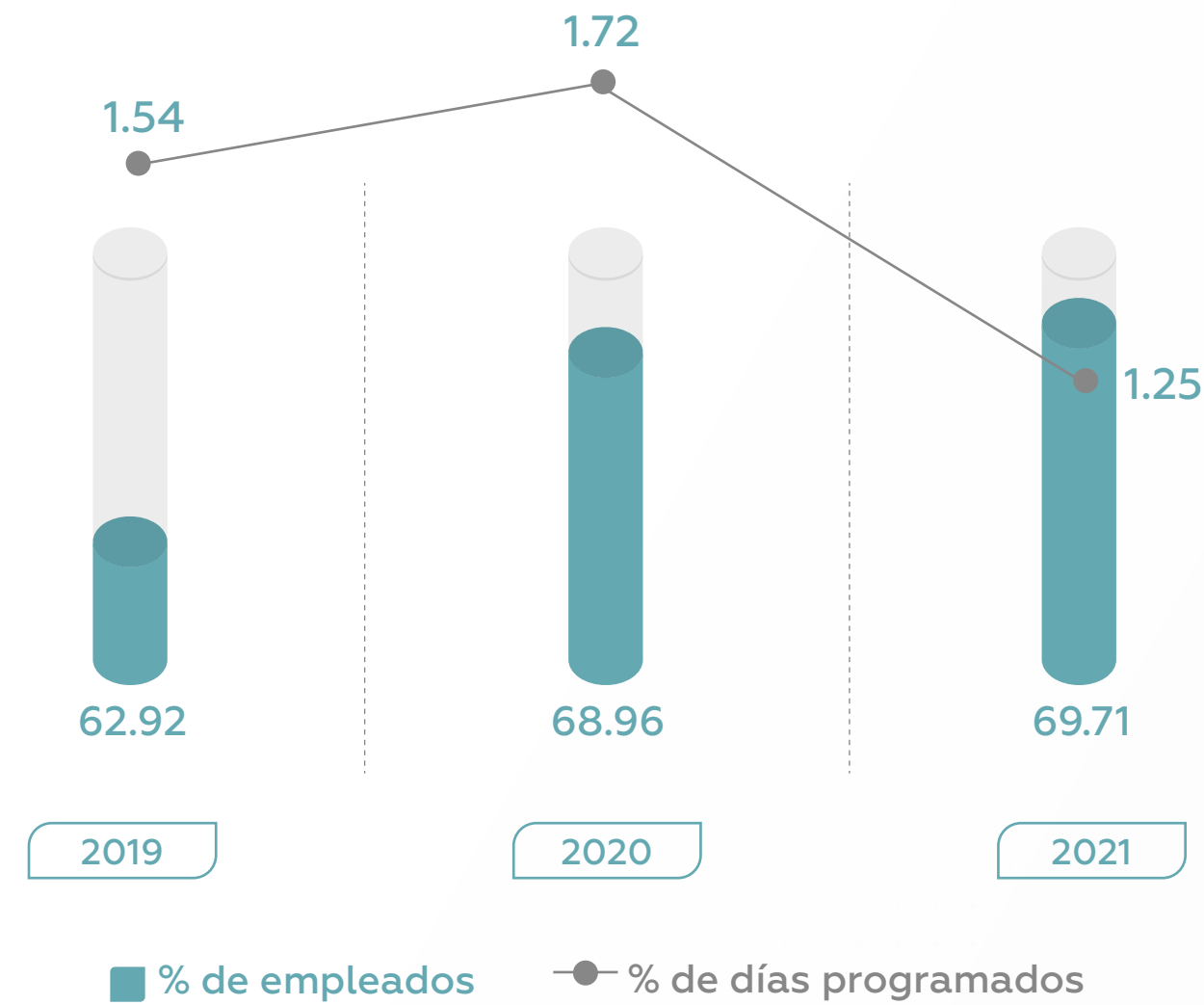
Compromiso ambiental



Sobre este reporte



### Tasa de absentismo de los colaboradores



## Salud y bienestar

GRI 403-3

403-6

En Interbank nos preocupamos por la salud y el bienestar físico y emocional de nuestros colaboradores. Más aún en un contexto como el vivido por la pandemia. Por eso, creamos un conjunto de programas especializados que nos ayudan a contribuir con la salud y el bienestar de nuestros colaboradores.

### Programa de Salud Física y Mental

Creamos el Programa de Salud Física y Mental con el fin de fomentar y cuidar el bienestar emocional de nuestros colaboradores. Gracias a esta iniciativa, pueden acceder a nuestro consultorio de bienestar emocional, sesiones individuales de acompañamiento, talleres y charlas de salud mental brindadas por expertos y sesiones de acompañamiento por duelo.

## Resultado del Programa de Salud Física y Mental



**500 asistentes** a nuestro consultorio de bienestar emocional.



**+ 2,000 colaboradores** participaron en sesiones de acompañamiento.



**Excelentes resultados** en los talleres y charlas de salud mental.

Asimismo, ponemos al alcance de los colaboradores un competitivo Plan de Salud EPS para ellos y sus familiares, donde hay más de 4,500 colaboradores asegurados. Con respecto al bienestar físico, nos enfocamos en beneficios de nutrición y actividad física. Todos nuestros colaboradores pueden acceder a asesorías nutricionales con *Diet Service* a precios especiales, a nuestro programa de entrenamiento virtual *IBK Trainer* y a nuestras clases de *El Point* en casa.

### Tiempo libre para vacunación

En Interbank priorizamos el cuidado de la salud y fomentamos el cumplimiento de las disposiciones del Estado sobre el acceso a la vacunación contra la COVID-19. En ese sentido, desde abril del 2021, otorgamos el beneficio de tiempo libre para vacunación de familiares y de ellos mismos.





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



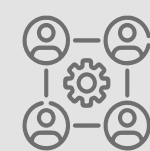
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



### Plan de prevención para colaboradores con factores de riesgo

GRI 403-3

Como parte de nuestro plan de prevención, identificamos a los colaboradores que tenían algún factor de riesgo frente a la COVID-19, los cuales estaban estipulados en la norma. Junto a nuestro médico ocupacional, identificamos a este grupo integrado por gestantes, lactantes, colaboradores con descansos médicos prolongados y aquellos con IMC mayor a 38.

Definimos a un grupo de 700 de nuestros colaboradores que podrían ser considerados población vulnerable, razón por la cual implementamos diversas iniciativas para acompañarlos y así ayudarlos a continuar con su cuidado y el de sus familias.

1. Reforzamos las medidas de prevención, lo hicimos de manera permanente por medio de los distintos canales de comunicación: correo corporativo y mensajes de texto, de manera que puedan aplicarlas en sus hogares.
2. Vigilamos su salud y evolución con nuestros médicos ocupacionales, quienes mantuvieron contacto permanente con ellos y estuvieron pendientes para asegurarse de que estuvieran siguiendo sus controles, tomando su medicación, respetando hábitos alimenticios e incorporando actividad física en su día a día.
3. Incentivamos que se inscriban y participen del programa "Siempre Sano", que tiene nuestra EPS para que puedan llevar sus controles virtuales y reciban sus medicinas por *delivery*.

Este beneficio es parte de nuestra póliza y no les genera gasto adicional a nuestros colaboradores.

4. Implementamos *Consultapp*, una herramienta que le permite al colaborador hacer su triaje de manera diaria y brindarle un seguimiento ante cualquier posibilidad de COVID-19. La aplicación alerta con un color ámbar ante algún síntoma de sospecha y nuestro médico ocupacional se pone en contacto el mismo día, para orientarlo y monitorear de manera permanente la evolución de su salud.
5. Implementamos el programa de nutrición gratuito para nuestros colaboradores con IMC mayor a 38. Dicho programa de nutrición se desarrolló en convenio con la empresa *Diet Service*, que puso a disposición de nuestros colaboradores nutricionistas que elaboraron una dieta personalizada y le dieron seguimiento semanal.

En el 2021, el 100% de nuestros colaboradores con IMC mayor a 38 pasó por el programa y logramos que el 25% reduzca su IMC y dejen de pertenecer a la población vulnerable. El programa sigue vigente y los colaboradores que han participado del mismo, han bajado en promedio 8 kilos, luego de haber culminado exitosamente el programa.

Seguimos comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores implementando nuevas iniciativas que nos permitan cuidar su bienestar.



¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



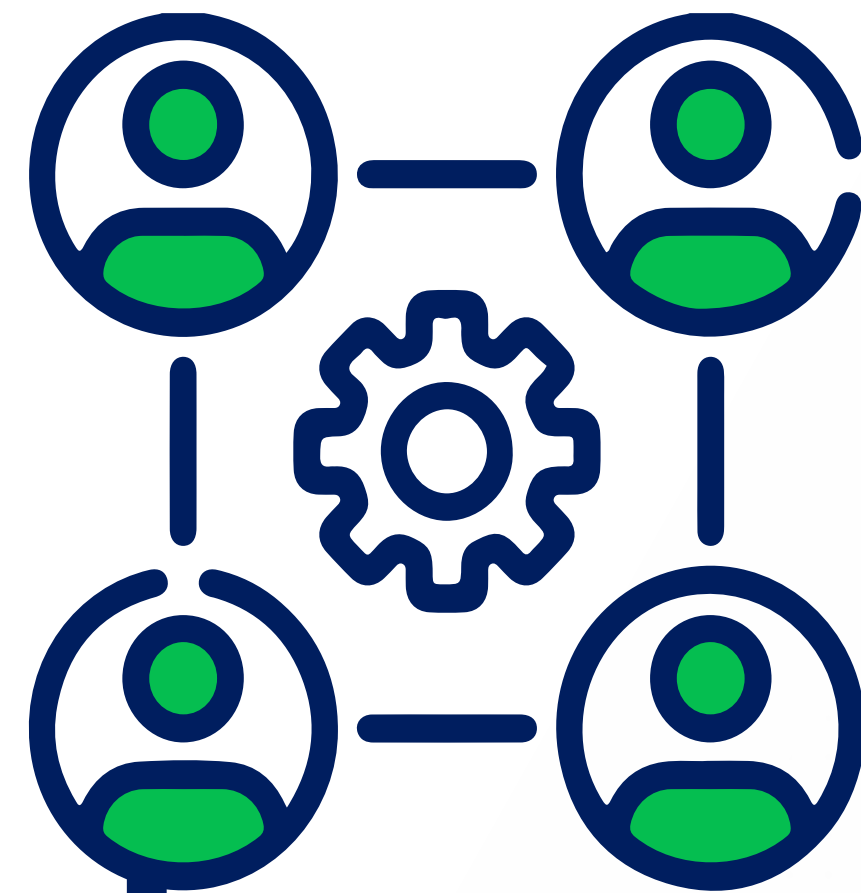
Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



# COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

GRI 103-1

103-2

**“Trabajamos para incorporar criterios ESG en nuestras productos, servicios y operaciones”**

Aspiramos ser una plataforma financiera responsable y sostenible, que contribuya con el desarrollo del país, actuando con respeto, integridad y visión de futuro en todo lo que hacemos. En nuestra actuación de ciudadanía corporativa buscamos aliarnos y atender a diversos *stakeholders* (Gobierno, ONG, fundaciones) en conjunto y promover el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 4, 8 y 17, por medio de tres líneas de acción: educación financiera para emprendedores, alianza con instituciones y educación para la comunidad.





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



GRI 103-1

103-2

Aspiramos ser una plataforma financiera responsable y sostenible, que contribuya con el desarrollo del país, actuando con respeto, integridad y visión de futuro en todo lo que hacemos. En nuestra actuación de ciudadanía corporativa buscamos aliarnos y atender a diversos

stakeholders (Gobierno, ONG, fundaciones) en conjunto y promover el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 4, 8 y 17, por medio de tres líneas de acción: educación financiera para emprendedores, alianza con instituciones y educación para la comunidad.

### Ejes de acción para la diversidad y la igualdad

#### Educación financiera para emprendedores – ODS 8



- Interbank busca involucrarse con sus clientes y potenciales clientes, asesorándolos e impulsándolos al desarrollo de su economía, mediante una propuesta educativa ad hoc a sus necesidades, que les permita potenciar sus negocios.

#### Alianza con instituciones – ODS 7



- buscamos contribuir con el desarrollo del país e impactar de manera positiva a través de alianzas con organismos públicos, privados y ONGs para juntos construir un mejor Perú.



# Programas sociales

GRI 413-1

103-2

103-3

GRI 203-1

203-2

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



En Interbank, nuestro propósito es acompañar a los peruanos a alcanzar sus sueños. Esto no solo implica ofrecer los mejores productos y servicios para nuestros clientes, o fomentar un clima laboral ideal para asegurar el bienestar de nuestros colaboradores. También implica contribuir al desarrollo y al crecimiento del país. Por ello, creamos y apoyamos una serie de programas sociales que nos ayudan a seguir fomentando el bienestar de los peruanos.

## Maestro que deja huella

Se trata de una iniciativa social que promueve Interbank desde el año 2007, con el objetivo de reconocer, realzar y difundir la trascendental labor educativa que realizan los maestros del sector público a nivel nacional y que, con esfuerzo, vocación e innovación, dejan una huella positiva en sus alumnos y en la comunidad.

El concurso premia las iniciativas implementadas en sus instituciones educativas públicas, las cuales fomentan el aprendizaje y mejoran la calidad educativa de nuestro país. Este reconocimiento constituye una motivación importante para los maestros y directores, convocando a las mejores prácticas educativas que transforman los desafíos de la educación de hoy, en oportunidades de aprendizaje para los alumnos.

A lo largo de los 14 años del concurso, se ha reconocido a 346 finalistas regionales y 15 ganadores nacionales, así como a una directora, quienes a través de sus iniciativas e inspiradoras historias dejaron huella en el sector educativo. En la última edición, a pesar del retador panorama en las escuelas, recibimos 1,600 iniciativas, de las cuales 2 fueron premiadas. El concurso, en todos los años que viene siendo ejecutado, generó mayor impacto en zonas rurales (ganadores en Cajamarca, Apurímac, Loreto, Lima Provincias, entre otros).

## Ganadores del concurso en la edición 2020-2021

### Jhony Fredy Tocas Guerra



- **Edición:** 2020-2021.
- **Premios:** US\$ 35,000 para la cuota inicial de un departamento, un automóvil, una maestría en Docencia Universitaria y Gestión Educativa en la Escuela de Postgrado de la Universidad Tecnológica del Perú (UTP) y una Resolución Ministerial por parte del Ministerio de Educación.
- **Para el colegio:** US\$ 5,000 para mejorar el equipamiento y el mobiliario y libros para la biblioteca.

### Jessica Enith Gómez Londoña



- **Edición:** 2020-2021.
- **Premios:** US\$ 10,000, una Resolución Ministerial por parte del Ministerio de Educación y una beca para llevar un diplomado a distancia.
- **Para el colegio:** Libros para la biblioteca.





GRI 103-2

103-3

GRI 203-2

GRI 413-1

El maestro Jhony Fredy Tocas Guerra, de la Institución Educativa "Ricardo Palma", de Cajamarca, a través de su iniciativa "Somos protagonistas de nuestro futuro", enseña a sus alumnos estrategias de emprendimiento para poder autofinanciar su educación profesional. Por su lado, la directora Jessica Gómez Londoña, del Centro de Educación Básica Especial "María Auxiliadora", de Lima, implementó equipos, materiales, mobiliario y gestionó alianzas, logrando dictar talleres a estudiantes con discapacidad severa y multidiscapacidad, asegurando así la inclusión laboral y social.

### Mi comisaría, mi orgullo

En alianza con el Ministerio del Interior y la Policía Nacional del Perú llevamos a cabo la quinta edición del concurso, en el que se reconoce y premia las buenas prácticas e iniciativas de los policías y comisarías del país para brindar un servicio de calidad y eficiente a la comunidad. Uno de los principales objetivos de este programa es identificar y reconocer públicamente la labor de la Policía Nacional del Perú.

Por segundo año consecutivo, se tuvo énfasis en premiar a las mejores acciones implementadas para afrontar la emergencia sanitaria. Además, en esta edición, se incluyó a las Comisarias de Familia y Comisarias de Turismo, por lo que el concurso tuvo dos categorías, siendo esta vez seis las comisarías ganadoras.

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



### Ganadores del concurso 2021



**Comisaría de Familia de Ayacucho (Ayacucho).** Profesional policial y de salud con dominio del quechua, interactúan con los ciudadanos a través de líneas telefónicas y medios televisivos, a fin de mejorar aspectos tales como salud mental, acceso a servicios y confianza a los ciudadanos.



**Comisaría de Punta Hermosa (Lima).** Con el propósito de agilizar la atención a los ciudadanos, esta comisaría tiene un módulo virtual para almacenar la información en una matriz de puntos o un código de barras bidimensional.



**Comisaría de Orrantía del Mar (Lima).** Implementó un dispositivo electrónico que permite acelerar la actuación de la operación policial en intervenciones y operativos y, además, eliminar errores de digitación del control de identidad de la persona, con lo que reduce la interacción física con las personas.



**Comisaría Rural de Sincos (Junín).** Traslado de servicios policiales a distritos y anexos de su jurisdicción, instalados en oficinas municipalidades y locales comunales, a los cuales el personal policial se desplazaba una vez por semana, para garantizar la seguridad ciudadana.



**Comisaría de Huáscar (Puno).** Optimizó los servicios policiales frente a la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en tiempos de pandemia COVID-19, a través de un aplicativo móvil *Warmy Jarkay*, que se encuentra disponible en tres idiomas (español, quechua y aymara).



**Comisaría de Poroto (La Libertad).** Mejoró los servicios policiales, al brindar una atención más inclusiva a personas con discapacidad auditiva o hipoacusia, a través del lenguaje de señas peruanas (LSP).



¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



GRI 103-2

103-3

GRI 203-2

GRI 413-1

## Artesanos de plata del Perú

Junto con el Patronato de Plata del Perú, organizamos la vigésimo quinta edición del Concurso Plata del Perú, el cual tiene el propósito de difundir a nivel mundial el trabajo de los artesanos y artistas plateros peruanos revalorando nuestra riqueza histórica.

Este año, por ser el Bicentenario, se le dio la temática Visión Perú, donde se otorgó tres reconocimientos: Premio Patronato de Plata, Premio Bodas de Plata y Premio Bicentenario por cada una de las siguientes categorías (filigrana, joyería y orfebrería).

### Ganadores del concurso en la edición 2021

#### Raúl, Arturo y Miguel Segura



Hermanos de la región Cusco que fueron los ganadores del Premio Patronato de Plata al ocupar el primer puesto en la categoría orfebrería con su pieza *Así es mi Perú: 200 años de arte milenario*, la cual está inspirada en el huaco silbador que usaban los guerreros de la cultura Chimú.

#### Isaías y Gonzalo Rodríguez



Hermanos de la región Lima que fueron los ganadores del Premio Bodas de Plata al ocupar el primer puesto en la filigrana con su obra *Legado*.

#### Juan José Paredes, Liz Rodríguez, Margarita Rinza y Luis Nicho



Participantes de Lima fueron los ganadores del Premio Bicentenario al obtener el primer lugar, en la categoría joyería con su obra *Janu Qullqi-Millones*.

Cabe resaltar que en los primeros 24 años del concurso han participado 3,664 piezas de arte, se han otorgado 242 premios en efectivos valorizados en más de S/ 1'000,000, 108 menciones honrosas y 159 premios de plata en granalla.

## Nos movemos por la educación (Perú Champs)

Es un evento en donde nuestros colaboradores y sus familias pueden disfrutar de una mañana de actividad física, deporte y nutrición, y, a la vez, apoyar a una causa solidaria, como es el financiamiento de la educación de niños y niñas con alto potencial y bajos recursos económicos en los colegios de la red Innova Schools.

Por segundo año consecutivo, el evento se llevó a cabo de forma virtual. Allí participaron más de 700 colaboradores, cuyas donaciones ascendieron a S/ 13,950, monto que fue complementado por Interbank para lograr brindar becas integrales a cinco niñas y niños.

### Sobre Perú Champs

Perú Champs es una asociación sin fines de lucro que busca reducir la brecha de inequidad educativa en el Perú, a través de becas escolares para niños y niñas de bajos recursos y con talentos excepcionales, facilitándoles estudios en la red de colegios Innova Schools. Actualmente, Perú Champs apoya a más de 1,700 niños en 17 ciudades del Perú, para que sean los futuros líderes de un Perú sostenible.

### Lanza tu estrella

Nos aliamos con Care Perú<sup>13</sup> para realizar nuestro tradicional voluntariado navideño en modalidad virtual. Este año tuvimos el propósito de reforzar nuestra convicción por la equidad de género y compromiso con la educación, sumándonos al proyecto "Niñas con Oportunidades", el cual tiene como objetivo brindar a niñas y adolescentes las herramientas y habilidades para que puedan culminar la escuela y construir sus propios planes de vida.

Donamos S/ 45,000, de los cuales S/ 20,875 fueron contribución directa de Interbank y el monto restante fue recaudado gracias a nuestros colaboradores. Con el dinero donado se pudo adquirir 850 kits de estudio y 30 tablets que beneficiaron a 850 estudiantes de Cajamarca.

<sup>13</sup> Es una organización internacional sin fines de lucro que trabaja en más de 100 países, con 74 años de experiencia alrededor del mundo y 49 años impulsando la igualdad de oportunidades de las niñas, jóvenes y mujeres en el Perú.





GRI 103-2

103-3

GRI 203-2

GRI 413-1

### Unidos frente a la COVID-19

Por segundo año consecutivo enfocamos parte de nuestras donaciones a minimizar el riesgo de contagio y a mejorar la calidad de vida de las poblaciones vulnerables a la pandemia.

#### Asociaciones con las que contribuimos en el 2021

##### Asociación de las Bienaventuranzas



Alberga cerca de 300 personas entre adultos mayores, niños y adolescentes; declarados en abandono o en proceso de investigación tutelar con enfermedades físicas, psiquiátricas y necesidades especiales de educación. Donación de mobiliario y abarrotes: 405 sillas, 189 kg de azúcar y 216 kg de café.

##### Asociación Soluciones Empresariales para la Pobreza - SEP



Asociación que enfoca sus actividades hacia la atención temprana en caso de grandes desastres desde el sector privado, bajo el nombre de "Hombro a Hombro" Financiamiento del traslado del primer lote de vacunas al Perú, para el personal médico en la primera línea.

##### Implementos de seguridad para 2,258 ollas comunes e Lima



Donación de 1,200 cajas de mascarillas quirúrgicas, 1,000 cajas de cofias para el cabello y 260 cajas de guantes de látex para la protección contra la COVID-19.

#### Apoyo a damnificados del sismo de Jaén

Donación de 100 canastas básicas de alimentos para damnificados del sismo registrado en noviembre, distribuidos a cuatro albergues ubicados en Jaén, apoyados por el Instituto Nacional de Defensa Civil (Indeci) y SEP.

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



# Obras por impuestos

GRI 203-1

103-1

103-2

103-3

Durante el año 2021, en alianza con un grupo de entidades asociadas a ASBANC, participamos en la construcción, mejoramiento de infraestructura e implementación de equipamiento de comisarías en los departamentos de La Libertad, Huancavelica y Piura. Estas obras significaron para Interbank una inversión acumulada de más de S/ 9'700,000 a diciembre del 2021, beneficiando a más de 800,000 mil ciudadanos.







¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



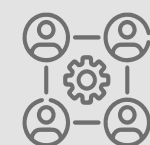
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



# COMPROMISO AMBIENTAL

GRI 102-11

**“Buscamos ser una plataforma financiera responsable y sostenible, siendo viables a lo largo del tiempo”**

Nuestros impactos directos como entidad financiera se centran en el consumo de energía, recursos y en la generación de residuos.

Durante el 2021, desarrollamos proyectos de remodelación de infraestructura en nueve sedes y en algunas tiendas financieras, en las que incorporamos tecnologías eficientes y materiales ecológicos. Además, realizamos seguimiento a los desechos que generaron las actividades descritas previamente.

Como miembros de ASBANC, formamos parte del Protocolo Verde, suscrito entre el Gobierno y el gremio, a través del cual buscamos promover un enfoque ambiental en nuestras operaciones e infraestructura.





# Energía

GRI 103-1

103-2

103-3

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



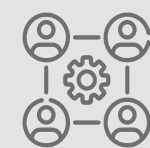
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



El consumo de energía en la industria financiera es un aspecto relevante, debido a que se requiere de equipamiento (alarmas, iluminación, *data center*, entre otros) para garantizar la continuidad del servicio las 24 horas del día. En ese sentido, contamos con lineamientos relacionados a la eficiencia y disminución de su consumo. Una de ellas es la plataforma lateral de suministros (SSP<sup>14</sup>) en nuestro sistema de mantenimiento EDI<sup>15</sup>, para nuestros inmuebles.

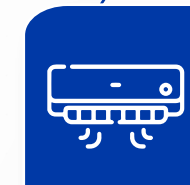
Asimismo, tenemos una serie de indicadores de consumo de energía que son revisados mensualmente y son comparados con los consumos del año anterior. Esta información permite detectar consumos elevados y tomar acción para disminuirlos, a través de nuestra área de Proyectos y *Facility Management*.

Para gestionar los impactos por el consumo de energía, realizamos una serie de acciones que nos han permitido tener un manejo sostenible de nuestro trabajo.

## Acciones para gestionar el impacto por consumo de energía



Instalación de sistemas de iluminación LEDs en las tiendas financieras, money markets y sedes.



Adquisición de quipos de aire acondicionado de calificación SEER 13, los cuales son más eficientes y demandan menor energía eléctrica para su funcionamiento.



Actualización de controladores del sistema BMS (Sistema de Manejo de Edificios, por sus siglas en inglés) que permiten el monitoreo de los equipos electromecánicos. Además, desarrollamos el *Book* de diseño de Tiendas Financieras (TFs), y *Money Markets* (MMs) a nivel de infraestructura y rubros electromecánicos.



En generación energética, el equipo de gestión de instalaciones instaló un piloto de paneles solares en la Tienda Financiera de Marcona donde, desde su fecha de instalación, se han logrado generar 3,266.5 KWh con un impacto positivo, ya que se dejaron de emitir 2.2 Ton de CO<sub>2</sub>.



Habilitación de la plataforma lateral de suministros (SSP) en el sistema de mantenimiento EDI para el control del consumo y facturación, que se encuentran en los recibos de agua y luz en las sedes y tiendas de Lima. En el caso de las tiendas en Provincias, por la diversidad de proveedores que nos facturan el servicio, la implementación de la plataforma de SSP aún está en proceso.

<sup>14</sup> SSP es una plataforma que aún se encuentra en evaluación y permite realizar el almacenaje, control de pago y visualizar los históricos de los servicios de energía y agua.

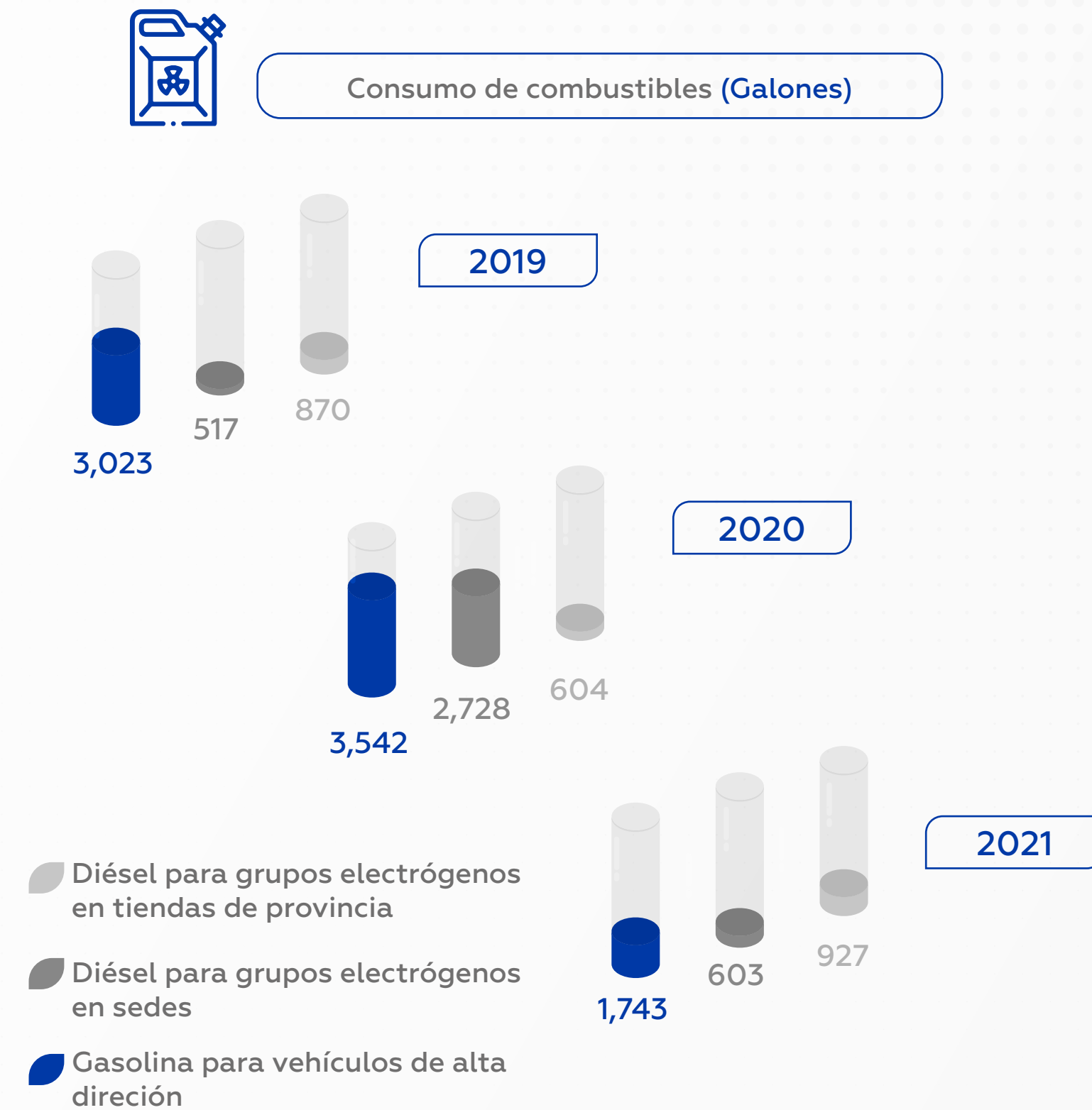
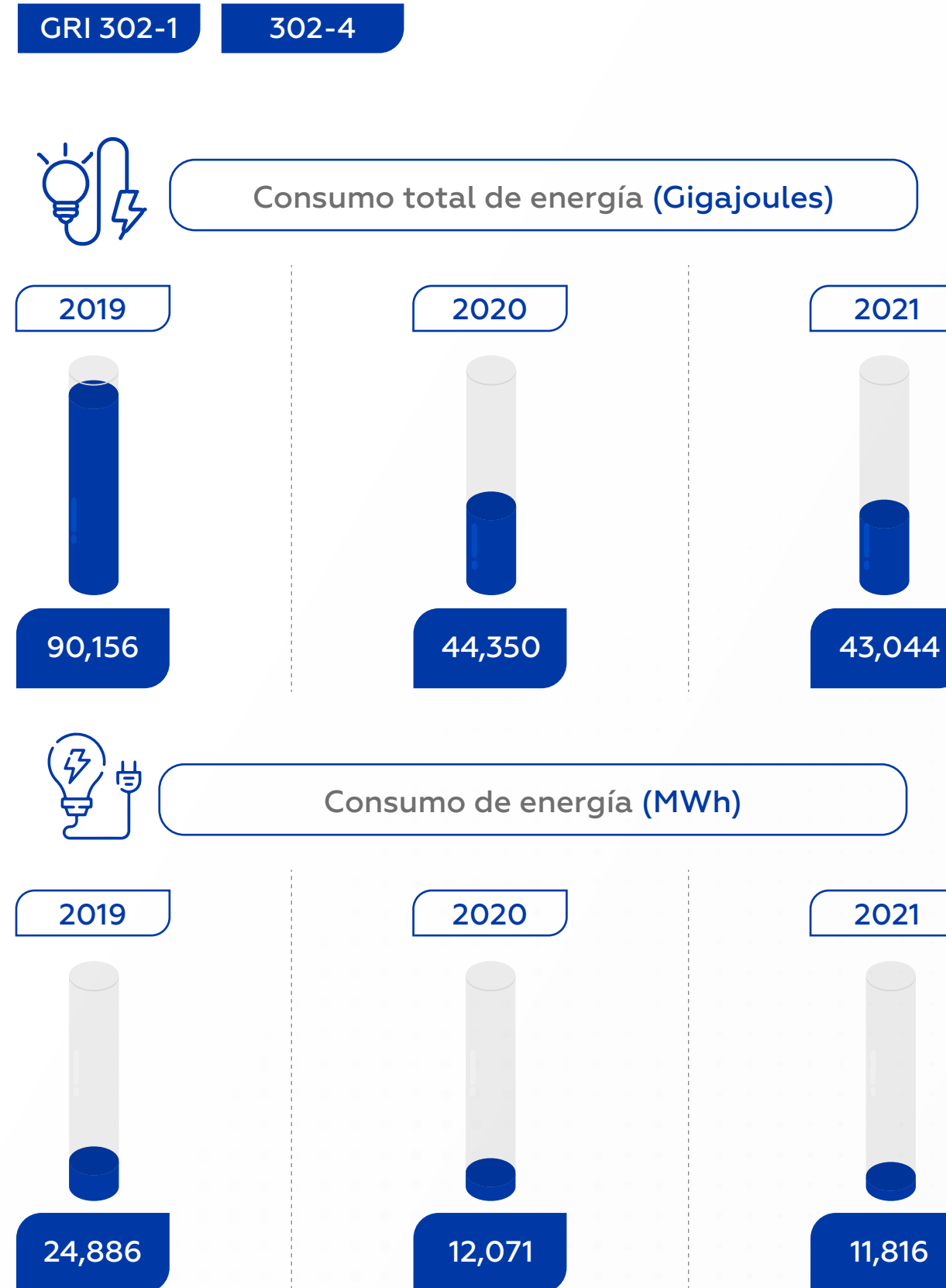
<sup>15</sup> EDI es la plataforma de gestión de mantenimiento que cuenta con un módulo de servicios públicos permitiendo almacenar información de los recibos de energía y agua, extracción de reportes del consumo y alertas de las fechas de vencimiento de pago. Con ello generamos indicadores de control mensuales a fin de gestionar eficientemente los servicios.



Gracias a las acciones que llevamos a cabo, en el 2021, concretamos una notable reducción de 255,55 MWh en el consumo de electricidad, gracias a las acciones emprendidas para gestionar su consumo. En lo referente al uso de combustibles, reportamos

que el consumo general fue menor al del año anterior, en vehículos de alta dirección y en sedes. Ambos resultados también se vieron reflejados en una reducción del consumo energético total (combustibles + energía eléctrica).

### Consumo energético generado por el banco



¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte







# Emisiones

GRI 305-1

305-2

103-1

103-2

103-3

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



En Interbank tenemos la convicción de conducir todas nuestras operaciones de forma responsable con el ambiente. Por ello, en el 2021, tomamos acción para medir nuestras emisiones<sup>16</sup> y gestionar nuestra primera huella de carbono<sup>17</sup>.

Es importante mencionar que, para desarrollar el cálculo de la huella de carbono, es imperativo conocer el consumo de combustibles consumidos, electricidad aprovechada, residuos generados, insumos utilizados e, inclusive, el volumen de agua consumida, entre otros factores esenciales para el cálculo preciso de la huella de carbono. El alcance de la huella incluyó a 15 sedes de Interbank en el país.

Debido a que estamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente, compartimos con orgullo que el Ministerio del Ambiente (MINAM) otorgó a Interbank el reconocimiento de la primera estrella, a través de la plataforma *Huella de Carbono Perú*, por medir por primera vez sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

En línea con este objetivo cumplido, estamos comprometidos con alcanzar la segunda estrella, a través de la reducción de nuestra huella de carbono y a la verificación de dicha reducción.

Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 1 fueron de 11.94 toneladas de CO<sub>2</sub>eq y las emisiones de alcance 3 fueron de 397.5 toneladas de CO<sub>2</sub>eq. En atención a lo anterior, estamos trabajando en el análisis de nuestra siguiente huella de carbono. No obstante, la tendencia nos muestra que las emisiones indirectas –asociadas al consumo de energía eléctrica, que fueron de 2,457.56 toneladas de CO<sub>2</sub>eq– son las más representativas en nuestro inventario de carbono.

Es importante para nosotros mencionar que estamos incorporando espacios verdes en nuestros nuevos diseños, de manera que nos ayuden a disminuir nuestra huella de carbono.

## Resultado de las emisiones generadas

	TonCO <sub>2</sub> eq
Emisiones de alcance 1	11.94
Emisiones de alcance 2	2,457.56
Emisiones de alcance 3	397.50
<b>Emisiones totales</b>	<b>2,867.00</b>

<sup>16</sup> La información utilizada para el inventario de carbono fue del 2020.

<sup>17</sup> La huella de carbono es un indicador ambiental que mide la cantidad de gases de efecto invernadero que se emiten a la atmósfera, tanto de forma directa como indirecta. Este índice se puede aplicar a organizaciones, personas o productos.



# Materiales y residuos

GRI 103-1

103-2

103-3

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



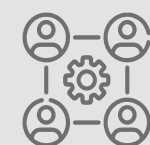
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



Nuestra gestión se enmarca en el cumplimiento de la normativa ambiental vigente. Asimismo, nuestros compromisos con el MINAM, en materia de gestión de emisiones, engloba indirectamente el cumplimiento de las normas<sup>18</sup> de gestión de residuos No Peligrosos (papel, cartón, plástico, etc.) y Peligrosos (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos - RAEE), cuyo cumplimiento abarca a toda la organización, sedes y actividades.

Además, fomentamos el reciclaje y la minimización de residuos a través de campañas y contamos con proveedores acreditados por el Estado, que certifican la correcta gestión de nuestros residuos. Los resultados son públicos y tangibles, con periodicidad anual. En este sentido, elevamos nuestro reporte de gestión de residuos al organismo de gobierno competente e, internamente, lo incorporamos a la plataforma del sistema de gestión EDI, para tener registro de las iniciativas de sostenibilidad y certificados de residuos.

Los residuos sólidos de nuestras oficinas son principalmente de papel (en sus diferentes usos y tipos), de PVC de tarjetas de crédito/ débito; y de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).

## Residuos No Peligrosos reciclados

GRI 301-1

103-1

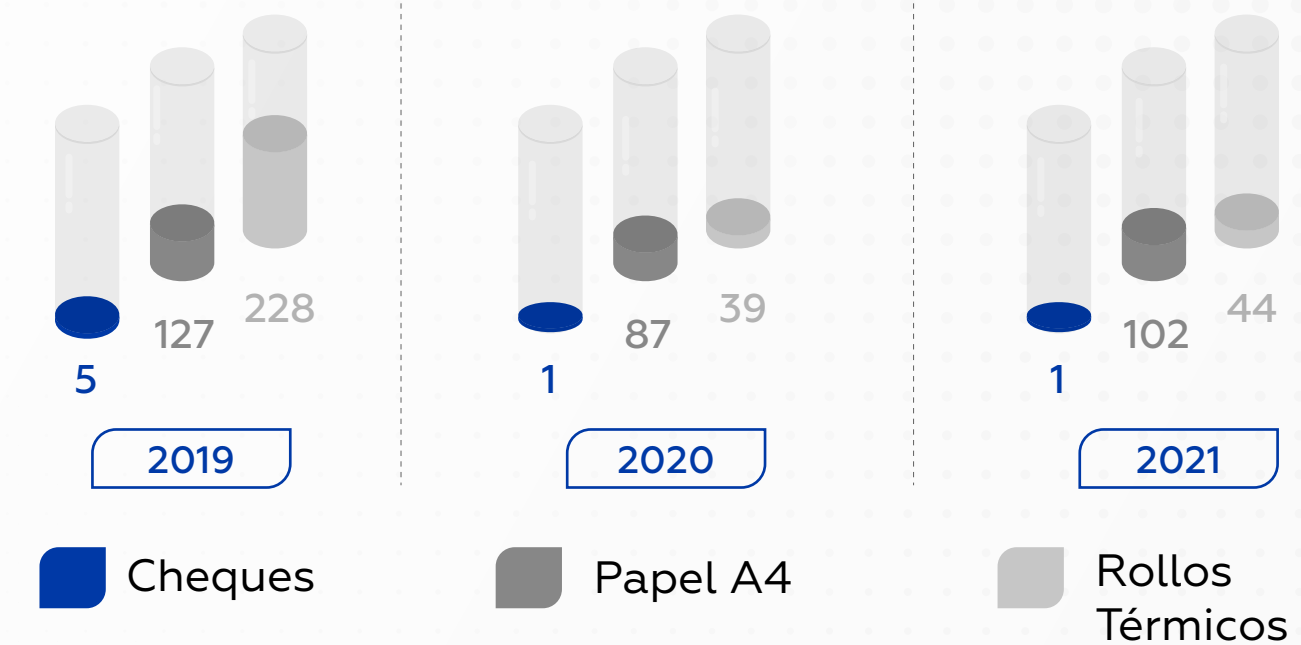
103-2

103-3

Mantenemos nuestro foco en la reducción del uso de papel en documentos y contratos de los servicios que ofrecemos. El incremento de operaciones a través de canales digitales y la emergencia sanitaria contribuyeron a la disminución del consumo de este material respecto a años previos.

<sup>18</sup> Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos y su reglamento; Ordenanza N.º 1778/MML (Sistema Metropolitano de Gestión de Residuos Sólidos), su modificatoria y reglamento.

Tipo de papel usado (toneladas)



Para el caso del uso de tarjetas, durante el 2021 incrementamos su emisión, las cuales son producidas a partir de PVC.

Plástico de tarjeta utilizado (toneladas)







¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



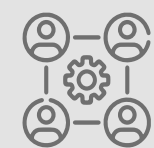
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



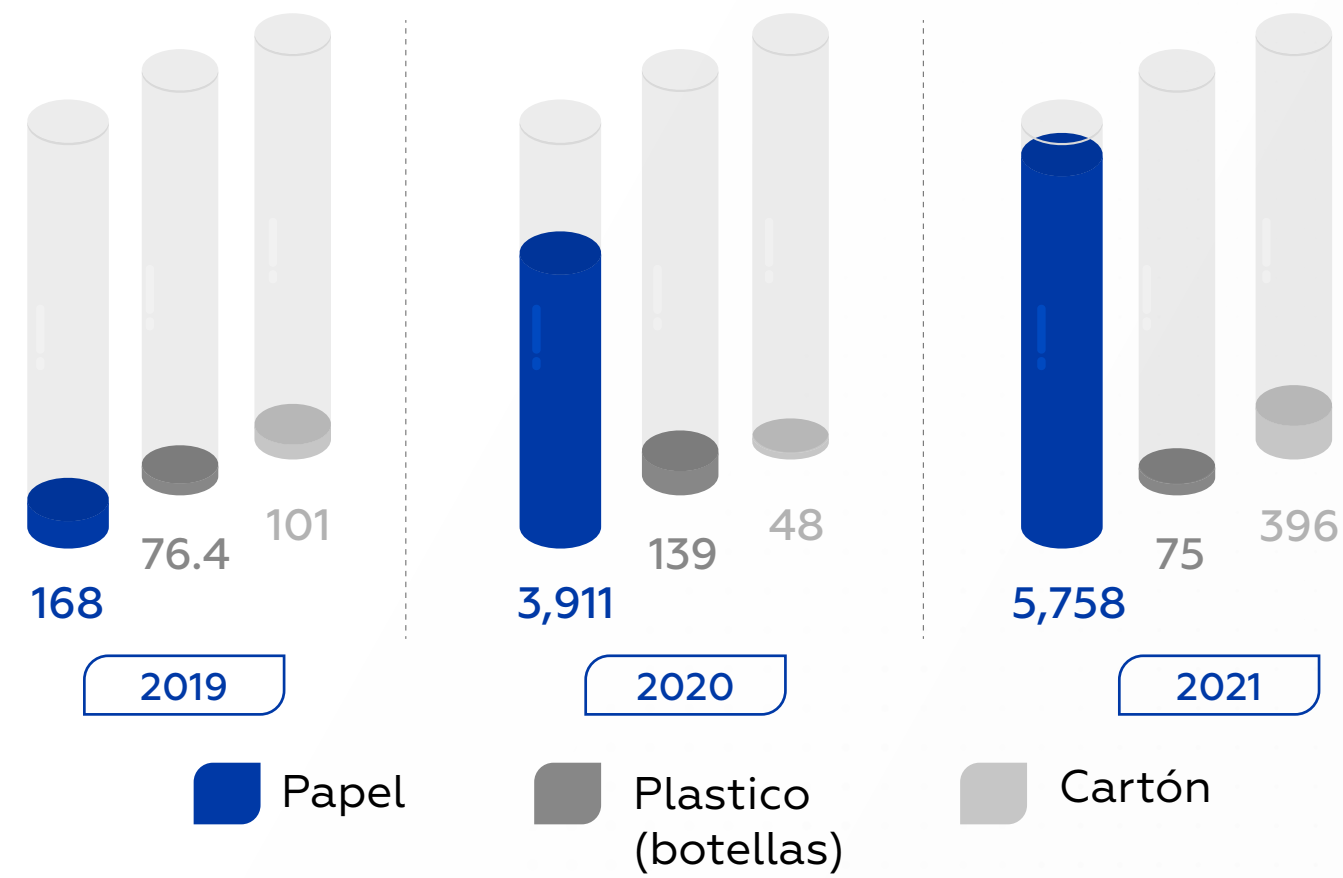
Sobre este reporte



### GRI 306-2

Debido al uso de estos materiales, a pesar de su reducción en los últimos do años, continuamos con la implementación del programa de segregación de residuos para reciclarlos. Como resultado, con respecto al año anterior, tenemos un incremento de 30% en el reciclaje de papel y de 12% en el reciclaje de cartón. Es importante recalcar que, debido a la pandemia del COVID-19, se generó un menor número de botellas de plástico. Cabe señalar que, a diciembre del 2021, el personal de oficinas administrativas continúa trabajando de manera semipresencial.

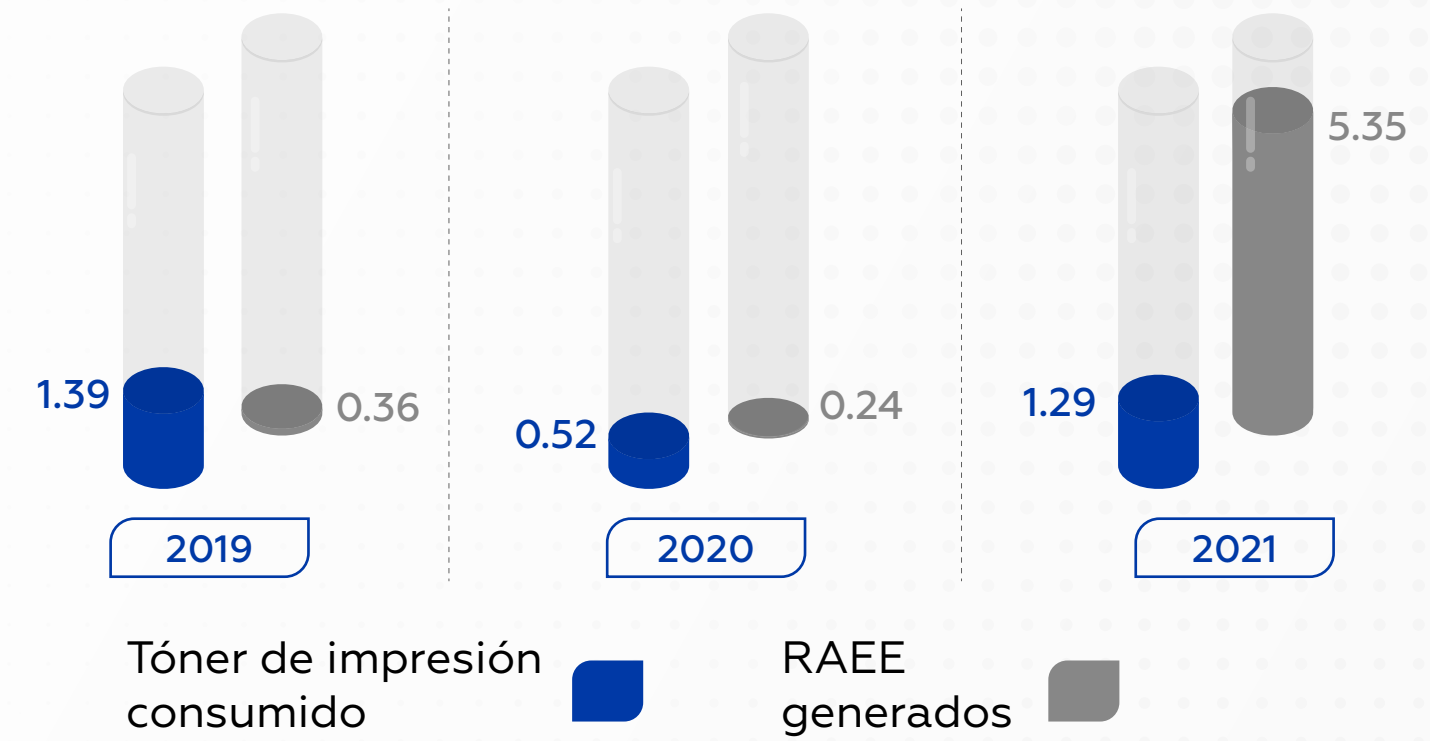
### Residuos No Peligrosos reciclados



### Residuos Peligrosos

Desde el año 2017, no adquirimos equipos eléctricos y electrónicos propios, como impresoras, computadoras, teléfonos o cualquier otro tipo de equipo de telecomunicación o similar. Estos se encuentran bajo el modelo de *leasing*/alquiler y son gestionados a través de empresas terceras especializadas. No obstante, aún generamos RAEE de los equipos eléctricos y electrónicos propios, los cuales se convierten en residuos peligrosos con potencial de ser reciclados. En esa línea, en el 2021, observamos un incremento en el reciclaje de este material en un 95% respecto al año 2020. Asimismo, es importante mencionar que todos los tóners de impresión vacíos son retornados a los fabricantes para ser dispuestos a reciclaje.

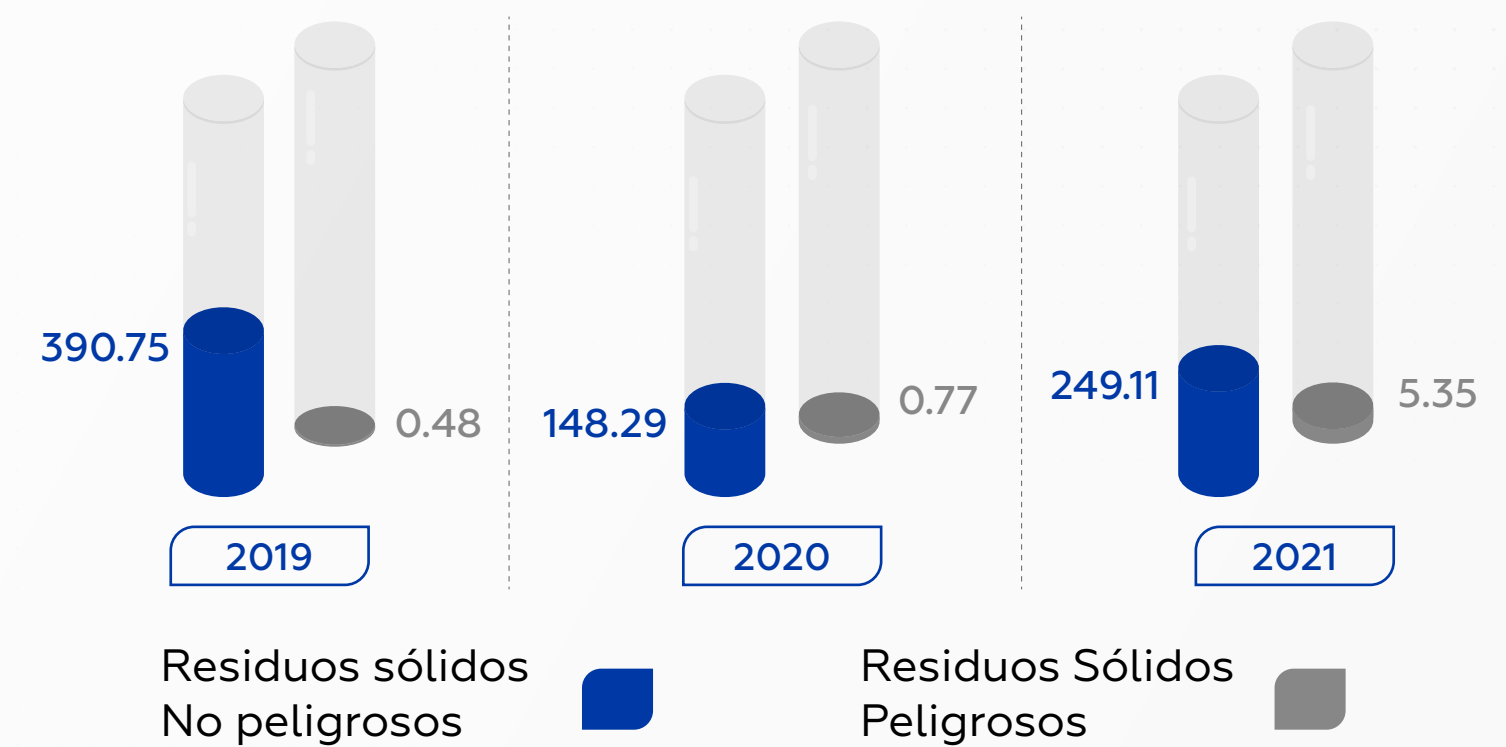
### Residuos Peligrosos generados (toneladas)



### Cantidad total de residuos generados

En líneas generales, registramos una generación total de residuos sólidos peligrosos de 5.35 toneladas, y 249.11 de residuos no peligrosos tal como se puede observar en la siguiente tabla.

### Residuos generados (toneladas)





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



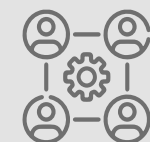
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



## Ahorro de recursos naturales

GRI 103-3

Gracias a nuestras iniciativas hemos logrado ahorrar recursos, los cuales van a contribuir al cuidado del medio ambiente y a la sostenibilidad de nuestras actividades.

### Ahorro de recursos por reciclaje de residuos

Ahorro de recursos por reciclaje de residuos	2020	2021
Toneladas de CO2	6,274	213
kWh de energía	27,713	503,700
Litros de agua	110,929	311,006
Árboles	67	249

En este sentido, es importante señalar dos iniciativas de las cuales nos sentimos orgullosos:

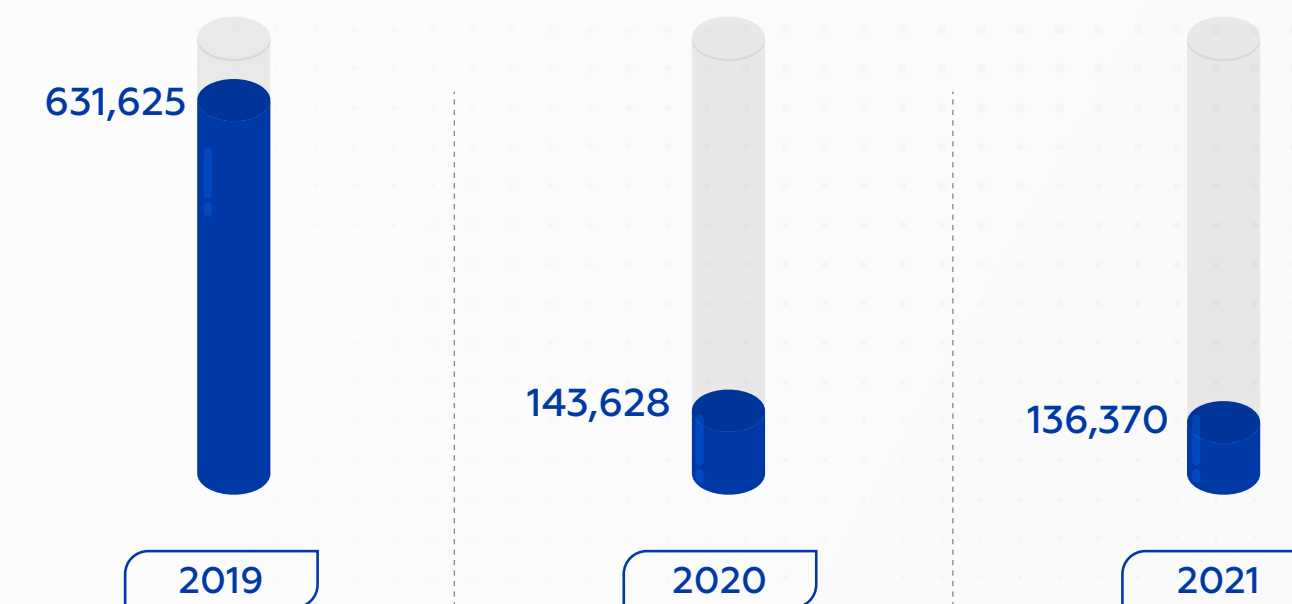
Para el caso de remodelaciones y mejoras en la infraestructura de la empresa, queremos destacar que, hemos cambiado más de 5,000 m<sup>2</sup> en FCR en tiendas, por baldosas de PVC. Este material forma parte de una economía circular, en la que una vez cumpla su vida útil (15 años aproximadamente), puede ser reintroducido como materia prima, para procesos de fabricación de nuevas baldosas.

Por otra parte, junto con algunos de nuestros proveedores, continuamos desarrollando estrategias ecológicas en el uso de materiales, tales como pinturas. Esperamos pronto, poder implementar dichas estrategias de manera masiva y así tener un impacto en mayor escala.

# Recursos hídricos

Reconocemos el estrés hídrico que presenta Lima, en donde tenemos la mayoría de nuestras operaciones. Debido a esto, a pesar de no ser un tema material en nuestro análisis de sostenibilidad, reportamos el consumo de agua, en el que se puede notar una ligera disminución, respecto al consumo del año 2020.

### Consumo total de agua de la red municipal (m<sup>3</sup>)







¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



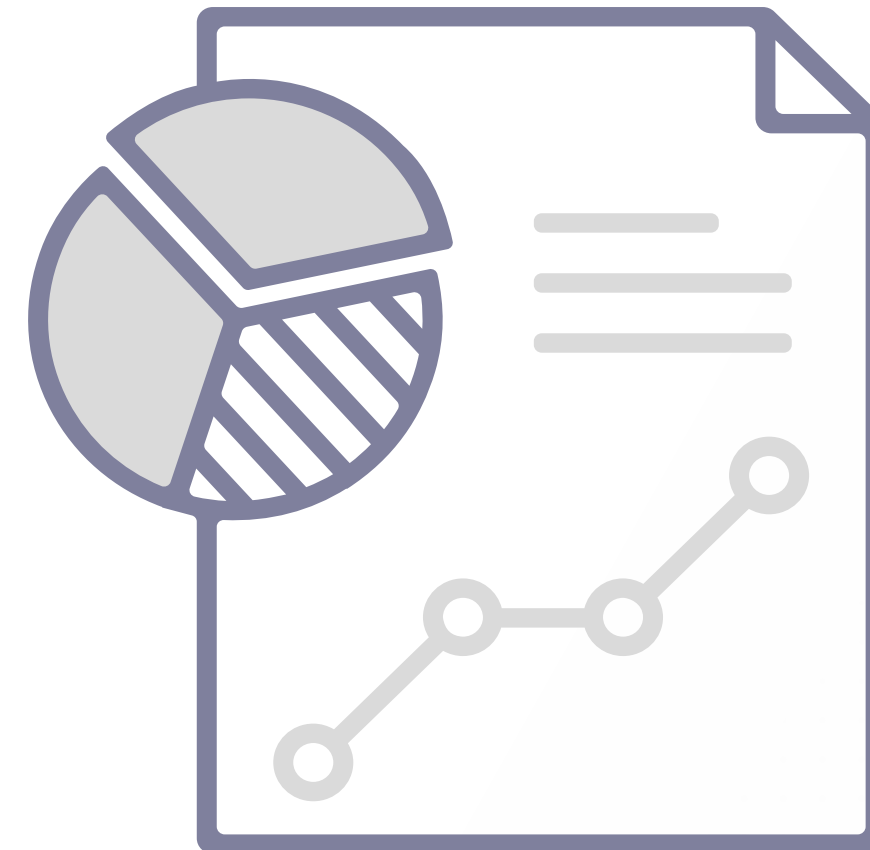
Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



# SOBRE ESTE REPORTE

GRI 102-48	102-49	102-50	102-51
102-52	102-54	102-56	

**“Buscamos ser transparentes con nuestros colaboradores, clientes, proveedores y asociados”**

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 2021, no habiendo sido verificada por un auditor externo. La edición anterior correspondió al año 2020 y fue publicada en el segundo trimestre del 2021. La periodicidad de este documento es anual. No existen cambios en la elaboración de los informes ni reexpresión de la información.

El alcance es Interbank. En el presente reporte no existe otra entidad que forme parte de los estados financieros de Interbank.



# Nuestros grupos de interés

102-40

102-42

102-44

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



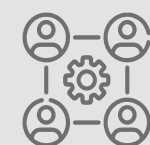
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental

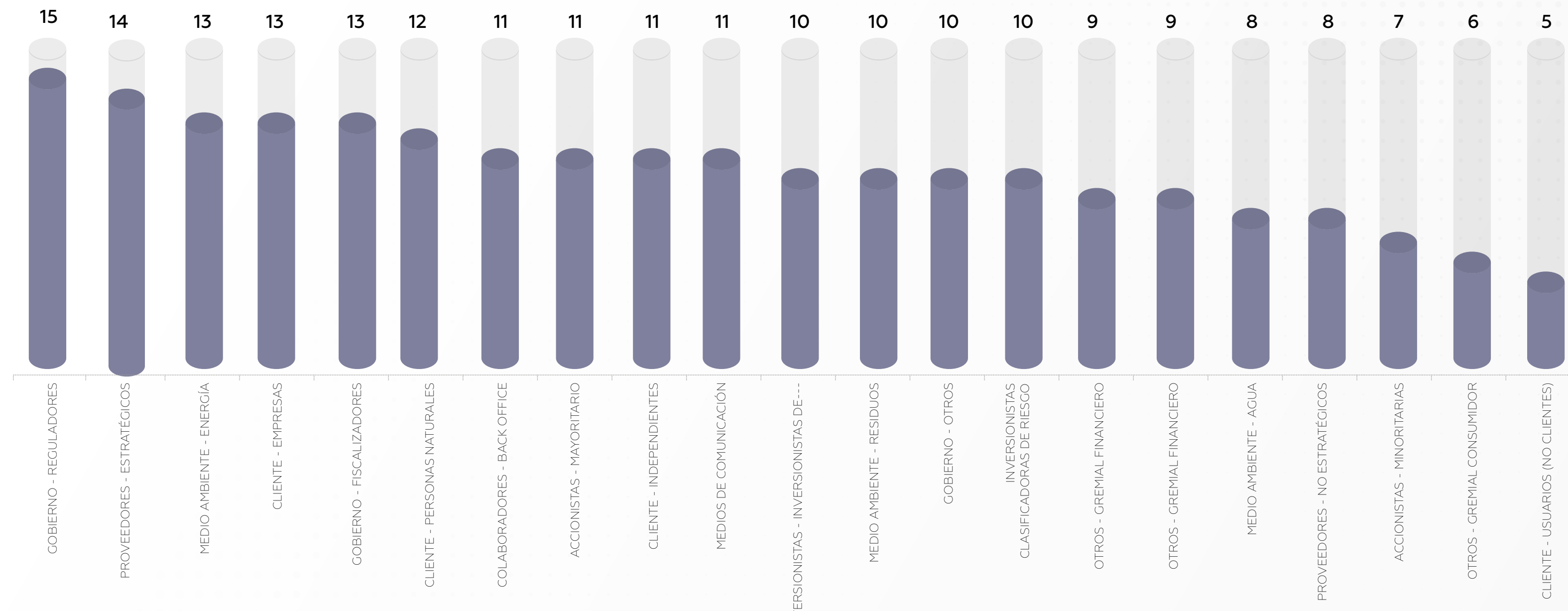


Sobre este reporte



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 que hasta la fecha se mantiene.

Mapeo de los grupos de interés de Interbank



Luego de este estudio, se realizó la identificación de temas materiales de la organización, en ese mismo año.

Un grupo de interés que desde el año 2019 ha tomado cierta importancia son las pequeñas y medianas empresas. Los emprendedores se encuentran también en nuestro enfoque.





# Nuestros temas materiales

102-46

102-47

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



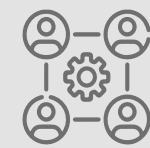
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



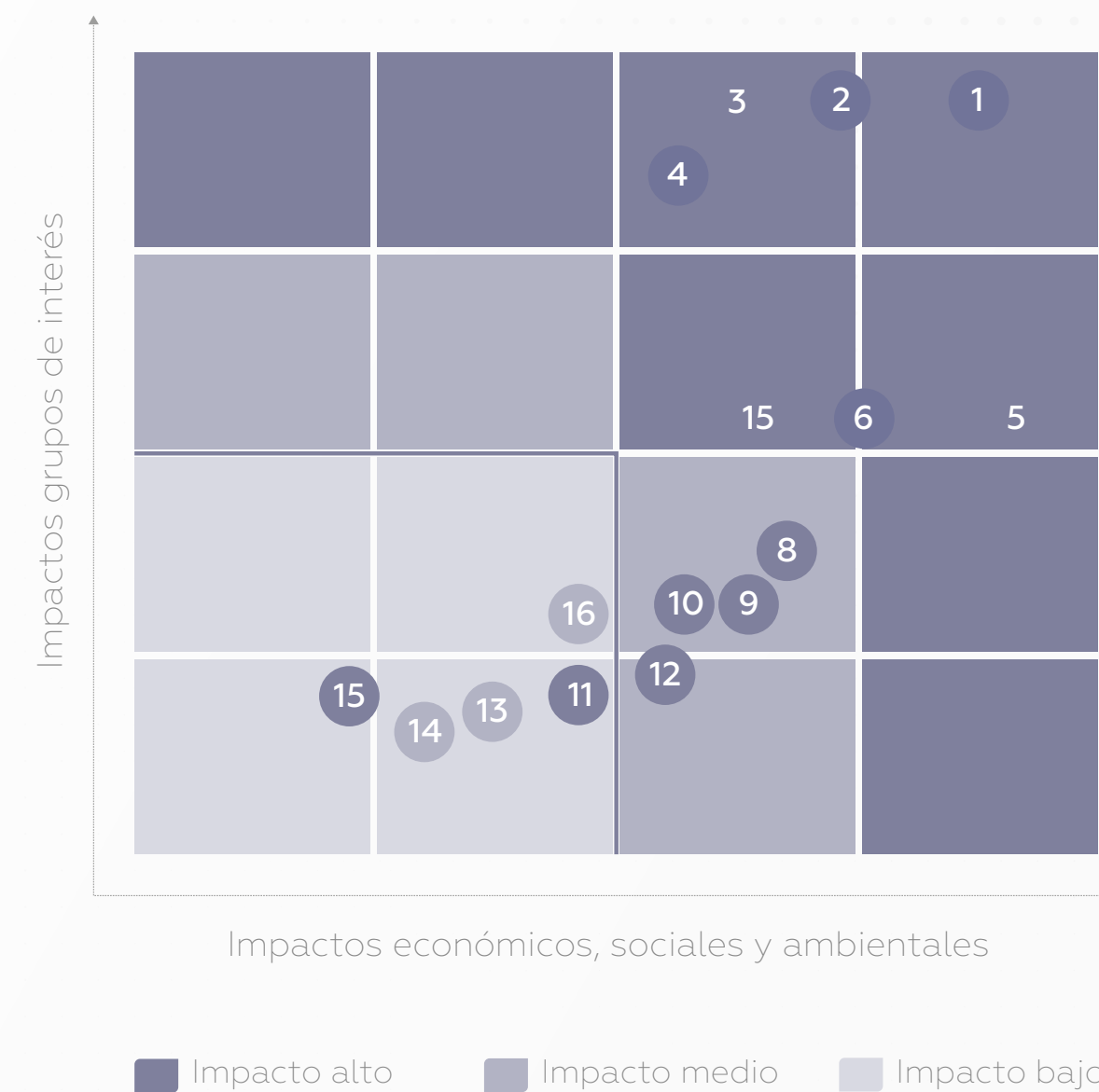
Luego del ejercicio de grupos de interés del 2016, se llevó a cabo un análisis de materialidad a través de *focus groups* con los principales grupos de interés identificados. Con el fin de mantener actualizado el enfoque en el desarrollo sostenible del Banco, antes de culminar el año 2018, se realizó un taller con trabajadores representantes de diferentes áreas de la institución, así como una encuesta a clientes, proveedores y organizaciones reguladoras. En el año 2021 fuimos invitados al S&P Global CSA y tuvimos la oportunidad de

completar la evaluación de nuestro sector. En esa línea, el presente reporte 2021 incluye determinada información, solicitada por esta evaluación, que consideramos relevantes para nuestra empresa.

Los resultados se muestran en la siguiente matriz, en donde se puede ver, nuevamente, como temas clave los relacionados con innovación y tecnología, los mismos que se vienen desarrollando en todas las áreas del Banco.

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 contaminación
- 14 Gestión del agua
- 15 Cambio climático
- 16 Emisiones





102-46

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 encuentra desarrollada en cada uno de los capítulos del presente reporte.

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

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

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



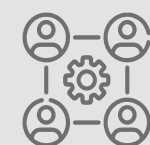
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



### Relación y espacios de comunicación que tiene Interbank

GRI 102-43

Grupo de Interés	Definición	Clasificación	Alcance	Espacios y frecuencia de Comunicación
Accionistas	Un accionista es una persona, sociedad o patrimonio autónomo titular de las acciones de una sociedad. Su responsabilidad está limitada al número de acciones que posea.	Accionista mayoritario	Intercorp Financial Services Inc., empresa holding constituida en Panamá, con una participación accionaria de 98,7% de las acciones emitidas y 99,3% de las acciones en circulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Informe de Buen Gobierno Corporativo</li> <li>● Memoria Financiera Anual</li> <li>● Junta Anual de Accionistas</li> <li>● Comunicaciones vía telefónica, correo electrónico.</li> </ul>
		Accionista minoritario	Accionistas con participación menor al 0,01% del capital social.	
Colaboradores	Son todas las personas contratadas por Interbank para cumplir una función específica y por la que reciben una retribución mensual, así como una serie de beneficios adicionales 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		
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.	





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



GRI 102-43

 Grupo de Interés	Definición	Clasificación	Alcance	Espacios y frecuencia de Comunicación
Proveedores	Persona natural o jurídica que abastecen de bienes y/o servicios a Interbank. Forman parte importante de los procesos que cumple el banco para brindar productos y servicios de calidad.	Estratégicos  No Estratégicos	Abastecen de bienes y/o servicios de naturaleza crítica para los procesos del banco.  Brindan bienes y/o servicios cuyo nivel de criticidad tiene un impacto menor en las operaciones diarias del negocio.	<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>
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:	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> </ul> Todos realizados de forma permanente.
Medio Ambiente	El entorno y los recursos naturales de los que Interbank dispone para el desarrollo de sus operaciones	Los principales recursos que consume nuestra organización son:	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  Sociedad	Instituciones de los poderes Ejecutivo, Legislativo, Judicial y entes reguladores.  Líderes de opinión, medios de comunicación e instituciones académicas que demandan información de Interbank y/o viceversa.	<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>



# Índice GRI

GRI 102-55

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



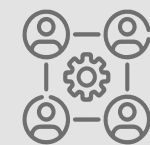
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



Estándar GRI

Contenido

Número de página(s)

Omisiones

Contenidos Generales

GRI 102: Contenidos Generales 2016

102-1 Nombre de la organización	4
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	23, 24, 26
102-3 Ubicación de la sede	4, 96
102-4 Ubicación de las operaciones	4, 24
102-5 Propiedad y forma jurídica	4, 40
102-6 Mercados servidos	23, 24, 26
102-7 Tamaño de la organización	39, 46
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	46
102-9 Cadena de suministro	43, 44
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	4, 8, 9, 23, 35
102-11 Principio o enfoque de precaución	79
102-12 Iniciativas externas	7, 26, 35, 58
102-13 Afiliación a asociaciones	7
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	4, 5
102-18 Estructura de gobernanza	4, 8, 9, 11
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	11
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	11
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	13
102-40 Lista de grupos de interés	87
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	87
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	4, 89, 90
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	87
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	40
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	88, 89
102-47 Lista de los temas materiales	88
102-48 Re expresión de la información	86





¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



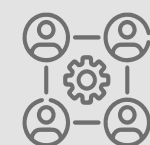
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte



GRI 102-55

Estándar GRI	Contenido	Número de página(s)	Omisiones
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	86	
	102-50 Periodo objeto del informe	86	
	102-51 Fecha del último informe	86	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	86	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	96	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	86	
	102-55 Índice de contenidos GRI	91, 92, 93, 94, 95	
	102-56 Verificación externa	86	

### Estándares Específicos

Estándar GRI	Contenido	Número de página(s)	Omisiones
<b>Tema material: desarrollo y acceso a la tecnología, valores organizacionales, riesgo DDHH proveedores</b>			
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	29, 35, 41, 43, 44, 73, 78	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	29, 35, 41, 43, 44, 73, 78	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29, 35, 41, 43, 44, 78	
	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	29, 35, 41, 75, 78	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	41, 43, 44, 75, 76, 77, 78	
<b>Tema material: gobernanza en la organización, denuncias y/o línea ética</b>			
GRI 205: Anticorrupción 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	17	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	17	
	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	17	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	17	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	17	
<b>Tema material: gestión de materiales</b>			
GRI 301: Materiales 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	83	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	83	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	83	
	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	83	



GRI 102-55

Estándar GRI	Contenido	Número de página(s)	Omisiones
<b>Tema material: gestión de energía</b>			
GRI 302: Energía 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	80	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	80	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	80	
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	81	
	302-4 Reducción del consumo energético	81	
<b>Tema material: emisiones, cambio climático</b>			
GRI 305: Emisiones 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	82	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	82	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	82	
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	82	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI proveniente de uso de energía (alcance 2)	82	
<b>Tema material: prevención de la contaminación</b>			
GRI 306: Efluentes y Residuos 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	83	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	83	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	83, 85	
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	84	
<b>Tema material: creación de empleo y desarrollo de habilidades</b>			
GRI 401: Empleo 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	45	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	47	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50	
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	50, 65, 66, 67	
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	47, 48, 49	
<b>Tema material: creación de empleo y desarrollo de habilidades</b>			
GI 403: Salud y seguridad en el Trabajo	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	68	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	68	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	68	
	403-1 Sistema de Gestión de la Salud Seguridad en el trabajo	68	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	68, 69	
	403-3 Servicios de Salud Ocupacional	70, 71, 72	
	403-4 Comunicación, consultar y participar de trabajadores respecto a la SST	69	
	403-5 Capacitación en SST	69	
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	48, 70, 71	
403-7 Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	69		
403-9 Accidentes ocupacionales	70		

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte







GRI 102-55



Estándar GRI

Contenido

Número de página(s)

Omisiones

**Tema material: creación de empleo y desarrollo de habilidades**

GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	60, 61, 63
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	60, 61, 64, 65
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60, 63
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	63
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	62, 67
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	60, 61

**Tema material: creación de empleo y desarrollo de habilidades**

GRI 405-1 Diversidad en Organos de Gobierno	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	51, 52
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	51, 52, 54, 55, 56, 57, 58
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	51, 52
	405- 1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	10, 46, 53, 54, 59

**Tema material: valores organizacionales**

GRI 413: Comunidades Locales	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	73, 74
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	73, 74, 75, 76, 77, 78
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	75, 76, 77, 78
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	75, 76, 77, 78

**Tema material: información correcta en el uso de productos y servicios, atención al cliente**

GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	32, 33, 34
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	32, 33, 34
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	32, 33, 34
	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	34
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	34

**Tema material: privacidad de la información de datos de clientes**

GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	36, 37
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	36, 37
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 37
	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	36, 37

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



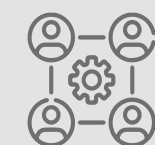
Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte





GRI 102-55

## Sectorial GRI - Servicios Financieros (Financial Services)

### Tema material: seguridad y salud de clientes

FS15	Políticas para el diseño y venta justos de productos y servicios financieros	30, 34
	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario	30
FS16	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	30
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	30
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30

¿Quiénes somos?



Un banco digital al servicio del país



Desempeño económico



Nuestro talento



Compromiso con la sostenibilidad



Compromiso ambiental



Sobre este reporte







102-3

102-53

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

Página web: [www.interbank.com.pe](http://www.interbank.com.pe)

Contacto: Liliana Huarcaya [lhuarcayae@intercorp.com.pe](mailto:lhuarcayae@intercorp.com.pe)