



INTELIGO
GROUP



Reporte de Sostenibilidad 2023

Índice

[Carta del Gerente General](#)

[Hitos 2023](#)

[Sobre este informe](#)

[Como leer este informe](#)



1	Acerca de Inteligo Group	10	7	Desempeño económico	64
	1.1 Perfil	11		7.1 Datos financieros relevantes	65
	1.2 Compromiso con la sostenibilidad	15		7.2 Estado de resultados	66
	1.3 Ciudadanía corporativa	17		7.3 Distribución del valor económico	67
	1.4 Derechos humanos	19			
2	Gobierno corporativo	22	8	Cultura y talento	68
	2.1 Políticas, manuales y reglamentos	24		8.1 Valor de las personas	69
	2.2 Estructura de gobernanza	26		8.2 Bienestar	71
	2.3 Gobernanza de la sostenibilidad	31		8.3 Diversidad e inclusión	74
				8.4 Estrategia de atracción del talento	76
				8.5 Desarrollo del talento	77
				8.6 Seguridad y salud ocupacional	79
3	Gestión de riesgos	32	9	Bienestar del cliente	84
4	Ética y cumplimiento	39	10	Inversiones sostenibles	88
	4.1 Marco de acción, cultura y formación	40			
	4.2 Compromiso con la cultura de cumplimiento	42			
	4.3 Conflictos de interés	44			
	4.4 Anticorrupción	45			
	4.5 Programas de prevención de lavado de activos	52			
5	Seguridad de la información	54	11	Gestión ambiental ecoeficiente	94
	5.1 Privacidad de datos personales	56			
6	Innovación y tecnología	58	12	Anexos	100
				Anexo I: Detalle de gestión ASG	101
				Anexo II Perfiles de miembros del Directorio	110
				Anexo III: Marcos y estándares de reporte	113



Carta del Gerente General

GRI 2-22

A nuestros grupos de interés,

Estamos orgullosos de compartir con ustedes los alcances de nuestra gestión social, ambiental y de gobernanza en nuestro segundo Reporte de Sostenibilidad, elaborado bajo la referencia de los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y, por primera vez, integra los parámetros del Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

En Inteligo Group Corp. creemos firmemente en desarrollar negocios responsables generando valor de una manera ética y transparente.

Estamos conscientes de que el alcance de nuestro impacto se extiende dentro de distintos sectores de la economía e involucra integralmente a la sociedad. Nuestra estrategia de digitalización nos ha permitido transformar nuestro negocio y brindar una mejor experiencia de servicio a nuestros clientes.

En el aspecto ambiental continuamos gestionando nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), midiendo y verificando la huella de carbono de nuestras subsidiarias.

En ese sentido, contamos con el segundo nivel de reconocimiento del Ministerio de Ambiente de Perú para Inteligo Perú Holdings S.A.C., Inteligo Sociedad Agente de Bolsa S.A. e Interfondos S.A. Sociedad Administradora de Fondos y del Ministerio de Ambiente de Panamá para Inteligo Bank Ltd.

En el aspecto social, una prioridad estratégica son nuestros colaboradores. Por eso, fomentamos una cultura de valores como eje principal para promover un ambiente laboral seguro e inclusivo. Nuestras subsidiarias fueron reconocidas en la lista de Great Place to Work.

Asimismo, como parte de nuestro compromiso con el respeto por los derechos humanos, nos adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas (UNGC), la iniciativa de sostenibilidad global más relevante.

Miramos hacia el futuro con determinación y compromiso para incrementar nuestras ambiciones relacionadas al desarrollo sostenible de nuestras operaciones y el aporte que generamos para la consecución de negocios responsables.

Reynaldo Roisenvit Grancelli
Gerente General



Hitos 2023



9°

GPTW 2023 nos ubicó en el noveno lugar entre los mejores lugares para trabajar en Perú.



8°

En el ranking GPTW 2023 en Panamá, nuestra subsidiaria Inteligo Bank fue reconocida como el octavo mejor lugar para trabajar.



Hitos de diversidad, equidad e inclusión

57.86%

del total de colaboradores es mujer.

37%

de las posiciones STEM están ocupadas por mujeres.

47.67%

de las posiciones de gerencia superior están ocupadas por mujeres.

Hitos 2023

Hitos económicos

Más de

S/ 140 MM

en valor económico distribuido.

Más de

USD 16 MM

en inversiones temáticas en sostenibilidad en nuestras subsidiarias de Inteligo Bank e Interfondos.

Más de

S/ 23 MM

en activos gestionados por nuestras subsidiarias.

19%

de crecimiento en los activos gestionados por Interfondos.



Hitos 2023

Otros hitos

Desde la gestión de ética y cumplimiento en Inteligo Sociedad Agente de Bolsa S.A., IPH, Interfondos S.A. Sociedad Administradora de Fondos e Inteligo Bank Ltd.:

100%

de colaboradores mantuvieron su participación en el programa de capacitación al igual que el año anterior.

cero

denuncias éticas o de incumplimiento contra la Alta Dirección.

cero

denuncias por manipulación de estados financieros o informes contables.



Reconocimiento por segundo año consecutivo con la segunda estrella de la Huella de Carbono del Ministerio de Ambiente de Perú para Inteligo Sociedad Agente de Bolsa S.A., IPH e Interfondos S.A. Sociedad Administradora de Fondos por la medición y verificación de su Huella 2022.



En el caso de Inteligo Bank Ltd., registramos por primera vez su participación al Programa Reduce Tu Huella Panamá, el mismo que permitió que en el 2024, el Ministerio de Ambiente de Panamá le otorgara el segundo nivel de reconocimiento por la medición y verificación de su Huella 2022.



La Política de Inversiones Responsables (PIR) aprobada en las subsidiarias: Inteligo Bank Ltd., Inteligo Sociedad Agente de Bolsa S.A. e Interfondos S.A. Sociedad Administradora de Fondos.



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

Sobre este informe

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

Hemos elaborado el presente Reporte de Sostenibilidad conforme a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), divulgando nuestra gestión ambiental, social y de gobernanza (ASG) comprendida en el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023. Seguimos una periodicidad de publicación anual y este es nuestro segundo informe.

Dentro del reporte damos alcance a información que proviene de nuestros estados financieros, en los cuales incluimos a todas nuestras subsidiarias: Inteligo Bank Ltd., Inteligo Sociedad Agente de Bolsa S.A., Inteligo Perú Holdings S.A.C., Interfondos S.A. Sociedad Administradora de Fondos e Inteligo USA Inc.

Los indicadores y contenidos GRI aquí presentados dan cuenta de la materialidad de impacto a nivel ASG y de derechos humanos, que recogen las prioridades de nuestros grupos de interés y la visión estratégica de nuestro negocio. De igual forma, para este año hemos incluido Estándares del Sustainability Accounting Standards Board (SASB), para el sector de Actividades de Gestión y Custodia de Activos. Los indicadores de este estándar responden a los requerimientos y prioridades de información para los inversionistas sobre los temas ASG que impactan el desempeño económico y financiero de Inteligo Group Corp. y sus subsidiarias.

En la elaboración de este informe contamos con el liderazgo de nuestra área de Sostenibilidad y la participación de todas las áreas de la compañía, incluyendo la validación del Gerente General Adjunto de Inteligo Group Corp. y los gerentes generales de todas nuestras subsidiarias.

De igual forma, damos cuenta de nuestro aporte a la Agenda 2030 propuesta por Naciones Unidas y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS.

Una selección de indicadores sociales fue verificada por Pacific Corporate Sustainability y una selección de indicadores ambientales por SGS del Perú S.A.C. Durante este año no hemos presentado ningún cambio o reexpresión de la información.

Para comentarios, opiniones o consultas sobre este informe:

Luciana Tataje ltataje@inteligogroup.com

María Isabel Chávarry ichavarry@inteligogroup.com

Calles 50 y 74 San Francisco Edificio P.H. 909,
Piso 16, ciudad de Panamá - República de Panamá
[inteligogroup.com](https://www.inteligogroup.com)

Como leer este informe

Para la lectura de este informe recomendamos tener en cuenta que al inicio de cada título y/o subtítulo el lector podrá encontrar las etiquetas de los estándares reportados: GRI y SASB. En este último caso se observarán las iniciales FN-AC las cuales indican la industria financiera y el subsector de actividades de custodia y gestión de activos.

Este informe está segmentado en una primera parte de presentación de nuestra compañía y contenidos generales incluyendo nuestro gobierno corporativo. Posteriormente, se encuentran los temas materiales y prioritarios con su gestión, logros y resultados. Finalmente, una sección de anexos con el detalle de la gestión ASG, los índices de los estándares con los que estamos alineados, y la información relacionada con los indicadores sociales y ambientales verificados.



1

Acerca de Inteligo Group

1.1 Perfil

GRI 2-1, 2-2, 2-6, 2-23, 2-24

Somos Inteligo Group Corp. (en adelante “Inteligo Group”) una sociedad constituida y existente bajo las leyes de Panamá. Contamos con cinco subsidiarias con operaciones en el Perú, Panamá, Bahamas y Estados Unidos de América: Inteligo Bank Ltd. (en adelante Inteligo Bank),

Inteligo Sociedad Agente de Bolsa S.A. (en adelante “Inteligo SAB”), Inteligo Perú Holdings S.A.C. (en adelante “IPH”), Interfondos S.A. Sociedad Administradora de Fondos (en adelante “Interfondos”) e Inteligo USA Inc. (en adelante “Inteligo USA”).





Inteligo Bank Ltd. Bahamas

Banco constituido en 1995, cuenta con una sucursal en Panamá y está supervisado por el Banco Central de Bahamas y por la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Adicionalmente, está supervisado por la Comisión de Valores de Bahamas, por la Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá y la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones del Perú. Brinda servicios de banca privada y gestión patrimonial.

Inteligo USA Inc. Estados Unidos

Empresa constituida a inicios del 2019 en Nueva York. Brinda servicios de asesoría en inversiones y análisis financiero a otras subsidiarias de Inteligo Group.

Inteligo Perú Holdings S.A.C. Perú

Empresa constituida en el 2018 que brinda servicios de soporte corporativo a las diferentes subsidiarias de Inteligo Group, centralizando actividades comunes y generando eficiencias.

Interfondos S.A. Sociedad Administradora de Fondos Perú

Empresa constituida en 1994 y regulada por la Superintendencia del Mercado de Valores. Brinda a sus clientes la gestión de fondos mutuos y fondos de inversión. Fue incorporada a Inteligo Group en el 2019 como subsidiaria de IPH.

Inteligo Sociedad Agente de Bolsa S.A. Perú

Empresa constituida en 1996 y regulada por la Superintendencia del Mercado de Valores. Brinda asesoría financiera a personas naturales y jurídicas para inversiones en la Bolsa de Valores de Lima (BVL) y en el mercado internacional.

Nuestros servicios



Brindamos asesoría financiera y servicios de gestión patrimonial a través de nuestras plataformas. Cada una de ellas ofrece diversas soluciones que se ajustan al perfil y necesidades de nuestros clientes, cumpliendo siempre con la regulación vigente.



Ofrecemos servicios de banca privada para clientes de alto patrimonio que buscan soluciones para la gestión y protección de sus activos. **Nuestras soluciones de inversión se enfocan en brindar portafolios personalizados con los mejores rendimientos**, considerando siempre su perfil de riesgo.

Complementamos estos servicios con productos de banca comercial como tarjetas de crédito, préstamos, entre otros, que facilitan la gestión financiera del cliente. Asimismo, tenemos acceso a todo tipo de instrumentos financieros del Mercado Global, lo cual nos permite ofrecerle una completa asesoría financiera internacional según su necesidad de retorno. Para clientes que deseen delegar la toma de decisiones de inversión, ofrecemos también el servicio de administración discrecional de portafolios. También ofrecemos servicios diferenciados a través de nuestras marcas Inteligo Plus e Inteligo Life.



Proporcionamos asesoría financiera integral a personas naturales y jurídicas para inversiones directas en la BVL y en mercados de valores internacionales, a través de instrumentos de renta fija (certificados de depósitos, bonos) e instrumentos de renta variable (acciones). Comprendemos que la inversión es una decisión crucial que exige un enfoque personalizado y especializado, por lo que **ponemos a disposición de nuestros clientes un equipo de expertos en inversiones que los acompañan desde la definición de sus objetivos financieros hasta la ejecución precisa de sus operaciones** y el seguimiento continuo de su portafolio.

Interfondos
SAF

Conectamos a nuestros clientes con las mejores oportunidades de inversión para que construyan su futuro.

Administramos el patrimonio de personas naturales y personas jurídicas, distribuido en una amplia gama de fondos mutuos, categorizados según su perfil de riesgo y objetivos de inversión como conservadores, audaces, estructurados e internacionales.

Además de nuestros fondos mutuos, ofrecemos fondos de inversión públicos y privados para atender las necesidades específicas de nuestros clientes. Nuestro enfoque centrado en el cliente nos permite ofrecer un servicio integral.



Nuestra cadena de valor de prestación del servicio se inicia con la identificación de oportunidades donde nuestro equipo gerencial analiza las tendencias del mercado y las necesidades de los clientes para identificar oportunidades de inversión atractivas.

Posteriormente, desarrollamos los productos en base a los perfiles de riesgo y objetivos de inversión de nuestros clientes. Finalmente, implementamos un proceso eficiente para el lanzamiento de los nuevos productos al mercado, cumpliendo con todos los requisitos regulatorios.

El proceso de asesoría comienza con el perfilamiento del cliente, en el que se identifica su perfil de riesgo. Se realiza el proceso de asesoría, que busca encontrar un balance entre las expectativas de riesgo, retorno del cliente y contar con un portafolio diversificado. Una vez el cliente acepta la propuesta, se procede con la firma del contrato y la entrega de los documentos con los términos y condiciones del producto que ha contratado. Como servicio de post asesoría, se le asigna al cliente un asesor de inversiones al cual puede recurrir ante cualquier consulta.

1.2

Compromiso con la Sostenibilidad

En Inteligo Group vivimos la sostenibilidad desde un enfoque integral, adoptando compromisos voluntarios en materia ambiental, social y de gobierno corporativo que van más allá de las obligaciones legales y alineados con estándares globales de sostenibilidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Contamos con una estrategia que incorpora criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la forma como operamos y servimos para impulsar el desarrollo sostenible. En este sentido, nuestras acciones se alinean con tres direcciones estratégicas:

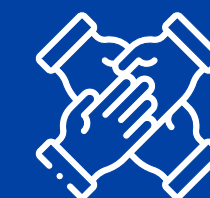
Ambiental



Social



Gobernanza

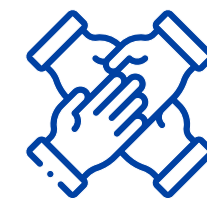




Ambiental, en la que fomentamos una cultura de respeto por el medio ambiente que genere un impacto positivo en la comunidad, impulsando iniciativas de ecoeficiencias como la gestión de los gases de efecto invernadero (GEI).



Social, en la que impulsamos una cultura de gestión responsable hacia la sociedad y nuestros colaboradores, para lo cual implementamos una estrategia integral de diversidad e inclusión, así como programas de responsabilidad social corporativa y fomentamos el respeto hacia los derechos humanos.



Gobernanza, en la que guiamos nuestras acciones hacia reforzar la cultura de gobierno corporativo, transparencia y ética, incorporando estándares internacionales como Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y Corporate Sustainability Assessment S&P Global (como subsidiaria de Intercorp Financial Services). De igual manera nos esforzamos por mantener altos estándares en ciberseguridad, así como en nuestros programas de ética y cumplimiento.

Contamos con una Política de Sostenibilidad aprobada por el directorio de Inteligo Group, aplicable a ésta y todas sus subsidiarias, que comprende los lineamientos para el desarrollo sostenible en todas sus operaciones tomando en consideración a nuestros grupos de interés de mayor impacto.

La gestión de sostenibilidad partió del análisis de materialidad en el que involucramos a nuestros grupos de interés, quienes identificaron los temas de mayor relevancia de acuerdo con sus necesidades y expectativas. En base a estos resultados, enfocamos la gestión de sostenibilidad para atender y cumplir con la entrega de la propuesta de valor que nos caracteriza.

[Más detalles en el Anexo 1](#) 

1.3

Ciudadanía corporativa

Dentro de Inteligo Group creemos que nuestras operaciones no sólo son capaces de generar valor económico para nuestros grupos de interés, sino que también contribuyen significativamente al desarrollo social. Operando dentro del sector financiero, somos conscientes del rol que jugamos para generar un impacto positivo y promover el desarrollo sostenible de las economías y regiones donde estamos presentes.

Por esto, orientamos nuestra conducta empresarial a desarrollar responsablemente programas e iniciativas que cumplan con los siguientes objetivos:

1

Contribuir al bienestar de la sociedad a través con un compromiso voluntario y la participación en un programa de responsabilidad social corporativa.

2

Generar consciencia y responsabilidad ambiental en nuestros colaboradores, así como transformarnos en una organización enfocada en la sostenibilidad.



Principales iniciativas

Estos objetivos buscamos cumplirlos a través de programas como:



Perú Champs

En 2023 renovamos nuestro compromiso como aliados de Perú Champs, patrocinando becas escolares para niños en todo el país y aportando a la reducción de la inequidad educativa.

Durante la gestión:

- Patrocinamos niños de escasos recursos a través de becas.
- Nuestros líderes formaron parte del Programa de Liderazgo 2023, aportando al desarrollo de competencias, capacidades y habilidades de liderazgo desde su experiencia, impactando a los jóvenes a nivel país.
- Impactamos a más de 50 familias emprendedoras a través del programa de voluntariado “Familias Emprendedoras”, donde nuestros colaboradores compartieron sus conocimientos y habilidades en finanzas, marketing y tecnología.



Formamos parte del [Programa de ollas extraordinarias “Barrigas Contentas”](#), brindando apoyo a su realización a través del trabajo voluntario de 23 colaboradores de todas nuestras subsidiarias, logrando beneficiar a más de 60 niños en la zona de Villa María del Triunfo.



1.4 Derechos humanos

Desde la aprobación de la [Política de Derechos Humanos](#) por Inteligo Bank, Inteligo SAB, IPH e Interfondos, alineada con la legislación aplicable, marcos, estándares y principios internacionales como los del Pacto Global de las Naciones Unidas, la Carta Internacional de Derechos Humanos y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), nos hemos comprometido a garantizar el respeto de los derechos humanos fundamentales de nuestros colaboradores, proveedores, clientes y todos los grupos de interés con los que interactuamos.



En Inteligo Group, el respeto y la protección de los derechos humanos son elementos fundamentales de nuestra cultura.

Principios y compromisos de la Política de Derechos Humanos

Derechos humanos

- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente.
- Asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Prácticas laborales

- Reconocer la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.
- Promover la eliminación del trabajo forzoso, tráfico humano, coacción o de cualquier otra forma de explotación.
- Rechazar el trabajo infantil.
- Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo por sexo, raza, edad, religión, origen, discapacidad, estado civil, orientación sexual o condición social; y promover la equidad para atender a grupos vulnerables (mujeres, comunidad LGTBQ+, adultos mayores, entre otros).

Esta política es pública y se encuentra a disposición de nuestros colaboradores, accionistas, directores, proveedores y público en general en las páginas web corporativas de cada subsidiaria:



Inteligo SAB

[Política de Derechos Humanos](#)
inteligosab.com



Interfondos

[Política de Derechos Humanos](#)
interfondos.com.pe



IPH

[Política de Derechos Humanos](#)
inteligogroup.com



Inteligo Bank

[Política_de_Derechos_Humanos.pdf](#)
inteligobank.com



Además, fortalecemos la implementación de esta Política de Derechos Humanos con la sinergia de las políticas de:



Seguridad y Salud en el Trabajo



Diversidad, Equidad e Inclusión



Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.

Debida diligencia

Durante el 2023 logramos el hito de iniciar nuestro proceso interno de Debida Diligencia para derechos humanos, el cual se fortalecerá durante la gestión 2024, para esto:

1

Evaluamos las interacciones que involucran a colaboradores, proveedores, potenciales proveedores, clientes, potenciales clientes y postulantes a puestos de trabajo, con el fin de identificar la exposición a riesgos de violaciones a derechos humanos, así como los grupos vulnerables que podrían ser afectados.

2

Asociamos los riesgos a los que nos encontramos más expuestos, según la naturaleza del negocio, tomando como referencia el listado de Derechos Humanos reconocidos por Naciones Unidas e identificando los controles existentes, lineamientos vigentes y programas de capacitación sobre discriminación, hostigamiento laboral y sexual, trato equitativo, entre otros.

3

Finalmente, desarrollamos una matriz de riesgos y controles mitigantes vinculando los derechos humanos a los grupos vulnerables que podrían verse más afectados.



Durante la gestión 2023, no se presentaron incidentes relacionados con nuestra participación directa o indirecta en la vulneración de derechos humanos de ningún tipo.

2

Gobierno corporativo

Gobierno corporativo

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-14, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 207-1, 207-2, 207-3, 207-4, 3-3

El gobierno corporativo de Inteligo Group tiene el fin de reforzar nuestro compromiso con los más altos estándares de toma de decisiones, transparencia y ética, para así incrementar la confianza de nuestros grupos de interés.

Para llevar un gobierno corporativo efectivo contamos con diversas políticas tanto a nivel de grupo como en las subsidiarias, que buscan velar por la gestión de riesgos de las empresas, la transparencia de nuestras operaciones, y el cumplimiento general de las legislaciones de los países en donde operamos.

- En el caso de Inteligo Bank, los reguladores son el Banco Central de Bahamas, la Comisión de Valores de Bahamas, Superintendencia de Bancos de Panamá, la Superintendencia de Mercado de Valores de Panamá y la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones del Perú.
- En el caso de Inteligo SAB e Interfondos su regulador principal es la Superintendencia del Mercado de Valores del Perú.

Asimismo, la gestión del gobierno corporativo nos permite ser transparentes en la divulgación de nuestra información. Para el caso de Inteligo SAB e Interfondos, debemos reportar al regulador los Hechos Relevantes y Hechos de Importancia, respectivamente.

De esta manera, reforzamos la confianza de nuestros clientes, mejoramos la eficiencia económica y nuestra sostenibilidad.

Adicionalmente, nuestras subsidiarias cuentan con códigos de ética y un canal ético administrado por KPMG que funge como ente independiente y pone a disposición de todos los colaboradores y terceros la posibilidad de presentar denuncias sobre conductas que vayan en contra de nuestras políticas. Este canal ético está en las páginas web de Inteligo Group y de nuestras subsidiarias para que nuestros clientes, proveedores y el público en general puedan presentar cualquier denuncia.

2.1

Políticas, manuales y reglamentos

Nuestra gestión está articulada y enmarcada por una serie de políticas, manuales y reglamentos que hacen posible la implementación de un gobierno corporativo sólido y adecuado:

- **Reglamento de Directorio:** Ordena las políticas y lineamientos necesarios para el cumplimiento de las funciones del Directorio, conforme a lo indicado en las normas regulatorias (aplicables a Inteligo SAB e Interfondos) para cumplir con los estándares mínimos de gobierno corporativo. Este reglamento es aprobado en Inteligo SAB e Interfondos.
- **Manual de Gobierno Corporativo:** Establece lineamientos sobre la participación en Junta de Accionistas, Directorio y Gerencia General, y sus funciones. Asimismo, regula eventos de conflictos de interés, control interno y auditoría para evaluar los procedimientos establecidos por la empresa. Este manual es aprobado en Inteligo Bank.
- **Política de Inversiones Responsables:** Integra los principios Ambientales, Sociales y de Gobernanza en las labores de análisis de inversiones, construcción de portafolios, así como en el proceso de toma de decisiones de inversión. Esta política se aprobó en Inteligo Bank, Inteligo SAB e Interfondos.



• **Política de Equidad, Diversidad e Inclusión de Inteligo Group:**

Fortalece la cultura organizativa que promueve la equidad, diversidad e inclusión en el entorno laboral, teniendo como compromiso realizar campañas de sensibilización a toda la organización para el cumplimiento de esta política. Esta política aplica a todo Inteligo Group, es decir a ésta y sus cinco subsidiarias.

• **Política Corporativa de Gestión de Compras, Contratación de Proveedores y Pago de Bienes y Servicios:**

Regula el proceso de adquisición de bienes y servicios de Inteligo Group y sus subsidiarias, habilitando la determinación sobre un proveedor que es o no es apto para contratación con nosotros. La política establece que el proveedor debe cumplir con lineamientos de debida diligencia mediante el cual se revisan los riesgos por la comisión de delitos de corrupción, lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Esta política es aplicable a todas las subsidiarias.

• **Política de Uso Indevido de Información Privilegiada:**

Vela por el uso correcto de la información privilegiada dentro de nuestra matriz Intercorp Financial Services, así como sus subsidiarias, en las operaciones de compra y/o venta de valores, para promover una adecuada protección a los inversionistas. Esta política es aprobada en todas las subsidiarias.

• **Política de Sostenibilidad:** Dicta los lineamientos para desarrollar de forma sostenible nuestras operaciones, considerando el impacto en los accionistas e inversionistas, clientes, colaboradores, organismos reguladores y supervisores, así como proveedores. Esta política aplica a Inteligo Group y sus subsidiarias.



2.2 Estructura de gobernanza

Nuestro máximo órgano de gobierno es la Junta General de Accionistas. Las acciones son nominativas y dan derecho a un voto por acción (salvo para la elección de los miembros del Directorio).

Funciones y composición del Directorio

El siguiente órgano corporativo es el Directorio que cuenta con los siguientes miembros [\(vea sus perfiles en el Anexo II Perfiles de miembros del directorio\)](#):

Nuestro Directorio*				
Miembro	Tipo de cargo	Independencia	Permanencia en el Directorio	Género
Roberto Hoyle Mc Callum	No Ejecutivo	No	10 años	Masculino
Carlos Rodríguez Pastor Persivale	No Ejecutivo	No	16 años	Masculino
Ramón Barúa Alzamora	No Ejecutivo	No	17 años	Masculino
Fernando Martín Zavala Lombardi	No Ejecutivo	No	4 años	Masculino
Luis Felipe Castellanos López Torres	No Ejecutivo	No	4 años	Masculino
Reynaldo Humberto Roisenvit Grancelli	Ejecutivo	No	3 años	Masculino

*Si bien en el Directorio de Inteligo Group no hay mujeres ni directores independientes, los Directorios de nuestras subsidiarias sí cuentan con mujeres y directores independientes. Cabe precisar que no contamos con una declaración de independencia para los miembros del Directorio ni con un objetivo de participación de directores independientes.



Inteligo Group es una empresa holding que está constituida bajo las leyes de Panamá.

Independencia

Si bien ninguno de los directores es independiente a nivel del holding Inteligo Group, las principales subsidiarias tienen directores independientes en los siguientes porcentajes:

Inteligo Bank:

29%

Inteligo SAB:

33%

Interfondos:

25%

Género

El Directorio de Inteligo Group tiene el 100% de sus miembros hombres; sin embargo, las principales subsidiarias tienen diversidad de género en los siguientes porcentajes:

Inteligo Bank:



86%

Hombres



14%

Mujeres

Inteligo SAB:



67%

Hombres



33%

Mujeres

Interfondos:



75%

Hombres



25%

Mujeres

Edad

El Directorio de Inteligo Group se encuentra en los siguientes rangos de edad (al cierre del 2023):

Menor a 55 años:

3 directores

55 años o más

3 directores

Los directores de Inteligo Group tienen un promedio de edad de 62 años.



En nuestras subsidiarias, nuestros directores no ejecutivos independientes cuentan con otros mandatos en otras compañías sin número de restricción alguna, por ejemplo, en Inteligo Bank dos de los directores independientes, Iván Hooper y Jaime Mora, tienen más de cuatro mandatos; en Inteligo SAB al igual que en Interfondos, una directora independiente, Ximena Benavides tiene menos de cuatro mandatos.

Selección y designación del Directorio

El Directorio se elige en Junta de Accionistas siguiendo un proceso establecido que garantiza la participación de todos los accionistas, considerando las opiniones de los grupos de interés (incluidos los accionistas), diversidad, independencia, y competencias pertinentes para los impactos de la organización. Todos los directores tienen experiencia en temas financieros, según corresponda a las subsidiarias (experiencia bancaria, de mercado de valores) desde diferentes ópticas y tienen como educación universitaria distintas carreras.

En promedio, los directores de Inteligo Group tienen nueve años en el cargo, por lo que tienen un amplio conocimiento de la empresa y sus negocios.

Respecto a la frecuencia de elección, varía según la subsidiaria, en Inteligo Bank se eligen cada año mientras en Inteligo SAB e Interfondos se eligen cada tres años. Los Directorios eligen a sus comités, salvo que por temas regulatorios deban elegirse conforme a otras normas aplicables.

Formación y evaluación del desempeño

Vinculado a la formación y al rendimiento de nuestro Directorio, contamos con un proceso anual de evaluación del desempeño en nuestras subsidiarias, mediante el cual se busca fortalecer buenas prácticas de gobierno corporativo. En el caso de Inteligo Group no contamos con autoevaluación periódica.

La formación en materia de sostenibilidad para los directores y alta dirección incluyó en 2023 la participación de uno de los directores en el Foro Dalberg, un foro especializado para impulsar iniciativas de sostenibilidad desde la dirección y alta gerencia.

Asimismo, todos los colaboradores incluyendo, la alta gerencia, participaron del curso de Sostenibilidad dictado por la Universidad Corporativa Intercorp (UCIC) y del curso “Business to Society”, organizado por Intercorp, del cual participaron algunos miembros del Comité de Gerencia.

Programa	Empresa	Nombre	Cargo
Business to Society	IPH S.A.C.	Carolina Restrepo Vernaza	Gerente de Desarrollo y Gestión Humana
Business to Society	Inteligo Bank Ltd	Víctor Vinatea Cámere	Gerente General
Business to Society	IPH	Gianina Gotuzzo Oliva	Gerente Legal
Business to Society	Inteligo Sociedad Agente De Bolsa S.A.	Daniel Yagui Yoshimoto	Gerente General

Comités

Si bien Inteligo Group, como empresa holding no cuenta con comités, sus principales subsidiarias (Inteligo Bank, Inteligo SAB e Interfondos) sí los tienen:

Comité	Inteligo Bank	Inteligo SAB	Interfondos	IPH
<p>Comité ejecutivo: Administra asuntos que requieren de la revisión del Directorio logrando (i) Garantizar, gestionar y ejecutar las decisiones y estrategias establecidas; y, (ii) Relevar al Directorio la responsabilidad de la revisión de información detallada y de actividades operativas.</p>	X			
<p>Comité de riesgos: Verifica el cumplimiento de una prudente gestión integral de riesgo mediante la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación de los riesgos a los que se exponen las subsidiarias asegurando la protección y fijando los límites adecuados.</p>	X	X	X	
<p>Comité de gestión de activos y pasivos: Vela por una adecuada administración y manejo de la gestión de activos y pasivos financieros dentro de los niveles de riesgo definidos y permitidos.</p>	X			
<p>Comité de prevención y cumplimiento: Asegura el cumplimiento de leyes, regulaciones y directrices, además de otros requerimientos regulatorios y de supervisión, promoviendo sanas prácticas de la industria y altos estándares éticos. Asegura la gestión de administración del riesgo de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo y el riesgo regulatorio a través de la ejecución efectiva de los controles internos establecidos en conjunto con la evaluación y el nivel de riesgos asociados y sus mitigantes.</p>	X			
<p>Comité de auditoría: Vela porque el sistema de control interno se encuentre debidamente documentado en las políticas, procesos y procedimientos, así como la administración de la información y gestión de los recursos garantizando que se realicen de acuerdo con las normativas aplicables para el logro de los objetivos.</p>	X			

Se marca con X la celda de la subsidiaria que cuenta con el comité correspondiente en la fila.



Los avances y resultados de la gestión de sostenibilidad son presentados por lo menos semestralmente al Comité de Gerencia.

Se marca con X la celda de la subsidiaria que cuenta con el comité correspondiente en la fila.

Comité	Inteligo Bank	Inteligo SAB	Interfondos	IPH
Comité de créditos: Estudia, aprueba y brinda seguimiento a las operaciones de crédito de clientes con una exposición crediticia de acuerdo con el monto establecido, asegurando la adecuada gestión de Riesgo de Crédito.	X			
Comité de inversiones: Recomienda estrategias de inversión adecuadas, que cumplan los objetivos de inversión de los distintos portafolios que las subsidiarias establezcan. De igual forma selecciona inversiones y monitorea el desempeño del portafolio, dentro de los niveles de riesgo definidos.	X	X	X	
Comité de seguridad de la información: Controla, monitorea y comunica sobre la gestión relacionada con la Seguridad de la Información. Se asegura que la información que se requiere para operar cuente con altos estándares de confidencialidad, integridad y disponibilidad.	X			
Comité de ética: Vela por el cumplimiento del Código de Ética, así como investiga, evalúa y sanciona los actos que vayan en contra de éste.		X	X	X
Comité de intervención frente al hostigamiento sexual: Investiga y propone medidas de sanción para el hostigamiento sexual, así como establece medidas complementarias para evitar nuevos casos de hostigamiento.		X	X	X
Comité de seguridad y salud en el trabajo: Promueve la seguridad y salud en el trabajo, asesorando y vigilando el cumplimiento del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y la normativa.	X	X	X	X

2.3

Gobernanza de la sostenibilidad

El propósito de la organización, la declaración de valores, la visión y misión son definidas por el Directorio de Inteligo Group y son revisados y aprobados en el Comité de Gerencia y desplegados a los colaboradores por la Gerencia de Gestión y Desarrollo Humano. En cuanto a nuestras subsidiarias, las aprobaciones de las políticas, manuales y procesos son aprobadas por los Directorios y Gerencias Generales respectivas. La estrategia y objetivos de sostenibilidad son presentados a la Gerencia General de Inteligo Group e impulsados por el equipo de sostenibilidad.

Anualmente informamos sobre los temas materiales para la gestión a través de nuestro Reporte de Sostenibilidad, el mismo que es revisado cuidadosamente por el Comité de Gerencia, asegurando la transparencia en las acciones de sostenibilidad de la organización.

Asimismo, guiamos nuestra gestión bajo estándares internacionales como el Corporate Sustainability Assessment (CSA) del Dow Jones Sustainability Index (DJSI), al cual presentamos nuestra información de manera anual como parte del grupo Intercorp Financial Services, cuyo contenido es previamente aprobado por las Gerencias

Generales de las subsidiarias de Inteligo Group. La gestión se coordina desde la labor de la Líder de Sostenibilidad, quién reporta y somete a aprobación del Comité de Gerencia los avances en la ejecución de los planes anuales de sostenibilidad. Al igual que en el periodo 2023 se aprobó el plan 2024 de Sostenibilidad, alineado a la estrategia de Intercorp Financial Services, que describe los frentes ambientales, sociales y de gobernanza en los que se trabajará desde Inteligo Group.

Las mencionadas funciones se desarrollan dentro de las diferentes sesiones del Comité de Gerencia y en los directorios de las principales subsidiarias de Inteligo Group durante el año.

En Inteligo Group y nuestras subsidiarias contamos con la directriz de asistir mínimo al 50% de las sesiones anuales para los directores, por ejemplo, en el año 2023, contamos con el 100% de asistencia en Inteligo Group y sus principales subsidiarias (Inteligo Bank, Inteligo SAB e Interfondos).

3

Gestión de riesgos

Gestión de riesgos

GRI 2-12, 2-13, 2-25, 3-3, 207-1, 207-2, 207-3,
207-4

SASB FN.AC.410a.2

La gestión de riesgos contribuye a cumplir los objetivos estratégicos de nuestra organización a través de la identificación, calificación, monitoreo y tratamiento de dichos riesgos, para determinar si se encuentran dentro del apetito de riesgo que hemos definido y así prevenir eventos negativos que puedan dañar la reputación de Inteligo Group.

En Inteligo Bank, Inteligo SAB e Interfondos realizamos periódicamente análisis de sensibilidad o pruebas de estrés sobre riesgos financieros y una vez al año la revisión del apetito, tolerancia y capacidad de riesgo.

Para reforzar los conocimientos y la instrucción acerca de cómo gestionar los riesgos realizamos capacitaciones obligatorias para los colaboradores, en las cuales se incluyen temas sobre gestión integral de riesgos, riesgo operacional, continuidad de negocio y seguridad de la información.

Entre los principales riesgos a los que están expuestas las subsidiarias de Inteligo Group se encuentran: los financieros (mercado, crédito, liquidez) y los no financieros (operacional, ciberseguridad, lavado de activos, entre otros). De igual forma identificamos riesgos emergentes que pueden tener un impacto importante en nuestra condición financiera, como son los riesgos geopolíticos, de innovación disruptiva, de transición y regulatorios.





Riesgos emergentes de Inteligo Group

- **Riesgo geopolítico:** coyuntura política, conflictos bélicos, crisis financieras. Al vivir en un mundo globalizado, cualquiera de estos conflictos tiene un impacto en los mercados financieros.
- **Riesgo de incertidumbre regulatoria y legal:** Inteligo Group, a través de sus subsidiarias, se encuentra sujeto a regulaciones de distintas jurisdicciones como Perú, Panamá, Bahamas y USA. Existe un riesgo importante ante modificaciones en la regulación de cualquiera de dichos países que afecten significativamente los negocios y por ende los resultados financieros de Inteligo Group.
- **Innovación disruptiva y sus riesgos asociados:** Uso de big data, la nube y el aprendizaje automático, e inteligencia artificial. Retraso en el acceso a nuevos mercados digitales, gastos sustanciales para modificar o adaptar nuestros productos y servicios; así como aumento de la competencia. Al respecto buscamos desarrollar mejoras en nuestra plataforma digital, así como mejoras adicionales en las capacidades analíticas avanzadas a través de datos y analítica, machine learning, deep learning, entre otros.



Entre las principales políticas para la gestión del riesgo contamos con las siguientes en Inteligo Bank:



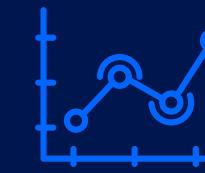
Política de Gestión Integral de Riesgos: documento donde se definen los lineamientos para identificar, evaluar, monitorear, controlar y mitigar los riesgos a los que está expuesta la organización.



Política de Gestión de Riesgo de Crédito: se definen los lineamientos para asegurar la adecuada gestión de las operaciones crediticias, teniendo en cuenta los límites establecidos y la normativa vigente.



Política de Gestión de Activos y Pasivos: lineamientos y responsabilidades de la gestión de activos y pasivos para maximizar el valor del accionista, mejorar la rentabilidad e incrementar el capital, de manera que se garantice el crecimiento, solidez y solvencia de la organización.



Política de Gestión de Riesgo Operativo: documento en donde se definen los lineamientos y criterios de administración de riesgos operacionales de la organización con la finalidad de mitigar su impacto en las actividades y resultados financieros.



Política de Seguridad de la Información: lineamientos que los colaboradores y terceros deben cumplir para mitigar los riesgos de seguridad de la información que podrían afectar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los activos de información.



Gobernanza del riesgo

La gestión de riesgos está definida bajo el esquema de tres líneas de defensa que corresponden a:

- 1 Cada área de la empresa
- 2 Unidad de Gestión de Riesgos
- 3 Auditoría Interna

El Directorio es el máximo órgano responsable de la gestión de riesgos y cumple el rol de designar al encargado de la gestión integral de riesgos en cada subsidiaria (Gerente de Riesgos/Gerente Corporativo de Riesgos), el cual es independiente a las áreas de negocio e independiente entre subsidiarias.

Principales responsabilidades en la gestión de riesgos que aplican de forma independiente a cada subsidiaria

Directorio:

- Establecer el Sistema de Gestión Integral de Riesgos de acuerdo con el tamaño y complejidad de las operaciones de la organización.
- Aprobar los recursos necesarios para la adecuada gestión integral de riesgos a fin de contar con la infraestructura, metodología y personal apropiados.
- Designar al responsable de las funciones de la gestión de riesgos, quien reportará directamente al Comité de Riesgos y tendrá canales de comunicación con la Gerencia General y otras áreas respecto de los aspectos relevantes de la gestión integral de riesgos para una adecuada toma de decisiones.



Comité de Riesgos:

- Proponer al Directorio el Sistema de Gestión Integral de Riesgos de acuerdo con el tamaño y complejidad de las operaciones de la organización.
- Aprobar las políticas y las metodologías para la Gestión Integral de Riesgos.
- Dar seguimiento a los riesgos gestionados, verificando que los niveles de exposición sean coherentes con el apetito y capacidad de riesgos definidos.
- Velar por la implementación de una adecuada difusión de una cultura de gestión integral de riesgos a todos los colaboradores de la organización, mediante capacitaciones anuales sobre la normativa vigente, las políticas y procedimientos relacionados a la gestión de riesgos.
- Sesionar trimestralmente para la presentación de los aspectos más relevantes del período evaluado, los principales indicadores de riesgos y el detalle del cumplimiento de los límites prudenciales.

Gerencia General

- Implementar la gestión integral de riesgos de acuerdo con las políticas y procedimientos aprobados por el Directorio y Comité de Riesgos, velando por su adecuado seguimiento y cumplimiento.
- Asegurar que se definan capacitaciones para la Unidad de Gestión de Riesgos y el personal involucrado en la administración de riesgos.

Unidad de Riesgos

- Ejecutar las políticas y procedimientos para la gestión integral de los riesgos.
- Apoyar y asistir a las demás áreas en la realización de una adecuada gestión de riesgos en el desarrollo de sus actividades, a excepción de la gestión del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, a cargo del Oficial de Cumplimiento.
- Capacitar e instruir a los encargados de la administración de los riesgos en las áreas en la metodología y límites aprobados.

En el caso de Inteligo Bank, la Gerencia de Riesgos también se encarga de monitorear el cumplimiento de la Política de Inversiones Responsables aprobada por el Directorio. Además, comunica alertas de posibles incumplimientos absolutos (actividades dentro de la estrategia de propiedad activa, entre otros) o relativos (límites a la exposición de actividades excluidas, entre otros) a sus responsables y eleva las controversias que puedan surgir en el marco de estas tareas al comité consultivo.

Otro hito de la gestión de riesgos 2023 fue que, por segundo año consecutivo, en Inteligo Bank culminamos sin observaciones la revisión de los controles correspondientes a la ley SOX (Sarbanes — Oxley).

Como próximos pasos tenemos delineados la homologación de la gestión de riesgo operacional entre las distintas subsidiarias que conforman Inteligo Group, para así contar con un solo catálogo de riesgos y una metodología estándar para todas las empresas del grupo.



4

Ética y cumplimiento

4.1

Marco de acción, cultura y formación

GRI 2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 2-28 3-3, 201-4, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 415-1, 416-2, 417-2, 417-3

SASB FN-CB-510a.2

La gestión de una cultura de ética y cumplimiento junto a la administración de un buen gobierno corporativo es nuestra prioridad para alcanzar el desarrollo sostenible de las subsidiarias de Inteligo Group. Una cultura de ética, de transparencia y cumplimiento de la regulación y las normas, nos permite mitigar el riesgo reputacional y resguardar los intereses de nuestros grupos de interés.

Toda relación y negocio desarrollado por Inteligo Group está articulado en nuestro Código de Ética que además tiene disponible un Canal Ético de denuncias, el cual sirve de medio para reportar conductas indebidas, brindando respaldo y seguridad a nuestras partes interesadas.

Para robustecer el marco ético en nuestras subsidiarias contamos con Políticas de Anticorrupción; Políticas de Donaciones, Auspicios y Patrocinios; Políticas de Regalos y Atenciones; Políticas de Libre Competencia; Políticas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; Políticas de Sostenibilidad; Políticas de Derechos Humanos; Políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo; Políticas de Diversidad, Equidad e Inclusión y Políticas de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.

El compromiso del directorio y alta gerencia, “tone at the top”, es parte de la cultura en nuestras subsidiarias, donde nuestros líderes refuerzan activamente la importancia de la ética e integridad promoviendo los valores y comportamientos esperados de nuestros directores, colaboradores y demás grupos de interés. A través de comunicaciones, capacitaciones generales y especializadas, herramientas de sensibilización y acciones fomentamos la cultura de ética e integridad, construyendo una organización transparente que genera negocios responsables.

Código de Ética

Comprende los valores y principios que guían las decisiones y comportamientos transparentes e íntegros de nuestros colaboradores, directores, clientes, proveedores, socios de negocio y demás grupos de interés, siguiendo la cultura de la identificación y reporte de acciones que vayan en contra de nuestros valores y principios.

Canal Ético

Garantiza la objetividad, integridad y confidencialidad de las denuncias y el anonimato del denunciante.

Nuestros canales éticos son administrados por una empresa tercera independiente, que permite que los colaboradores y cualquier parte interesada dentro y fuera de la organización, reporte sospechas o conductas inapropiadas, prácticas fraudulentas, violaciones de políticas internas y/o conductas no deseadas de las cuales han tenido sospechas o han sido testigos, de manera anónima, segura y confidencial.

Los canales para denunciar se encuentran a disposición de todos nuestros grupos interés, en las páginas web de Inteligo Group, Inteligo Bank, Inteligo SAB e Interfondos. A través de la plataforma, el operador se pone en contacto con la organización para que realice las investigaciones y los Comités de Ética de cada subsidiaria decidan sobre la falta. Durante el proceso, el denunciante es informado sobre el estatus y cierre del caso. El área de Gestión y Desarrollo Humano de cada subsidiaria decide y aplica las medidas disciplinarias, cuando corresponda.



4.2

Compromiso con la cultura de cumplimiento

SASB FN-CB-510a.1, FN-AC-510a.2

En Inteligo Group, como parte del proceso de denuncias, contamos con dos instrumentos:



Manual de Atención de Denuncias que establece los lineamientos para el tratamiento de denuncias por conductas que infrinjan el Código de Ética y comprende todas las etapas del procedimiento, describiendo los roles y responsabilidades. El documento es de uso interno y aplica a los directores y colaboradores que tienen un rol en la ejecución, recepción, investigación, seguimiento y/o ejecución de las medidas.



Reglamento del Comité de Ética, que es el lineamiento para el Comité de Ética, determinando la finalidad, funciones, composición y funcionamiento de éste.





Sensibilización y capacitación

A través de la formación y sensibilización reforzamos una cultura de integridad. Nuestro objetivo es que todo el equipo de Inteligo Group sepa qué hacer al momento de tener sospechas o ser testigos de conductas indebidas.

Durante el 2023, conseguimos los siguientes resultados en esta materia:

100%
de participación de colaboradores en el programa de capacitación.

Cero
denuncias a la Dirección y alta gerencia.

Cero
Cero denuncias por manipulación de estados financieros o informes contables.

Adicionalmente, en el periodo se ejecutaron los planes de trabajo de cumplimiento presentados a los Directorios de Inteligo Bank, Inteligo SAB e Interfondos. Estos incluyeron capacitaciones a directores, colaboradores y terceros de alto riesgo; fortalecimiento de nuestros programas de prevención de lavado de activos y financiamiento y anticorrupción con un enfoque basado en riesgo; monitoreo a clientes, colaboradores y terceros, y el desarrollo de proyectos de mejora continua, incorporando herramientas de gestión de riesgos.

En 2023 medimos la percepción de la cultura de ética con una consultora independiente en todos los niveles en Inteligo Bank, Inteligo SAB, IPH e Interfondos. Los resultados obtenidos confirman la existencia de una cultura compartida de ética y cumplimiento en nuestras subsidiarias y que la integridad es un valor fundamental.

Otra acción realizada en 2023 fue focalizar las acciones de sensibilización y capacitación especializada a los líderes y colaboradores, contando con el compromiso de la alta gerencia en la promoción del Canal Ético y conductas esperadas, lo que se tradujo en un aumento del 200% en el uso del canal en Inteligo Bank, respecto al año 2022.

4.3

Conflictos de interés

Entre los riesgos que mitiga contar con comportamientos éticos sólidos está la prevención de conflictos de interés. Estos eventos los tenemos contemplados en diferentes documentos de cumplimiento en nuestras subsidiarias; sin embargo, a nivel transversal de Inteligo Group no hay estatutos que lo aborden directamente o que sean cubiertos en la ley panameña.

En Inteligo Bank contamos con un Manual de Gobierno Corporativo que monitorea los conflictos de interés, pero no suspende los derechos de accionistas o directores, como sí se hace por disposición legal en el caso de las subsidiarias peruanas (Inteligo SAB, IPH e Interfondos).

Para Inteligo SAB, IPH e Interfondos, la propia Ley General de Sociedades del Perú (artículos 133 y 180), como también los estatutos de las subsidiarias establecen que, en caso de conflicto de interés de un accionista con el interés de la sociedad, está prohibido ejercer el derecho de voto. Para el caso de directores, aquellos que presenten conflicto de interés con la Sociedad deben revelarlo y abstenerse de votar, de lo contrario serán responsables por los daños y perjuicios que dichos acuerdos acarreen a las sociedades.

Se cuenta como único accionista a Intercorp Financial Services, bajo esa salvedad la participación accionarial cruzada con proveedores y otros grupos de interés se gestiona en el desarrollo de procesos de contratación de proveedores en las principales subsidiarias. También se cruza información en los procesos de contratación de colaboradores y proveedores. De igual forma, en las Normas Internas de Conducta y el Código de Ética de las subsidiarias se regulan los conflictos de interés en las operaciones que hacen las compañías y sus colaboradores.

Inteligo Bank hace un reporte mensual que se encuentra en el Management Information System, en el cual participa el área de riesgos que monitorea las nuevas exposiciones de personas relacionadas, documenta todos los saldos pendientes y lo informa al Comité Ejecutivo y Junta Directiva. Se establece seguimiento de estas acciones para cumplir con las normas prudenciales del Banco Central de Bahamas.

4.4

Anticorrupción



Nuestro compromiso con el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y con los estándares éticos más altos se traduce en un enfoque de “cero tolerancia” frente a cualquier acto de corrupción. Nuestras iniciativas para contribuir a este propósito se orientan a:

I. Diseñar, implementar y monitorear controles para prevenir potenciales actos de corrupción cumpliendo con las leyes y regulaciones nacionales e internacionales aplicables a nuestras subsidiarias, incluyendo la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA por sus siglas en inglés), la Guía de evaluación del Departamento de Justicia de los E.E.U.U (DOJ por sus siglas en inglés) y la Ley de Responsabilidad Administrativa de la Persona Jurídica (Ley peruana 30424).

II. Contribuir con la continuidad y sostenibilidad de los negocios, previniendo, detectando y reportando cualquier acto de corrupción, salvaguardando nuestra reputación.

III. Capacitar e informar a nuestros colaboradores, terceros y otros grupos de interés sobre nuestro compromiso con las prácticas anticorrupción.

IV. Evaluar periódicamente los riesgos de corrupción y controles mitigantes relacionados.

En sinergia con nuestros programas, contamos con políticas y lineamientos aplicables a nuestros directores, colaboradores, accionistas y demás grupos de interés, para identificar riesgos de corrupción y mitigar su materialización a través de los controles especialmente diseñados para ello. Dichas políticas cubren a nuestras subsidiarias y nuestros grupos de interés donde contamos con Políticas de Anticorrupción al igual que con Políticas de Regalos y Atenciones, que regulan el otorgamiento y aceptación de regalos y atenciones a favor de, o de parte de clientes, proveedores y/o terceros en general a fin de mitigar los riesgos de corrupción relacionados a ello; y Políticas de Donaciones, Auspicios y Patrocinios, que establecen los lineamientos para la atención, aprobación y entrega de donaciones, auspicios y patrocinios con transparencia y responsabilidad.

Todas estas políticas se implementan en articulación con nuestra Metodología de Evaluación de Riesgos de Cumplimiento que contiene los lineamientos para identificar y evaluar los riesgos de corrupción a los que están expuestas nuestras subsidiarias, a fin de implementar el tratamiento necesario para gestionarlos y mitigarlos de acuerdo con el apetito de riesgo de cada compañía.

Evaluaciones de riesgos relacionados con la corrupción

En Inteligo SAB e Interfondos evaluamos el 100% de los procesos e identificamos cinco procesos con exposición a riesgos de corrupción:

1	Pago de sobornos a representantes de entidades privadas o públicas para la obtención de beneficios indebidos a través de donaciones.
2	Pago de sobornos a representantes de entidades privadas o públicas para la obtención de beneficios indebidos a través del otorgamiento de auspicios y patrocinios.
3	Pago de sobornos a representantes de entidades privadas o públicas para la obtención de beneficios indebidos a través del otorgamiento de regalos, atenciones y reembolsos.
4	Pago de sobornos a representantes de entidades privadas o públicas a través de terceros para la obtención de beneficios indebidos.
5	Pago de sobornos a representantes de entidades privadas o públicas a través de la planilla para la obtención de beneficios indebidos.

En Inteligo Bank, revisamos anualmente a la matriz de Riesgo de Corrupción y Soborno. En dicha matriz se identificaron siete posibles riesgos relacionados a 10 procesos generales diferentes. Estos riesgos son:

- Desconocer u omitir los lineamientos de la política anticorrupción por parte de un colaborador.
- Donar, recibir o pagar sobornos o recursos a sí mismo, funcionarios públicos y clientes.
- Modificar la nómina, asignación de bonos y otros pagos no justificados y sin sustento a colaboradores.
- Negligente manejo de desvinculación o contratación de empleados con intención de obtener o dar beneficio.
- Negligente o inadecuado manejo de la herramienta de denuncias de soborno.
- Contratar a personas para obtener beneficios personales o por intereses políticos.
- Reembolsar gastos de soborno con el uso de facturas por servicios de aparente legitimidad.

Esta matriz contiene los procesos generales, departamentos o áreas que se constituyen en generadores de este tipo de riesgos. Asimismo, se declaran los diferentes controles y su efectividad en la mitigación de los riesgos identificados.

En el año 2023 no se identificaron actos de corrupción en nuestros procesos.

Nuestros directores y colaboradores reciben por lo menos una capacitación anual respecto a la política y los lineamientos del programa de Anticorrupción.



Comunicación y formación en anticorrupción a la Junta Directiva

Región	Número total de miembros a los que se les ha comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción	% de miembros a los que se les ha comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción	Número total de miembros que han recibido formación sobre anticorrupción	% de miembros que han recibido formación sobre anticorrupción
Perú*	7	100%	10	100%
Norte América**	1	100%	2	100%
Centro América***	13	100%	13	100%

Órgano de gobierno incluye el Comité Directivo y Gerencias Generales de las subsidiarias.

* Región Perú incluye Inteligo Sociedad Agente de Bolsa S.A. e Interfondos S.A. SAF.

** Región USA incluye Inteligo USA.

*** Región Centro América incluye Inteligo Group e Inteligo Bank.



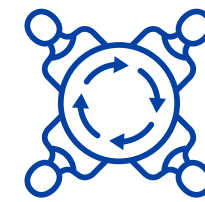
Comunicación y formación en anticorrupción a colaboradores

Categoría laboral	Número total de colaboradores a los que se les ha comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción	% de colaboradores a los que se les ha comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción	Número total de colaboradores que han recibido formación sobre anticorrupción	% de colaboradores que han recibido formación sobre anticorrupción
Perú				
Vicepresidente	2	100%	2	100%
Gerente/Subgerente	26	100%	26	100%
Jefe/Supervisor	21	100%	21	100%
Empleado	184	100%	184	100%
Panamá				
Vicepresidente	5	100%	5	100%
Gerente/Subgerente	23	100%	23	100%
Jefe/Supervisor	6	100%	6	100%
Empleado	66	100%	66	100%
Bahamas				
Vicepresidente	-	-	-	-
Gerente/Subgerente	1	100%	1	100%
Jefe/Supervisor	-	-	-	-
Empleado	3	100%	3	100%

Completando nuestra gestión de comunicación de políticas sobre anticorrupción a nuestros grupos de interés, alineamos a nuestros proveedores y terceros con nuestras políticas compartiéndoles la Política Anticorrupción desde el inicio de la relación contractual en la vinculación con IPH, Inteligo SAB e Interfondos. Estos procesos se representan en la siguiente tabla:

Tipo de socio de negocio	Número total de socios a los que se les ha comunicado sobre anticorrupción	% de socios comerciales a los que se les ha comunicado sobre anticorrupción
Perú		
Terceros alto riesgo vinculados en 2023	7	100%

Asimismo, capacitamos a los terceros con un enfoque basado en riesgo sobre la Política Anticorrupción.



Todos estos procesos nos han significado alcanzar la meta de cero incidentes presentados relacionados con corrupción durante el año 2023. También tuvimos cero incidentes relacionados con prácticas monopólicas o de competencia desleal.



Sanciones y multas

Dada la ausencia de prácticas de competencia desleal o monopólicas tampoco contamos con pérdidas monetarias en ninguna de las subsidiarias de Inteligo Group por procedimientos judiciales relacionados con uso de información privilegiada, manipulación de mercado o mala praxis.



Inteligo Bank no ha recibido multas por incumplimientos en 2023.



Sin embargo, se han presentado casos de vulneración de derechos de consumidor e incumplimientos a normas de la industria en el período 2022-2023, como se ve a continuación:

Año	Descripción del procedimiento	Subsidiaria	Pérdida monetaria
2022	Proceso Sancionador por parte de Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad (INDECOPI) por vulnerar derechos de consumidor por rescates no reconocidos. <small>* S/16,054 corresponden a la sanción impuesta</small>	Interfondos	S/ 17,361.53*
2023	Proceso Sancionador por parte de la Superintendencia de Mercado de Valores por haber cobrado una comisión unificada no informada a la SMV; por información inexacta en los EEFF de 2018 y 2019; y por no haber asignado correctamente el valor cuota	Interfondos	S/ 39,900
2023	Proceso Sancionador por parte de la Superintendencia de Mercado de Valores por exceso de inversión en los fondos mutuos	Interfondos	S/ 53,950



4.5

Programas de prevención de lavado de activos

El comportamiento ético y la trazabilidad de recursos en nuestras operaciones se puede ver amenazado por la llegada de activos que financien el terrorismo o el lavado de activos. Para manejar estos riesgos, en Inteligo SAB, Interfondos e Inteligo Bank hemos implementado programas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (en adelante “PLAFT”) basados en riesgos, alineados a la regulación local aplicable a cada subsidiaria, así como a los estándares internacionales y mejores prácticas. El objetivo de nuestros programas PLAFT es prevenir y gestionar el riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

En ese sentido, contamos con políticas y procedimientos, aplicables a nuestros clientes, directores, colaboradores y grupos de interés, para prevenir, detectar y reportar los riesgos relacionados al lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Todas las subsidiarias cuentan con los pilares requeridos para garantizar la efectividad de nuestro sistema de prevención:

- 1** Compromiso del Directorio y la Alta Gerencia.
- 2** Estructura funcional. Oficial de Cumplimiento aprobado por Junta Directiva.
- 3** Manuales documentados de políticas, procesos y procedimientos.
- 4** Programa de Cumplimiento Anual, el cual incluye el programa de Capacitación Anual.
- 5** Gestión de Riesgos y Evaluación independiente.

Contamos con una Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo que comprende:

- Políticas y procedimientos basados en evaluaciones de riesgos.
- Debida diligencia en el conocimiento de clientes, lo cual incluye la identificación del beneficiario final y revisiones en listas restrictivas, locales e internacionales.
- Debida diligencia para el conocimiento de terceros y colaboradores.
- Debidas diligencias reforzadas a clientes alto riesgo.
- Monitoreo transaccional de clientes, con un enfoque basado en riesgos.



Cada subsidiaria reporta las operaciones sospechosas a través de sus respectivos Oficiales de Cumplimiento a la autoridad correspondiente.

Durante el año 2023 fortalecimos los programas alineados a la estrategia del negocio.

La gestión del programa PLAFT se complementa con las capacitaciones brindadas a lo largo del año a los directores, colaboradores y terceros que tienen como finalidad reforzar conceptos y buenas prácticas.

5

Seguridad
de la información

Seguridad de la información

GRI 3-3, 418-1



En Inteligo Group la seguridad de la información y la privacidad de datos son una prioridad que asumimos con convicción.

Para dar cumplimiento y adecuada gestión a estos temas tenemos una serie de lineamientos y políticas aplicables a todos nuestros colaboradores, que involucran:

- ✓ Seguridad de la información y ciberseguridad.
- ✓ Seguridad de los sistemas de información.
- ✓ Gestión de activos de información.
- ✓ Gestión de incidentes de seguridad.
- ✓ Gestión de vulnerabilidades.
- ✓ Administración de contraseñas.
- ✓ Seguridad de la red.
- ✓ Uso de correo electrónico e internet.
- ✓ Seguridad de base de datos.
- ✓ Escritorio limpio.
- ✓ Uso de dispositivos móviles.

La gestión abarca controles, monitoreo continuo y capacitaciones que permiten reducir los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad que podrían afectar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los activos de información asociados a los servicios brindados por nuestras subsidiarias, en línea con los objetivos de nuestros negocios.

Fomentamos una cultura organizacional que impulsa la gestión de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad.

Adicionalmente, en nuestras subsidiarias como Inteligo Bank contamos con una Política de Protección de Datos Personales en la cual se establecen lineamientos para cumplir con los protocolos, procesos, procedimientos, mecanismos, responsables y medios de comunicación que se deben utilizar para garantizar la protección de los datos y que están alineadas con las regulaciones aplicables. Las políticas relacionadas de mayor relevancia son: Seguridad de Base de Datos, Gestión de Vulnerabilidades, Gestión Documental y Uso de Información Confidencial.

5.1

Privacidad de datos personales

Una eficiente gestión en la protección de los datos personales genera confianza y seguridad para nuestros clientes y todos nuestros grupos de interés, especialmente en el entorno actual, donde las transacciones bancarias se realizan cada vez más de forma digital, aumentando el riesgo de violaciones de datos e intrusiones cibernéticas.

Manejamos información altamente sensible y una gestión inadecuada podría exponernos a riesgos financieros y de robo de identidad, dañar la reputación del negocio y acarrear sanciones legales y multas.

En Inteligo Bank, contamos con un líder de la Alta Gerencia de Inteligo Group, que supervisa la estrategia de ciberseguridad de la organización, así como con Comités de Seguridad de la Información, Riesgos y Auditoría, que supervisan la puesta en marcha de la estrategia.

Durante el 2023, en Inteligo Bank logramos los siguientes hitos que contribuyen a brindar garantías de confidencialidad, disponibilidad e integridad de los activos de información asociados a nuestros servicios:

- Certificación Swift 2023 Customer Security Programme (CSP).
- Implementación de proyectos de Seguimiento de Segregación de Funciones (SoD).
- Implementación del Etiquetado de Documentos en Inteligo Bank.
- Implementación del Plan de Respuesta a Incidentes.
- Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

Esta gestión ha estado acompañada de capacitaciones con herramientas especializadas y envíos de comunicados con breves cápsulas de ciberseguridad. Asimismo, complementamos con simulaciones periódicas de phishing para crear consciencia en temas de seguridad de la información en todo el personal de Inteligo Group y llevar un seguimiento del comportamiento de cada colaborador.

Basados en estos logros ponemos la mirada hacia el corto y largo plazo apuntando a lograr metas y superar retos como:

- ✓ Alcanzar la fase 2 del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
- ✓ Implementación de herramienta de Administración de Accesos Privilegiados.
- ✓ Implementación del Sistema de Detección y Respuesta en la Red.
- ✓ Implementación de Enfoque de Cero Confianzas a Servicios por parte de colaboradores y proveedores.

Reclamaciones	Valor
Reclamaciones recibidas de terceros y corroboradas por la organización	0
Reclamaciones de autoridades regulatorias	0
Número total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes	0

Como parte de la gestión de la seguridad de la información también hemos logrado mantener en 0 nuestros indicadores de violaciones a la seguridad de la información al igual que las implicaciones y afectaciones a grupos de interés como nuestros colaboradores.

0 violaciones de la seguridad de la información el 2023

0 clientes y colaboradores afectados por las violaciones de seguridad de la información



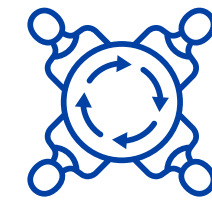
6

Innovación
y tecnología

Innovación y tecnología

GRI 3-3

En Inteligo Group, la gestión de innovación y tecnología es crucial en las operaciones porque nos dota de eficiencia operativa, aporta sustancialmente a la mejora en la experiencia del cliente y sirve como catalizador en la gestión de riesgos:



Eficiencia Operativa: La integración de nuevas tecnologías mejora significativamente la eficiencia operativa. Esto se logra a través de la automatización de procesos, la optimización de los flujos de trabajo y la mejora en la gestión de datos.



Mejora de la Experiencia del Cliente: La innovación tecnológica permite ofrecer servicios más personalizados, rápidos, seguros y con una mejor experiencia a los clientes.

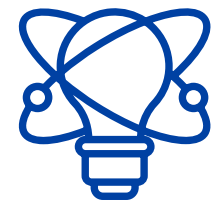


Gestión de Riesgos: La tecnología ayuda en la identificación y gestión de riesgos financieros, operativos y cibernéticos mediante la implementación de herramientas tecnológicas.

Además, la gestión de innovación y tecnología contribuye a los objetivos estratégicos de Inteligo Group a través de su inclusión en la adquisición de clientes donde nos permite desarrollar nuevos productos y brindar servicios más personalizados que aporten mayor valor a nuestros clientes. Asimismo, juega un papel indispensable en la adopción de tecnologías sostenibles y responsables para alcanzar mejor generación de valor a nivel de estándares ASG (ambiental, social y gobernanza) que son cada vez más valorados por nuestros clientes.

Finalmente, esta gestión también beneficia el desarrollo de nuestro capital humano de manera que invertimos en nuevas tecnologías para fortalecer el ambiente de aprendizaje de nuestros colaboradores, incentivando la atracción y retención del talento.

Políticas de innovación y tecnología



Los múltiples aportes y contribuciones de la innovación y la tecnología se enmarcan en políticas que garantizan su gestión transversal en las operaciones de la organización.



Política de Sostenibilidad: Abarca iniciativas para minimizar el impacto ambiental y asegurar una gobernanza corporativa ética y transparente. Su implementación se hace posible mediante la integración progresiva y voluntaria de prácticas ASG en nuestras operaciones.

Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad: Esta política se enfoca en proteger la información del cliente y la infraestructura tecnológica de la organización contra amenazas cibernéticas. Se implementa mediante protocolos de seguridad de Tecnología de la Información, capacitación regular en ciberseguridad para colaboradores, y sistemas avanzados de monitoreo y respuesta a incidentes, denominada así para Inteligo SAB y Política de Seguridad de la Información para el caso de las subsidiarias Inteligo Bank e Interfondos.

Política y Manual de Gestión Integral de Riesgos: Incluye medidas para identificar, evaluar y mitigar riesgos operativos, financieros y legales. Se implementa a través de un sistema integral de gestión de riesgos, auditorías regulares y cumplimiento de normativas locales e internacionales.

Contribución de la innovación y la tecnología a la sostenibilidad

La gestión de la innovación y tecnología en nuestras subsidiarias contiene factores ASG representados en cada una de las dimensiones de la sostenibilidad como se explica a continuación:



Ambiental: Contamos con nuevos desarrollos tecnológicos que utilizan tecnología cloud, lo que mejora la eficiencia en comparación con el uso de nuestro centro de datos tradicional, contribuyendo así a la eficiencia energética de nuestras subsidiarias. En el caso de la reducción de residuos electrónicos, la tecnología avanzada del cloud computing nos permite reducir la producción de este tipo de residuos en la medida que disminuye la necesidad de hardware físico en nuestras instalaciones.



Social: Contamos con procesos y soluciones tecnológicas digitales inclusivas que atienden las necesidades y acceso de todos nuestros clientes sin barreras. Estas soluciones tecnológicas generan un impacto positivo sobre el acceso y asesoría financiera e inversión.



Gobernanza: Mantenemos un enfoque riguroso en la ética con el uso de la tecnología, garantizando la protección de datos personales y la seguridad de nuestros clientes. Asimismo, procuramos que todas nuestras iniciativas tecnológicas se adhieran a altos estándares de transparencia y cumplan con las regulaciones pertinentes.



Nuestros hitos y programas en innovación y tecnología en 2023

Durante nuestra gestión 2023 la innovación y tecnología evidenció los siguientes logros:

Desarrollamos las siguientes soluciones tecnológicas:

- Nuevas herramientas para mejorar el servicio de asesoría financiera y generar eficiencia operativa.
- Nuevos productos digitales para facilitar el acceso a servicios de asesoría financiera e inversión.

Desarrollamos modelos analíticos:

- Nuevos modelos analíticos para mejorar la experiencia de nuestros clientes y ofrecer servicios de asesoría hiper personalizados.

Fortalecimos la gestión de Ciberseguridad y Protección de Datos:

- Adopción de herramientas para fortalecer la ciberseguridad en los sistemas y activos tecnológicos que nos permiten identificar riesgos y oportunidades de mejora en nuestros equipos y nos brindan una visión completa de nuestro estado de seguridad en el tiempo, permitiéndonos aplicar controles y medidas preventivas para robustecer la protección de nuestra organización. De esta manera, levantamos nuestras defensas digitales y nos mantenemos a la vanguardia en la lucha contra las ciber amenazas.
- Educación continua sobre ciberseguridad en la organización.

Por otro lado, parte de los resultados se lograron a partir del funcionamiento de nuestros principales programas de innovación y tecnología como:

Plataforma Omnicanal:

- Omnicanalidad: Articulamos la innovación y la tecnología mediante la integración de todos los canales de comunicación y servicio al cliente para ofrecer una experiencia de usuario coherente y eficiente.
- Personalización y Analítica: Utilizamos análisis de datos avanzados para personalizar la experiencia del cliente en todos los canales, basándonos en sus productos, preferencias y comportamientos.



Adicionalmente contamos con estos programas

IN Transformation:

- Esta iniciativa representa la transformación digital de nuestros procesos internos, buscando la automatización y eficiencia operativa a través de las tecnologías.
- Capacitación y Cultura Digital: Incluye programas de capacitación para colaboradores en nuevas tecnologías y fomenta una cultura de innovación continua dentro de la organización.

IN Data:

- Gestión y Análisis de Datos: es central en nuestra estrategia de transformación, implica la recopilación, gestión y análisis de grandes volúmenes de datos para informar decisiones estratégicas y mejorar la personalización de servicios.
- Data Governance: Implementamos políticas de gobernanza de datos para asegurar la calidad, seguridad y cumplimiento normativo en el manejo de datos.
- Incorporación de Capacidades de IA: Adopción de capacidades de inteligencia artificial para mejorar el servicio de asesoría financiera con información oportuna, tanto para la toma de decisiones como para la interacción con los clientes.



Cada una de estas iniciativas no sólo impulsa la innovación y la tecnología, sino que también reafirma los objetivos estratégicos más amplios de la organización, como mejorar la relación con los clientes, aumentar la eficiencia operativa y promover la sostenibilidad y cultura.



7

Desempeño
económico

7.1 Datos financieros relevantes

GRI 201-1, 201-4

SASB FN-AC-000.A, FN-AC-000.B

La volatilidad de los mercados y conflictos sociales generados en el 2023 en toda la región, afectaron especialmente a nuestras operaciones en Perú y Panamá.

Total de activos gestionados y bajo custodia (*)

	Unidad	2022	2023
Activos gestionados	Millones de soles	21,317	23,182
Activos bajo custodia		20,732	21,188

(*) Consolidado de las subsidiarias de negocios de Inteligo Group (Inteligo Bank, Inteligo SAB e Interfondos)

En el 2023, el total de activos que gestionamos creció un 8.7%. Nuestros esfuerzos de captación se vieron especialmente reflejados a través de un incremento en los activos gestionados por Interfondos del 19% en comparación con el año 2022.



Logramos cerrar el periodo con un crecimiento del 127% en la generación de utilidades netas en comparación con 2022.



7.2 Estado de resultados

Parte de la gestión de nuestro desempeño económico consiste en monitorear rigurosamente cada una de las variables del negocio con impacto en los ingresos, gastos, y utilidad neta a fin de detectar desviaciones frente a lo planificado para actuar de inmediato.

En cuanto a nuestros ingresos, durante la gestión 2023 logramos una recuperación de S/ 178.1 millones con respecto a los resultados de 2022, principalmente por una mayor valorización de nuestro portafolio de inversiones. Asimismo, en el 2023 generamos una utilidad neta de S/ 36.2 millones.

Estado de Resultados (Millones de soles)

	2021	2022	2023
Ingresos por intereses y similares, neto	110.3	95.2	86.1
Comisiones por servicios financieros	197.0	163.3	146.2
Resultados de transacciones financieras	136.1	(244.5)	(40.2)
Total ingresos	443.3	14.0	192.1
Gastos operativos	(143.4)	(145.5)	(153.6)
Utilidad (pérdida) antes de impuestos	299.9	(131.5)	38.5
Impuesto a la renta y resultado por traslación	(16.4)	(9.9)	(2.3)
Utilidad (pérdida) neta	283.5	(141.4)	36.2



En el 2023 generamos una utilidad neta de S/ 36.2 millones.



7.3 Distribución del valor económico

Durante el periodo de este informe, tuvimos una contracción en nuestros ingresos por intereses y por comisiones, debido principalmente a la coyuntura de elevadas tasas de interés a nivel global. Estos impactos negativos se vieron compensados por la recuperación del valor de nuestro portafolio de inversiones impactando significativamente en nuestro valor económico generado respecto al 2023.

A pesar de no alcanzar los niveles de ingresos previos a la gestión 2022, el 2023 logramos una fuerte recuperación y gracias a ello pudimos mejorar el equilibrio entre lo que generamos y lo que distribuimos a nuestros grupos de interés, logrando un superávit de S/ 48.75 millones. Cabe resaltar que, dado que en el año 2022 obtuvimos una utilidad neta negativa, no realizamos repartición de dividendos durante el periodo 2023, por lo que se observa una reducción de 98% en el pago a los proveedores de capital.

Estado de Resultados (Millones de soles)

	2021	2022	2023	VAR 22-23(%)
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	443.34	14.04	192.11	1268%
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	281.97	333.28	143.36	-57%
Costos operacionales	41.53	45.13	46.66	3%
Salarios y beneficios de los empleados	84.09	84.00	89.49	7%
Pago a los proveedores de capital	147.52	201.34	4.11	-98%
Pagos al gobierno	8.81	2.79	3.08	10%
Inversiones en la comunidad	0.02	0.01	0.01	0%
Retenido (VEG-VED)	161.38	-319.24	48.75	115%

Estos resultados destacan crecimiento en la generación de riqueza para las economías donde operamos y nuestros grupos de interés. Por ejemplo, en nuestros pagos al gobierno hubo un incremento del 10% durante la gestión, alcanzando un total de S/ 3.1 millones donde se incluye el cumplimiento indispensable de nuestras subsidiarias en materia tributaria. Asimismo, hemos realizado otro tipo de contribuciones al Estado que detallamos en nuestro capítulo de Ética y Cumplimiento. [\(Más detalles sobre la totalidad de nuestras contribuciones al Estado en el capítulo de Ética y Cumplimiento\)](#)



Cultura y talento

8.1 Valor de las personas

GRI 2-7, 2-21, 2-24, 2-30, 3-3, 201-3, 401-1, 401-2, 401-3, 402-1, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1

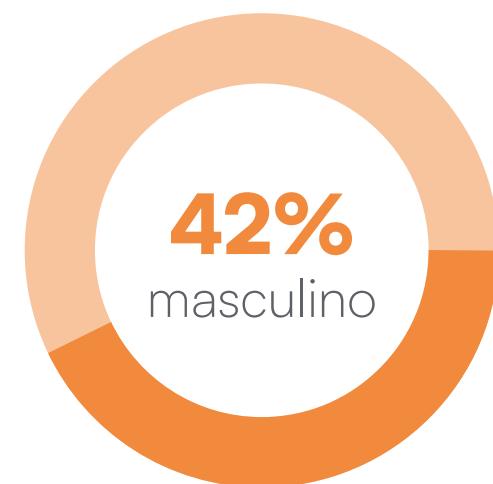
SASB FN-AC-330a.1

En Inteligo Group sabemos que gestionar con un alto nivel la cultura y el talento tiene una incidencia directa sobre el desempeño de nuestros colaboradores y sobre el valor que generamos a nuestros grupos de interés.

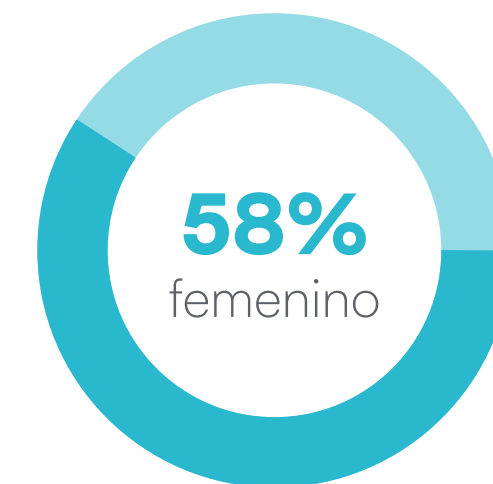
Nuestro compromiso es trabajar en un ambiente de confianza, transparencia y horizontalidad, fomentando espacios de formación y desarrollo.

Composición del equipo

En el 2023 tuvimos 337 colaboradores a tiempo completo, un 5% más que en 2022. La proporción de colaboradores de género masculino y femenino se mantuvo en 42% y 58%, respectivamente.



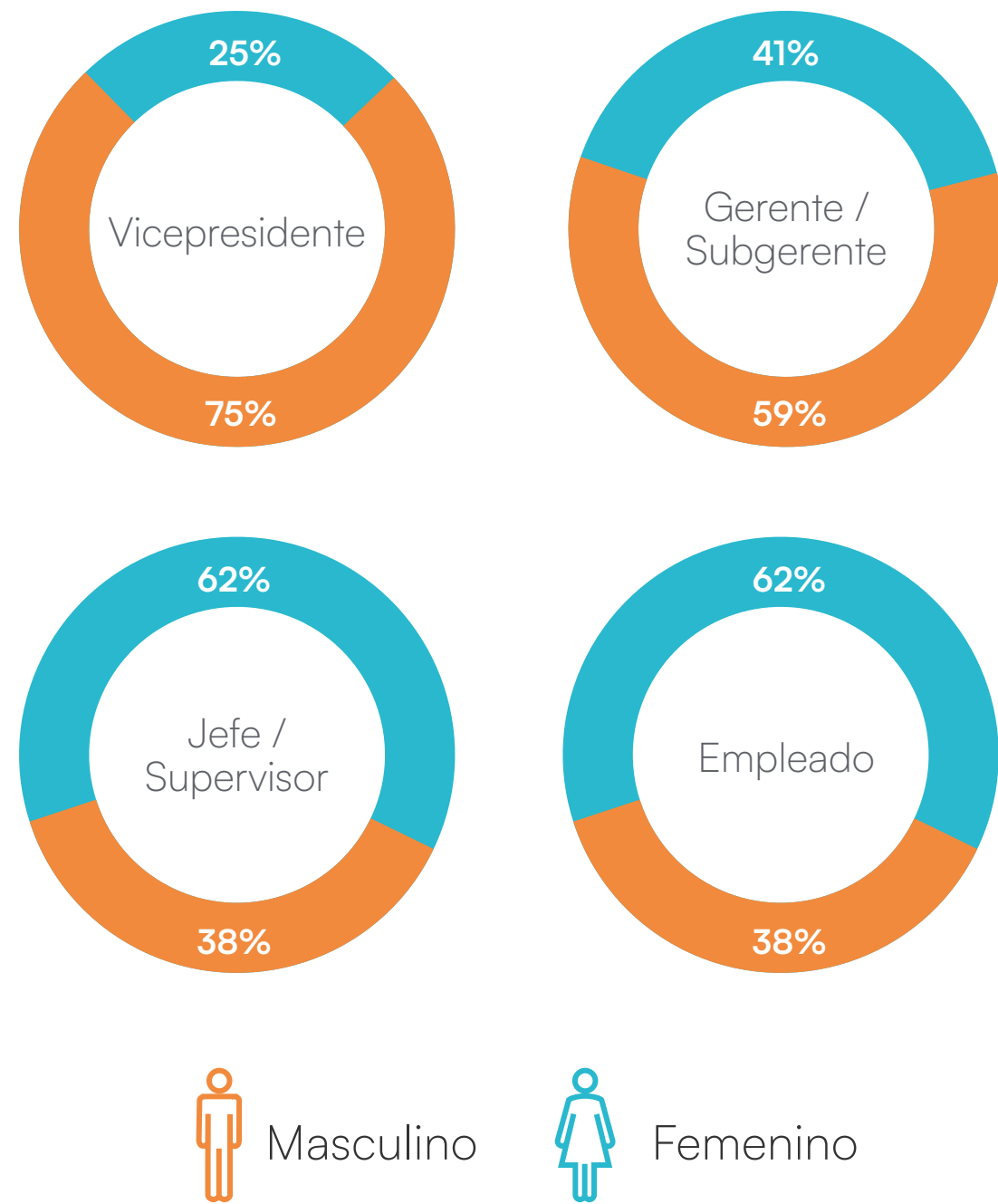
Colaboradores por género



Número total de colaboradores por género y grupo de edad

Género	Grupo de edad	2023
Masculino	18-25	5
	26-35	56
	36-45	48
	46 a más	33
	Total	142
Femenino	18-25	15
	26-35	79
	36-45	64
	46 a más	37
	Total	195
Total	18-25	20
	26-35	135
	36-45	112
	46 a más	70
	Total	337

Distribución por género por categoría laboral



En el 2023 en Inteligo Group implementamos algunos cambios de estructura motivados por las exigencias de nuestros clientes, que esperan un servicio que migra de lo tradicional a uno más digital, moderno y con una atención cada vez más dinámica. Nuestra nueva área de Growth Marketing, reemplazó a la tradicional gestión de marketing, lo cual a su vez repercutió en la necesidad de nuevos perfiles en los equipos de tecnología, data office, experiencia al cliente, entre otros y significó la incorporación de 40 nuevos talentos, cuya mayoría son mujeres y personas entre los 26 y 35 años.

En una industria altamente competitiva como la nuestra, retener y atraer el talento es un desafío. En términos de rotación, la tasa del 2023 fue del 12,5%, que se explica por desvinculaciones y por nuestro programa de jubilación anticipada.



Tasa de rotación por género 2023

Género	Porcentaje
Masculino	5,3%
Femenino	7,1%
Total tasa de rotación	12,5%

Tasa de rotación por rango de edad 2023

Categoría	Porcentaje
18-25	0,6%
26-35	7,1%
36-45	2,4%
46 a más	2,4%

8.2 Bienestar

Reconociendo la importancia de nuestros colaboradores, contamos con un programa llamado “InBalance”, el cual les brinda beneficios en el campo de la salud, familia, tiempo flexible, educación y finanzas, entre otros.

Principales beneficios



Familia

Licencias por paternidad: Inteligo Bank otorga 2 días adicionales a los legales. Inteligo SAB, IPH e Interfondos otorgan 14 días de licencia por paternidad.

Licencia por maternidad: Inteligo SAB, IPH e Interfondos otorgan 30 días adicionales a los de ley.

Horario de lactancia: se otorga 1 hora de lactancia durante los 6 primeros meses en Inteligo SAB, IPH e Interfondos y 1 año en Inteligo Bank.

Bono de escolaridad: para colaboradores con hijos entre 4 y 24 años, cursando estudios en Inteligo SAB, IPH e Interfondos. En Inteligo Bank el bono de escolaridad se otorga a cada hijo del colaborador que se encuentre en maternal (a partir de 2 años) hasta el grado 12 de nivel escolar.



Salud

Se otorga cubrimiento del plan de EPS hasta por el 70% del costo mensual. Asimismo, se otorga un seguro de salud.



Tiempo flexible

También existe el *Early Friday* y el medio día libre por cumpleaños de hijos de 0 a 10 años en Inteligo SAB, IPH e Interfondos. En Inteligo Bank contamos con una cuponera virtual de tiempo flexible que le permite al colaborador tomar, de acuerdo a su necesidad, hasta 2 medios días libres al mes, completando un total de 7 días libres al año.



Educación

Programas de capacitación y talleres enfocados en nuevos aprendizajes y desarrollo.





Bienestar

Actividades enfocadas en brindar bienestar físico y emocional a los colaboradores donde se incluyen: sesiones de ejercicio, participación en competencias internas, entre otras.



Finanzas

Se ofrecen beneficios corporativos por parte del grupo Intercorp. Por ejemplo, como parte del club Intercorp tenemos tasas preferenciales en los diferentes productos financieros (tanto de Interbank como de Interseguro).

Por otro lado, para nuestros colaboradores ofrecemos comisiones diferenciadas si deciden adquirir productos en Inteligo SAB.



Contamos con beneficios adicionales como seguro de vida, atención médica, cobertura por incapacidad e invalidez, previsión para la jubilación, los cuales aplican para todos nuestros colaboradores a tiempo completo.



Permiso parental

Respecto al permiso parental ha sido posible que el 100% de nuestros colaboradores, tanto masculinos como femeninos, hayan retornado al trabajo después de ejercer su derecho a este periodo, lo que refleja la conciliación que pueden alcanzar en Inteligo Group las personas que se convierten en padres y madres.

Permiso parental 2023

Número de empleados que han tenido derecho al permiso parental		Número de empleados que se acogieron al permiso parental		Número de empleados que regresaron al trabajo luego de acogerse al permiso parental		Número de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo		Tasa de regreso al trabajo		Número de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	
M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
3	4	2	4	3	4	3	3	100%	100%	100%	75%

Nota: F= Femenino; M=Masculino

8.3 Diversidad e inclusión



Promovemos el respeto, la tolerancia y la empatía a partir de la heterogeneidad de nuestros equipos en un entorno laboral justo.

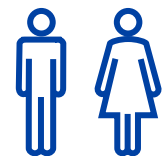
La Política de Equidad, Diversidad e Inclusión de Inteligo Group es un lineamiento fundamental en este sentido, así como también las Políticas de Derechos Humanos de cada una de nuestras subsidiarias. En estos marcos de comportamiento declaramos de manera explícita la prohibición del acoso sexual, así como los procesos de escalamiento definidos para reportar incidentes y las medidas correctivas o disciplinarias tomadas en caso de discriminación o acoso. En el 2023 no se registraron casos de discriminación o acoso sexual.

Descripción del proceso para fijar las remuneraciones

Contamos con una Política de Remuneraciones que se encuentra a disposición de todos los colaboradores. Para Inteligo SAB, IPH e Interfondos, en el 2023, para fijar nuestro esquema de remuneraciones y garantizar que este fuese equitativo y competitivo, participamos de dos estudios de diagnóstico salarial. Como resultado de este proceso, agrupamos todos los puestos de trabajo por categorías y roles, considerando para esta categorización cuatro factores: autonomía, responsabilidad por resultados, perfil académico y responsabilidad por supervisión. Una vez realizada esta categorización, definimos bandas salariales para cada categoría, lo que garantizó una asignación real y justa acorde al mercado. Finalmente, nuestra estructura remunerativa quedó distribuida en tres grupos ocupacionales y siete categorías.



Al revisar nuestro índice de brecha salarial entre hombres y mujeres, y empujar ajustes salariales con base en la nueva estructura, vemos que la brecha se acorta, sin embargo, aún tenemos trabajo por delante. Líneas abajo vemos como en las posiciones de nivel no gerencial, las remuneraciones de mujeres superan a las de los hombres y en el nivel gerencial la brecha se ha acortado. Esto debido a que nos hemos enfocado en atraer talento femenino para equilibrar la composición de los equipos, dando más oportunidades a mujeres a entrar a un negocio como el nuestro, tradicionalmente dominado por hombres.



Nuestro compromiso continúa y estamos convencidos de que seguiremos cerrando la brecha salarial, de manera consistente año a año.

Categoría laboral	Relación de salario de hombres respecto al de las mujeres 2023
Nivel ejecutivo (solo salario base)	0.99
Nivel ejecutivo (salario base + otros incentivos en efectivo)	1.00
Nivel gerencial (solo salario base)	0.88
Nivel gerencial (salario base + otros incentivos en efectivo)	0.89
Nivel no gerencial (solo salario base)	1.07



8.4

Estrategia de atracción del talento

Para tener un talento comprometido y satisfecho debemos conocer a nuestro equipo y los ambientes que generamos. Una de las herramientas que utilizamos para conocer e identificar el clima laboral y qué tan satisfechos están nuestros colaboradores es la encuesta Great Place to Work (GPTW), en la cual obtuvimos un resultado de **92% en clima laboral en las subsidiarias Perú y de 96% en la subsidiaria Inteligo Bank.**

También medimos el Net Promoter Score (NPS) de los eventos donde participan nuestros colaboradores, como por ejemplo las fiestas de fin de año. La medición para los eventos realizados en Perú dio como resultado un NPS promedio de 87%.

Además, el [GPTW 2023 nos ubicó en el noveno lugar entre los mejores lugares para trabajar en Perú](#). Este reconocimiento se replicó también en el [ranking GPTW 2023 en donde nuestra subsidiaria Inteligo Bank fue reconocida entre los mejores lugares para trabajar en Panamá en el octavo puesto](#).

Iniciativas de reconocimiento

Tenemos un programa permanente de reconocimiento en nuestra red social interna, donde destacamos tres categorías:

- ✓ **Campanazo Inteligo:** reconocimiento a las acciones destacadas dentro del trabajo, proyectos exitosos, operaciones de negocio de alto impacto, etc.
- ✓ **Gracias, gracias, gracias:** agradecimiento público entre compañeros, con el que pueden reconocer a quienes han brindado apoyo especial en alguna situación en particular.
- ✓ **Orgullo Inteligo:** reconocimiento a logros externos al trabajo, para acompañar al colaborador en todo momento, finalizar estudios, resaltar participación en competencias, etc.

Adicionalmente, premiamos anualmente a aquellos colaboradores que representan los valores de Inteligo Group, a los líderes destacados y a los voluntarios de sostenibilidad.

8.5 Desarrollo de talento



Nuestros equipos también reciben planes de formación y desarrollo. Estos programas alcanzaron en el 2023 un total de 15.963,5 horas de capacitación.

Principales programas de formación 2023			
Nombre	Descripción (temática, destinatarios - perfil de los colaboradores a los que va destinado -, etc.)	# participantes	# horas
Cursos regulatorios	SOX, Seguridad y Salud en el Trabajo, Sostenibilidad, Riesgo Operacional, Seguridad de la Información, SPLAFT.	230	8
Cursos a pedido	Power BI	2	32
Curso de competencias	Curso práctico de Competencias Intercorp: enfocado a reforzar las competencias y desarrollo de talento.	230	4
Cursos a pedido	Oportunidades de inversión en los mercados bursátiles	1	32
Cursos a pedido	Bootcamp Growth	9	4
Cursos a pedido	Curso de Instrumentos Financieros y su Tratamiento Tributario	1	21
Cursos a pedido	Planeamiento Estratégico	1	21



Contamos además con una plataforma de aprendizaje UDEMY, que permite que nuestros colaboradores puedan elegir entre una variedad de alternativas de capacitación.

Evaluaciones de desempeño

La gestión y avance en la generación de valor de nuestros colaboradores recibe una evaluación de desempeño a inicios de año, donde se examina el desempeño del año anterior. De este proceso se obtiene la estructuración de acciones necesarias para lograr que los equipos puedan crecer personal y profesionalmente.

El alcance de las evaluaciones va dirigido a todos los colaboradores que cuenten con más de seis meses de tiempo en la compañía. Para el 2023, el resultado promedio fue de 94.55% sobre 125% como máximo puntaje.



Categoría laboral	Género	Porcentaje de colaboradores que recibieron evaluación		
		2021	2022	2023
Vicepresidentes	Masculino	100%	100%	100%
	Femenino	100%	100%	100%
Gerentes y subgerentes	Masculino	96.15%	92.59%	96%
	Femenino	100%	100%	100%
Jefes y supervisores	Masculino	100%	100%	100%
	Femenino	93.75%	100%	100%
Empleados	Masculino	88.78%	97.98%	98%
	Femenino	91.10%	94.63%	97%

8.6

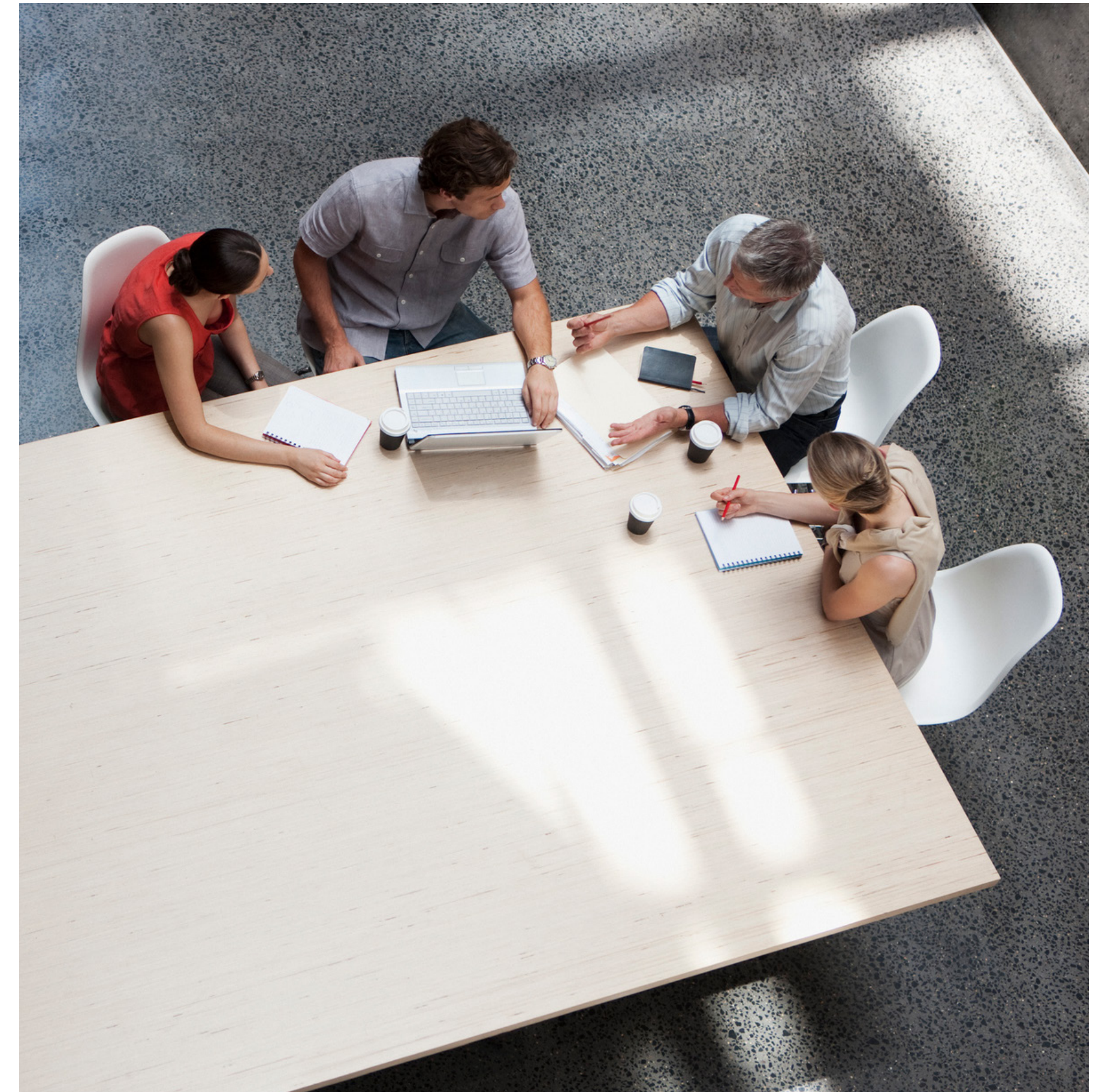
Seguridad y salud ocupacional

GRI 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10, 404-2

Tenemos un compromiso con el bienestar y la salud de nuestro talento: prevenimos la ocurrencia de accidentes, enfermedades ocupacionales e incidentes relacionados con el trabajo, a través del fomento de una cultura del conocimiento de los riesgos.

En Inteligo SAB, IPH, Interfondos e Inteligo Bank pusimos en marcha el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, cumpliendo el requerimiento de la Ley N.º 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo para Inteligo SAB, IPH e Interfondos; y del Código de Trabajo de 1972 y del Reglamento General de Prevención de Riesgos Laborales y Seguridad e Higiene en el Trabajo del 2011 de Panamá para Inteligo Bank.

Nuestro sistema de gestión alcanza al 100% de los colaboradores de las subsidiarias antes mencionadas.



Identificación de peligros y evaluación de riesgos

Para el proceso de identificación de peligros contratamos los servicios de una empresa certificada a nivel internacional en temas de seguridad, la cual evalúa los riesgos laborales que podrían presentarse en nuestras actividades. Dentro de los instrumentos para este efecto se utiliza la Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Establecimiento de Requisitos (Matriz IPER), también se hace uso del Plan Anual de Seguridad y Salud en el trabajo (PASS) y se fija una meta de ejecución de dicho plan.

Entre los principales riesgos e impactos negativos sobre la salud de los colaboradores se han identificado principalmente riesgos psicosociales. Frente a este tipo de riesgos desarrollamos el programa “Coherencia”, orientado al equipo comercial para entrenar y controlar las respuestas emocionales frente a situaciones de estrés y/o acontecimientos negativos.

En caso de presentarse peligros o riesgos, los colaboradores notifican directamente las situaciones a la coordinadora de servicios generales quien está 100% disponible en las instalaciones o al equipo de personas, quienes se encargan de llenar los registros correspondientes a fin de documentar y tomar acciones preventivas.

Como canales de comunicación se encuentra el buzón electrónico de seguridadysaludeneltrabajo@inteligogroup.com. Desde esa misma dirección se envían comunicaciones para mantenernos alineados sobre el sistema. Asimismo, los colaboradores y terceros pueden denunciar cualquier incumplimiento a nuestras políticas de seguridad y salud en el trabajo a través del Canal Ético, el cual promovemos bajo una política de cero represalias.

Las actividades de los colaboradores también se rigen por el Reglamento Interno de Trabajo donde se vela por que los espacios de trabajo sean seguros de manera que, dentro del proceso de identificación de peligro y evaluación de riesgos, se defina el control del riesgo de cara al cuidado del colaborador.



Asimismo, se tienen dispuestas las siguientes acciones:

- El supervisor de seguridad se entrevista con el colaborador o área que notificó el peligro.
- Evalúan el peligro y determinan las acciones de control para minimizar el riesgo.
- Se brindan las pautas a seguir por parte del colaborador o área para contrarrestar el peligro.
- Se realiza el seguimiento y control de las actividades hasta reducir al máximo o eliminar el peligro.
- Se registra el peligro identificado para evaluar su existencia en otras áreas.

Dentro de los marcos que rigen la seguridad y salud de los colaboradores, cada subsidiaria de Perú cuenta con una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo la cual revisamos y promovemos en la organización. Allí consignamos nuestra declaración y compromiso de velar por la seguridad y salud en el trabajo, impulsando el bienestar de todos nuestros colaboradores, clientes y proveedores.



Servicios de salud en el trabajo

Para garantizar la seguridad de nuestros equipos, contamos con un proveedor que está a cargo de revisar e implementar todo el sistema de seguridad de las subsidiarias en Perú. En el caso de salud contamos con los servicios de la Clínica del Trabajador, que asigna un médico ocupacional a nuestras subsidiarias para realizar seguimiento a las enfermedades e incidentes que puedan tener los colaboradores, además de prestar asesoría en temas de salud.

De igual forma, nuestros colaboradores tienen la opción de afiliarse a Entidades Prestadoras de Salud (EPS), incluyendo a sus cónyuges e hijos pagando un 30% del costo total del plan, mientras el resto es asumido por la compañía. En el caso de Inteligo Bank, en Las Bahamas y Panamá, se cuenta con un colectivo de salud administrado por la filial internacional MARSH Beneficios quienes apoyan en la gestión del seguimiento la siniestralidad de la póliza de salud familiar con cobertura al colaborador y sus familiares directos (cónyuge y sus hijos).

Frente a riesgos no relacionados directamente con el trabajo se han impartido charlas de nutrición y campañas de pausas activas en la oficina como también vía remoto, todo con la dirección de un entrenador físico.

En la gestión integral también hemos desarrollado el programa Inteligo Runners para fomentar la participación de colaboradores en maratones a lo largo del año. En el último trimestre del 2023, un grupo de 20 colaboradores en promedio participaron de cuatro maratones. Este programa es gratuito y lanzado de forma amplia y abierta para todos, con un proceso de inscripción voluntario que es seguido por preparaciones brindadas por la organización.

Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

El Comité SST se compone de cuatro miembros elegidos por los mismos colaboradores y cuatro que representan al empleador, dos de cada grupo cumplen el rol de miembros suplentes en caso de tener que reemplazar a los titulares.

Entre sus funciones se encuentran dar seguimiento al plan de trabajo, conocer las enfermedades ocupacionales, realizar campañas de prevención, emitir su punto de vista frente a los incidentes presentados y encauzar cualquier duda sobre estos temas que surjan entre los colaboradores. Las reuniones son mensuales donde se toman decisiones conjuntas que se comunican al resto de los colaboradores por medio del buzón de GDH y el correo electrónico seguridadysaludeneltrabajo@inteligogroup.com.



Formación y capacitación en seguridad y salud

Otra de las funciones del Comité SST es definir entre sus miembros los cursos de formación que deberán tomar todos los colaboradores. En el 2023 se trataron los siguientes contenidos:



Evacuación en casos de movimientos sísmicos (tanto en casa como en oficina).



Prevención de enfermedades oculares.



Salud mental y manejo de estrés laboral.



Prevención de enfermedades crónicas y estilo de vida saludable.

Nuestros indicadores

Llevamos un control de indicadores que busca la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud.

Lesiones por accidente laboral			
Tasa	2021	2022	2023
Tasa de lesiones por accidentes laborales con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0.00	0.00	0.00
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables.	0.00	0.00	0.00
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0.00	0.00	0.00

Dolencias y enfermedades laborales			
Cantidad	2021	2022	2023
Cantidad de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0.00	0.00	0.00
Cantidad de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	0.00	0.00	0.00

Ausentismo			
Tasa	2021	2022	2023
Porcentaje de días programados	80,68	60,69	72,30
Cobertura de ausentismo	68,5%	69,2%	24%

9

Bienestar del cliente

Bienestar del cliente

GRI 3-3, 417-1, 417-2, 417-3

El bienestar de nuestros clientes es el propósito de nuestras subsidiarias, desde las que entregamos experiencias de asesoría financiera y patrimonial cercanas y altamente personalizadas en todos nuestros modelos de servicio y en plataformas digitales o presenciales.



Satisfacción de los clientes



Durante 2023 continuamos mejorando la confianza y seguridad de nuestros clientes a través de las asesorías que prestamos, obteniendo un 62% en el Net Promoter Score (NPS) de Inteligo Bank alcanzando un crecimiento de 5 puntos porcentuales respecto al 2022.

Estos resultados se deben a que nuestros clientes perciben un servicio proactivo y adaptado a sus necesidades, potenciado por el envío oportuno de insights con mayor grado de caracterización, dando lugar a interacciones de mayor valor con nuestros asesores.

Adicionalmente, alcanzamos una mayor actividad de los clientes en nuestros canales digitales durante el año 2023, incrementado en 45% el MAU (Monthly Active Users) que evidencia las mejoras de diseño y soluciones trabajadas en la web privada para nuestros clientes usuarios.

INTELIGO
SAB

En el caso de Inteligo SAB mejoramos la gestión de nuestro equipo de asesores, la que también se refleja en los resultados del NPS, logrando un incremento de 3 puntos porcentuales, llegando a un 34%. Atribuible, principalmente a clientes promotores que valoran la tranquilidad y solidez que transmite nuestra marca en la atención en los servicios de asistencia en inversión.

De igual forma, en la gestión comercial también mejoramos el seguimiento de la cartera, así como a los requerimientos que llegan a nuestros asesores, dando prioridad a la calidad de la atención y a la entrega de información que agrega valor sobre las variadas alternativas de inversión.

Interfondos
SAB

En Interfondos mantenemos nuestra mejora continua para proporcionar e identificar oportunidades en el seguimiento y el ofrecimiento de fondos para nuevos clientes. Un reflejo estos avances se observa en el crecimiento de 22 puntos porcentuales del NPS, llegando a 29%, movilizado principalmente por los resultados positivos de rentabilidad de los fondos mutuos y servicios prestados por los asesores de inversión.

Este resultado se ha obtenido debido a la interacción con nuestros clientes por medio de nuestros canales digitales web y aplicación, que potencian nuestros impactos positivos en la experiencia de los clientes, quienes destacan la simplicidad, facilidad y rapidez para abrir un fondo y realizar operaciones. De igual forma, identificamos y atendemos las brechas en el desempeño de los fondos de nuestros clientes.



Gestión de quejas de clientes



En Inteligo Bank las quejas recibidas son analizadas y, según el tipo de resolución requerido, son escaladas a las áreas o instancias responsables. Adicionalmente, sobre la base de los hallazgos obtenidos en la fase de investigación y respuesta, se evalúan las posibles acciones de mejora según el nivel de criticidad del producto o servicio asociado. Los equipos de gestión involucrados se preparan para mejorar continuamente la prestación de servicios o productos participando en actividades de formación y usando nuevas herramientas tecnológicas.



Desde Inteligo SAB el proceso asignado para gestionar las quejas consiste en investigar y conocer los antecedentes del caso junto al posterior contacto del cliente para resolver su petición. Se aplican medidas para solucionar el caso y se establecen lineamientos que impidan su repetición, así como la pertinente divulgación de la lección aprendida con el equipo y, adicionalmente, la respectiva aplicación de medidas correctivas. Los casos gestionados son vinculados con objetivos del equipo para dar una atención de calidad y acorde al perfil de cada cliente, aportando a métricas de seguimiento y metas anuales como NPS y activación de clientes.



En Interfondos la gestión de quejas y reclamos es mensual y para saber su desarrollo, se realiza un análisis mensual de la evolución de quejas y reclamos del mes anterior. Esta evolución se estudia con la finalidad de brindar recomendaciones necesarias para disminuir las quejas y reclamos. Desde el área de riesgos se solicitan mensualmente los reclamos tomando una muestra e investigando las respuestas. Posteriormente, se evalúan las posibles contingencias que se presenten para el cliente y la compañía, definiendo las posibles medidas correctivas.

Dentro del proceso también se cuenta con la participación del comité comercial en los casos más delicados, buscando ampliar el conjunto de alternativas de solución. Toda esta gestión se vincula al objetivo primordial de la atención y el bienestar del cliente, orientado a solucionar el 100% de quejas/reclamos atendidos en el tiempo establecido de 15 días hábiles.

10

Inversiones
sostenibles

Inversiones sostenibles

GRI 3-3

SASB FN-AC-410a.1; FN-AC-410a.2; FN-AC-410a.3

Hemos integrado la sostenibilidad en nuestras operaciones desde que adoptamos los criterios ASG como visión de nuestros procesos internos y de los productos y servicios que ofrecemos.

En Inteligo Group aplicamos diferentes estrategias que recogen factores ASG, dependiendo de los servicios ofrecidos por nuestras subsidiarias y su filosofía de inversión. Estas estrategias evalúan criterios de sostenibilidad de los emisores y vehículos de inversión seleccionados para las carteras de nuestros clientes. Inteligo Group no incorpora factores ASG en la selección de gestores de fondos externos recomendados a clientes, pero monitorea, en el marco del Comité de Estrategia Trimestral, las políticas de sostenibilidad y rankings (elaborados por terceros) de estas políticas. Por ejemplo, en la Estrategia Global para clientes al IV Trimestre 2023, 21 de los 23 vehículos que integran los portafolios modelos recomendados declaran un nivel de adecuación a políticas de inversión responsable y/o ostentan métricas de evaluación ASG por encima del promedio.

Inteligo Group	2023 (Millones USD)		
	Inteligo Bank	Interfondos	Total
Categorías de activos e inversiones			
Montos de activos que integran criterios ASG	755.46	1044.8	1800.26
Inversión temática en sostenibilidad	12.42	4.2	16.62
Total	767.88	1049	1816.88
% de activos bajo gestión cubiertos que integran criterios ASG sobre total de AUM	13.9%	77.1%	26.5%

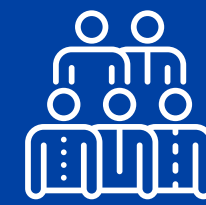
Para el 2023, Inteligo Bank e Interfondos alcanzaron a contar con un 13.9% y 77.1% de activos que integran criterios ASG como proporción del total de activos que gestionan. Estos porcentajes son un hito para nuestras subsidiarias donde hemos introducido estos criterios tanto en activos como en inversiones temáticas.

Políticas marco de las inversiones sostenibles

En complemento a nuestra adopción de criterios ASG, en los procesos internos y en la selección de productos y servicios que ofrecemos, contamos con una Política de Inversiones Responsables (PIR). La implementación y aplicación de la PIR de Inteligo Group recae principalmente en la Gerencia de Estrategia y Análisis que propone al Directorio definiciones y modificaciones. La propuesta debe contar con una opinión favorable de la Gerencia de Distribución y Trading y de la Gerencia de Inversiones de Interfondos. Además, se elaboran los documentos e información adicional que permitan la implementación de las estrategias que recojan los factores ASG, incluidas en la PIR aprobada por el Directorio.

Respecto a las modificaciones, estas son evaluadas en los Comités de Estrategia y Comités de Emisores, que se realizan de forma trimestral.

Estos comités además de evaluar las modificaciones a la PIR cuentan con las siguientes funciones de supervisión de la integración de factores ASG:



Comité de Gerencia: designa entre sus participantes al menos a tres miembros que forman un consejo consultivo para atender las controversias que surjan de la aplicación de las estrategias incluidas en la Política de Inversiones Responsables. En este siempre debe participar el Gerente de Estrategia y Análisis y el Gerente de Inversiones de Interfondos o las personas que ellos designen en su reemplazo.



Gerencia de Riesgos: monitorea el cumplimiento de la Política de Inversiones Responsables aprobada por el Directorio. Además, comunica alertas de posibles incumplimientos absolutos (actividades dentro de la estrategia de propiedad activa, entre otros) o relativos (límites a la exposición de actividades excluidas, entre otros) a sus responsables, y eleva al comité consultivo las controversias que puedan surgir.



Matriz de estrategias ASG

Para la integración y evaluación de criterios en los servicios ofrecidos contamos con una matriz de estrategias ASG.



Matriz de estrategias ASG según subsidiaria y servicios ofrecidos

Subsidiaria	Integración ASG*	Exclusiones**	Propiedad activa***
Inteligo SAB / Inteligo Bank	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de emisores bajo cobertura Evaluación de fondos de terceros 	Emisores y/o exposición a actividades excluidas en el universo de cobertura	Encuestas periódicas a emisores (bajo cobertura y de fondos propios)
Interfondos	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de emisores de terceros 	Emisores y/o exposición a actividades excluidas en fondos propios	Proxy voting

*Integración ASG: basado en la definición de integración ASG de la Política de Inversiones Responsables de las Naciones Unidas (UN-PRI) como inclusión explícita y sistemática de métricas ASG en el marco del análisis y el proceso de inversiones.

**Exclusiones: se consideran factores no financieros que, en conjunto con los métodos de integración, complementan la política de inversiones de Inteligo Group y subsidiarias. Estos factores permiten una selección negativa o de exclusiones en los servicios y productos de la compañía, a fin de evitar las posiciones en industrias cuya actividad no es consistente con los principios de sostenibilidad.

***Propiedad Activa: en Inteligo Group y subsidiarias nos enfocamos en los componentes de compromiso corporativo y la capacidad de ejercer voto en representación de los clientes (proxy voting). La implementación del proxy voting consiste en buscar valor agregado y salvaguardar los intereses de nuestros clientes, en su rol como accionistas o acreedores de la firma. Nuestro punto de partida como inversionistas activos de largo plazo es ejercer una postura de apoyo hacia el directorio, en toda aquella medida que sume valor a la firma, y conlleve generar mejores y sostenidos retornos en el largo plazo.

Entre las acciones asociadas a esta matriz hemos aprendido múltiples lecciones de las inversiones sostenibles. Por ejemplo, entender la diferencia entre evaluación de emisores y fondos de terceros. Por esta razón implementamos un cuestionario de evaluación para fondos de terceros diferente al de la casa gestora.

En esta misma línea, hemos comprendido que las metodologías de evaluación in house ASG pueden mostrar resultados volátiles entre un periodo y otro.

Por ello decidimos contar con un proveedor externo que cubra un porcentaje importante del universo de emisores que evaluamos.

Hitos de la gestión de inversiones sostenibles

Inicio de implementación de la Política de Inversiones Responsables (PRI) de Inteligo Group. Aprobación de la política por parte de las subsidiarias. Designación del comité consultivo.

Aprobación del cuestionario ASG para emisores.

Inicio de evaluación ASG para nuevos emisores y fondos de terceros. Inicio de seguimiento de métricas ASG para fondos de terceros recomendados a clientes.

Aprobación del cuestionario ASG para fondos de terceros.

Diagnóstico sobre los fondos y determinación del termómetro de fondos sostenibles (Interfondos). **Envío de cuestionarios.**

Unión al Pacto Global de la ONU, asumiendo compromisos sociales, ambientales, laborales y de gobernanza.

Establecimiento de **parámetros de medición de criterios ASG** para emisores y fondos (Inteligo Bank).

Participación en la Semana de la Sostenibilidad de Intercorp Financial Services. Evento dedicado a promover la sostenibilidad en todos los aspectos de nuestras operaciones, desde la reducción de residuos hasta el fomento de la conciencia ambiental y finanzas sostenibles.



De igual forma estos resultados son etapas que atravesamos para continuar en el mediano y largo plazo avanzando hacia nuevos retos y metas:

- ✓ Definir la estrategia de comunicación a clientes de los pasos que hemos dado en la gestión de las inversiones sostenibles.
- ✓ Lograr el diseño e implementación de una metodología de evaluación propia, de factores ASG de emisores y fondos, basados en la información recibida de los cuestionarios.
- ✓ Diseñar e implementar la política de Proxy Voting de Interfondos.
- ✓ Evaluar la posibilidad de contar con un servicio externo de clasificación ASG para emisores y fondos.
- ✓ Incentivar la Certificación CESGA en los equipos encargados de la promoción y evaluación de factores ASG de Inteligo Group y sus subsidiarias.

11

Gestión ambiental
ecoeficiente

Gestión ambiental ecoeficiente

GRI 302-1, 302-4, 302-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5, 306-1, 306-3, 306-4, 306-5



Desde nuestras subsidiarias nos comprometemos firmemente con el uso responsable de los recursos disponibles en el medio ambiente, adoptando prácticas que aseguren su preservación para las generaciones futuras. Buscamos que nuestra operación se rija por un enfoque de ecoeficiencia, tratando de que cada actividad que realizamos reduzca su impacto ambiental.

De igual forma, nuestra estrategia de sostenibilidad integral es indispensable en el funcionamiento ecoeficiente de nuestras operaciones en la medida que se enfoca en la digitalización de servicios y promueve una actividad económica amigable con el medio ambiente.

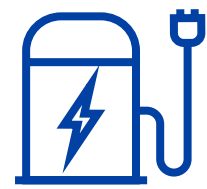
Para influenciar positivamente a nuestros grupos de interés, nos comprometemos a realizar acciones de comunicación, sensibilización y concientización sobre el desarrollo sostenible y la gestión ambiental. Buscamos ser agentes de cambio no solo dentro de nuestra organización, sino también en la comunidad en la que operamos, promoviendo una mayor comprensión y compromiso con prácticas sostenibles.

Además, reconocemos la importancia de abordar los desafíos planteados por el cambio climático. Como parte de nuestra estrategia a largo plazo, estamos incorporando progresivamente las oportunidades y riesgos relativos a este.

Entre nuestros resultados destacados hemos dado un paso significativo al medir la huella de carbono correspondiente al año 2022, como también al contar con la verificación de un tercero independiente para garantizar la objetividad y la transparencia en este proceso.

A partir del ejercicio, obtuvimos la segunda estrella del Ministerio de Ambiente para las tres subsidiarias en Perú¹, y por primera vez registramos a Inteligo Bank en el Programa Reduce Tu Huella del Ministerio de Ambiente de Panamá, destacando nuestro compromiso con la gestión ambiental a nivel internacional y obteniendo su segundo nivel de reconocimiento denominado “Inventario Plus”.

¹ Inteligo SAB recibió el reconocimiento a fines del 2023 y para IPH, Interfondos e Inteligo Bank, se recibió durante los primeros meses del 2024.



Si bien tuvimos un aumento en el total de energía consumida, destacamos el crecimiento en el porcentaje de la energía renovable que significó el 56%, sobrepasando el uso de energía no renovable y creciendo un 17% respecto al año anterior.

Energía y emisiones

Respecto a acciones y planes puestos en marcha en nuestras subsidiarias peruanas, adoptamos prácticas de eficiencia energética en las operaciones diarias, como el ahorro del consumo energético de los aparatos eléctricos. También implementamos parcialmente luminarias LED en nuestra sede en Panamá que buscan continuar reduciendo el consumo de energía respecto a fuentes de iluminación tradicionales, lo que implica además reducciones en costos operativos en los últimos años y disminuciones en reemplazos frecuentes, generando menos residuos de bombillas tradicionales.

En Perú, contamos con espacios con sistemas inteligentes de luminarias LED que funcionan bajo sensores que ajustan dinámicamente la intensidad lumínica en respuesta a la presencia o ausencia de personas en un área determinada.

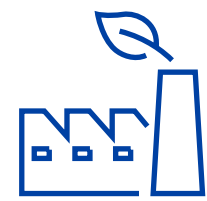
Consumo total de energía* (MWH)

Energía consumida	2021	2022	2023	VAR 22-23
Energía total consumida	449.6	548.7	638.81	16%

Entre nuestras principales prácticas de reducción contamos con:

Formación y concientización:

Sensibilizamos a nuestros colaboradores sobre la importancia de la gestión de energía. Estas comunicaciones destacan la importancia de las prácticas individuales para contribuir significativamente a la reducción del consumo energético.



La gestión de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) es un compromiso fundamental para avanzar en la senda de la sostenibilidad ambiental y cumplir con nuestras responsabilidades éticas.

Emisiones

Nuestra aproximación integral es desarrollar estrategias para reducir y neutralizar nuestras emisiones. Estos objetivos requerirán de procesos donde realizaremos un análisis exhaustivo de la huella de carbono de nuestras subsidiarias, centrándonos en evaluar las emisiones directas provenientes de nuestras instalaciones y operaciones, las emisiones indirectas vinculadas a la cadena de suministro, la movilidad de los colaboradores y otras actividades. Al conjugar estas acciones llegamos a obtener los siguientes resultados:

Total de emisiones (tCO2e)

Alcance	2021	2022	2023	VAR 22-23
Alcance 1	2.12	1.19	10.41	774%
Alcance 2	76.57	83.85	117.48	40%
Alcance 3	53.18	243.72	698.1	175%
Alcance 4 (Emisiones indirectas GEI por productos utilizados por la organización)*	NA	NA	17.92	NA

De acuerdo con la composición de estos alcances, mensajería representó una de las principales fuentes tanto para las emisiones de alcance 3 como para el total de la huella, ocupando un 41.47% de ésta. Otros componentes que crecieron de manera significativa dentro del alcance 3 fueron las actividades relacionadas con la energía y el combustible no incluidas en el alcance 1 y 2, y los bienes y servicios adquiridos. Sin embargo, también se observaron reducciones del 100% en las emisiones generadas por los bienes de capital, ubicándose como uno de los factores que frenaron el crecimiento de las emisiones. Otro rubro que tuvo gran participación fue el consumo de electricidad en el alcance 2, generando el 14.42% de la huella total, y se debió principalmente a la incorporación de nuestra sede en Bahamas dentro del proceso de medición de la huella de este año, para el alcance 1. Panamá ocupó el mayor porcentaje de consumo respecto del año anterior.

Para gestionar estas cifras hemos diseñado y planificado acciones a corto y mediano plazo como las siguientes:



Analizar la frecuencia y volumen de los servicios de mensajería: Esto con la finalidad de revisar el consumo de servicios por áreas para evaluar realizar entregas digitales y reducir el uso de combustible evaluando también otras alternativas de servicio.



Reducción, reutilización y reciclaje de materiales: utilizar materiales reciclados, reducir el uso de plásticos desechables y gestionar de manera efectiva nuestro programa de reciclaje son estrategias concretas para minimizar nuestro impacto ambiental y cerrar el ciclo de vida de los productos.



Cultura de sostenibilidad entre colaboradores: a través de planes de concientización, capacitación y participación en actividades de voluntariado, buscamos inspirar un cambio cultural que promueva la toma de decisiones sostenibles en el trabajo.



Adquisición de productos y materiales sostenibles: Implicaría realizar una identificación de aquellos suministros que son eco amigables y aquellos que podrían cambiarse por materiales sostenibles de acuerdo con su consumo para establecer objetivos de reducción parcial.



Gestión de residuos

Tenemos un modelo de economía circular para la optimización y aprovechamiento de los residuos generados en nuestras oficinas de Lima y Panamá. Este propósito parte de una campaña integral de concientización y charlas educativas sobre la separación de residuos para facilitar su posterior manejo sostenible. Los resultados alcanzados en gestión de residuos y materiales reutilizados se muestran a continuación.

Gestión de residuos 2023 (toneladas métricas)

Total residuos reciclados/reutilizados **0.827**

Total de residuos dispuestos **16.37**

Esta gestión permitió reducir impactos negativos a nivel ambiental en Perú y Panamá como se desglosa en la siguiente tabla:

Litros de agua ahorrados	Kw/H de energía	Kg de CO2	Litros de petróleo	Árboles salvados
20285	5340	1621.89	662.5	7

Además, estamos implementando un sistema de gestión de residuos, para ello instalamos un contenedor especializado para Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), diseñado para facilitar la separación eficiente en nuestras oficinas de Lima.

En Panamá renovamos nuestra alianza con Leafsinc para gestionar el reciclaje y reducir los residuos, retiramos 8 impresoras, así como también disminuimos al mínimo la compra de papel.

En conexión con la gestión de residuos, nuestras subsidiarias tienen como proyecto generar alianzas estratégicas con proveedores que cuenten con un doble impacto ambiental y social, brindando oportunidades y mejores condiciones laborales a los recicladores.

12 Anexos

Anexo I: Detalle de gestión ASG

GRI 2-25, 2-26, 2-28, 2-29

Nuestros grupos de interés

Nuestros grupos de interés los hemos identificado y priorizado a través del método de juicio de expertos con el acompañamiento de una consultora.

En el proceso fue fundamental la toma de la decisión en conjunto con nuestro Comité de Sostenibilidad, que consideró factores como la influencia y la importancia de cada grupo de interés en relación con las operaciones y el desempeño de las subsidiarias.

El relacionamiento y participación de los grupos de interés obedece a los siguientes criterios y objetivos:

- ✓ Los grupos de interés internos nos entregaron la visión del negocio. Por ejemplo, nuestros directores, quienes en el análisis de materialidad expusieron su perspectiva estratégica y las tendencias, riesgos y oportunidades de mediano y largo plazo a los que se enfrentará la organización. Incluimos además a inversionistas, CEO's y Comité de Gerencia.
- ✓ Los grupos de interés externos nos permitieron identificar expectativas e intereses frente a nuestra organización sobre aquellos temas que los impactan e influyen en sus decisiones. Nos referimos a clientes, colaboradores, autoridades, proveedores y líderes de opinión.





La matriz de grupos de interés que obtuvimos es la que se observa a continuación especificando la definición, alcance y espacios de comunicación para cada uno:

Accionistas

Un accionista es una persona natural o jurídica, o patrimonio autónomo titular de las acciones de una sociedad. Su responsabilidad está limitada a su aporte en el capital social de la sociedad.

Alcance

Intercorp Financial Services Inc., empresa *holding* constituida en Panamá, es titular del 100% de las acciones emitidas por Inteligo Group Corp.

Espacios y frecuencia de comunicación

- Estados Financieros.
- Junta Anual de Accionistas.
- Comunicaciones vía telefónica, correo electrónico.
- Canal ético.
- Reportería mensual de contingencias y cambios en la organización de Inteligo Group y subsidiarias.

Directores

Es el órgano colegiado elegido por la Junta General de Accionistas. Está compuesto por profesionales destacados en el ámbito académico y laboral.

Alcance

Es el encargado de la administración y dirección de los negocios de la sociedad.

Espacios y frecuencia de comunicación

- Directorios trimestrales.
- Estados Financieros.
- Capacitaciones de Cumplimiento (SOX).
- Comunicaciones vía telefónica, videollamadas, correo electrónico.
- Canal ético.

Comité de Gerencia

Gerentes o vicepresidentes de las diversas subsidiarias que reportan al Gerente General Adjunto de Inteligo Group.

Alcance

Los miembros del Comité de Gerencia son los responsables de ejecutar y hacer cumplir los acuerdos de la Junta General de Accionistas y del Directorio.

Espacios y frecuencia de comunicación

- Reuniones semanales.
- Canal ético.



Colaboradores

Son todas las personas contratadas por las subsidiarias de Inteligo Group Corp. (Inteligo Bank, Inteligo SAB, IPH, Interfondos e Inteligo USA.) para cumplir una función específica y por la que reciben una retribución mensual, así como otros beneficios adicionales.

Alcance

Los colaboradores de las subsidiarias de Inteligo Group Corp, son el activo más valioso de la organización. Todos los colaboradores independientemente del puesto que desempeñen deben compartir nuestros valores.

Espacios y frecuencia de comunicación

Para nuestras subsidiarias las competencias técnicas son importantes y se definen de acuerdo con el nivel de responsabilidad que asumirán, pero las competencias culturales son obligatorias.

- Evaluación de desempeño.
- Estudio de clima laboral.
- Capacitaciones regulatorias diversas.
- Reuniones de frecuencia semanal, quincenal o mensual con sus jefes, gerentes o vicepresidentes.
- Canal ético.



Cientes

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 financiero propio de nuestras distintas subsidiarias

Alcance

Los clientes de las Subsidiarias de Inteligo Group son clientes de Banca Privada (Inteligo Bank), clientes retail, institucionales y personas jurídicas (Interfondos e Inteligo SAB).

Espacios y frecuencia de comunicación

- Libros de reclamaciones.
- Estudios de satisfacción, entrevistas y grupos focales.
- Reportes semanales.
- Foros o eventos de inversiones.
- Reuniones vía Ejecutivo.
- Redes sociales.
- Canal ético.

Proveedores

Personas naturales o jurídicas que abastecen de bienes y/o servicios a las subsidiarias de Inteligo Group. Forman parte importante de los procesos que cumplen las subsidiarias para brindar productos y servicios de calidad.

Alcance

Nuestros proveedores son clasificados como:

- **Estratégicos:** brindan bienes o servicios relacionados al Core Business de la compañía, y están subdivididos en críticos o especializados.
- **No Estratégicos:** brindan bienes o servicios no relacionados al Core Business de la compañía, y están subdivididos en frecuentes y esporádicos.

Espacios y frecuencia de comunicación

- Directamente con el área de Administración y/o sus especialistas de rubro.
- Reuniones presenciales o comunicaciones vía telefónica, videollamadas o correo electrónico a necesidad de la empresa y las áreas que lo gestionan.
- Proceso de KYC.
- Canal ético.
- Evaluaciones a través del proceso de debida diligencia con una frecuencia anual para los proveedores clasificados como alto riesgo y bienal para los de mediano y bajo riesgo.

Autoridades y entidad regulatoria

Las subsidiarias de Inteligo Group Corp. están reguladas por:

Inteligo Bank:

- Banco Central de Bahamas.
- Superintendencia de Bancos de Panamá.
- Comisión de Valores de Bahamas.
- Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá.
- Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones del Perú.

Inteligo SAB e Interfondos

- Superintendencia del Mercado de Valores del Perú.

Alcance

Estos reguladores supervisan las operaciones de las subsidiarias mencionadas de Inteligo Group en los ámbitos de sus respectivas competencias.

Espacios y frecuencia de comunicación

- Visitas de inspección.
- Hechos de Importancia/ Hechos relevantes.
- Reportes y envío de información periódica.
- Absolución de requerimientos de información.
- Comentarios a proyectos normativos.





Adicionalmente para nuestros clientes disponemos de mecanismos para presentar quejas y reclamos.

En el caso de Inteligo SAB, la [Política de Clientes \(inteligosab.com\)](#), está publicada en nuestra página web y establece el procedimiento y plazo de atención de reclamos, los que se reciben por escrito y a través del [\(Libro de reclamaciones - Inteligo SAB\)](#) disponible en línea y en nuestras oficinas.



En Interfondos los clientes pueden ingresar sus reclamos a través del Libro de Reclamaciones, disponible en la página web [\(Interfondos - Los Expertos en Fondos Mutuos\)](#) y en las agencias bancarias de nuestro agente colocador, Interbank, a través del sistema Giru, donde todos los reclamos son atendidos por el Área de Servicio Al Cliente. Adicionalmente el sistema cuenta con un semáforo, que nos alerta el tiempo máximo de atención, el cual no puede ser mayor a 15 días útiles. Para el seguimiento de estas respuestas realizamos monitoreo mensual de los reclamos recibidos, analizamos su evolución y las áreas de mejora.



En Inteligo Bank, los clientes pueden expresar sus quejas y reclamos directamente a través de su asesor comercial y así escalarlos al Departamento de Servicio al Cliente a través de un “*Help Desk*”. Estas quejas o reclamos son atendidas con las áreas solucionadoras para así ofrecer una respuesta oportuna. Este sistema de reclamos y quejas está siendo mejorado con una nueva política y flujo de gestión.

Análisis de materialidad

GRI 3-1, 3-2

La materialidad es un elemento enriquecedor de la estrategia interna de la Compañía y de relacionamiento estratégico con los grupos de interés, ya que permite visibilizar y gestionar riesgos, impactos y oportunidades y definir estrategias de gestión y monitoreo focalizadas.

Para identificar los temas materiales se siguió una metodología fundamentada en el Estándar GRI, complementada con la experiencia y con otros insumos como:

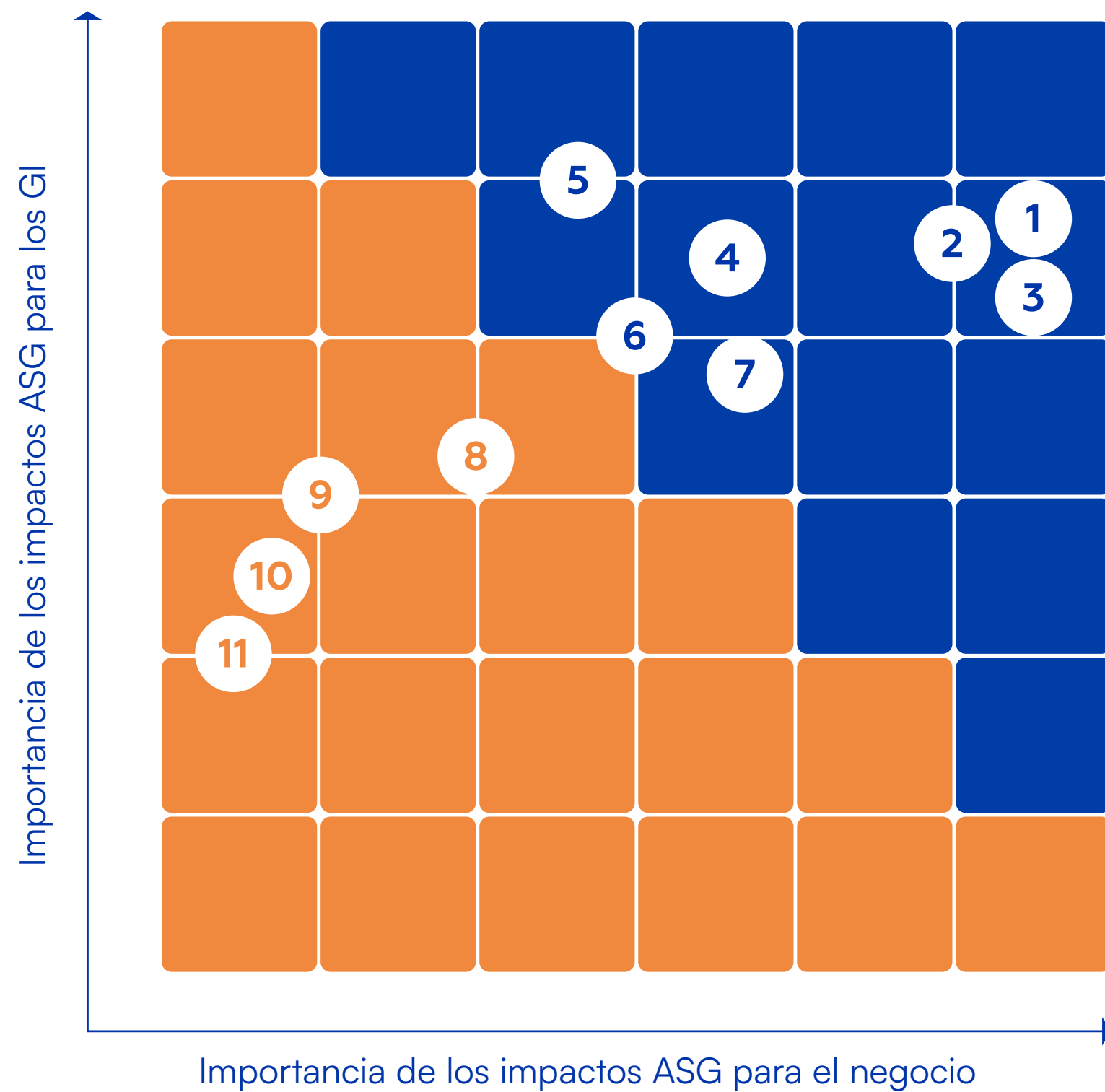
- ✓ El marco de Reporte Integrado y su documento de Materiality in the IR, SASB, DJSI.
- ✓ *The Materiality Report*, publicado por AccountAbility.
- ✓ Supplementary Guidance on Materiality, publicado por SocialValue.

De ese modo, el proceso consistió en los siguientes pasos:

- 1** Definiciones iniciales
- 2** Utilización de distintos marcos de referencia
- 3** Identificación de temas materiales
- 4** Identificación de grupos de interés

Se realizaron entrevistas, talleres y encuestas. Dichos diálogos sirvieron para priorizar los temas iniciales, lo que fue validado junto al Equipo de Sostenibilidad y el Comité de Gerencia.

Del proceso de análisis de materialidad obtuvimos la siguiente matriz con 11 temas materiales:



Temas materiales

- 1 Seguridad de la información
- 2 Innovación y tecnología
- 3 Gobierno corporativo - cumplimiento y ética
- 4 Finanzas sostenibles
- 5 Gestión de riesgos
- 6 Bienestar del cliente
- 7 Cultura y talento

Temas de gestión eficiente

- 8 Eficiencia operacional
- 9 Estrategia climática
- 10 Bienestar social
- 11 Derechos humanos

Cabe señalar que los impactos potenciales y reales, tanto positivos como negativos de nuestros temas materiales, las medidas adoptadas para gestionarlos y su eficacia, han sido descritos a lo largo de este documento. Particularmente sobre los impactos negativos tenemos definido nuestra posición para mitigarlos incluso desde la privacidad de información utilizando las siguientes políticas:

- Póliza de ciberseguridad: ésta póliza ha sido contratada para Inteligo Bank, Inteligo SAB, IPH e Interfondos
- Plan de respuesta a incidentes
- Plan de crisis (Inteligo Bank)
- Servicio de protección de marca: aplicable a Inteligo Bank, Inteligo SAB, IPH e Interfondos

Adicionalmente en Inteligo Bank, contamos con una Política de Continuidad de Negocios y Recuperación ante desastre. Asimismo tenemos un Grupo de Decisión de Negocios, que contempla las áreas de Gerencia General, Gerencia de Riesgos, Gerencias de las Divisiones de Operaciones, Tecnología e Información y Finanzas, el cual tiene reuniones establecidas en el año o se activa en el momento que ocurre un incidente. Los niveles de impacto están definidos por prioridad y criticidad. Dentro de esta política se encuentra un Plan de Gestión de Crisis.

Anexo II: Perfiles de miembros del Directorio

GRI 2-11

Roberto Hoyle McCallum

Presidente del Directorio de Inteligo Group desde febrero del 2014



Actualmente es presidente de Inteligo Bank LTD., presidente del Instituto Cultural Peruano Norteamericano (ICPNA), director de Inteligo Sociedad Agente de Bolsa S.A., director de inPerú, director de Vida Perú, director de la Cámara de Comercio de Lima. Ha sido expresidente de la Bolsa de Valores de Lima, expresidente de inPeru y anterior miembro del Comité Ejecutivo de la FIAB (Federación Iberoamericana de Bolsas). El Sr. Hoyle tiene más de 50 años de experiencia en banca internacional y mercado de valores. Recibió su grado de Bachiller en Administración de Empresas y completó el Programa Ejecutivo de Administración y el Executive MBA de la Universidad de Piura.

Carlos Tomás Rodríguez-Pastor Persivale

Director de Inteligo Group desde el 2007



También es presidente del Directorio de IFS desde 2007 y del de Interbank desde 1995. Fue gerente general interino de Interbank durante el 2010. Adicionalmente, el Sr. Rodríguez-Pastor es director de Intercorp Perú, Interseguro, Supermercados Peruanos, Tiendas Peruanas, Homecenters Peruanos, Colegios Peruanos, InRetail Perú, InRetail Pharma, Financiera OH! S.A. y Universidad Tecnológica del Perú, entre otros, El Sr. Rodríguez-Pastor es Bachiller en Ciencias Sociales por la University of California at Berkeley y Máster en Administración de Empresas por Amos *Tuck School of Business at Dartmouth College*.

Anexo II: Perfiles de miembros del Directorio

Ramón José Vicente Barúa Alzamora

Director Inteligo Group desde el 2007



Adicionalmente, el Sr. Barúa es director de Interbank, InRetail Pharma, Supermercados Peruanos, Tiendas Peruanas, Homecenters Peruanos, Real Plaza, Universidad Tecnológica de Perú, Financiera OH! S.A. e Interseguro. También ha sido director de IFS e Intercorp Perú y fue gerente general de Intercorp Perú hasta 2019. El Sr. Barúa recibió el grado de Bachiller en Ingeniería Industrial por la Universidad Nacional de Ingeniería y el grado de Economista por la *Université Catholique de Louvain* en Bélgica.

Fernando Martín Zavala Lombardi

Director de Inteligo Group desde el 2019



También se desempeña como director de IFS e Interbank desde el 2019. El Sr. Zavala es gerente general y director de Intercorp Perú Ltd. y director en InRetail Perú Corp., InRetail Pharma, Universidad Tecnológica del Perú, Colegios Peruanos, Interseguro, Tiendas Peruanas, Supermercados Peruanos, Financiera OH! S.A., Intertítulos, Homecenters Peruanos, e Inteligo Bank. Anteriormente se desempeñó como gerente general en el Perú y Panamá de la empresa multinacional SABmiller, así como gerente general del Indecopi y ha ocupado el cargo de director en varias empresas, gremios empresariales y ONG. En el sector público, ha sido primer ministro y ministro de Economía y Finanzas del Perú, este último en dos oportunidades. El Sr. Zavala recibió el grado de Bachiller en Economía por la Universidad del Pacífico en Lima, el grado de Máster en Administración de Empresas por la Universidad de Piura y el de Máster en Administración de Empresas por la Universidad de Birmingham en Inglaterra.

Anexo II: Perfiles de miembros del Directorio

Luis Felipe Castellanos López Torres

Director Inteligo Group desde el 2019



También ha sido gerente general de IFS desde el 2013 y de Interbank desde el 2011. El Sr. Castellanos es uno de los directores de Interseguro desde su nombramiento en el 2019 y se incorporó a Interbank en el 2006 como gerente general de Interfondos. Se ha desempeñado como Vicepresidente de Banca Minorista y gerente de la División Hipotecaria e Inmobiliaria de Interbank. Anteriormente fue director de la División de la Banca de Inversión de Citigroup Global Markets en Nueva York. Antes de unirse a Citigroup fue responsable del Departamento de Tesorería en Minera Yanacocha S.A. El Sr. Castellanos es Bachiller en Administración de Empresas de la Universidad del Pacífico y tiene una maestría en Administración de Empresas por Amos Tuck School of *Business at Dartmouth College*.

Reynaldo Roisenvit Grancelli

Director de Inteligo Group desde el 2020



El Sr. Roisenvit es gerente general de Inteligo Group desde el 2014. También se desempeña como único director de Inteligo USA y director de Inteligo Bank, desde el 2003. También es director de la Bolsa de Valores de Lima, miembro del Comité de Inversiones de Interseguro y miembro de los Comités de Gobierno Corporativo de Inteligo Bank. Anteriormente, fue gerente general de Inteligo SAB, gerente general adjunto de Inteligo SAB, jefe de investigación de Interpif Bolsa, gerente general de Interpif Bolsa, gerente de Productos de Banca Privada en Interbank y gerente de Portafolio de *Global Investment Advisory Group* en Compass Group, en Nueva York. El Sr. Roisenvit es Licenciado en Economía por la Universidad de Lima y posee un Máster en Administración de Empresas por *Columbia Business School*.

Anexo III: Marcos y estándares de reporte

Tabla de indicadores GRI

Tema	Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión
Declaración de uso GRI: Inteligo Group ha elaborado el reporte tomando como referencia los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2023 y el 31 de diciembre del 2023.	GRI 1: Fundamentos 2021			
La organización y sus prácticas de reporte	GRI 2: Contenidos Generales 2021	Contenidos Generales		
		2-1 Detalles organizacionales	11	
		2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	8, 11	
		2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	8	
		2-4 Actualización de la información	8	
		2-5 Verificación externa	Fueron verificados los indicadores sociales y ambientales, sin embargo, la totalidad del informe no fue sometido a verificación	
Actividades y colaboradores		2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	11	
		2-7 Empleados	69	
Gobernanza		2-9 Estructura de gobernanza y composición	23	
		2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	23	
		2-11 Presidente del máximo órgano de Gobierno	23	
		2-12 Función del máximo órgano de Gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	23, 33	

Tema	Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión
Gobernanza		2-13 Delegación de la responsabilidad de la gestión de impactos	33	
		2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	8, 23	
		2-15 Conflictos de interés	23, 40	
		2-16 Comunicación de inquietudes críticas	23	
		2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	23	
		2-18 Evaluación del máximo órgano de gobierno	23	
		2-19 Políticas de remuneración	-	Se omite por ser información confidencial
		2-20 Proceso para determinar la remuneración	-	Se omite por ser información confidencial
		2-21 Ratio de compensación total anual	40, 69	
	Estrategia, políticas y prácticas		2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3
		2-23 Compromisos y políticas	11, 40	
		2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	11, 40	
		2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	33, 40, 101	
		2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	40, 101	
		2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	40	
		2-28 Afiliación a asociaciones	40, 101	
Compromiso con los grupos de interés		2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	101	
		2-30 Convenios de negociación colectiva	69	No cuentan con sindicatos
GRI 3 Gestión de los temas materiales		Temas materiales		
		GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	108	
		GRI 3-2 Lista de Temas materiales	108	

Contenidos por Tema Material

Tema	Estándar GRI	Contenido	Página/s	Omisión
	GRI 201 Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico generado y distribuido	65	
Cultura y Talento	GRI 201 Desempeño económico 2017	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	69	
	GRI 201 Desempeño económico 2018	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	40, 65	
	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	40	
Ética y cumplimiento	GRI 205 Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	40	
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	40	
		205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	40	
	GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	40	
	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	23	
Gobierno corporativo	GRI 207 Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	23, 33	
		207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	23, 33	
		207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	23, 33	
		207-4 Presentación de informes país por país	23, 33	

Tema	Estándar GRI	Contenido	Página/s	Omisión
Gobierno corporativo	GRI 302 Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	95	
		302-4 Reducción del consumo energético	95	
		302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	95	
	GRI 305 Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI —(alcance 1)	95	
		305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	95	
		305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	95	
		305-5 Reducción de las emisiones GEI	95	
	GRI 306 Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	95	
		306-3 Residuos generados	95	
		306-4 Residuos no destinados a eliminación	95	
306-5 Residuos destinados a eliminación		95		
Cultura y Talento	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	69	
	GRI 401 Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación	69	
		401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	69	
		401-3 Permiso parental	69	
	GRI 402 Relaciones trabajador empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	69	

Tema	Estándar GRI	Contenido	Página/s	Omisión
Cultura y Talento	GRI 403 Seguridad y salud en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	69	
		403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	69	
		403-3 Servicios de salud en el trabajo	69	
		403-4 Participación de los colaboradores, consultas y comunicación sobre seguridad y salud en el trabajo	69	
		403-5 Participación de los colaboradores, consultas y comunicación sobre seguridad y salud en el trabajo	69	
		403-6 Fomento de la salud de los colaboradores	69	
		403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los colaboradores directamente vinculados con las relaciones comerciales	69	
		403-8 Sistema de gestión de SSO	69	
		403-9 Lesiones por accidente laboral	69	
		403-10 Dolencias y enfermedades laborales	69	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Horas promedio anuales de formación por empleado	69	
		404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	69	
		404-3 Porcentaje de empleados recibiendo evaluaciones de desempeño	69	
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	69	
		405-2 Ratio salarial entre hombres y mujeres	69	
GRI 406 No discriminación	GRI 406 No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	69	
Gestión de riesgos	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	33	

Tema	Estándar GRI	Contenido	Página/s	Omisión
Seguridad de la información	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	55	
Bienestar del cliente	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	85	
	GRI 415 Política Pública	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	40	
	GRI 416 Seguridad y Salud de los clientes 2016	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	40	
	GRI 417 Marketing y etiquetado 2017	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	85	
		417-2 Incumplimientos etiquetado de productos y servicios	40, 85	
417-3 Incumplimientos de comunicaciones de marketing		40, 85		
Seguridad de la información	GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	55	
Inversiones sostenibles	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	89	
Innovación y tecnología	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	59	

Anexo III: Marcos y estándares de reporte

Tabla de indicadores SASB

Tema material	Nombre de tema en SASB	Código	Descripción indicador	Página/s	Omisión
Ética y cumplimiento	Ética empresarial	FN-CB-510a.1	Pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera durante 2023	42	
	Ética empresarial	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	40	
Cultura y talento	Diversidad e inclusión entre los empleados	FN-AC-330a.1	FN-AC-330a.1 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados	69	
Ética y cumplimiento	Ética empresarial	FN-AC-510a.1	FN-AC-510a.1 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria	42	
		FN-AC-510a.2	FN-AC-510a.2 Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	42	

Tema material	Nombre de tema en SASB	Código	Descripción indicador	Página/s	Omisión
Inversiones sostenibles	Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en el asesoramiento y la gestión de inversiones	FN-AC-410a.1	FN-AC-410a.1 Cantidad de activos en gestión, por clase de activos, que emplean (1) integración de temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG), (2) inversión temática en sostenibilidad, y (3) screening	89	
Gestión de riesgos		FN-AC-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y las estrategias de inversión o de gestión del patrimonio	33, 89	
Inversiones sostenibles		FN-AC-410a.3	FN-AC-410a.3 Descripción de las políticas y procedimientos de votación por poder y de intervención en las empresas participadas	89	
	Parámetros de actividad	FN-AC-000.A	FN-AC-000.A Total de activos registrados y total de activos gestionados no registrados (AUM)	65	
		FN-AC-000.B	FN-AC.000.B Activos bajo custodia y supervisión	65	



Reporte de Sostenibilidad 2023

inteligogroup.com

Calles 50 y 74 San Francisco Edificio P.H. 909,
Piso 16, ciudad de Panamá - República de Panamá.

Contacto:

Luciana Tataje | ltataje@inteligogroup.com

María Isabel Chávarry | ichavarry@inteligogroup.com