

Interbank

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD TE 2017



Interbank

PRESENTACIÓN

102-14

En Interbank creemos que promoviendo prácticas innovadoras y sostenibles logramos impactar positivamente en nuestro entorno, ayudando a construir un país desarrollado y moderno, con un sector empresarial dinámico enfocado en compartir valor.

Este, nuestro segundo Reporte de Sostenibilidad, ha sido elaborado bajo la metodología de estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y resume los principios que guían nuestra actuación económica, social y ambiental, bajo el enfoque de valor compartido.

El 2017 ha sido un año relevante para nosotros. Nos enfocamos en nuestros pilares estratégicos de cara a mejorar la experiencia de servicio para nuestros clientes sobre la base de la tecnología. Este nuevo desafío es la transformación digital y para abordarlo estamos abandonando selectivamente nuestro pasado y construyendo el futuro. Este proceso implica poner a nuestros clientes en el centro de todo el proceso para entender sus necesidades y ofrecerles experiencias memorables.

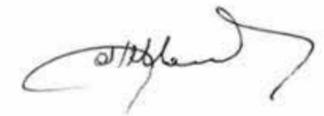
Pese a que la economía peruana fue impactada por varios factores, entre ellos la ocurrencia del Niño Costero, Interbank registró un buen desempeño económico alcanzando una utilidad record de S/ 902.0 millones.

El alcance social de algunos de nuestros productos permitió que, a través del financiamiento a proyectos del Fondo Mi Vivienda, más de 700 familias de recursos económicos limitados accedan al sueño de la casa propia. Asimismo, el 25% del total de desembolsos de préstamos al sector público – entregados a través de nuestro Crédito por Convenio- se dirigieron a personas de zonas rurales.

Decidimos, desde hace algunos años, destinar parte de los impuestos que normalmente pagábamos directamente al gobierno, para financiar la construcción de obras de infraestructura de gran envergadura. En el 2017, hicimos posible que la región Moquegua cuente con una moderna sede administrativa y de atención al ciudadano. Esta nueva sede del Gobierno Regional de Moquegua demandó un financiamiento de s/. 62.9 millones y fue asumido por Interbank en consorcio con Southern Perú y Yura. Adicionalmente, junto a otras empresas consorciadas, se están destinando otros S/175 millones para la ejecución de tres proyectos en Piura, La Libertad y Huancavelica.

De otro lado, y ante la ocurrencia del estado de emergencia por el Niño Costero a inicios del 2017, nos aliamos con Techo Perú para atender a algunas zonas afectadas en la sierra de Lima y en la región Piura. Dado que la región norte fue la más impactada, fondeamos la operación de Techo Perú e hicimos posible que abrieran su primera oficina descentralizada en esa región.

Si bien ha sido un año de logros importantes, creemos que el 2018 viene con nuevos desafíos que asumiremos bajo nuestra visión de seguir siendo el mejor banco a partir de las mejores personas y nuestro firme propósito de acompañar a los peruanos a alcanzar sus sueños, hoy.



LUIS FELIPE CASTELLANOS
Gerente General

ÍNDICE

01 Quiénes Somos

- 04 Nuestro perfil
- 06 Nuestros valores y principios éticos
- 09 Nuestros productos y servicios
- 16 Nuestra estructura de gobernanza
- 18 Nuestra gestión de riesgos
- 19 Nuestra participación en asociaciones e instituciones



02 Nuestro Desempeño Económico

- 21 Enfoque de gestión
- 21 Inversión e innovación
- 22 Valor económico generado



03 Gestión del Talento

- 24 Enfoque de gestión
- 25 Colaboradores
- 27 Selección y Reclutamiento
- 32 Beneficios
- 33 Diversidad
- 35 Formación y Desarrollo
- 37 Seguridad y Salud en el Trabajo



04 Nuestros Clientes

- 39 Enfoque de gestión
- 40 Buenas Prácticas
- 40 Medición de la satisfacción
- 41 Seguridad de información
- 41 Información sobre Productos y Servicios
- 42 Atención de consultas, quejas y reclamos



05 Nuestro proveedores

- 44 Enfoque de gestión
- 45 Principios
- 45 Compras y Adquisiciones



06 Nuestro compromiso con la Sociedad

- 47 Enfoque de gestión
- 48 Gestión de residuos
- 48 Productos y servicios
- 50 Mi Comisaría, Mi Orgullo
- 51 Obras por impuestos
- 53 Alianza con Techo Perú

07 Nuestro compromiso Ambiental

- 55 Enfoque de gestión
- 55 Uso de materiales
- 56 Maestro que Deja Huella
- 57 Uso de Energía



08 Elaboración del Reporte

- 59 Enfoque de gestión
- 60 Nuestros grupos de interés
- 61 Nuestros temas materiales



09 Índice de Estándares GRI





Quiénes Somos

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

Nuestro Perfil

Nuestros valores y principios éticos

Nuestros productos y servicios

Nuestra estructura de gobernanza

Nuestra gestión de riesgos

Nuestra participación en asociaciones e instituciones

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

NUESTRO PERFIL

102-1 102-4 102-5 102-7

Somos un banco peruano perteneciente al holding Intercorp Financial Services (IFS). Nos guía nuestro propósito de acompañar a los peruanos a alcanzar sus sueños, hoy. En ese sentido, estamos enfocados en brindar experiencias de servicio personalizadas, ágiles y convenientes a nuestros más de dos millones de clientes de los sectores retail y comercial.

Si bien nuestro año de fundación se remonta al año 1897, es en 1994 cuando iniciamos una nueva forma de hacer banca en el Perú bajo el liderazgo de un grupo de inversores encabezado por Carlos Rodríguez-Pastor Mendoza. Diseñamos una estrategia de negocio basada en la visión de ser el mejor banco a partir de las mejores personas sobre la base de una fuerte cultura de valores y un enfoque de generar valor compartido con nuestro entorno.

La innovación ha sido uno de los aspectos que ha caracterizado nuestro desempeño en los últimos 24 años. Empezamos en 1997 con un nuevo modelo de atención de banca minorista y ampliamos nuestros puntos de atención incursionando en nuevos formatos, como nuestros *money markets* en supermercados. Fuimos los primeros en implementar cajeros automáticos con expendio de monedas y opciones de depósitos, así como en habilitar las opciones de banca móvil.



Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

Nuestro Perfil

Nuestros valores
y principios éticos

Nuestros productos y
servicios

Nuestra estructura de
gobernanza

Nuestra gestión de
riesgos

Nuestra participación
en asociaciones e
instituciones

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

En el 2014, marcamos un nuevo hito en el sistema financiero peruano al iniciar la implementación de un novedoso formato de atención en nuestra red de tiendas financieras eliminando las filas de turnos de atención, incorporando *counters* divididos para poder estar más cerca de nuestros clientes, además de sillones para la espera y facilidades para uso de canales alternativos y procesos digitales.

Al cierre del 2017, contamos con 272 tiendas financieras (11 menos que en el 2016), más de 1 670 cajeros automáticos, la red más grande del Perú y 2 506 corresponsales Interbank Agente en 22 regiones del país.

Hoy estamos enfocados en nuestra estrategia de transformación digital y liderar este proceso en la banca peruana. Creemos que la tecnología nos ofrece la posibilidad de desarrollar capacidades para construir relaciones a largo plazo con una propuesta de valor personalizada acorde a las necesidades de nuestros clientes. En ese contexto, el año pasado desarrollamos ocho iniciativas 100% digitales dirigidas a acompañar las finanzas de personas naturales y pequeños y medianos empresarios.

Por 16 años consecutivos hemos sido elegidos entre las 20 mejores empresas para trabajar en el Perú y estamos entre las 50 mejores empresas para trabajar de América Latina, según The Great Place to Work Institute. En 2017 fuimos reconocidos también como el Banco del Año en el Perú por la prestigiosa revista americana Latin Finance y mantuvimos, por seis años ininterrumpidos, nuestra presencia en el top ten del ranking de Empresas Más Admiradas del País, según el estudio elaborado por PwC y la revista G de Gestión.

Interbank opera solo en Perú.
Actualmente, cuenta con una red de:



272
tiendas financieras

En Lima y en provincias



1 670
cajeros automáticos

la red más grande del Perú



2 506
corresponsales
Interbank Agente

a nivel nacional en 22 de los 24 departamentos del país y en la provincia constitucional del Callao.

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

Nuestro Perfil

**Nuestros valores
y principios éticos**

Nuestros productos y
servicios

Nuestra estructura de
gobernanza

Nuestra gestión de
riesgos

Nuestra participación
en asociaciones e
instituciones

02 Nuestro Desempeño
Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso
con la Sociedad

07 Nuestro compromiso
Ambiental

08 Elaboración del
Reporte

09 Índice de Estándares
GRI

NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS

102-16 205-1 205-2 205-3

En Interbank desarrollamos nuestro negocio en el marco de una cultura enfocada en valores. Esta cultura es la que nos define y guía nuestra actuación empresarial. Estos valores son:



INTEGRIDAD

Una persona íntegra es aquella que se guía por sólidos principios los que defenderá ante cualquier circunstancia, actuando con transparencia y honestidad.



CORAJE

Aquel que es valiente para atreverse a hacer que las cosas pasen.



VOCACIÓN DE SERVICIO

Es aquel que tiene la auténtica predisposición y entrega para servir a los demás regalándoles una experiencia extraordinaria.



SENTIDO DEL HUMOR

El sentido del humor ilumina a quienes lo transmiten, permite disfrutar lo que hacemos, contagia bienestar a los demás, riéndonos de nosotros mismos.



TRABAJO EN EQUIPO

Aquel que trabaja en equipo busca alcanzar el objetivo común que nos une y está convencido de que juntos lograremos resultados extraordinarios.



INNOVACIÓN

Un innovador explora, experimenta y aprende alcanzando soluciones novedosas y aprovechando las oportunidades que ayuden al éxito de nuestra empresa.

Presentación

Indice

01 Quiénes Somos

Nuestro Perfil

Nuestros valores
y principios éticos

Nuestros productos y
servicios

Nuestra estructura de
gobernanza

Nuestra gestión de
riesgos

Nuestra participación
en asociaciones e
instituciones

02 Nuestro Desempeño
Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso
con la Sociedad

07 Nuestro compromiso
Ambiental

08 Elaboración del
Reporte

09 Índice de Estándares
GRI

PRINCIPIOS ÉTICOS

En Interbank contamos con un Código de Ética, documento en el que se presentan un conjunto de prácticas y conductas que debemos evitar. Su contenido plantea una reflexión en torno a los valores y conductas que queremos preservar para garantizar la sostenibilidad de nuestras actividades y fortalecer la relación con nuestros grupos de interés.

Entre las conductas a evitar señaladas en nuestro Código de Ética encontramos:

- Finanzas personales inadecuadas
- Apropiación o utilización indebida de bienes y servicios del banco
- Uso indebido de información confidencial
- Conflicto de intereses
- Aprovechamiento de las relaciones con los clientes y proveedores
- Competencia desleal
- Actividades políticas inapropiadas
- Falsificación y/o alteración
- Aprovechamiento de errores o fallas
- Violación de la seguridad de la información
- Actos indebidos vinculados a aspectos contables y de auditoría
- Lavado de activos
- Actos que atenten contra la diversidad

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

Contamos con un Programa Anticorrupción respaldado por las Políticas Corporativas de *Compliance* de nuestro holding Intercorp Financial Services Inc. Como parte de éste, hemos establecido una **Política Anticorrupción de Tolerancia Cero** dentro de nuestra organización y en nuestra relación con clientes, proveedores, accionistas, socios comerciales, inversionistas y todo aquel agente con el que establezcamos, directa o indirectamente, alguna relación comercial, contractual o de cooperación.

Las políticas y procedimientos anticorrupción fueron desarrolladas por un órgano de control independiente, y comunicadas en los Comités de Gerencia y de Gestión Integral de Riesgos. Su despliegue fue *“top to down”*, partiendo desde el Directorio, la Gerencia General, los Vice presidentes, líderes y colaboradores del banco.

205-1 Como resultado de nuestra evaluación hemos identificado como principales riesgos:

1. Sobornos a funcionarios públicos y privados
2. Sobornos de proveedores
3. Sobornos de clientes a funcionarios del banco
4. Conflicto de intereses
5. Gratificaciones ilegales
6. Extorsión económica

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

Nuestro Perfil

Nuestros valores
y principios éticos

Nuestros productos y
servicios

Nuestra estructura de
gobernanza

Nuestra gestión de
riesgos

Nuestra participación
en asociaciones e
instituciones

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índices de Estándares GRI

El Oficial Principal de Cumplimiento es el responsable de velar por el cumplimiento de este programa y reporta periódicamente al Directorio y Gerencia General los resultados del mismo, revisa procesos, identifica riesgos asociados, propone controles y señala oportunidades de mejora. El objetivo es mitigar la probabilidad de que en Interbank se materialice un acto corrupto.

205-2 Los miembros del Directorio y los Comités de Gerencia y Gestión Integral de Riesgos han sido capacitados en las políticas y procedimientos anticorrupción. En el caso de los colaboradores, el 100% ha recibido comunicaciones y formación en tales herramientas, así como entrenamiento sobre la prevención del lavado de activos y financiamiento de actividades terroristas.

Interbank mantiene canales de denuncia a disposición de todos los colaboradores, proveedores y público en general, mediante los cuales se puede comunicar la existencia de irregularidades, incumplimientos o comportamientos contrarios a nuestras políticas. El Canal Ético www.interbank.pe/canal-etico, buzón interno de

la División de Cumplimiento, y los reportes de incidentes informados directamente al Director de la Oficina de Cumplimiento son gestionados interna y externamente. Todas las consultas o denuncias recibidas a través de estos medios son manejadas con máxima confidencialidad.

205-3 Durante el 2017, no se registraron casos de corrupción confirmados en nuestra organización.

205-1 Como parte de nuestros procesos de transformación digital, hoy es posible que el 80% de nuestras operaciones se puedan realizar por canales digitales, disminuyendo el uso del efectivo, frecuentemente empleado para actos de corrupción.

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

Nuestro Perfil

Nuestros valores
y principios éticos

Nuestros productos
y servicios

Nuestra estructura de
gobernanza

Nuestra gestión de
riesgos

Nuestra participación
en asociaciones e
instituciones

02 Nuestro Desempeño
Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso
con la Sociedad

07 Nuestro compromiso
Ambiental

08 Elaboración del
Reporte

09 Índice de Estándares
GRI

NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

102-2

102-6

G4-F56

En Interbank hemos desarrollado nuevos productos y servicios alineados a nuestra estrategia digital con foco en la experiencia del cliente. Estas iniciativas fueron:

- **Interbank app**

Cada tres semanas presentamos nuevas funcionalidades en la aplicación móvil y en nuestras webs responsiva para personas y empresas. Nuestro foco es poder entregarles a nuestros clientes una experiencia contextual, innovadora, simple e intuitiva en los canales digitales. En el 2017 hemos lanzado funcionalidades como:

1. Pasar sus consumos de tarjeta de crédito a cuotas en dos clicks.
2. Avisarnos si salen de viaje para la activación de consumos en el extranjero.
3. Adquirir cuentas de ahorro, tarjetas de crédito y promociones personalizadas.

Más del 50% de nuestros clientes cuentan con acceso a esta aplicación.

- **Cuenta Digital**

Una persona, cliente o no cliente del banco, puede abrir una cuenta de manera 100% digital desde nuestra web www.interbank.pe. Las cuentas disponibles son: Cuenta Simple, Cuenta Sueldo, Millonaria Súper Tasa y Millonaria Súper Premio. A la fecha se han abierto más de 12 mil cuentas nuevas donde el 60% son de clientes nuevos al banco brindando acceso al mundo financiero de una manera simple y cómoda.

productos
digitales
app interbank
banca para personas

innovación

ejecución
impecable
cliente

visión

agilidad
y conveniencia

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

Nuestro Perfil

Nuestros valores
y principios éticos

**Nuestros productos
y servicios**

Nuestra estructura de
gobernanza

Nuestra gestión de
riesgos

Nuestra participación
en asociaciones e
instituciones

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

- Alcancía Virtual**

Es una nueva funcionalidad de la Cuenta Sueldo de Interbank donde en la misma cuenta el cliente puede separar su dinero del día a día del dinero que quiere ahorrar. Es una funcionalidad que tiene como objetivo ayudar al cliente Cuenta Sueldo a ahorrar de manera simple, rápida y segura, cuidando su ahorro de gastos impulsivos. A la fecha ya son más de 100 mil clientes a los que estamos ayudando a ahorrar.
- Smart**

Es el administrador de las finanzas personales de los clientes, está disponible en el APP Interbank para clientes Cuenta Sueldo o clientes con Tarjeta de Crédito. El objetivo es ayudar al cliente a tomar decisiones financieras con información clara y de una manera inteligente, darle control sobre sus gastos. En esta primera versión mostramos el estado de su gasto vs el promedio de los últimos tres meses y las categorías en las que gasta. Cerramos el 2017 con Smart desplegado en 53 mil clientes, a la fecha ya superamos los 100 mil.
- Interbank Benefit**

Es el programa on line de recompensas de Tarjetas de Crédito de Interbank único en el mercado porque permite a nuestros clientes acceder – desde la web o desde su móvil - a la compra de pasajes y productos con canje de millas, con millas + pago con tarjeta de crédito o sólo con tarjeta de crédito a precios especiales.

PARA EMPRESARIOS

- Banca por Internet Empresarios**

Nuestros clientes de la Banca Comercial pueden realizar operaciones a un tipo de cambio personalizado, gracias a una nueva funcionalidad. Añadimos, también la opción de retiro de fondos de una cuenta PayPal directamente a la cuenta Interbank de la empresa. Interbank es el único banco en Perú que permite realizar este tipo de operación. En cuanto a adquisición de productos, habilitamos la funcionalidad que permite a nuestros clientes solicitar la emisión o renovación de cartas fianza por la Banca por Internet, sin necesidad de traer documentos.
- Web Móvil Transaccional:**

Utilizada desde dispositivos móviles. Por ejemplo, ahora las empresas pueden hacer transferencias donde quiera que estén directamente desde su celular.

PARA MEDIANOS Y PEQUEÑOS EMPRESARIOS:

- Tunki**, es una aplicación de medio de pago que le permite a negocios y clientes transaccionar sin uso del efectivo.
- Nando**, es una plataforma que le permite a nuevos empresarios tener herramientas digitales de administración y contabilidad de sus negocios a través de un smartphone.
- Cuenta 100% digital** para negocios, la misma que se puede solicitar online y en menos de una hora, permite tener una cuenta sin papeleos.

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

Nuestro Perfil

Nuestros valores
y principios éticos

Nuestros productos
y servicios

Nuestra estructura de
gobernanza

Nuestra gestión de
riesgos

Nuestra participación
en asociaciones e
instituciones

02 Nuestro Desempeño
Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso
con la Sociedad

07 Nuestro compromiso
Ambiental

08 Elaboración del
Reporte

09 Índice de Estándares
GRI

En general, los productos y servicios ofrecidos por Interbank se dividen en:



BANCA PERSONAS

- **Tarjetas de crédito**

Permite realizar pagos o compras con la tranquilidad de cancelarlas de forma posterior a la adquisición del bien o servicio. Ofrecemos alternativas de tarjeta de crédito de los tres operadores más reconocidos: Visa, Mastercard y American Express. Nuestros clientes pueden acceder a una tarjeta de crédito a través de www.interbank.pe.

- **Tarjeta de débito**

Es la herramienta segura para poder disponer del dinero con facilidad. Interbank distingue tipos de tarjeta de débito, en función a los beneficios adicionales que estos brinden a los clientes.

- **Cuentas de depósito de sueldo:**

Producto que ofrece la gestión transaccional de remuneraciones, con importantes beneficios para empleadores y empleados. Se gestiona integralmente de manera digital a través de nuestra Banca Móvil y/o Banca por Internet.

- **Cuentas de ahorro**

Contamos diferentes tipos de cuentas que brindan beneficios a aquellos que apuestan por ahorrar o que las requieren para transaccionar. Hoy es posible abrir una cuenta desde www.interbank.pe.

- **Cuenta de Compensación por Tiempo de Servicios (CTS)**

Cuenta que recibe los depósitos anuales de los peruanos trabajadores dependientes, con beneficios diferenciados que permiten priorizar el ahorro de este dinero. Usamos contratos digitales para su apertura.

- **Créditos**

Brindamos 12 alternativas de crédito que se ajustan a la medida de las necesidades o momentos de vida de los peruanos. Permitimos que nuestros clientes puedan simular un cronograma de pagos mediante nuestro sitio web.

- **Seguros**

Ofrecemos una diversidad de seguros que permiten que los clientes puedan cubrir cualquier imprevisto o atender emergencias.

- **Remesas y envíos de dinero**

Hacemos posible el envío y recepción de dinero desde el interior y exterior del país sin necesidad de ser cliente.

- **Otros**

Ofrecemos también el pago de servicios y recargas telefónicas en nuestras tiendas, Banca por Internet y App Interbank, cambio de hasta diez tipos de monedas distintas en red de tiendas multi divisas. Prestaciones específicas, como la apertura de cuentas PayPal o el cambio de monedas a un tipo preferencial.

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

Nuestro Perfil

Nuestros valores
y principios éticos

Nuestros productos
y servicios

Nuestra estructura de
gobernanza

Nuestra gestión de
riesgos

Nuestra participación
en asociaciones e
instituciones

02 Nuestro Desempeño
Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso
con la Sociedad

07 Nuestro compromiso
Ambiental

08 Elaboración del
Reporte

09 Índice de Estándares
GRI

 BANCA COMERCIAL

Enfocada en brindar servicios y asesoría financiera a las empresas del segmento Corporativo, Empresa y Pequeña Empresa. Ofrece productos como financiamientos (colocaciones directas e indirectas), *cash management* y operaciones de cambio de divisas. Nos diferenciamos a través del contacto cercano con nuestros clientes, escuchando sus necesidades para brindarles soluciones flexibles y confiables.

Banca Corporativa

- Empresas con ventas anuales superiores a los S/100 millones.
- No comprende empresas con sede principal en provincias.
- Comprende a multinacionales de grandes grupos económicos o en proceso de serlo.
- Se consideran compañías que pudieran necesitar alto nivel de especialización financiera.

Banca Empresa

- Personas naturales y jurídicas bajo actividad comercial, con registros contables y ventas anuales de S/3 a S/100 millones.
- Se subdivide en Banca Empresa Lima y Provincias, comprendiendo empresas con ventas anuales mayores a S/100 millones cuya sede principal se ubica en provincia.

Banca Empresa Pequeña

- Personas naturales y/o jurídicas con ventas anuales de S/300 mil hasta S/3 millones
- Considera cualquier forma de organización o gestión empresarial para llevar a cabo una actividad generadora de ingreso.
- Ofrece la adquisición de activos fijos, capital del trabajo y/o líneas de crédito.

• Cuentas de ahorro

Contamos con más de 10 tipos de cuentas de ahorros para los distintos tipos de empresas y requerimientos transaccionales.

• Pago de Remuneraciones

Nuestros clientes pueden pagar los sueldos, salarios y contraprestaciones de sus trabajadores en línea a través de nuestra Banca por Internet para Empresas.

• Emisión de Cartas Fianza y Cartas de Crédito

Para operaciones de importación y exportación.

• Factoring

Servicio que permite a las empresas obtener un anticipo de dinero a cambio de sus facturas, que pueden emplear como capital de trabajo. Puede gestionarse de manera física como electrónica, mediante la Banca por Internet para Empresas. Además, ofrece soluciones para los proveedores de nuestros clientes, importadores y exportadores.

• Leasing y Leaseback

Opciones ideales para la gestión de herramientas de trabajo, sin riesgo de sobre endeudamiento y con la posibilidad de fortalecer el historial crediticio.

• Gestión de cobranzas

Gestionamos el cobro de documentos de exportación e importación, canalizando el pago según las instrucciones de nuestro cliente.

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

Nuestro Perfil

Nuestros valores
y principios éticos

**Nuestros productos
y servicios**

Nuestra estructura de
gobernanza

Nuestra gestión de
riesgos

Nuestra participación
en asociaciones e
instituciones

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

- **Emisión de Pagarés**

Financiamiento de capital de trabajo estructural, gastos de capital, inversiones, desarrollo de proyectos, entre otros.

- **Financiamiento de comercio exterior**

Brindamos facilidades para que las empresas puedan adquirir o producir la mercancía que desean exportar. En este espacio aparecen servicios beneficiosos para las empresas, tales como el forfaiting, que permite que Interbank adquiriera los derechos de cobro de una carta de crédito de exportación a favor de un cliente que se dedica a exportar, para que prefiera descontar este monto de la transacción para obtener mayor liquidez.

- **Transferencias interbancarias e internacionales**

- **Banca Móvil para empresas**

Un canal ágil y conveniente mediante el cual nuestros clientes de empresas pueden gestionar sus cuentas, autorizar operaciones, realizar pagos de planillas, proveedores y AFPs, administrar las operaciones de comercio exterior, consultar estados de cuenta de hasta doce meses atrás, entre otras transacciones, desde donde estén.

- **Trading Company**

Interbank ofrece sus productos y servicios en una *Trading Company* ubicada en China, la cual opera bajo el nombre de *IFH Peru Ltd. Shanghai Representative Office*. Somos el primer banco peruano con presencia física en el gigante asiático. Mediante nuestra oficina en Shanghái ofrecemos servicios de plataforma comercial para ayudar a nuestros clientes empresariales en sus exportaciones e importaciones.

- **Otros**

Pago de impuestos (SUNAT, Aduanas), AFP; Pagos a Proveedores; Cambios de divisas.

Ofrecemos una
experiencia contextual,
innovadora, simple e intuitiva
en los canales digitales.

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

Nuestro Perfil

Nuestros valores
y principios éticos

**Nuestros productos
y servicios**

Nuestra estructura de
gobernanza

Nuestra gestión de
riesgos

Nuestra participación
en asociaciones e
instituciones

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI



MERCADO DE CAPITAL

Aportamos a la consolidación del mercado de capitales del país con una plataforma de atención acorde a la dinámica de nuestros clientes.

- **Gestiones de Tesorería**

Desde la Mesa de Posición se realizan negocios de intermediación con clientes internacionales, brindándose servicios de gestión de cambio de monedas, inversiones, gestión de liquidez y derivados.

- **Mesa de Distribución**

Gestiona la intermediación con clientes locales, entre los que se encuentran empresas, corporaciones, instituciones, empresas inmobiliarias, pequeñas empresas y personas.

- **Banca Institucional**

Gestiona los fondos locales e internacionales. Se busca incrementar con solidez la cartera de depósitos y oportunidades de crecimiento a través de las colocaciones.

- **Cambios**

Ofrecemos el intercambio entre las principales divisas del mundo, a través de la red de tiendas realizamos operaciones de cambios dólar sol, y a través de tiendas seleccionadas realizamos el cambio de todas las monedas. Este servicio está dirigido a personas naturales a través de tiendas, cajeros automáticos, canales digitales (Banca por Internet y Banca Móvil), y a personas jurídicas mediante tiendas y la mesa de dinero.

- **Captaciones**

Ofrecemos depósitos a plazo de acuerdo con la necesidad de cada cliente mediante la mesa de dinero, y según plazos deseados.

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

Nuestro Perfil

Nuestros valores
y principios éticos

Nuestros productos
y servicios

Nuestra estructura de
gobernanza

Nuestra gestión de
riesgos

Nuestra participación
en asociaciones e
instituciones

02 Nuestro Desempeño
Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso
con la Sociedad

07 Nuestro compromiso
Ambiental

08 Elaboración del
Reporte

09 Índice de Estándares
GRI

PRODUCTOS Y SERVICIOS CON ENFOQUE EDUCATIVO Y DE VIVIENDA

G4-FS7

El **Préstamo para Estudios** de Interbank financia hasta en un 100% Maestrías, Diplomados y estudios de Post Grado en general, en el Perú o el extranjero, a tiempo completo y parcial. Brinda la facilidad de permitir el pago hasta en 60 cuotas, así como un período de gracia de hasta dos años en caso de estudios a tiempo completo y dos meses para tiempo parcial. Sus tasas son, en promedio, 50% más bajas que las de un préstamo personal tradicional. En el 2017 desembolsamos 48 de estos créditos por un total de S/ 3 millones, un alza del 30% y 60% respectivamente, en comparación al 2016.

El **Bono Mi Vivienda Sostenible (BMS)** es el beneficio no reembolsable otorgado por el Fondo Mi Vivienda (FMV) dirigido al acceso a una vivienda bajo el **Crédito Mi Vivienda**, que cuente con el certificado de elegibilidad como sostenible. Interbank es el principal banco aliado para estos créditos del Estado. En el 2017 brindamos 738 préstamos con un desembolso total de S/ 83 millones, número menor a los 938 desembolsos realizados en el 2016 debido a la reducción de stock de proyectos inmobiliarios. Es nuestra expectativa que, en el 2018, este sector se reactive.

G4-FS13

G4-FS14

Entendiendo, además, que el acceso al sistema financiero es clave para el desarrollo de las comunidades, acercamos nuestros productos y servicios a zonas de difícil acceso.

Para el caso de nuestros clientes de Banca Comercial, hemos implementado puntos de atención denominados *“Todo Terreno”*, los mismos que se implementan dentro de campos agrícolas en:

- **Complejo Agroindustrial Beta:** Beta Chulucanas (Piura), Beta Jayanca (Lambayeque) y Beta Ica (2 sedes)
- **Camposol:** Agromás y Planta (Virú, Trujillo)

Asimismo, contamos con Tiendas Financieras en las localidades de Chalhuanhuacho (Apurímac), Llacuabamba (La Libertad) y Marcona (Ica), con baja población pero con alto potencial económico debido a las actividades que en ellas se desarrollan.

Cabe destacar, además, que a través de nuestro producto Crédito por Convenio hacemos posible que trabajadores del sector público que viven en zonas rurales puedan acceder al sistema financiero. Así, en el 2017, el 25% de desembolsos de este tipo de préstamos se destinaron a personas en zonas rurales, definiendo éstas como las que se encuentran a cinco o más horas de ciudades principales.

Presentación

Indice

01 Quiénes Somos

Nuestro Perfil

Nuestros valores
y principios éticos

Nuestros productos y
servicios

**Nuestra estructura
de gobernanza**

Nuestra gestión de
riesgos

Nuestra participación
en asociaciones e
instituciones

02 Nuestro Desempeño
Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso
con la Sociedad

07 Nuestro compromiso
Ambiental

08 Elaboración del
Reporte

09 Índice de Estándares
GRI

NUESTRA ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

102-18

Contamos con un Código de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo que reúne los principales criterios y recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD) y de la Superintendencia del Mercado de Valores. Reconocemos y tomamos como nuestro el compromiso con estos principios, así como la protección y promoción de: los derechos y tratamiento equitativo de los accionistas, la función de los grupos de interés en el gobierno de la sociedad, la comunicación y transparencia informativa.

GOBIERNO CORPORATIVO

En Interbank los órganos de gobierno corporativo son la **Junta General de Accionistas**, el **Directorio** y el **Comité de Gerencia**. El Directorio de Interbank está conformado por 10 directores, ocho de los cuales son directores independientes. El Comité de Gerencia es liderado por Luis Felipe Castellanos, CEO de Interbank desde enero del 2011 e integrado por otros nueve destacados profesionales.

Entre los miembros del Directorio, la plana gerencial y los principales funcionarios de la empresa no existe grado de vinculación por afinidad o consanguinidad. Asimismo, el monto total de las dietas de los miembros del Directorio y de la remuneración anual de la plana gerencial representa el 2.23% de los ingresos brutos registrados en el 2017.

transparencia
en la información
órganos especiales
principios
buen gobierno
transparencia
en la información
políticas de cumplimiento
principios
buen gobierno
órganos especiales
código de ética
transparencia
en la información

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

Nuestro Perfil

Nuestros valores
y principios éticos

Nuestros productos y
servicios

**Nuestra estructura
de gobernanza**

Nuestra gestión de
riesgos

Nuestra participación
en asociaciones e
instituciones

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

ÓRGANOS ESPECIALES

- **Comité Ejecutivo de Directorio**

Apoya a la administración en el seguimiento de metas y en la aceleración en la toma de decisiones.

- **Comité de Auditoría**

Vigila el adecuado funcionamiento del sistema de control interno; mantiene informado al Directorio acerca de la confiabilidad de los procesos contables y financieros.

- **Comité de Gestión Integral de Riesgos**

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

- **Comité de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo**

Difunde al directorio la adaptación, implementación y seguimiento de las buenas prácticas de gobierno corporativo, vela por el cumplimiento del estándar, propone las medidas convenientes para alcanzar y mantener los mismos, y vela por la actuación de responsabilidad social.

- **Comité Directivo de Créditos**

Otorga y aprueba créditos por montos significativos e informa al Directorio en sus sesiones ordinarias de las operaciones de crédito aprobadas.

- **Comité de Compensación**

Revisa los programas de beneficios, de propuestas remunerativas y gratificaciones, así como análisis comparativos del mercado.

- **Comité de Financiamiento a Vinculadas**

Todas las transacciones que involucren algún financiamiento directo y/o indirecto a partes vinculadas son aprobadas por este comité. Para ello, deberá contar con un mínimo de 3 miembros.

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

Nuestro Perfil

Nuestros valores
y principios éticos

Nuestros productos y
servicios

Nuestra estructura de
gobernanza

**Nuestra gestión de
riesgos**

Nuestra participación
en asociaciones e
instituciones

02 Nuestro Desempeño
Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso
con la Sociedad

07 Nuestro compromiso
Ambiental

08 Elaboración del
Reporte

09 Índice de Estándares
GRI

NUESTRA GESTIÓN DE RIESGOS

102-11

102-15

El Comité de Gestión Integral de Riesgos es el órgano responsable de aprobar las políticas para la gestión integral de riesgos. Por el negocio financiero en el que Interbank participa, gestionamos los siguientes riesgos:

RIESGO DE CRÉDITO

Riesgo que se origina por la posibilidad de pérdidas derivadas del incumplimiento total o parcial de las obligaciones financieras contraídas con cada institución financiera por parte de clientes. Por ello, constituye una parte intrínseca del negocio bancario.

RIESGO OPERACIONAL

Riesgo relacionado a la posibilidad de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, o eventos externos. Integrado a la gestión de riesgos operacionales, el *Programa de Continuidad del Negocio* es una de las principales medidas para asegurar la continuidad del servicio a nuestros clientes y mitigar riesgos de interrupción operativa.

RIESGOS DE MERCADO Y LIQUIDEZ

Se definen como la posibilidad de pérdida por variaciones en el comportamiento de los principales factores del mercado financiero, como por ejemplo: tipos de cambio, tasas de interés, precios bursátiles, precios de materias primas (*commodities*) y liquidez.

RIESGO SOCIAL Y AMBIENTAL

Permite identificar, evaluar y gestionar de manera estructurada y constante los riesgos ambientales y sociales, previo al otorgamiento de créditos, buscando con ello mitigar los mismos y cuidando la reputación de la institución.

En el 2017, Interbank reportó al organismo regulador tres operaciones correspondientes al financiamiento de proyectos del Estado y del sector construcción cuyos importes ascendieron a un total de S/ 176 472 277, los cuales fueron categorizados bajo riesgo social y ambiental medio (1) y bajo (2).

En cuanto al cambio climático y su posible impacto en el otorgamiento de créditos hemos definido cláusulas que permiten replantear las condiciones de los mismos. Durante el 2017, dada la emergencia declarada por el Estado ante la ocurrencia del Niño Costero, reprogramamos créditos por S/ 350 millones de afectados por este fenómeno natural.

RIESGO REPUTACIONAL

Está relacionado a la ocurrencia de un evento o situación que pueda impactar las percepciones que nuestros stakeholders tienen sobre el banco. En Interbank, el riesgo reputacional es estimado en el comité que evalúa, en conjunto, los otros riesgos antes mencionados.

Presentación

Indice

01 Quiénes Somos

Nuestro Perfil

Nuestros valores
y principios éticos

Nuestros productos y
servicios

Nuestra estructura de
gobierno

Nuestra gestión de
riesgos

**Nuestra participación
en asociaciones e
instituciones**

02 Nuestro Desempeño
Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso
con la Sociedad

07 Nuestro compromiso
Ambiental

08 Elaboración del
Reporte

09 Índice de Estándares
GRI

NUESTRA PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES E INSTITUCIONES

102-12

102-13

Interbank participa en los siguientes espacios del ámbito público y privado:

- **Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)**

Institución gremial que agrupa a los bancos e instituciones financieras privadas del Perú. Participamos en los Comités de Gerentes Generales, Educación e Inclusión Financiera, Medio Ambiente, Dinero Electrónico y Derecho Bancario.

- **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

Iniciativa de las Naciones Unidas para la promoción de la ciudadanía corporativa responsable a nivel internacional. Plantea el compromiso de sus adherentes con diez principios universales en cuatro áreas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Nos sumamos a esta iniciativa en julio de 2014.

- **Endeavor**

Organización global sin fines de lucro que apoya el desarrollo de emprendedores de alto impacto. En el Perú, busca seleccionar, apoyar y acelerar emprendimientos tecnológicos en estado

temprano a través de la capacitación a los emprendedores y el acercamiento a mentores y financiamiento de capital. Somos aliados locales de esta iniciativa y nuestro Gerente General, Luis Felipe Castellanos, participa como director.

- **Instituto Peruano de Acción Empresarial (IPAE)**

Asociación privada sin fines de lucro cuya misión es convocar, reflexionar, proponer y ejecutar iniciativas para el desarrollo de la institucionalidad, la economía de mercado, la empresa y la educación en el Perú.

- **Asociación Nacional de Anunciantes (ANANDA)**

Agrupa a las principales empresas que invierten en publicidad en el Perú. Al ser miembros, cumplimos con el Código de Ética Publicitaria que vela por una práctica de la publicidad bajo los principios de legalidad, decencia, veracidad y lealtad; en beneficio de los consumidores y de la leal competencia en el mercado.



Nuestro desempeño económico

Presentación

Indice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

Enfoque de gestión

Inversión e innovación

Valor económico generado

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

ENFOQUE DE GESTIÓN

102-7

En Interbank apostamos por aportar a la construcción de un Perú con un desarrollo económico sostenido, liderado por un sector empresarial dinámico enfocado en el valor compartido.

Gestionamos y medimos nuestro desempeño económico mensualmente, definimos un plan estratégico y seguimos lineamientos sobre la base de indicadores macroeconómicos. Este plan, junto a su presupuesto anual, es aprobado por el Directorio.

Al cierre del 2017, el volumen de ventas netas (margen financiero neto) de Interbank ascendió a S/ 1 541.5 millones, una reducción del 1.8% con respecto al 2016. Este resultado se explica principalmente por un incremento del 8.9% en el gasto de provisiones, parcialmente contrarrestado por un incremento del 2.2% en los ingresos financieros. Este último concepto estuvo impulsado por el crecimiento en los rubros intereses por inversiones, intereses por créditos e intereses por disponible.

Por otra parte, nuestro patrimonio efectivo ascendió a S/ 6 066.3 millones, un incremento del 7.6% respecto del año anterior. El capital primario ascendió a S/ 4 250.4 millones, mientras que el secundario a S/ 1 815.9 millones.

INVERSIÓN E INNOVACIÓN

Interbank ha iniciado un proceso de transformación digital, combinando metodologías como *“user centered design”* y *“design thinking”*, para que nuestros clientes tengan nuevas y más simples formas de interactuar con nosotros. Así, los laboratorios de innovación de Interbank y de Intercorp, grupo al que pertenecemos, trabajan constantemente en este objetivo.

En este contexto, la inversión digital de Interbank mostró un crecimiento de 1,9% en el 2017, pasando de S/ 146.9 millones en 2016 a S/ 149.6 millones en 2017. Dentro de esta inversión, aquella relacionada con proyectos de transformación digital creció 84.5% en 2017, pasando de S/ 31.3 millones en 2016 a S/ 57.7 millones en 2017.

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

Enfoque de gestión

Inversión e innovación

Valor económico generado

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

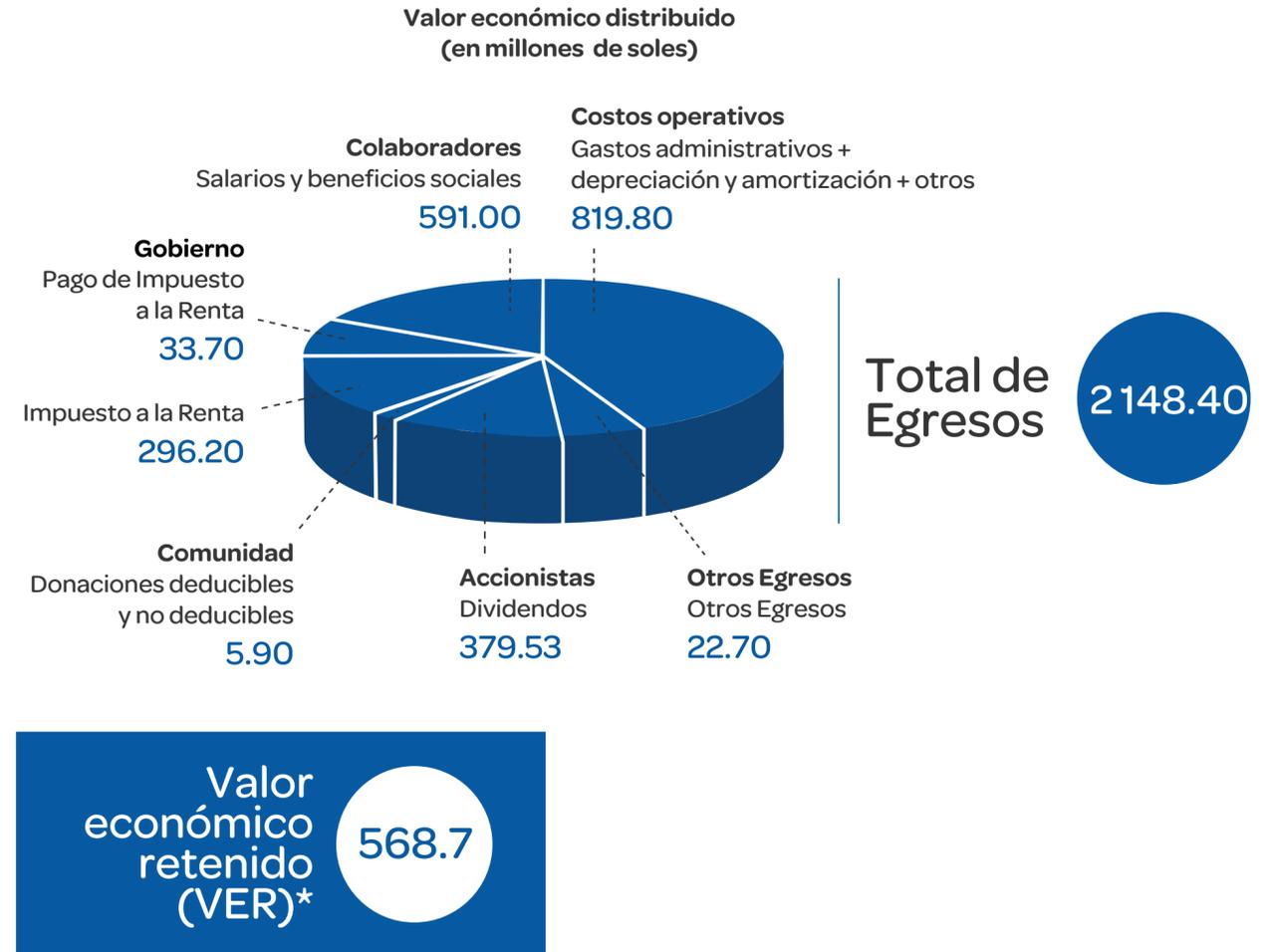
08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

VALOR ECONÓMICO GENERADO

201-1

De acuerdo con el principio de devengado, Interbank ha calculado el Valor Económico Directo Retenido (VER) de sus actividades, tal como se detalla en el siguiente gráfico:



*Según la metodología GRI, basada en Estados financieros

201-4

Es importante señalar que Interbank no recibe asistencia financiera alguna por parte del Estado.



Gestión del talento

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

Enfoque de gestión

Colaboradores

Selección y Reclutamiento

Beneficios

Diversidad

Formación y Desarrollo

Seguridad y Salud en el Trabajo

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

ENFOQUE DE GESTIÓN

Nuestra filosofía de negocio se fundamenta en una cultura basada en valores. Queremos ser el mejor banco a partir de las mejores personas que compartan nuestro propósito en un clima laboral único y con las competencias que necesitamos para construir el banco digital que acompañe a nuestros clientes.

cultura basada en
2017 valores
 clima laboral **único** **6662** **colaboradores** jornada contrato
 proceso de selección canales de comunicación líderes
 agilidad y colaboradores
beneficios talentos
 eficiencia **oportunidades**
 igualdad de **formación** **desarrollo**
 oportunidades y género
 capacitaciones seguridad salud

Presentación

Indice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

Enfoque de gestión

Colaboradores

Selección y Reclutamiento

Beneficios

Diversidad

Formación y Desarrollo

Seguridad y Salud en el Trabajo

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

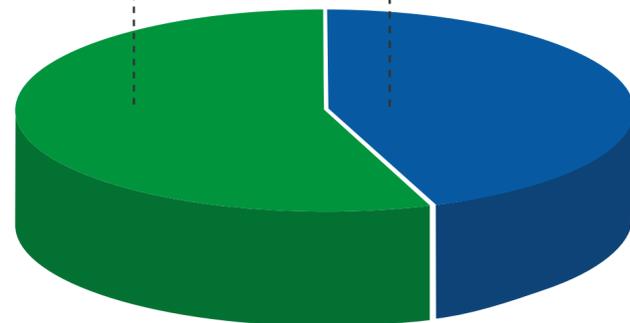
COLABORADORES

102-7 102-8

Al cierre del 2017, contamos con 6,662 colaboradores, de los cuales el **59,5% son mujeres**, 80,4% labora en Lima, y 80,6% cuenta con un contrato a plazo indefinido.

Cantidad de colaboradores del 2016 al 2017 (Sexo)

	Mujeres	Hombres	Total
2016	(4 099)	(2 918)	7 017
2017	(3 963)	(2 699)	6 662
	59.5%	40.5%	100%



Tipo de Contrato

	Mujeres	Hombres	Total
Plazo Indefinido	3 075	2 296	5 371
Contrato por Necesidad de Mercado	775	361	1 136
Contrato por Obra/Servicio Especifico	112	41	153
Contrato de Trabajo Personal Extranjero	1	1	2
Total	3 963	2 699	6 662



Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

Enfoque de gestión

Colaboradores

Selección y Reclutamiento

Beneficios

Diversidad

Formación y Desarrollo

Seguridad y Salud en el Trabajo

04 Nuestros Clientes

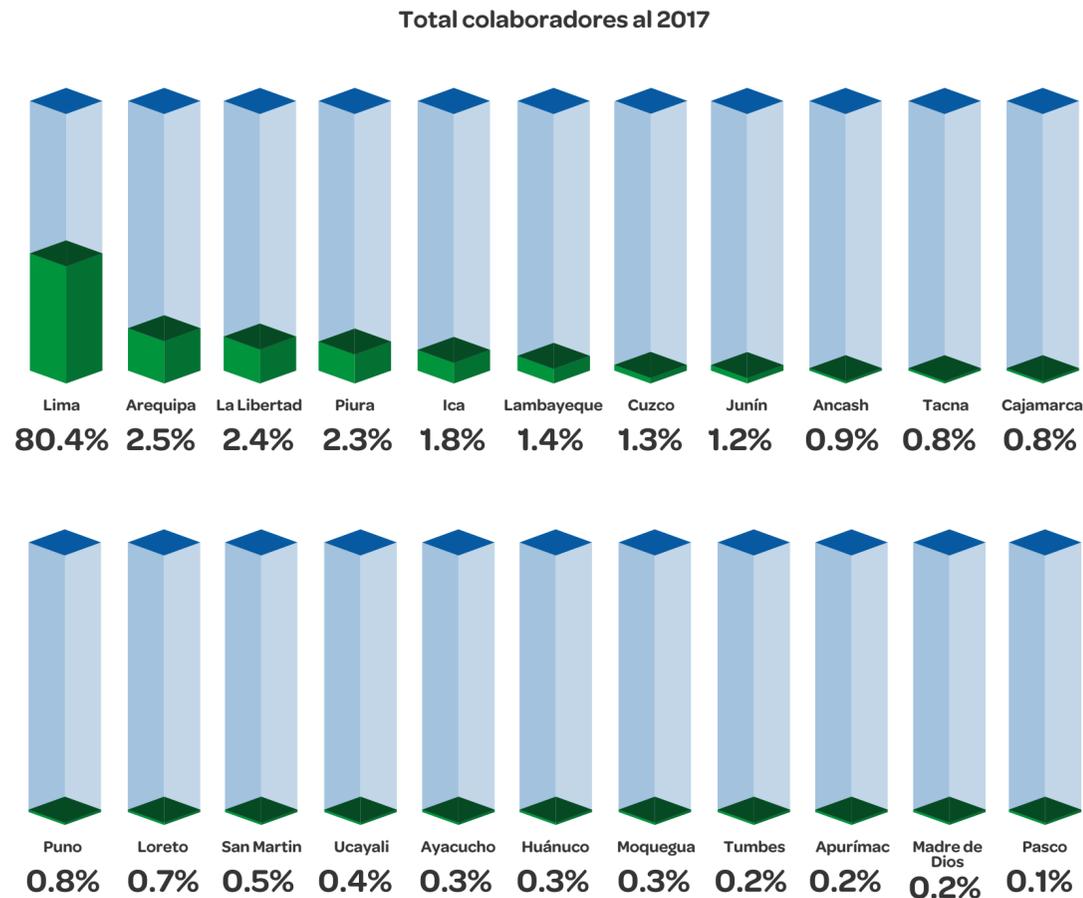
05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

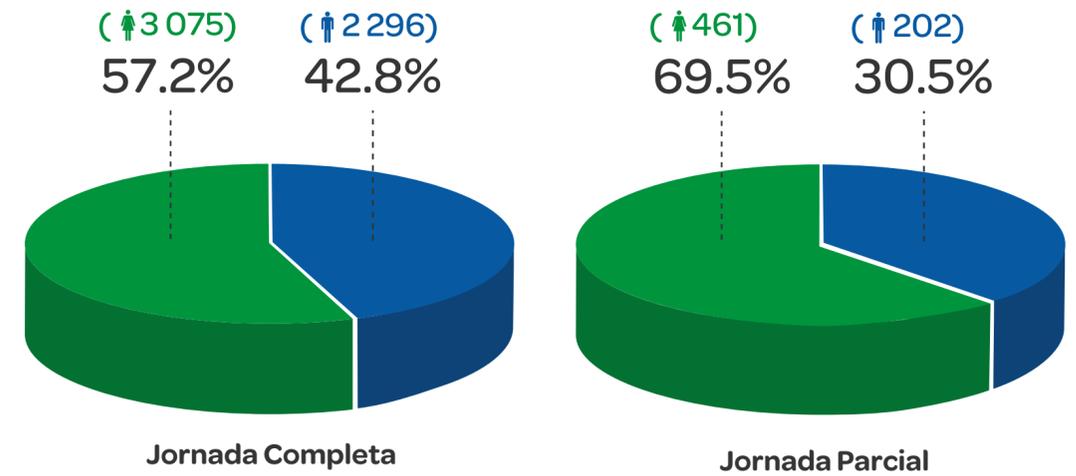
07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI



Tipo de jornada



Cabe precisar que las actividades de Interbank están a cargo de colaboradores directamente vinculados con el Banco. Asimismo, no se realizan contrataciones o despidos significativos por factores estacionales.

NEGOCIACIÓN COLECTIVA

En Interbank promovemos y facilitamos los canales de comunicación necesarios para que líderes y colaboradores resuelvan consultas e inquietudes sobre la gestión y desarrollo de los colaboradores. Como adherente al Pacto Mundial, reconocemos y respetamos el derecho de libertad de asociación, no habiéndose registrado una al cierre del 2017.

102-41

Presentación

Indice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño
Económico

03 Gestión del Talento

Enfoque de gestión

Colaboradores

**Selección y
Reclutamiento**

Beneficios

Diversidad

Formación y Desarrollo

Seguridad y Salud
en el Trabajo

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso
con la Sociedad

07 Nuestro compromiso
Ambiental

08 Elaboración del
Reporte

09 Índice de Estándares
GRI

SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO

“TÚ PONES EL TALENTO, NOSOTROS LAS OPORTUNIDADES”, define nuestra marca empleadora que acompaña todos los procesos de reclutamiento de Interbank. A través de www.trabajaeninterbank.pe difundimos las oportunidades laborales y, también es posible que los candidatos interesados accedan a las primeras etapas del proceso de selección.

La forma de atraer, reclutar, seleccionar y contratar a las personas prioriza el uso de plataformas digitales., lo que permite eficiencia y agilidad en el proceso para la organización como para el postulante.

401-1 Durante el 2017, 1 415 colaboradores se incorporaron a Interbank, el 74.4% de ellos tiene entre 18 y 25 años, el 60.9% son mujeres, y el 26.4% fueron realizadas en regiones distintas a Lima.

Prioriza el uso
de plataformas
digitales

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

Enfoque de gestión

Colaboradores

Selección y Reclutamiento

Beneficios

Diversidad

Formación y Desarrollo

Seguridad y Salud en el Trabajo

04 Nuestros Clientes

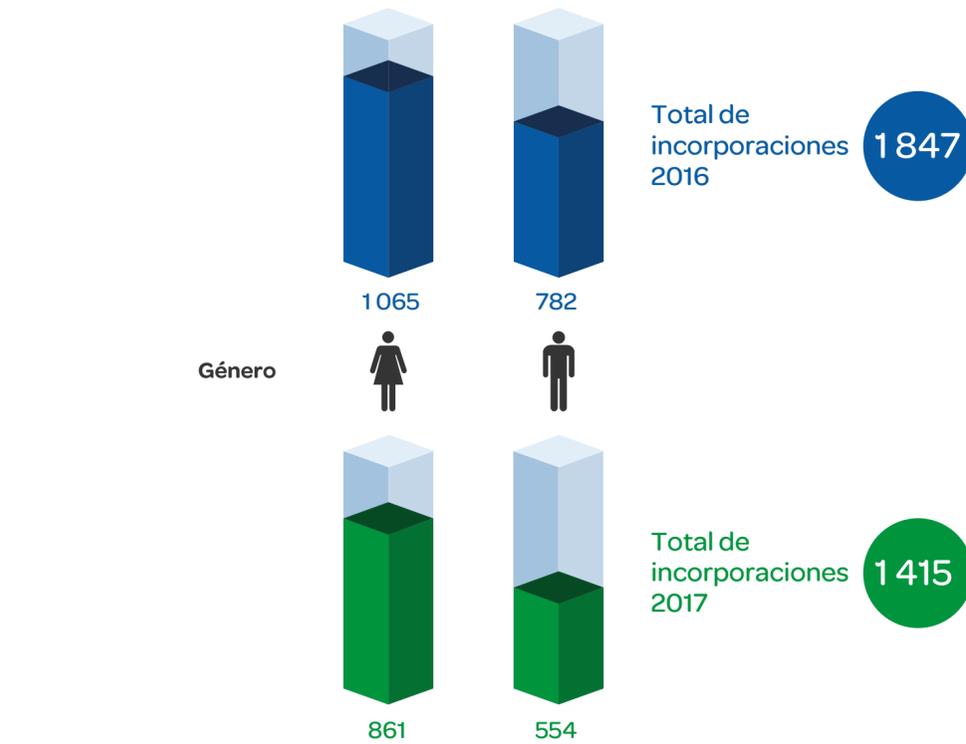
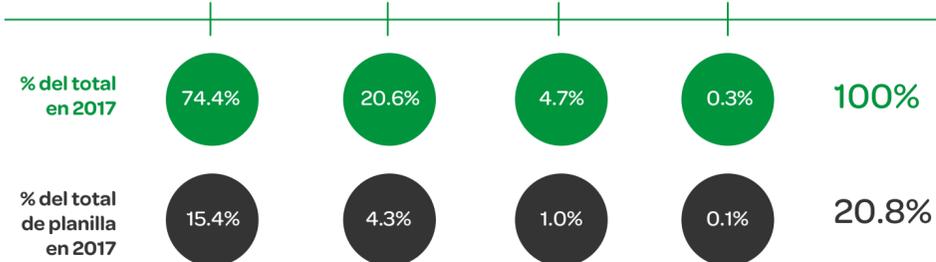
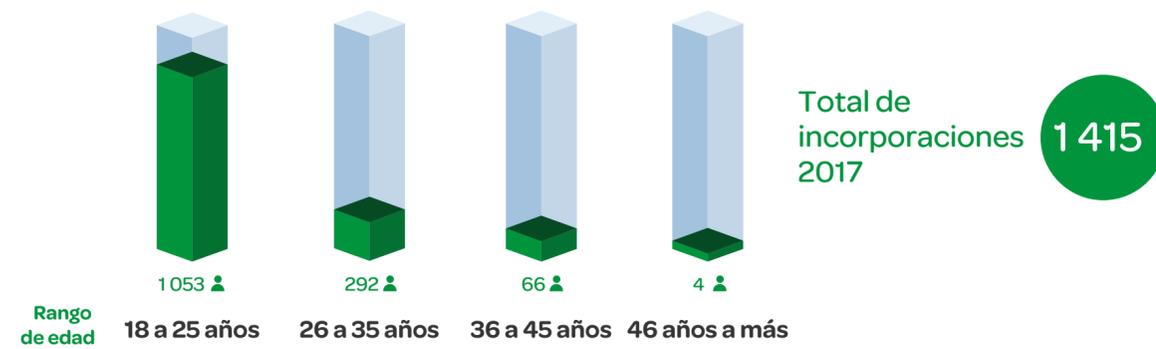
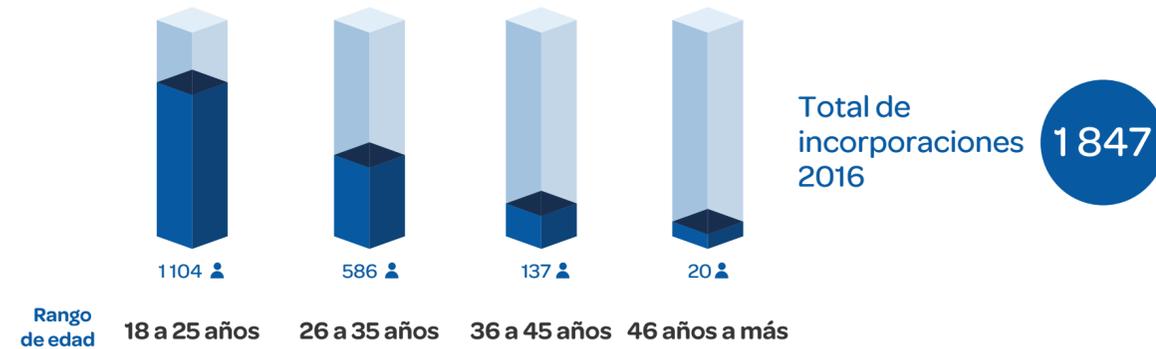
05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI



Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

Enfoque de gestión

Colaboradores

Selección y Reclutamiento

Beneficios

Diversidad

Formación y Desarrollo

Seguridad y Salud en el Trabajo

04 Nuestros Clientes

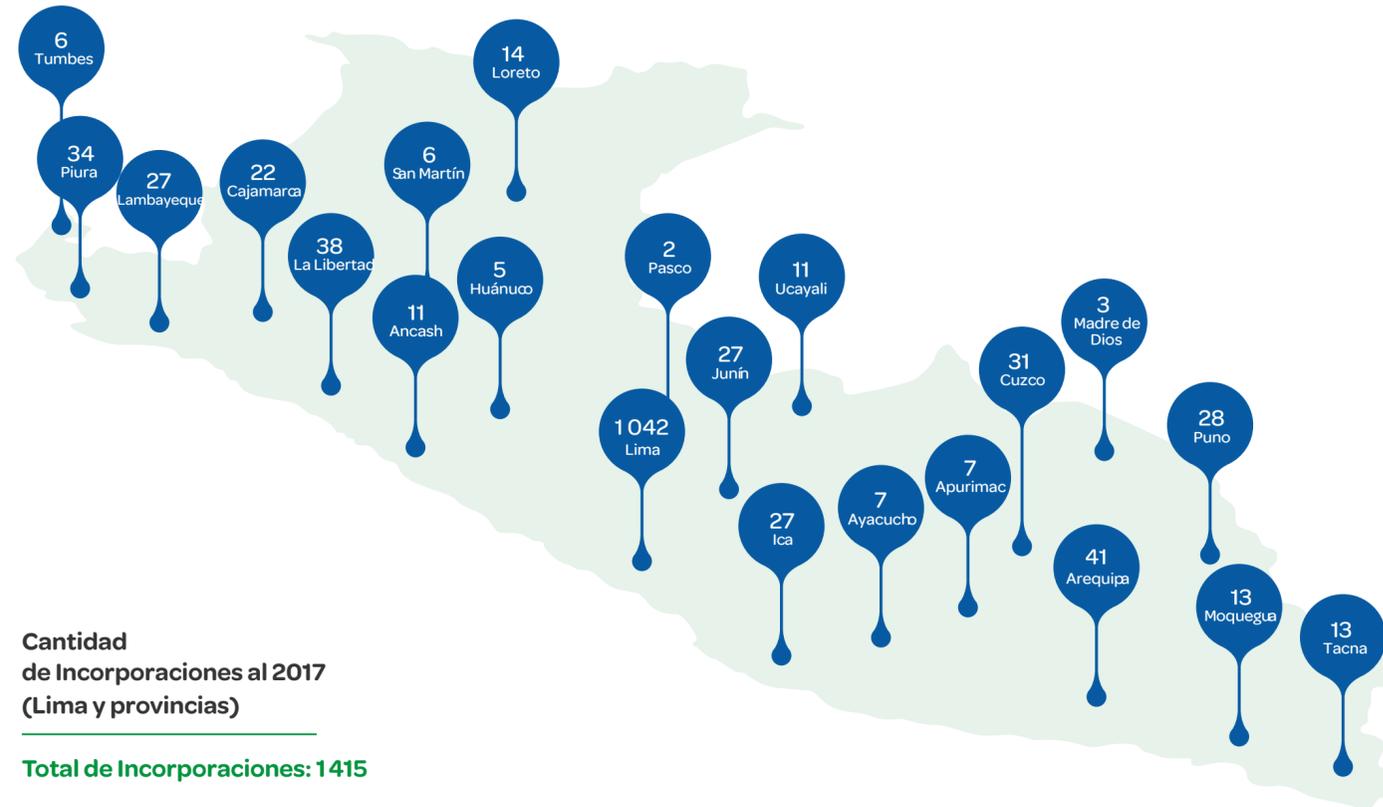
05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

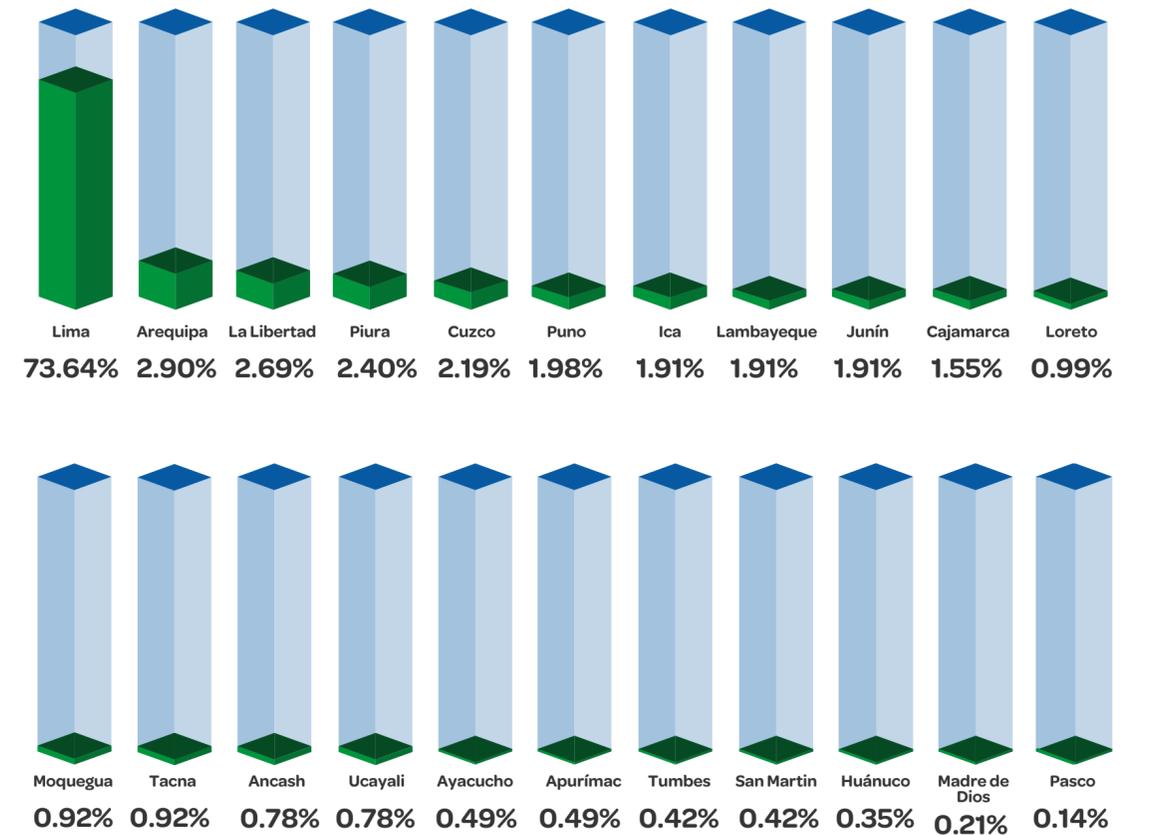
07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI



Total de Incorporaciones al 2017



Presentación

Indice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

Enfoque de gestión

Colaboradores

Selección y Reclutamiento

Beneficios

Diversidad

Formación y Desarrollo

Seguridad y Salud en el Trabajo

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

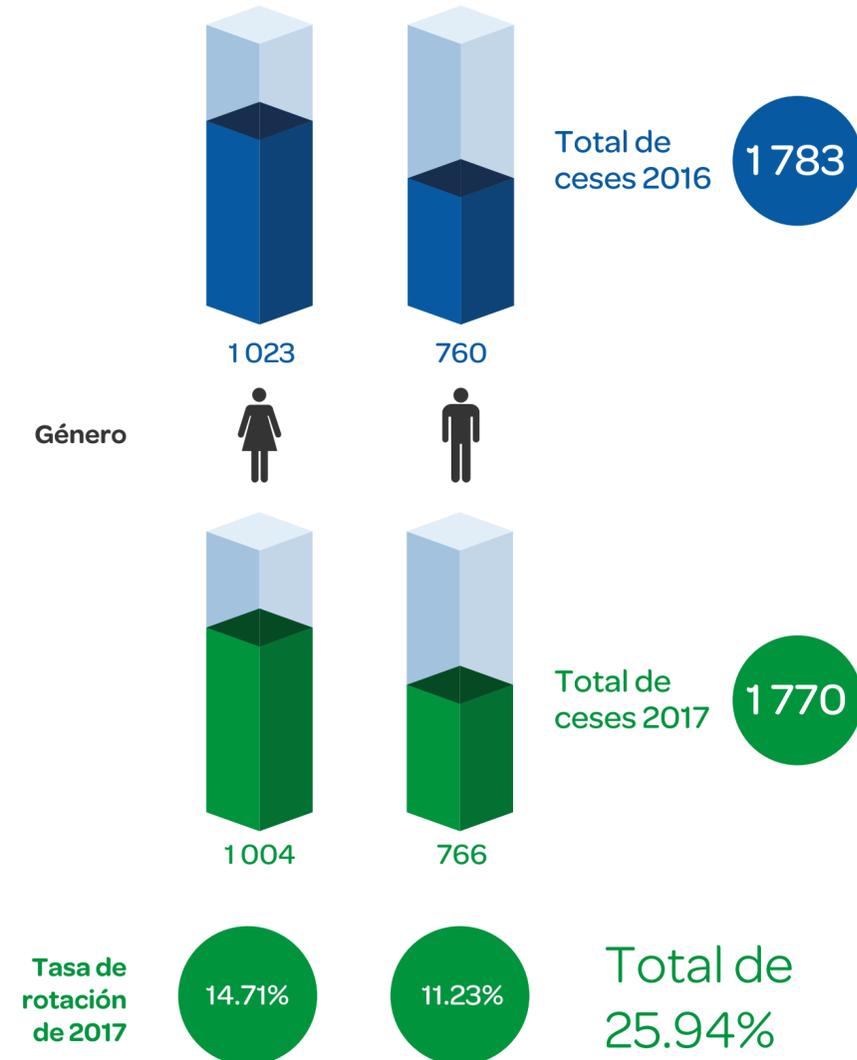
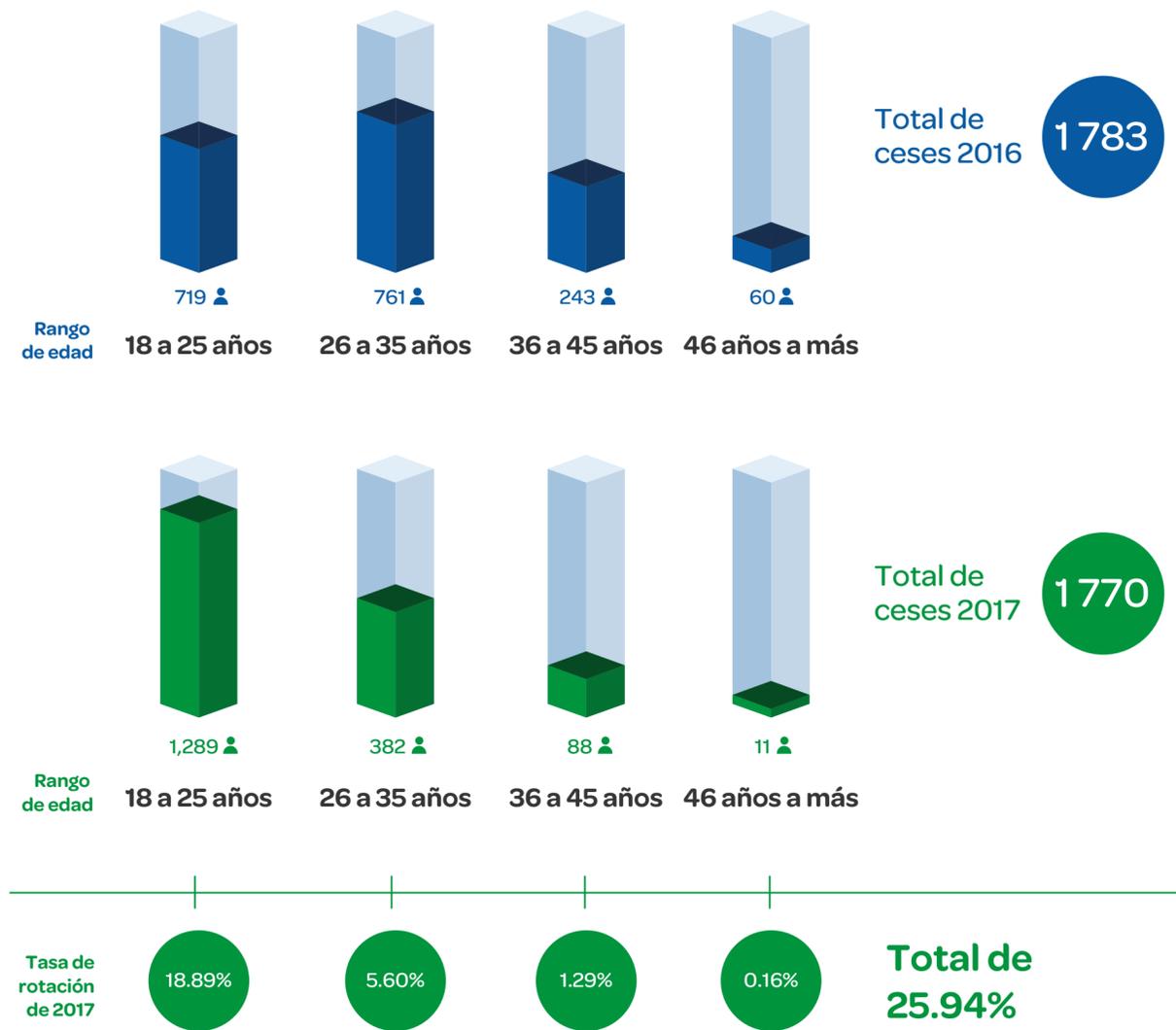
06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

En tanto, el año pasado se registraron 1 770 ceses, el 56,7% de ellos de mujeres, y el 72.8% de personal entre los 18 y 25 años, en línea con los indicadores de distribución etárea y por género antes señalados.



Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

Enfoque de gestión

Colaboradores

Selección y Reclutamiento

Beneficios

Diversidad

Formación y Desarrollo

Seguridad y Salud en el Trabajo

04 Nuestros Clientes

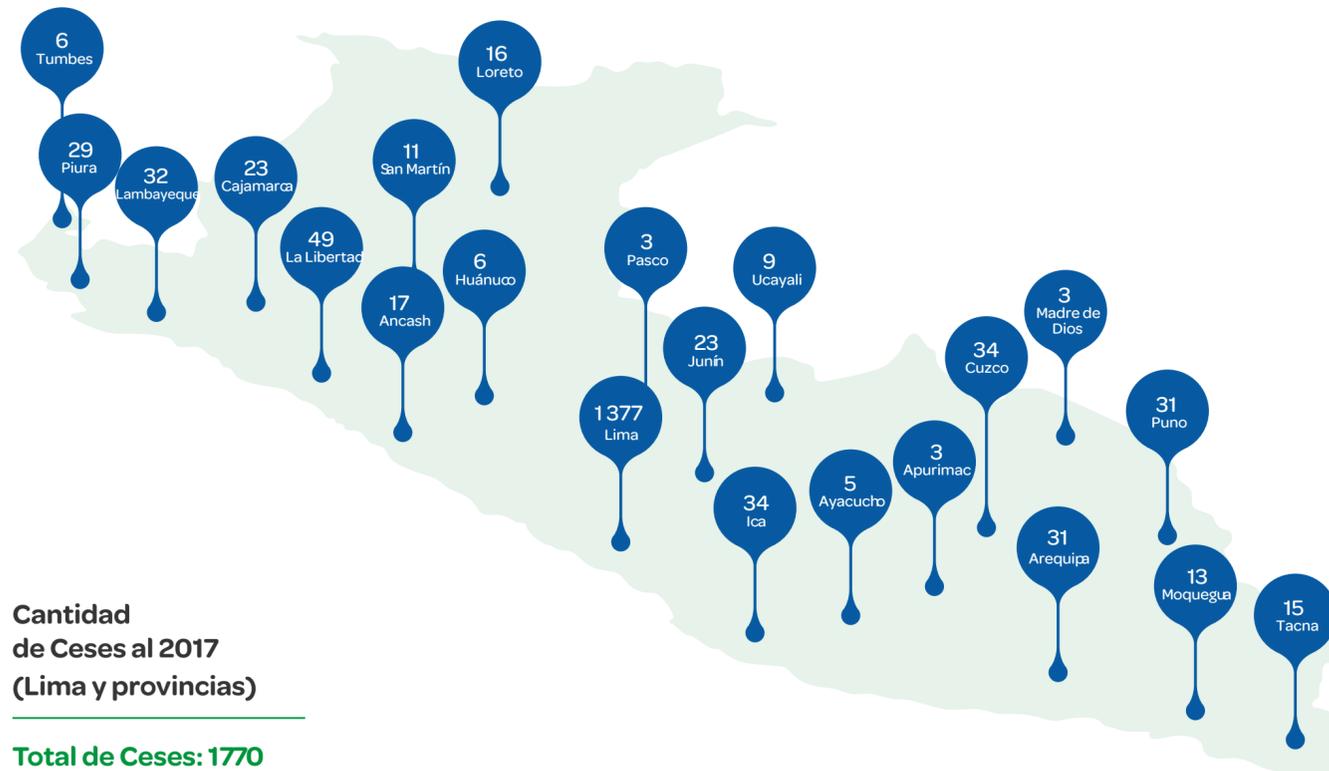
05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

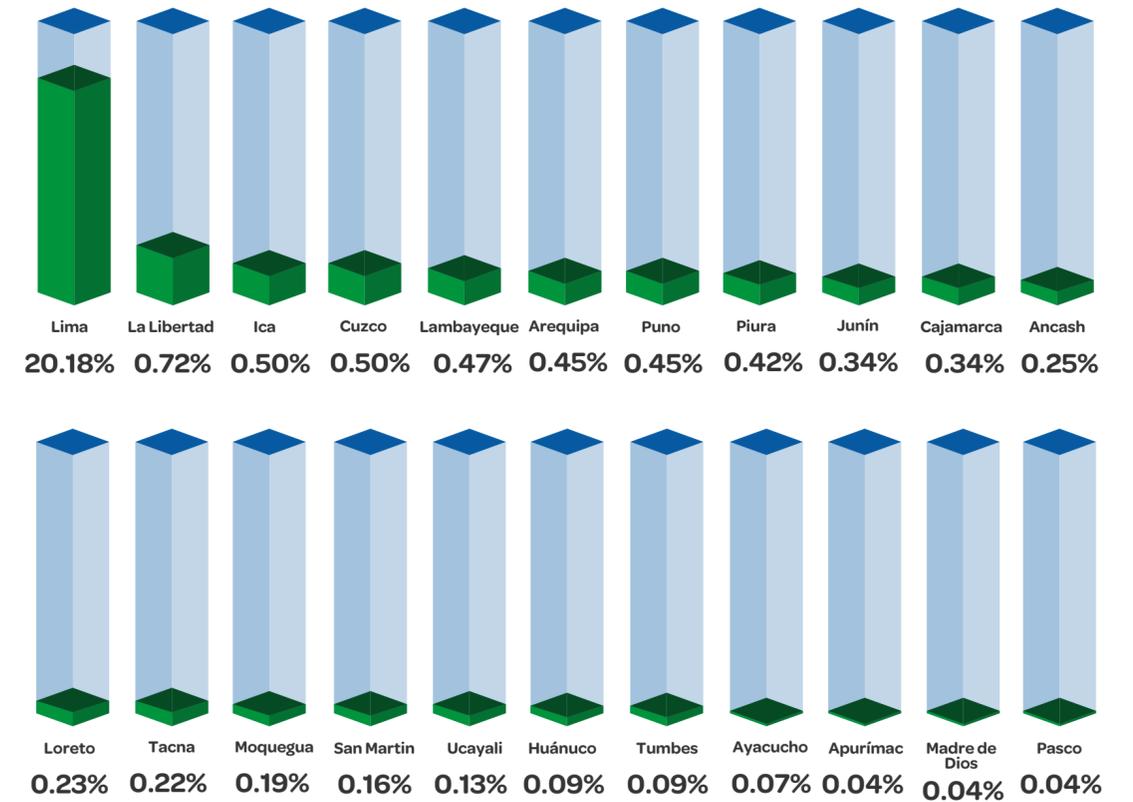
07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI



Tasa de rotación al 2017



25.94%

Presentación

Indice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

Enfoque de gestión

Colaboradores

Selección y Reclutamiento

Beneficios

Diversidad

Formación y Desarrollo

Seguridad y Salud en el Trabajo

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

BENEFICIOS

401-2

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

- Seguro de Vida e Invalidez Permanente a partir del primer mes de trabajo.
- Cobertura de un Seguro de Salud privado (EPS) al 70%, en caso el colaborador acepte tomarla.
- Seguro Social de Salud (Essalud) conforme a ley.
- Licencia de maternidad conforme a ley.
- Cinco días de licencia de paternidad (4 por ley más 1 voluntario).
- Aportes a fondo de pensiones (SNP o SPP) conforme a ley.
- Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) conforme a ley.
- Aguinaldo Navideño.
- Pago de bono de escolaridad para colaboradores con hijos en edad escolar (de 4 a 24 años).
- Reparto adelantado de utilidades en febrero de cada año (por ley se puede entregar hasta abril).
- Eventos deportivos durante todo el año.
- Préstamos de emergencia.
- Préstamos vacacionales.
- Descuentos en compras de seguros vehiculares.
- Asesoría en trámite de subsidios por lactancia.
- Talleres de maternidad gratuitos.
- Consultorio psicológico gratuito.
- Tópicos de salud de atención gratuita con EPS.
- Cupones de tiempo libre para que el colaborador pueda atender asuntos personales.

- Reconocimientos por tiempo de servicio:
 - **10 años:** 1 reloj pulsera (valor aproximado 500 soles).
 - **15 años:** ½ sueldo de gratificación extraordinaria.
 - **20 años:** 1 sueldo de gratificación extraordinaria.
 - **25 años:** 1 ½ sueldo de gratificación extraordinaria y una semana de descanso pagada.
 - **30 años:** 2 sueldos de gratificación extraordinaria y una semana de descanso pagada.
 - **35 años y cada 5 años:** 2 sueldos de gratificación extraordinaria y una semana de descanso adicional pagada.
- Tipo de cambio preferencial.
- Tasas preferenciales para Tarjetas de Crédito y Préstamos Personales.
- Detalle por nacimiento de hijo.
- Regalo y participación en evento “Navidad del Niño” para los hijos de nuestros colaboradores.
- Convenios con distintas instituciones educativas (Pre y Post Grado)
- Universidad Corporativa del Grupo InterCorp.
- Cursos de Capacitación presenciales y virtuales.
- Descuentos corporativos en empresas del grupo InterCorp.
- Club propio de esparcimiento Las Brisas.
- Programa Plan Móvil Interbank (descuentos en compra de equipos celulares, líneas y paquete de datos).
- Medio día de integración al año en equipo.
- Días libres por fallecimiento de familiar.

201-3

Cabe señalar, además, que Interbank no cuenta con un plan de beneficios definidos para la jubilación.

Presentación

Indice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

Enfoque de gestión

Colaboradores

Selección y Reclutamiento

Beneficios

Diversidad

Formación y Desarrollo

Seguridad y Salud en el Trabajo

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

DIVERSIDAD

405-1

406-1

ABRAZAMOS LA DIVERSIDAD

Creemos que equipos diversos facilitan la innovación. En el 2017, elaboramos nuestra **Política de Diversidad** que define nuestro compromiso de promover la igualdad de oportunidades, donde los ascensos, arcos de carrera y remuneraciones estén disponibles en igualdad de condiciones para todos y todas en función a sus conocimientos, actitudes, habilidades y méritos. Asimismo, construimos una cultura inclusiva y de colaboración para retener el talento y promover su potencial.

Dicha política materializa nuestro rechazo a todo tipo de discriminación por motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, orientación sexual, discapacidad, grupo étnico, nacionalidad, condición económica o de cualquier otra índole. Además, enuncia nuestro rechazo al uso de un lenguaje discriminatorio o sexista en nuestras comunicaciones internas y externas, y en nuestra publicidad.

Además, actualizamos nuestro Código de Ética para incluir la prohibición explícita de actos discriminatorios y que atenten contra la diversidad, e incluimos en nuestro reglamento interno los siguientes capítulos:

1. Beneficio de uso de lactario
2. Protección a favor de la mujer gestante
3. Igualdad entre mujeres y hombres
4. No discriminación y protección al personal con VIH y Tuberculosis
5. Prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las trabajadoras

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

Enfoque de gestión

Colaboradores

Selección y Reclutamiento

Beneficios

Diversidad

Formación y Desarrollo

Seguridad y Salud en el Trabajo

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y GÉNERO

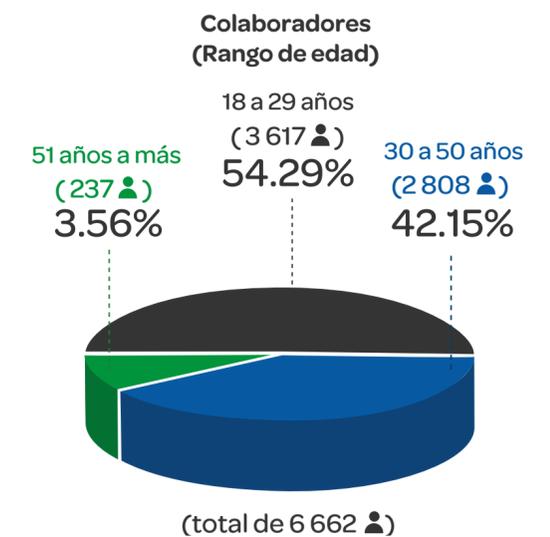
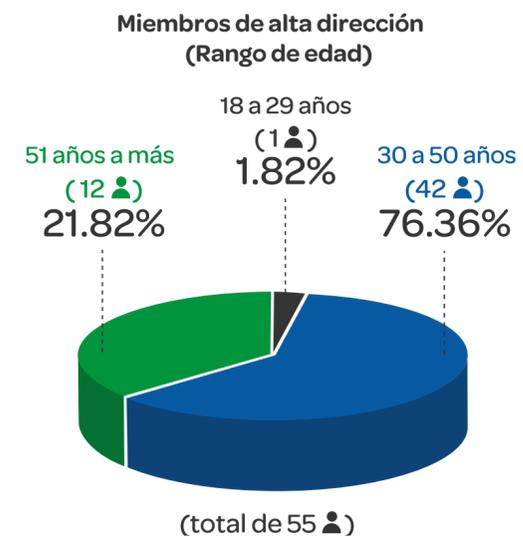
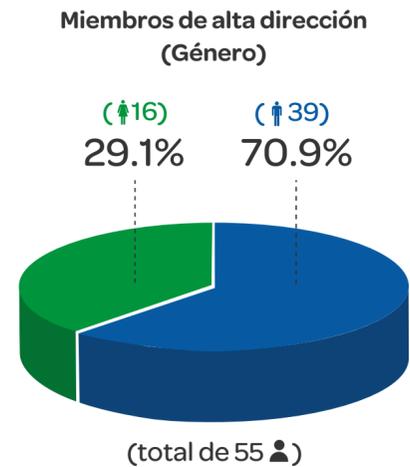
Promovemos la igualdad de oportunidades entre nuestros colaboradores(as), así como un trato con respeto y confianza. Participamos del ranking PAR, desarrollado por la consultora Aequales, que busca conocer y difundir las buenas prácticas y políticas que impulsan las organizaciones para promover la equidad de género y diversidad. El ranking PAR nos mide en 4 módulos: Gestión de Objetivos, Cultura Organizacional, Estructura y Gestión de Talento, y sus resultados nos ayudan a tener una referencia de nuestro desempeño en comparación con otras empresas que abrazan la diversidad.

De otro lado, recibimos el “Sello Empresa Segura Libre de Violencia y Discriminación contra la Mujer”, otorgado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), el mismo que evaluó los aspectos orientados a la violencia y discriminación de género.

Además de las políticas y actividades antes descritas, creemos que el contar con un 59,5% de colaboradoras, así como con un **29,1% de los cargos de alta gerencia y dirección ocupados por mujeres** nos permite contar con una organización diversa y equitativa.

Somos también un banco joven y dinámico, por ello más del 75% de los cargos gerenciales y de alta dirección son ocupados por profesionales menores de 50 años. A nivel de toda la organización, dicho indicador llega a superar el 96%.

Con satisfacción, declaramos que, durante el 2017, no se han registrado casos de discriminación en Interbank.



Presentación

Indice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

Enfoque de gestión

Colaboradores

Selección y Reclutamiento

Beneficios

Diversidad

Formación y Desarrollo

Seguridad y Salud en el Trabajo

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

FORMACIÓN Y DESARROLLO

404-2

Con el objetivo de atender mejor las distintas necesidades de nuestro negocio y lograr el desarrollo constante de nuestros colaboradores, durante el 2017 redefinimos nuestros principales servicios formativos. Ahora, desplegamos nuestros proyectos de capacitación desde 7 líneas de acción:

FORMACIÓN A TRAVÉS DE LÍDERES

Cursos acordes a las necesidades de nuestras áreas, actualizados cada trimestre.

AUTOGESTIÓN

Cursos mensuales de autodesarrollo, bajo las modalidades presencial y virtual.

CULTURA

Ejecutamos programas para reforzar nuestra cultura y liderazgo.

ENTRENAMIENTO DIGITAL

Cursos orientados a desarrollar el *mindset* digital y sus contenidos.

NECESIDADES DEL NEGOCIO

Programas vinculados a nuestra estrategia, certificaciones, inscripciones a seminarios.

CORPORATIVO

Programas transversales para líderes a nivel de nuestra corporación.

CURSOS REGULATORIOS

Cursos en línea sobre temas regulatorios como Cumplimiento, Seguridad de la Información, entre otros.

Por otro lado, los líderes (gerentes y subgerentes) en Interbank asumen un rol activo como agentes de formación y desarrollo de sus equipos, propiciando así el compromiso y la entrega de los participantes.

Además, desarrollamos un plan de formación diferenciado según segmentos de colaboradores, para potenciar el *mindset* digital, el cual apunta a mirar los procesos y la forma de trabajar de una manera ágil, rápida, eficiente y con fuerte orientación hacia la experimentación. Algunos de los cursos ofrecidos durante el 2017 bajo esta temática son:

- *User Experience (UX)*
- *Coding (Programación)*
- *Certificación Product Owner*
- *Certificación Scrum Master*
- *Design Thinking*
- *Customer Journey*
- *Insights y tendencias del consumidor*
- *Storytelling*
- *Empatía como ingrediente esencial para el Design Thinking*
- *Design in action: Prototyping*
- *¿Cómo extraer core insights?*
- *Ideas opuestas, soluciones creativas*
- *Seminarios digitales*

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

Enfoque de gestión

Colaboradores

Selección y Reclutamiento

Beneficios

Diversidad

Formación y Desarrollo

Seguridad y Salud en el Trabajo

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

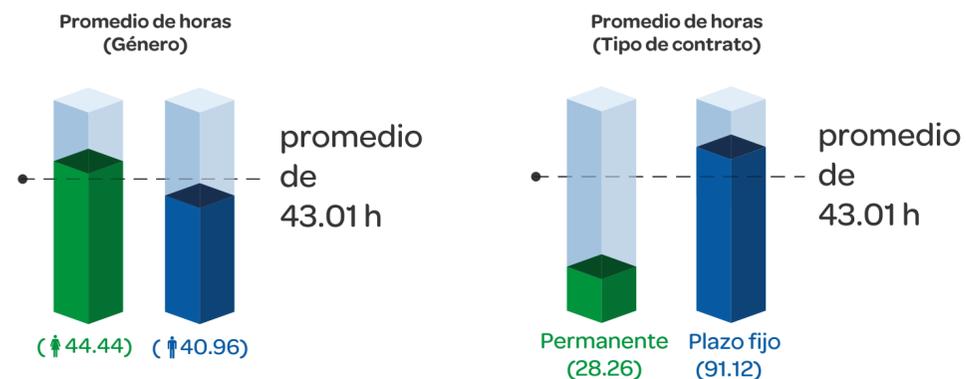
08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

EVALUANDO LA EXPERIENCIA FORMATIVA

Actualmente, empleamos la tecnología para el registro y evaluación de nuestros entrenamientos a través de la aplicación "Check In". Esta herramienta nos permite abandonar el uso de todo documento físico para el registro de asistencia de las actividades de capacitación, elaboración de reportes y encuestas de satisfacción, de manera que todos nuestros esfuerzos se centran en nuestros colaboradores, los clientes finales de este servicio.

404-1 En el 2017, el 90.0% de nuestros colaboradores cumplió con, al menos, una capacitación al año – sin considerar los cursos obligatorios por la regulación del sector financiero. El promedio de horas de capacitación se detallan en los gráficos siguientes:



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL

404-3 Evaluamos periódicamente el desempeño y desarrollo en aptitudes y capacidades de nuestros colaboradores. En el 2017, el 98.6% y 99.0% de las colaboradoras y colaboradores, respectivamente, pasaron por un proceso de evaluación. A nivel general, el 98.7% del total de colaboradores.

404-2 En cuanto a programas de ayuda a la transición y empleabilidad continuada se refiere, Interbank cuenta con algunos programas de *outplacement* desarrollados con consultoras externas, y que se encuentran dirigidos a algunos de nuestros colaboradores dependiendo de sus circunstancias – sea jubilación o despido.

Presentación

Indice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

Enfoque de gestión

Colaboradores

Selección y Reclutamiento

Beneficios

Diversidad

Formación y Desarrollo

Seguridad y Salud en el Trabajo

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

403-1

Contamos con una Política de Seguridad y Salud que establece como prioridad el garantizar un lugar de trabajo seguro, donde se salvaguarden la vida, la integridad física y el bienestar de nuestros colaboradores. Para ello, se pone énfasis en una cultura de prevención de incidentes, accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales y otros riesgos laborales; la misma que aplica a todos los colaboradores, incluyendo a quienes trabajan en regímenes de intermediación y tercerización, o quienes prestan servicios de manera independiente. La mejora continua de dichas condiciones es también un tema relevante en el marco de esta política, pues permite identificar nuevos riesgos, evaluarlos, controlarlos y corregirlos.

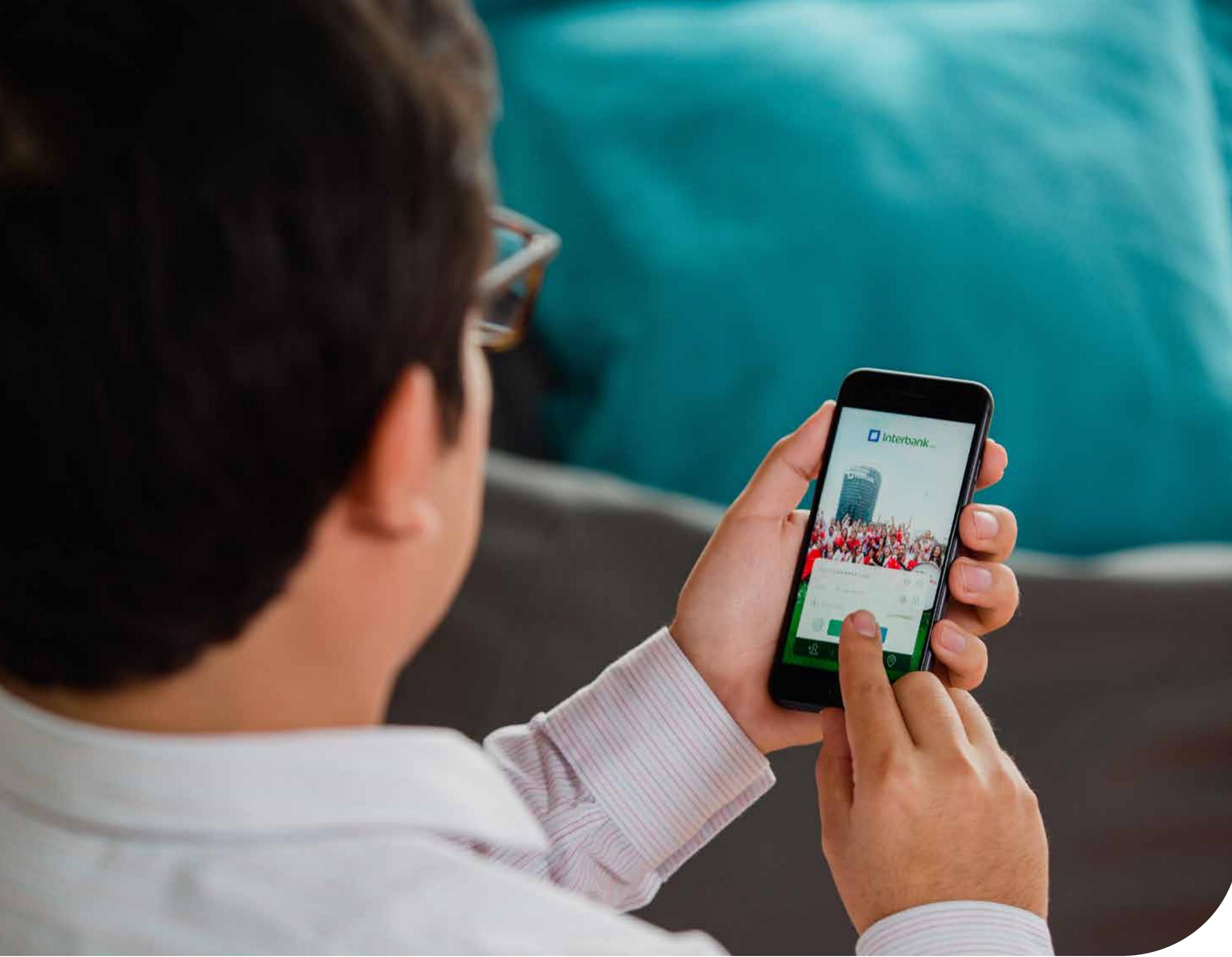
Actualmente, una empresa externa nos brinda los servicios de Ingeniería de Seguridad y Salud en el Trabajo, que comprende el asesoramiento integral en este tema. Además, como la ley lo indica, cada 2 años elegimos el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual ejerce funciones a todo nivel de nuestra organización y representa al 100% de nuestros colaboradores(as). Para dicho proceso, realizamos una convocatoria abierta donde invitamos a todos los colaboradores a participar, en atención a ciertos requisitos.

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

- Revisar y mantener los documentos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)
- Investigar y analizar los reportes de accidentes e incidentes de trabajo
- Realizar inspecciones referentes a la prevención de riesgos laborales
- Verificar el cumplimiento de los estándares legales y técnicos de SST mediante inspecciones y observaciones del ambiente de trabajo
- Planificar reuniones, acciones de sensibilización y capacitación en SST que involucren a todos los trabajadores

El 100% de los colaboradores está representado en dicho Comité. Asimismo, su trabajo se complementa con el servicio de un Médico Ocupacional, quien coordina las evaluaciones médicas ocupacionales, realiza capacitaciones y emprende acciones preventivas en la materia.

Finalmente destacamos que, en el marco de nuestra transformación digital, capacitamos a los nuevos colaboradores sobre los conceptos básicos de Seguridad y Salud en el Trabajo, además de la identificación y evaluación de riesgos laborales. Gracias a la plataforma virtual, podemos llegar al 100% de colaboradores capacitados en todas las regiones del país donde tenemos presencia.



Nuestros Clientes

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

Enfoque de Gestión

Buenas Prácticas

Medición de la satisfacción

Seguridad de información

Información sobre Productos y Servicios

Atención de consultas quejas y reclamos

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

ENFOQUE DE GESTIÓN

417-2

Trabajamos para desarrollar una propuesta de servicio que brinde la mejor experiencia de uso y adquisición de productos y servicios a nuestros clientes y aún no clientes. Para ello, en Interbank hemos desarrollado un modelo de negocio enfocado en el cliente sobre la base de plataformas digitales que le permitan tener a Interbank en todo en todo momento y en todo lugar, con una experiencia personalizada a sus necesidades.

educación financiera **logro de sus sueños** condiciones especiales **plan de mejoras**

resolvimos 95%

de los reclamos dentro del plazo establecido

Código de Buenas Prácticas **atención** Medición de la satisfacción
resolver sus consultas, quejas o reclamos

protección al Consumidor

procesos rigurosos
para proteger la información

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

Enfoque de Gestión

Buenas Prácticas

Medición de la satisfacción

Seguridad de información

Información sobre Productos y Servicios

Atención de consultas quejas y reclamos

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

BUENAS PRÁCTICAS

Hemos asumido el compromiso de trabajar constantemente un plan de mejoras para brindar un mejor servicio a todos los clientes y usuarios a través de un Código de Buenas Prácticas del Sistema Financiero implementado por la Asociación de Bancos (Asbanc) y sus agremiados. Interbank anualmente ejecuta y reporta públicamente los esfuerzos que realiza en educación financiera, información al usuario, atención al usuario, seguridad y atención de reclamos.

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Durante el año 2017, utilizamos el Net Promoter Score (NPS) como indicador para medir el nivel de recomendación de Interbank entre clientes bancarizados. Nuestro último estudio de medición muestra como resultado un NPS de 11%.

Compromiso de trabajar constantemente un plan de mejoras

Presentación

Indice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño
Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

Enfoque de Gestión

Buenas Prácticas

Medición de
la satisfacción

**Seguridad
de información**

**Información sobre
Productos y Servicios**

Atención de consultas
quejas y reclamos

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso
con la Sociedad

07 Nuestro compromiso
Ambiental

08 Elaboración del
Reporte

09 Índice de Estándares
GRI

SEGURIDAD DE INFORMACIÓN

Hemos implementado procesos internos muy rigurosos para proteger la información de nuestros clientes en medios físicos o virtuales. Hacemos un uso y análisis adecuados de la información que tenemos a nuestro alcance para ofrecerles productos de acuerdo con sus necesidades y, así contribuir al logro de sus sueños. Asimismo contamos con canales presenciales y digitales para resolver sus consultas, quejas o reclamos y nos aseguramos de recoger sus opiniones para mejorar en la prestación de nuestros servicios.

INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Nuestros contratos y comunicaciones se difunden teniendo consideraciones adicionales donde se especifican las condiciones especiales y/o excepciones que ayuden al cliente a tener la información sobre lo que está adquiriendo. En el caso de productos financieros, estas condiciones tienen que ver con tasas de interés, períodos de vigencia, lugares de venta, entre otros. De igual manera se colocan ejemplos explicativos sobre el producto que se está ofreciendo, en caso aplique.

Contamos con un instructivo interno de publicidad que establece los aspectos a considerar en toda comunicación externa de productos y servicios:

1. Normativa de publicidad de INDECOPI
2. Código de protección al Consumidor
3. Reglamento de transparencia de la información
4. Lineamientos de ASBANC (compromiso de los bancos para utilizar un lenguaje simple).

Presentación

Indice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

Enfoque de Gestión

Buenas Prácticas

Medición de la satisfacción

Seguridad de información

Información sobre Productos y Servicios

Atención de consultas quejas y reclamos

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

ATENCIÓN DE CONSULTAS QUEJAS Y RECLAMOS

Nuestro modelo de atención busca entregar un servicio informado, simple y ágil. Para la atención de consultas, quejas o reclamos, nuestros clientes disponen de diversos canales para conocer detalles de los productos que ofrecemos, éstos pueden ser atendidos en nuestras Tiendas Financieras, Banca Telefónica, www.interbank.pe o a través de nuestras redes sociales.

Respecto al número de reclamos atendidos, en el sistema financiero, Interbank ocupa el sexto lugar con un ratio de 1.6 reclamos por cada 1 000 transacciones. Cumplimos una gestión efectiva en la resolución de los reclamos dado que resolvimos el 96% de los reclamos dentro del plazo establecido por la normativa, cifra superior al promedio del sistema financiero que registra un indicador de 90%.

En relación con casos relacionados con la protección de los derechos del consumidor, en el 2017 abordamos 78 casos de incumplimiento que, a razón de la entidad regulatoria en la materia, generarían multas o sanciones.

206-1 **418-1** Finalmente, declaramos que, en el 2017, no registramos acciones jurídicas relacionadas con prácticas monopolísticas, de competencia desleal y contra la libre competencia ni reclamos fundamentados relativos a la violación de la privacidad o la pérdida de datos de nuestros clientes.



Nuestros Proveedores

- Presentación
- Indice
- 01 Quiénes Somos
- 02 Nuestro Desempeño Económico
- 03 Gestión del Talento
- 04 Nuestros Clientes
- 05 Nuestros proveedores
 - Enfoque de Gestión
 - Principios
 - Compras y Adquisiciones
- 06 Nuestro compromiso con la Sociedad
- 07 Nuestro compromiso Ambiental
- 08 Elaboración del Reporte
- 09 Índice de Estándares GRI

ENFOQUE DE GESTIÓN

102-9 204-1

Los proveedores son nuestros socios estratégicos. En ese sentido, promovemos la adopción de pautas de conducta y buenas prácticas. Estos principios, establecidos en el Código de Ética y Conducta de Proveedores, están relacionados al cumplimiento de la legislación vigente, derechos humanos, condiciones laborales, conflictos de interés y corrupción, seguridad y medio ambiente, confidencialidad, competencia y el uso correcto de activos y de la propiedad intelectual.

Código de Ética y Conducta de Proveedores

socios estratégicos

alto grado de bienestar físico

proveedores mayormente

nacionales

Manual de Compras

evaluación técnica, económica y administrativa.

mental y social

seguridad y medio ambiente, confidencialidad,

de bienes y servicios
El proveedor

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

Enfoque de Gestión

Principios

Compras y Adquisiciones

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

PRINCIPIOS

El proveedor de Interbank asegura que las condiciones y el entorno de trabajo (remuneraciones, jornada laboral, protección de la maternidad, ambiente de trabajo seguro, etc.) son adecuadas y coherentes con las normas laborales nacionales e internacionales aplicables, y que promueven y mantienen el más alto grado de bienestar físico, mental y social de sus colaboradores dentro de un entorno de trabajo seguro y saludable. De manera no limitativa, no se toleran:

- El trabajo infantil
- Algún tipo de discriminación por motivos de raza, religión, ideas políticas, nacionalidad, lengua, orientación sexual, apariencia física, estado civil, edad o discapacidad
- Abusos verbales, físicos o psicológicos contra sus colaboradores.

Esta información está establecida en documentos internos como el Reglamento Interno de Trabajo, y el Código de Ética y Conducta de Proveedores, que se encuentra disponible en nuestro sitio web <https://www.interbankcanaletico.com/>

COMPRAS Y ADQUISICIONES

En Interbank contamos con un Manual de Compras que define los lineamientos estratégicos y operativos para los procesos de adquisiciones de bienes y servicios. Las modalidades de compra pueden ser mediante:

- Licitación con bases de concurso definidas y criterios de elección relacionados con una evaluación técnica, económica y administrativa.
- Comparativo de propuestas, se aplica principalmente para compras menores a 100 mil dólares.
- Compra directa, se aplica según la especificidad del requerimiento y la existencia de proveedores únicos en el rubro.

En cuanto al origen de nuestros proveedores se refiere, debemos manifestar que la mayoría de ellos son nacionales.



**Nuestro
compromiso
con la
sociedad**

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

Enfoque de Gestión

Maestro que deja huella

Mi Comisaría,
Mi Orgullo

Obras por impuestos

Alianza con
Techo Perú

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

ENFOQUE DE GESTIÓN

203-1 203-2 413-1

Nuestra manera de contribuir al desarrollo para lograr un mejor país es hacer negocios de manera íntegra y propositiva, esto aplicado a buscar soluciones innovadoras para nuestro entorno. Ese es nuestro enfoque de valor compartido: generar valor para nuestro negocio y también para nuestro entorno.

#UnaSolaFuerza

Obras por Valor Compartido

impuestos soluciones innovadoras reconstrucción

Moquegua Piura
Cañete

Techo Perú

Maestro que deja huella

Sociedad
Mi Comisaría,
Mi Orgullo

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño
Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso
con la Sociedad

Enfoque de Gestión

Maestro que deja huella

Mi Comisaría,
Mi Orgullo

Obras por impuestos

Alianza con
Techo Perú

07 Nuestro compromiso
Ambiental

08 Elaboración del
Reporte

09 Índice de Estándares
GRI

MAESTRO QUE DEJA HUELLA

Es una iniciativa que busca reconocer el esfuerzo, la creatividad e innovación de docentes en favor de una educación pública de calidad. En los 11 años del concurso, convocamos a más de 30 mil docentes. Anualmente, premiamos al ganador de este concurso con un automóvil, la cuota inicial de un departamento, una maestría en Gestión Educativa en la Escuela de Postgrado de la Universidad Tecnológica del Perú (UTP), una Resolución Ministerial por parte del Ministerio de Educación y cinco mil dólares para implementar el proyecto premiado en su colegio.

En el año 2017, la ganadora del concurso fue Miriam Cabezas Flores, representante de la región Apurímac. Su proyecto, *Ñawinchasu*, que significa, “vamos a leer”, tiene como propósito que los alumnos entre 6 y 12 años lean y escriban en su lengua

originaria, el quechua. La profesora se dio cuenta de las dificultades de los niños para comprender la lectura, es por eso que, con otros dos colegas desarrolló estrategias enfocadas a círculos inter-aprendizaje entre profesores, conocimiento de las letras, conocimiento fonético, fluidez en la lectura y adquisición de vocabulario.

La iniciativa, también, busca sensibilizar a la sociedad y reafirmar la importancia de respetar la lengua materna de una comunidad para el desarrollo intelectual y emocional de los niños que recién están en etapa de formación.

Presentación

Indice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño
Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso
con la Sociedad

Enfoque de Gestión

Maestro que deja huella

**Mi Comisaría,
Mi Orgullo**

Obras por impuestos

Alianza con
Techo Perú

07 Nuestro compromiso
Ambiental

08 Elaboración del
Reporte

09 Índice de Estándares
GRI

MI COMISARÍA, MI ORGULLO

Es un concurso que desarrollamos en convenio con el Ministerio del Interior con la finalidad de premiar las mejores prácticas de las diferentes comisarías del país y reconocer su impacto en temas de seguridad ciudadana, modernización y servicios a la ciudadanía.

En el 2017, invertimos S/ 280 mil en este programa, premiando a las siguientes comisarías e iniciativas:

COMISARÍA DE YARINACocha (UCAYALI)

Realizó un trabajo conjunto con el Club Amigos de la PNP en la Comunidad Nativa San Salvador, desarrollando programas de trabajos preventivos (charlas, talleres y otros), escuelas abiertas, prácticas deportivas y otras actividades.

COMISARÍA DE LA FAMILIA DE CAJAMARCA

Elaboró un mapa virtual geo referenciado para la ejecución de medidas de protección de violencia familiar, ubicando puntos exactos para el patrullaje y la prevención de feminicidios. Gracias a dicha herramienta se logró identificar casos de violencia repetitiva, y se orientó a la comunidad para la denuncia respectiva por desobediencia a la autoridad.

COMISARÍA PNP ISRAEL (AREQUIPA)

Promovió el buen servicio al ciudadano y mejores relaciones con la comunidad a través de la Oficina de Participación Ciudadana. Con ella, se incrementaron las juntas vecinales, la captura de bandas delincuenciales, así como la confianza en la población.

Presentación

Indice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

Enfoque de Gestión

Maestro que deja huella

Mi Comisaría,
Mi Orgullo

Obras por impuestos

Alianza con
Techo Perú

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

OBRAS POR IMPUESTOS

En Interbank creemos que una infraestructura eficiente en el país facilita no solamente la actividad comercial de una región sino también, sobre todo, brinda bienestar a más peruanos. En ese sentido, anualmente destinamos parte de nuestros impuestos a la ejecución de obras de infraestructura emblemáticas en diferentes regiones del país, bajo la modalidad de Obras por Impuestos.

Esta modalidad nos ha permitido participar, junto a otras empresas, en proyectos que benefician a 877 mil ciudadanos, bajo un compromiso de inversión de más de S/ 288 millones.

Nuestros proyectos de Obras por Impuestos culminados al 2017 son:

- 1. Puente Chilina (Arequipa) – S/ 260.2 millones invertidos**

Esta obra de 562 metros de longitud representa una solución vial integral que interconecta a los distritos de Miraflores, Alto Selva Alegre, Yanahuara, Cayma y Cerro Colorado de la región Arequipa. Esta obra, que se desarrolló en consorcio con las empresas Southern Perú y Backus, permite ordenar el transporte y disminuye la polución en la Ciudad Blanca. Se considera el proyecto de Obras por Impuestos más grande del país.
- 2. Óvalo Nuevo Chimbote (Áncash) – S/ 7.1 millones invertidos**

Obra muy importante para Nuevo Chimbote que mejora el tránsito vehicular y peatonal en la intersección de la Panamericana Norte

con la Av. Country, además de conectar a los pueblos del Este con Oeste del distrito y brindarle modernidad a la ciudad.

- 3. Avenida Vice (Piura) – S/ 20.9 millones invertidos, en fase de liquidación**

Durante épocas de lluvias, la Av. Vice se convertía en una gran cuenca ciega que obstaculizaba el tránsito de vehículos y peatones. Para solucionar dicha situación, invertimos en la pavimentación, drenaje pluvial e iluminación de la vía. Terminado el proyecto, se pudo verificar que los problemas de tráfico ocasionado por su mal estado fueron solucionados.
- 4. Sede Gobierno Regional de Moquegua – S/ 62.9 millones invertidos, en fase de liquidación**

Una infraestructura eficiente permite mejorar la calidad de los servicios para los ciudadanos. Por eso, Interbank, junto a Southern Perú y Yura, promovieron la construcción de la nueva y moderna sede del Gobierno Regional de Moquegua. En ella, los ciudadanos tienen acceso a servicios más rápidos y eficientes, gracias a modernos sistemas informáticos, que brindan registro de licencias, trámites documentarios, financiamiento de obras y más. Cuenta, además, con amplias instalaciones, aisladores sísmicos que resguardan su estructura ante movimientos telúricos, así como un diseño eco sostenible.

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño
Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso
con la Sociedad

Enfoque de Gestión

Maestro que deja huella

Mi Comisaría,
Mi Orgullo

Obras por impuestos

Alianza con
Techo Perú

07 Nuestro compromiso
Ambiental

08 Elaboración del
Reporte

09 Índice de Estándares
GRI

Asimismo, los proyectos de Obras por Impuestos en ejecución al cierre del 2017 son:

5. **Av. Sánchez Cerro (Piura) – S/ 86 millones de inversión**

Obra que consiste en el mejoramiento del tránsito vehicular y peatonal a lo largo de la Av. Sánchez Cerro, lo que comprende la reforestación del tramo Av. Gullman – Av. Chulucanas, con una extensión aproximada de 3.473 kilómetros. Además, se recuperará el hábitat mediante la siembra de especies arbóreas nativas y plantas exóticas, las que ayudarán a la mitigación de los impactos de la radiación, contaminación del aire, ruido y efectos del viento que llegan a la ciudad para formar barreras naturales.

6. **Puente Juan Pablo II (Piura) – S/ 61 millones de inversión**

Proyecto que consiste en la construcción del puente vehicular y peatonal “Juan Pablo II”, con el objetivo de descongestionar el tránsito que se origina en los puentes “Andrés Avelino Cáceres” y “Sánchez Cerro”.

7. **Mejora de Comisarías en Piura, La Libertad y Huancavelica – S/ 28.3 millones de inversión**

Proyecto que consiste en la construcción, mejoramiento de la infraestructura e implementación de equipamiento, según las necesidades de cada comisaría.

Presentación

Indice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño
Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso
con la Sociedad

Enfoque de Gestión

Maestro que deja huella

Mi Comisaría,
Mi Orgullo

Obras por impuestos

Alianza con
Techo Perú

07 Nuestro compromiso
Ambiental

08 Elaboración del
Reporte

09 Índice de Estándares
GRI

ALIANZA CON TECHO PERÚ

201-2 413-1 G4-FS14

Los primeros meses del 2017 se vio marcado por la ocurrencia del fenómeno climático denominado El Niño Costero, generando importantes daños a viviendas y más de 600 mil peruanos afectados en Lima y la región norte del país. En ese contexto, firmamos una alianza institucional con la organización social TECHO Perú para ejecutar tareas conjuntas de rehabilitación y reconstrucción de zonas afectadas por el Niño Costero. Como parte de esta alianza, Interbank hizo posible la inauguración de la primera oficina descentralizada de Techo Perú en la región norte. Interbank se comprometió a fondear el primer año de operación y participar de las tareas de rehabilitación a través de jornadas de voluntariado corporativo.

En Lima, se realizaron seis jornadas de voluntariado que lograron la participación de más de 600 colaboradores y sus familias en labores de rehabilitación y construcción de viviendas en comunidades de Canta y Cañete.

En el norte del país, involucramos a 80 voluntarios colaboradores en Chiclayo y 55 voluntarios colaboradores en Piura, los cuales apoyaron en la limpieza de casas e implementación de barricadas de protección para que no sean afectadas con la remoción de escombros.



Nuestro compromiso ambiental

- Presentación
- Índice
- 01 Quiénes Somos
- 02 Nuestro Desempeño Económico
- 03 Gestión del Talento
- 04 Nuestros Clientes
- 05 Nuestros proveedores
- 06 Nuestro compromiso con la Sociedad
- 07 Nuestro compromiso Ambiental
 - Enfoque de Gestión
 - Uso de materiales
 - Gestión de Residuos
 - Productos y Servicios
 - Uso de Energía
- 08 Elaboración del Reporte
- 09 Índice de Estándares GRI

ENFOQUE DE GESTIÓN

Queremos ser el banco líder que transforme los servicios financieros con productos y canales digitales. En línea con ese objetivo, un aspecto clave en nuestro planeamiento estratégico es la reducción de los principales materiales y recursos que consumimos.

USO DE MATERIALES

El papel es uno de los principales materiales usados en Interbank. En el 2017, hemos continuado con nuestro proyecto de migración del recibo de estado cuenta físico por el envío electrónico, lo que aporta de manera importante a la disminución del reparto de esta información. Esta experiencia digital permite, además, un uso más eficiente de recursos como papel, tinta, energía, transporte para la entrega de estados de cuenta, entre otros.

Además, seguimos promoviendo acciones internas que pueden ser poco complejas pero que contribuyen a minimizar el impacto ambiental. Algunas de estas acciones son: la configuración de impresoras a doble cara y en blanco y negro como primera opción, el abastecimiento centralizado de papel y en función a los parámetros de los contadores de volumen de las impresoras y la implementación de una herramienta de pedidos y control de requerimiento de papel de las Tiendas Financieras.

301-1

Minimizar Impacto Ambiental

2017
 el consumo total de energía fue de **28,114.920**

Gestión de residuos

Programa de reciclaje
Reducción de tintas y de hojas usadas toners

Participamos en programas de reciclaje, reduciendo **el 90%** en los desechos de la oficina

Proyecto Frictionless

Presentación

Indice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

Enfoque de Gestión

Uso de materiales

Gestión de Residuos

Productos y Servicios

Uso de Energía

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

GESTIÓN DE RESIDUOS

Participamos en el Programa de Reciclaje de Tintas y Toners de nuestro proveedor Xerox, el cual permite una reducción del 90% en los desechos de la oficina, en comparación con los productos láser a color similares.

Por otra parte, nuestra gestión de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) nos hizo merecedores del reconocimiento **Recicla 2017: Reconocimiento a las empresas comprometidas con el ambiente** otorgado por nuestro proveedor Claro. Celulares, baterías, módems, decodificadores y otros aparatos similares fueron dispuestos y canalizados a través de esta iniciativa.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-FS8

Buscamos promover una gestión ambiental responsable. Para ello, contamos con políticas de gestión de riesgo en los procesos de evaluación crediticia bajo los parámetros propuestos por la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés) y la Compañía Holandesa para el Financiamiento del Desarrollo (FMO, por sus siglas en inglés), y hemos implementado nuestras políticas y lineamientos en materia de riesgo ambiental y social en línea con los Principios del Ecuador.

En esa línea, al evaluar el financiamiento de proyectos de inversión, exigimos que los mismos cuenten con el EIA (Estudio de Impacto Ambiental) correspondiente, con el fin de mitigar cualquier impacto medio ambiental negativo que pudiese generar.

Por su parte, en la banca minorista, implementamos el denominado **Proyecto Frictionless**, que tiene como meta reducir la documentación contractual y tiempos de proceso de contratación de Tarjetas de Crédito.

Implementamos, además, la reducción de tipos de formatos que acompañan el kit de bienvenida de una Tarjeta de Crédito. Mediante la unificación de insumos, pasamos de usar 10 sobres a sólo 4, y de 14 comunicaciones a sólo 7, generando los siguientes resultados financieros:

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

Enfoque de Gestión

Uso de materiales

Gestión de Residuos

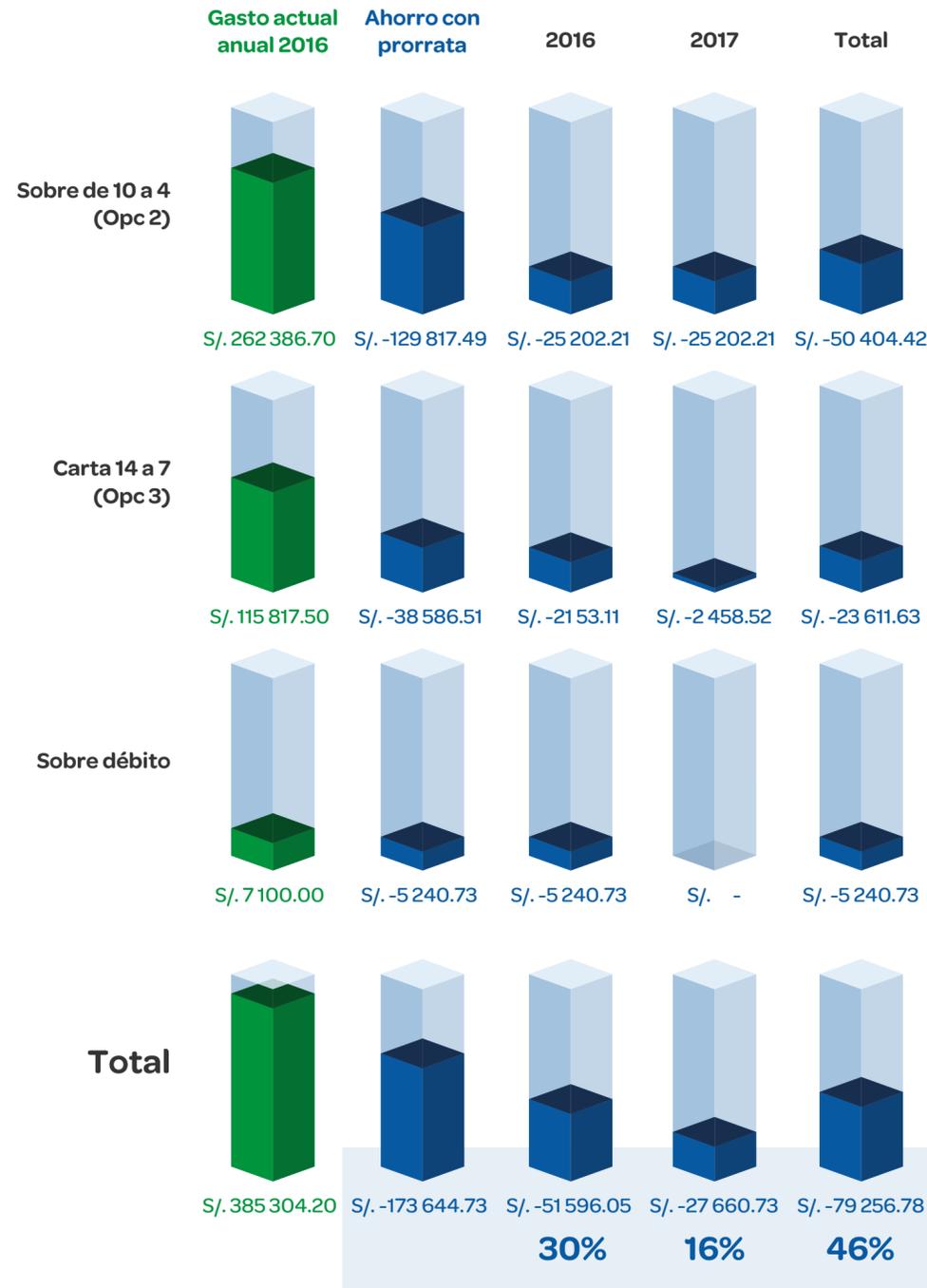
Productos y Servicios

Uso de Energía

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

Ahorro Ejecutado



Nos encontramos también reduciendo el número de hojas usadas para el desembolso de créditos por Convenio pasando de una documentación de 38 hojas a 18 hojas, para un promedio mensual de 6 500 créditos.

Asimismo, venimos desarrollando el proyecto Paperless que tiene como meta reducir el 80% de la documentación contractual y tiempos de proceso de contratación de Tarjetas de Crédito, además de reducir el 17% de documentos impresos. El proyecto se encuentra en desarrollo constante, y se planea su implementación en otros canales de venta.

USO DE ENERGÍA

302-1 302-2 302-4

Durante el año 2017, el consumo total de energía en sedes y tiendas de Lima y provincias fue de 28 114.920 KW. En este mismo período, hemos implementado nuevas tecnologías dirigidas a reducir el consumo energético en Tiendas Financieras, Canales Electrónicos y Sedes Administrativas. Las acciones prioritarias están relacionadas con: el cambio de equipos electrónicos y una política de mantenimiento preventivo y correctivo para corroborar la eficiencia y uso adecuado de energía; el uso de lámparas LED en todas las nuevas Tiendas Financieras y la implementación de un sistema automático de encendido y apagado de luces en siete sedes administrativas, así como de aire acondicionado.

Cabe señalar que Interbank no realiza consumos de energía en operaciones externas a la organización.



Elaboración del Reporte

- Presentación
- Indice
- 01 Quiénes Somos
- 02 Nuestro Desempeño Económico
- 03 Gestión del Talento
- 04 Nuestros Clientes
- 05 Nuestros proveedores
- 06 Nuestro compromiso con la Sociedad
- 07 Nuestro compromiso Ambiental
- 08 Elaboración del Reporte
 - Enfoque de Gestión
 - Nuestros grupos de interés
 - Nuestros temas materiales
- 09 Índice de Estándares GRI

ENFOQUE DE GESTIÓN

102-50 102-51 102-52 102-54 102-56

El presente reporte de sostenibilidad ha sido elaborado de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative - GRI* en la opción "Esencial", y brinda información correspondiente al año 2017, no habiendo sido verificada por un auditor externo. La edición anterior correspondió al año 2016 y fue publicada en el año 2017. La periodicidad de este documento es anual.



Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

Enfoque de Gestión

Nuestros grupos de interés

Nuestros temas materiales

09 Índice de Estándares GRI

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

102-40 102-42 102-43 102-44

En octubre del 2016, Interbank contrató a la consultora Sidec para la identificación de sus grupos de interés y temas materiales. Dicho ejercicio se realizó a través de un taller interno con representantes de cada área del banco introduciendo conceptos de sostenibilidad, revisando la cadena de valor de la organización e identificando y priorizando los grupos de interés respectivos bajo la metodología de *Mitchell, Agle y Woods* de poder, legitimidad y urgencia.

Según los resultados del ejercicio antes descrito, los grupos de interés más relevantes para Interbank son el Estado (específicamente, los organismos reguladores), seguido por los proveedores estratégicos, la gestión del medio ambiente (energía y residuos), y los clientes (compuesto por empresas y personas naturales). Los colaboradores, de manera particular, aquellos que atienden directamente a los clientes, ocuparon el séptimo lugar. 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.

Grupo de interés priorizado



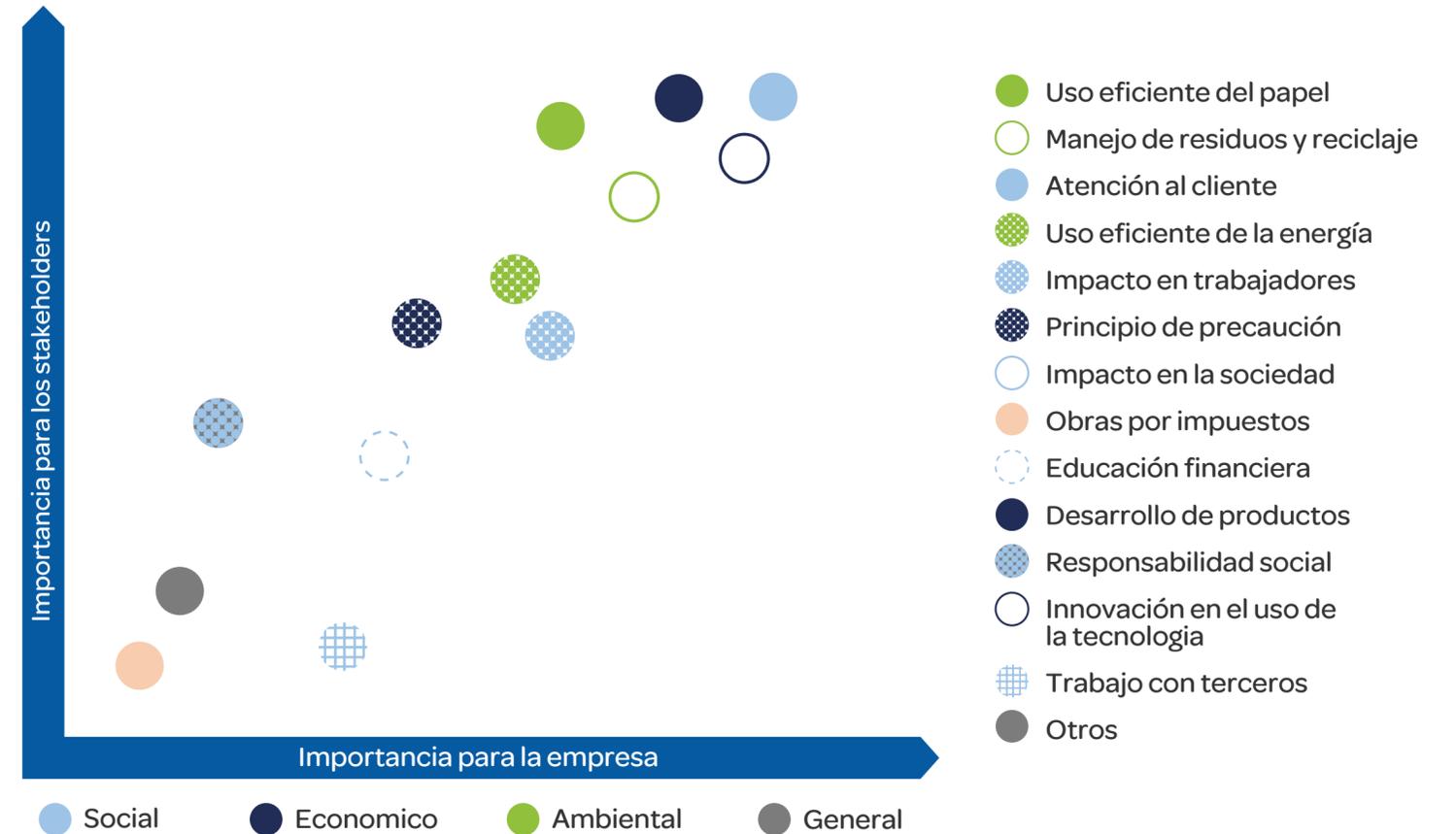
- Presentación
- Indice
- 01 Quiénes Somos
- 02 Nuestro Desempeño Económico
- 03 Gestión del Talento
- 04 Nuestros Clientes
- 05 Nuestros proveedores
- 06 Nuestro compromiso con la Sociedad
- 07 Nuestro compromiso Ambiental
- 08 Elaboración del Reporte
 - Enfoque de Gestión
 - Nuestros grupos de interés
 - Nuestros temas materiales
- 09 Índice de Estándares GRI

NUESTROS TEMAS MATERIALES

102-47

Con el fin de realizar una medición continua de nuestro desempeño en sostenibilidad, hemos usado la misma matriz de materialidad del reporte anterior, la cual fue el resultado de un taller de identificación, clasificación y priorización de grupos de interés, así como de dos *focus groups* con representantes de proveedores estratégicos, reguladores, trabajadores, inversionistas de bonos y socios estratégicos; y de clientes del Banco. Cabe señalar que en el presente reporte, se ha destacado los temas relacionados con innovación y tecnología que además de ser material, es trabajado constantemente en todas las áreas del Banco.

La siguiente matriz muestra los resultados de materialidad según la importancia brindada por los grupos de interés (eje vertical) y el interés por parte de la empresa (eje horizontal).



Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

Enfoque de Gestión

Nuestros grupos de interés

Nuestros temas materiales

09 Índice de Estándares GRI

102-46

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 éstos se respondieron con información registrada por el banco como parte

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

STAKEHOLDERS	DEFINICIÓN	CLASIFICACIÓN	ALCANCE	ESPACIOS 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 98.4% de las acciones emitidas y 99.3% de las acciones en circulación	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Buen Gobierno Corporativo Memoria Financiera Anual Junta Anual de Accionistas Comunicaciones vía telefónica, mail
		Accionista minoritario	Accionistas con participación menor al 0.01% del capital social.	
Colaboradores	Son todas las personas contratadas por Interbank para cumplir una función específica y por la que reciben una retribución mensual, así como una serie de beneficios adicionales.	Comité de Gerencia	Los colaboradores son el activo más importante del banco. Todos los colaboradores, independientemente del puesto que desempeñen deben compartir nuestros valores. Para Interbank las competencias técnicas son importantes y se definen de acuerdo al nivel de responsabilidad que asumirán pero las competencias culturales son obligatorias.	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de clima laboral Evaluaciones de desempeño. Reuniones mensuales lideradas por el Gerente
		Gerentes Centrales		
		Gerentes de División		
		Jefes		
		Supervisores		
		Funcionarios		
Administrativos				
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"> Estudios de satisfacción, entrevistas y focus groups Libro virtual de reclamaciones Reuniones vía Ejecutivos de Negocios Banca Telefónica Redes sociales
		Clientes Banca Comercial	La Banca Comercial atiende a las empresas (personas jurídicas) del sector corporativo, mediana empresa y pequeña empresa.	

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

Enfoque de Gestión

Nuestros grupos de interés

Nuestros temas materiales

09 Índice de Estándares GRI

Proveedores	Persona natural o jurídica que abastecen de bienes y/o servicios a Interbank. Forman parte importante de los procesos que cumple el banco para brindar productos y servicios de calidad.	Estratégicos	Abastecen de bienes y/o servicios de naturaleza crítica para los procesos del Banco.	<ul style="list-style-type: none"> • Directamente con el Área de Gestión de Compras y Servicios (email, teléfono, presencial). • Informes de evaluación de desempeño • Reuniones de diálogo anual
		No Estratégicos	Brindan bienes y/o servicios cuyo nivel de criticidad tiene un impacto menor en las operaciones diarias del negocio.	
Comunidad	Son las poblaciones locales y sus autoridades cercanas a zonas donde el banco brinda servicios. Son consideradas parte de una comunidad, las instituciones académicas y/o de asistencia social.	La inversión de Interbank en las comunidades se clasifica por sectores de interés, éstos son: Educación, Salud e Infraestructura emblemática regional.	Interbank interviene en las regiones donde opera a través de Obras por Impuestos. Asimismo, promueve iniciativas de voluntariado entre sus colaboradores para instituciones de alcance social y de salud.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones escritas • Contacto vía telefónica • Redes sociales • Reuniones presenciales • Mail
Medio Ambiente	El entorno y los recursos naturales de los que Interbank dispone para el desarrollo de sus operaciones.	Los principales recursos que consume nuestra organización son: Consumo de energía, agua, papel y residuos.	Interbank reconoce que sus instalaciones, actividades y operaciones generan un impacto ambiental local. El objetivo del monitoreo de estos impactos es mejorar la eficiencia operativa, generar ahorros y minimizar el daño al medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Asbanc- Comité Medio Ambiente • Foros especializados • WWF – Hora del Planeta
Gobierno y Sociedad	Las instituciones relacionadas son agentes externos Interbank con quienes se relaciona directamente o a través de gremios con el fin de lograr objetivos comunes sobre bancarización, educación y regulación de productos y servicios financieros.	Gobierno	Instituciones de los poderes Ejecutivo, Legislativo, Judicial y entes reguladores.	<ul style="list-style-type: none"> • Asbanc • Foros públicos de consulta • Estudio de percepciones de líderes de opinión
		Sociedad	Líderes de opinión, medios de comunicación e instituciones académicas que demandan información de Interbank y/o viceversa.	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • Reuniones presenciales • Mail

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

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

Enfoque de Gestión

Nuestros grupos de interés

Nuestros temas materiales

09 Índice de Estándares GRI

NOTA FINAL

102-45

Al regirse por el método de participación patrimonial, Interbank no necesita elaborar estados financieros consolidados, pese a que sí cuenta con subsidiarias. El método de participación patrimonial, tal como se señala en la nota (h) de los estados financieros individuales Interbank, establece que los dividendos declarados por las subsidiarias en efectivo se registran disminuyendo el valor de la inversión.

En este contexto, se ha considerado la lista de empresas subsidiarias señaladas en los estados financieros individuales auditados, tal como se detalla en la siguiente tabla:



Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

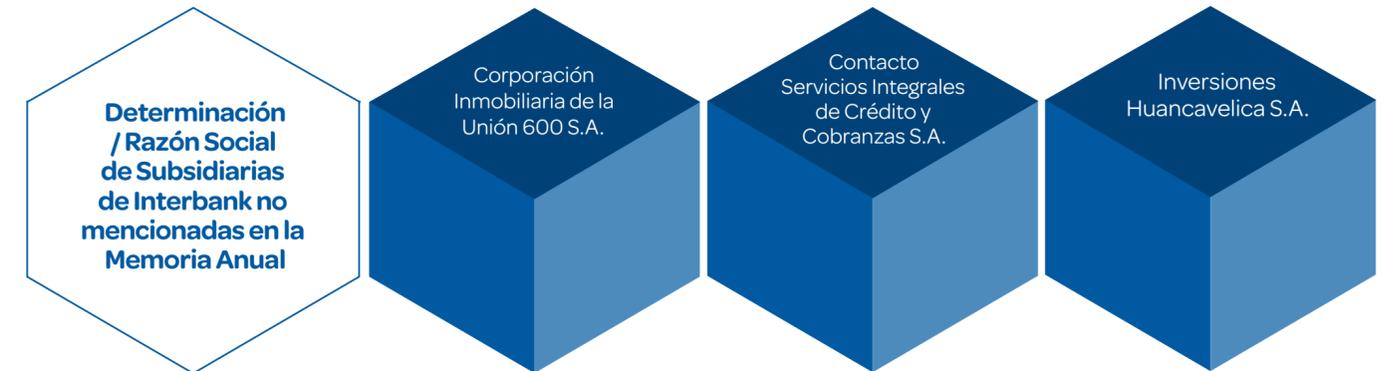
Enfoque de Gestión

Nuestros grupos de interés

Nuestros temas materiales

09 Índice de Estándares GRI

Para el caso de la memoria anual del Interbank, esta describe principalmente a empresas que pertenecen a InterCorp, grupo económico del cual forma parte Interbank. En este contexto, solo se consideró pertinente mencionar a las subsidiarias más relevantes de Interbank. Las que no figuran en la memoria son detalladas en el siguiente cuadro.



Índice de estándares GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página(s)	Principio Pacto Mundial
GRI 101: Fundamentos 2017			
Contenidos Generales			
GRI 102: Contenidos Generales 2017	102-1 Nombre de la organización	4, 69	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	9	Principio 8 y 9
	102-3 Ubicación de la sede	69	
	102-4 Ubicación de las operaciones	4	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	4	
	102-6 Mercados servidos	9	
	102-7 Tamaño de la organización	4, 21, 25	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	25	Principio 6
	102-9 Cadena de suministro	44	Principio 2, 4 y 5
	102-11 Principio o enfoque de precaución	18	Principio 1, 2 y 7
	102-12 Iniciativas externas	19	
	102-13 Afiliación a asociaciones	19	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1	
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	18	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	6	Principio 8, 6
	102-18 Estructura de gobernanza	16	
	102-40 Lista de grupos de interés	59	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	26	Principio 3
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	59	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	59	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	59	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	63	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	61	
	102-47 Lista de los temas materiales	60	
	102-50 Periodo objeto del informe	58	
	102-51 Fecha del último informe	58	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	58		
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	69		
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	58		
102-55 Índice de contenidos GRI	65		
102-56 Verificación externa	58		

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

Temas materiales			
Desempeño económico			
GRI 201: Desempeño Económico 2017	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	22	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	52	Principio 7
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	32	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	22	
Impactos económicos indirectos			
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	47	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	47	
Prácticas de Adquisición			
GRI 204: Prácticas de Adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	44	Principio 2 y 5
Anticorrupción			
GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	6, 7, 8	Principio 10
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	6, 8	Principio 10
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	6, 8	Principio 10
Competencia Desleal			
GRI 206: Competencia Desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	42	
Materiales			
GRI 301: Materiales	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	54	Principio 7
Energía			
GRI 302: Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	56	Principio 7, 8 y 9
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	56	Principio 7, 8 y 9
	302-4 Reducción del consumo energético	56	Principio 7, 8 y 9

Presentación

Índice

01 Quiénes Somos

02 Nuestro Desempeño Económico

03 Gestión del Talento

04 Nuestros Clientes

05 Nuestros proveedores

06 Nuestro compromiso con la Sociedad

07 Nuestro compromiso Ambiental

08 Elaboración del Reporte

09 Índice de Estándares GRI

Empleo			
GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	27	Principio 6
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	32	Principio 4 y 6
Salud y seguridad en el trabajo			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad	37	Principio 1 y 3
Formación y enseñanza			
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	36	Principio 6
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	35, 36	Principio 6
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	36	Principio 6
Diversidad e Igualdad de Oportunidades			
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	33	Principio 1 y 6
No Discriminación			
GRI 406: No Discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	33	Principio 1 y 6
Comunidades locales			
GRI 413: Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	47, 52	Principio 1, 2, 5 y 8
Marketing y etiquetado			
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	39	Principio 1
Privacidad del Cliente			
GRI 418: Privacidad del Cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	42	Principio 1
Temas sectoriales			
G4: FS6	Porcentaje de portafolio para líneas de negocio por región específica, tamaño y por sector	9	
G4: FS7	Valor monetario de productos y servicios diseñados para entregar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado por objetivo	15	Principio 1
G4: FS8	Valor monetario de productos y servicios diseñados para entregar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocios desglosado por objetivo	55	Principio 7
G4: FS13	Puntos de acceso en poblaciones con bajo número de habitantes o que tengan desventaja económica por tipo	15	Principio 1
G4: FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para personas desfavorecidas	15, 52	Principio 1



Razón Social: (102- 1)

Banco Internacional del Perú S.A.A.

Dirección: (102-3)

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

Página web:

www.interbank.com.pe

Contacto: (102-53)

Liliana Huarcaya

lharcayae@intercorp.com.pe