



# izipay

+

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2022



+



# Contenido

## 1. ¿Quiénes somos?

Sobre izipay	6
Gestión de riesgos	8
Nuestro compromiso con la sostenibilidad	10
Análisis de materialidad	11
Nuestros productos físicos y virtuales	12
Nuestros servicios	14
Relación con nuestros clientes	15

## 2. Dimensión económica y de gobernanza

Nuestra ética de negocio	17
Nuestro desempeño económico	19
Nuestras innovaciones	20
Seguridad de nuestra información	22
Gestión de la ciberseguridad	23
Prevención de interrupciones del sistema	24
Protección de la privacidad	25

## 3. Dimensión Social

Talento humano	27
Atracción y fidelización del talento	29
Desarrollo de nuestro equipo	31
Cultura de feedback	33
Seguridad y salud en el trabajo	34
Diversidad, inclusión y prevención de la discriminación	36
Prevención del hostigamiento	38
Derechos humanos	39
Inclusión financiera	40

## 4. Dimensión ambiental

Tecnología para reducir nuestro impacto	42
Nuestra estrategia climática	43
Ecoeficiencias operativas	44

## 5. Sobre este reporte

Índice de estándares GRI	48
--------------------------	----



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión Social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## A nuestros grupos de interés GRI 2-22

Somos una empresa de corazón tecnológico y visión comercial, con una cultura inquieta e innovadora. Nuestro propósito es “cambiar lo que no tiene sentido para que comprar y vender sea más fácil”, lo que nos ha llevado a desarrollar diversas soluciones de pago y servicios de valor agregado para nuestros clientes. Nos enorgullece ayudar a empresas de todos los tamaños y sectores, ofreciéndoles soluciones sencillas y eficientes que se alinean con nuestro propósito empresarial.

En izipay, somos reconocidos por nuestra constante innovación en productos, servicios y procesos, liderando la modernización de nuestra industria. Actualmente, nos enfocamos en seguir logrando la preferencia de nuestros clientes, quienes buscan cada vez más servicios complementarios que les permitan digitalizar sus negocios de manera eficiente y sostenible.

En abril del 2022, nos unimos al Grupo Intercorp y formalizamos nuestro compromiso con la sostenibilidad empresarial, con lo que iniciamos el presente esquema de reporte. Este primer informe destaca nuestro interés en mejorar la transparencia en la rendición de cuentas no financieras, al

tiempo que nos ayuda a identificar y abordar los impactos más significativos en el entorno con el que interactuamos. Por esta razón, estamos inmersos en diversas iniciativas ambientales, sociales y de negocio que nos permiten ser un gran lugar para trabajar y una empresa que contribuye al bienestar de nuestro país.

La pandemia de COVID-19 nos obligó a adaptar nuestros procesos y actividades para seguir conectados y con equipos de alto rendimiento, introduciendo el trabajo virtual en nuestro día a día. Después de dos años con esta modalidad, ahora operamos en un modelo híbrido que se ajusta perfectamente a nuestra cultura ágil y equilibra el bienestar de nuestro equipo, la rentabilidad, atención y satisfacción del cliente.

En el 2022, alcanzamos tres grandes hitos que nos enorgullecen: recibimos el reconocimiento de Creatividad Empresarial de la UPC, ganando en 5 categorías, incluyendo el máximo galardón. Además, por tercer año consecutivo, fuimos reconocidos como una de las empresas *Great Place to Work* del Perú y obtuvimos nuestra primera estrella en el programa del



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

Ministerio del Ambiente, Huella de Carbono Perú. Este logro refleja nuestro compromiso con el cuidado del planeta y nuestra determinación para disminuir el consumo de energía y papel.

En izipay, tenemos la convicción de liderar el mercado y ser referentes en innovación. Además, ya incorporamos iniciativas de sostenibilidad que nos permiten cuidar el medio ambiente y la sociedad. Continuamos actualizando nuestras prácticas y políticas empresariales, como la política de Diversidad e Inclusión, Trabajo Libre de Hostigamiento Sexual y la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, para atender las necesidades de nuestros clientes, colaboradores e inversionistas.

Queremos maximizar nuestro impacto positivo en el país y contribuir al desarrollo económico y social. Sabemos que contamos con un gran equipo en izipay, que trabaja con pasión, compromiso y profesionalismo. Juntos, seguiremos construyendo una gran empresa y un mejor Perú. Como líder de esta compañía, estoy muy orgulloso de lo que hemos logrado y emocionado por lo que vendrá.

**Felipe Venturo**  
Gerente General



¿Quiénes somos?



Dimensión económica  
y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

# 1. ¿Quiénes somos?



¿Quiénes somos?



Dimensión económica  
y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

# 1.1. Sobre izipay GRI 2-1

Somos una empresa peruana que reconoce a su talento humano y que ofrece a sus clientes soluciones de pago que impulsen el crecimiento de sus negocios. Estamos orgullosos de nuestra trayectoria y agradecidos por la confianza de nuestros inversionistas.



**+ 800 000**  
comercios afiliados



**+650**  
colaboradores



**+23 años**  
de trayectoria

## Nuestro propósito

Cambiar lo que no tiene sentido para que comprar y vender sea más fácil.

## Nuestra visión

Ser el principal prestador de servicios de procesamiento de pagos con tarjetas y billeteras electrónicas del país, enfocado en el cliente y con capacidad de liderar un mercado en constante cambio.

## Nuestros valores

Guián nuestras políticas y prácticas empresariales y nos ayudan a tomar decisiones informadas que equilibran los intereses de todas nuestras partes interesadas.



**Innovación**

Es la capacidad de mejorar continuamente nuestro trabajo, buscando alternativas eficientes para realizarlo, brindando soluciones nuevas y generando valor añadido.



**Urgencia**

Es la capacidad de priorizar lo más importante para el cliente, atendándolo con empatía, enfocándonos en el objetivo y administrando racionalmente los recursos asignados.



**Autogestión**

Es la capacidad de adaptarnos al contexto de manera autónoma, siendo constantes hasta lograr soluciones permanentes y eficientes.



**Gestión de personas**

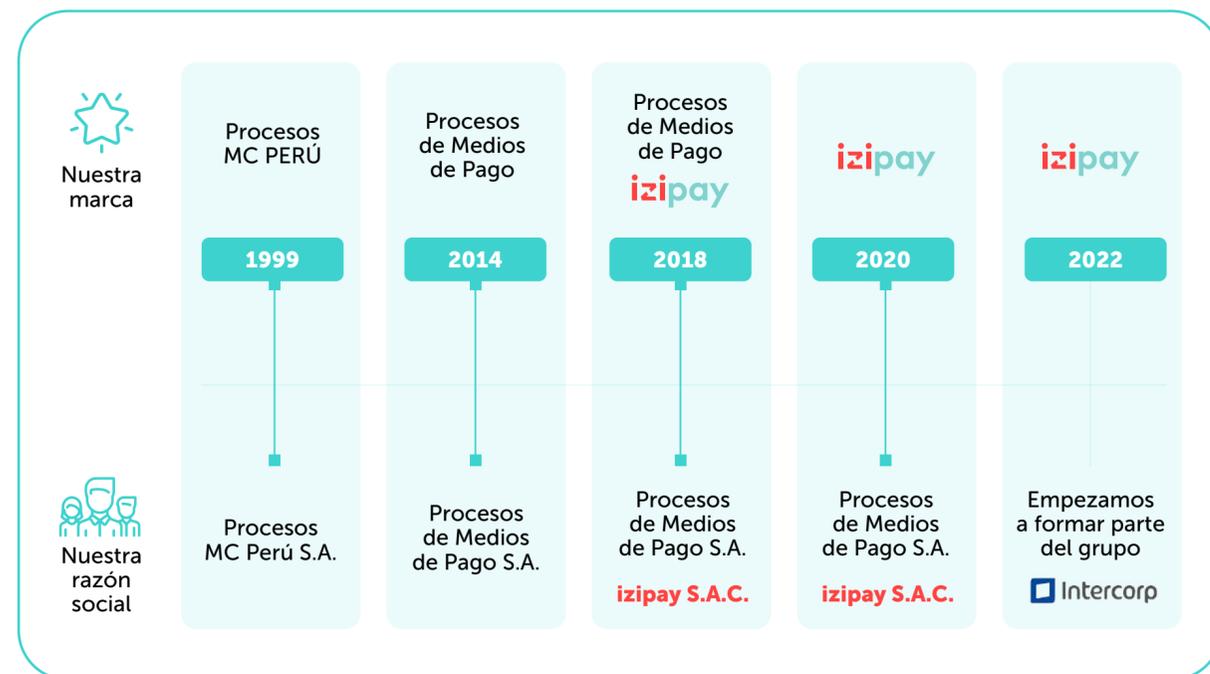
Es la capacidad para lograr que nuestro equipo obtenga los resultados esperados, guiándolos de manera positiva, dinámica y permanente.



## Nuestra marca a través del tiempo

Nacimos en 1999 como Procesos MC PERÚ y a lo largo de estos 23 años, tanto la marca como la razón social han cambiado. En el 2018, izipay nació y se convirtió en el paraguas comercial de Procesos de Medios de Pago, con el firme compromiso de cambiar lo que no tiene sentido en la industria de medios de pago.

Finalmente, en abril del 2022, nos unimos al Grupo Intercorp Financial Services (IFS). De esta manera, nuestro #Talentoizipay se une a los más de 99 mil colaboradores de Intercorp, comprometidos con servir a los peruanos. Esto representa un gran reto que nos impulsa a seguir trabajando para continuar siendo líderes en nuestro rubro.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## 1.2. Gestión de riesgos GRI 3-3

Los riesgos operacionales pueden causar pérdidas a la empresa debido a errores humanos, procesos internos, o a fallas en los sistemas a consecuencia de eventos externos. En izipay, la Gerencia Central de Riesgos y Cumplimiento se encarga de la gestión de riesgos operativos que son identificados por los dueños de los procesos, mientras que la Gerencia de Auditoría Interna supervisa y audita su desempeño.

El Modelo de Gestión de Riesgo Operacional permite a las unidades de negocio y operativas de izipay identificar, analizar, supervisar y controlar los principales riesgos de los procesos a su cargo. En ese sentido, busca evitar pérdidas financieras para la empresa previniendo cualquier evento que pueda comprometer el cumplimiento de sus objetivos de negocio. Las unidades implementan planes de mitigación para reducir o eliminar los riesgos identificados, en función de su criticidad —moderada, alta o extrema— y dentro de los plazos establecidos por la política.

En cuanto a los riesgos relacionados a los procesos críticos de izipay, estos son evaluados anualmente tanto por los dueños del proceso, como por la Gerencia Central de Riesgos y Cumplimiento y de otras gerencias relacionadas. En su mayoría, los proyectos, productos o cambios importantes son sujetos a esta evaluación antes de su implementación. Adicionalmente, la gestión del riesgo en izipay también cubre los siguientes aspectos:

### Aspectos cubiertos por nuestra gestión de riesgos



Nos ocupamos de que la empresa tenga medidas de seguridad adecuadas para proteger estos datos y prevenir posibles brechas de seguridad.



Toda vez que izipay debe cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables en su sector, incluyendo las regulaciones relacionadas con la protección de datos, la privacidad del cliente y la seguridad de las transacciones financieras.



Cuidamos a la empresa de los problemas de calidad en el servicio, las situaciones financieras comprometedoras y los conflictos de intereses.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

Es importante destacar que también involucramos a nuestros proveedores en la identificación, control y gestión de los riesgos asociados a los servicios que nos brindan. En general, exigimos altos estándares éticos y de cumplimiento legal, y colaboramos de cerca con ellos para asegurarnos de que nuestras relaciones comerciales sean mutuamente beneficiosas y éticas.

## Cultura de riesgos en izipay

La gestión de riesgos en izipay se basa en una cultura *top-down*, en la que los líderes establecen las políticas, estrategias y prioridades. Buscamos dar consistencia y promover la gestión del riesgo en toda la organización. Junto con los líderes, nuestros colaboradores adoptan y cumplen lo establecido.

Desde abril del 2022, hemos implementado los Comités de Riesgos y de Cumplimiento encargados de validar y aprobar las políticas de gestión de riesgos. Los colaboradores están comprometidos con la implementación y desarrollo de la gestión integral de riesgos por medio de su participación en los talleres para la evaluación de los procesos críticos, servicios, nuevos productos, proyectos estratégicos y cambios importantes en la empresa. Este compromiso es permanente y se evidencia en el entrenamiento constante en los talleres de identificación preventiva de riesgos, evaluación de los controles existentes y la propuesta de planes de acción para mitigar posibles pérdidas económicas. Dicha capacitación se refuerza anualmente y procuramos que esta metodología sea desplegada a todas las unidades dueñas de los procesos.

En cuanto a los líderes de los procesos e iniciativas de nuevos productos o servicios, ellos reportan periódicamente el seguimiento e implementación de los planes de mitigación, lo cual permite validar los nuevos escenarios de exposición de los riesgos para la compañía.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica  
y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



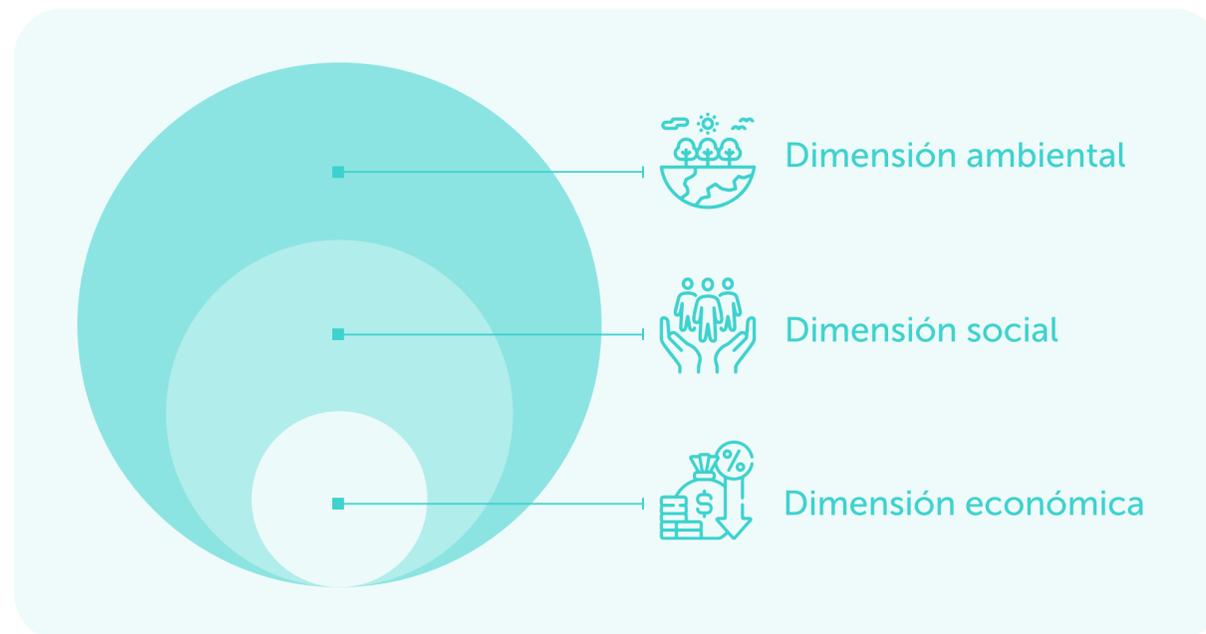
Sobre este reporte

# 1.3. Nuestro compromiso con la sostenibilidad GRI 2-22 GRI 2-29

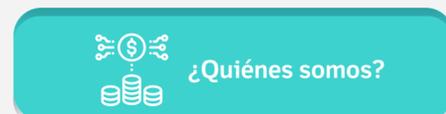
En izipay, estamos comprometidos con la sostenibilidad en nuestra operación y crecimiento, con lo cual contribuimos con decisión a la protección del medio ambiente y al bienestar social. Nuestro objetivo es reflejar cada uno de nuestros valores corporativos en los procesos y comportamientos que conforman nuestro modelo de negocio, así como lograr que nuestros grupos de interés nos perciban como una empresa coherente y activa en el desarrollo sostenible del Perú.

Para ello, hemos iniciado formalmente la integración de los conceptos de sostenibilidad en nuestra gestión. Este proceso incluye la identificación de nuestros grupos de interés y un diálogo permanente con los encargados de nuestros distintos procesos. Ya hemos completado el primer relevamiento de sus expectativas, lo que nos ha permitido identificar y priorizar los temas materiales y realizar la primera medición de nuestra huella de carbono. Estos resultados permitirán enfocar nuestros recursos para contribuir al desarrollo sostenible y mejorar nuestra eficacia en la gestión de la sostenibilidad.

## Dimensiones de nuestra operación



## Nuestros grupos de interés

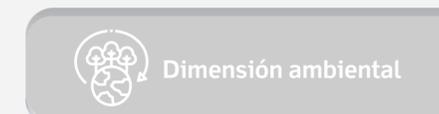
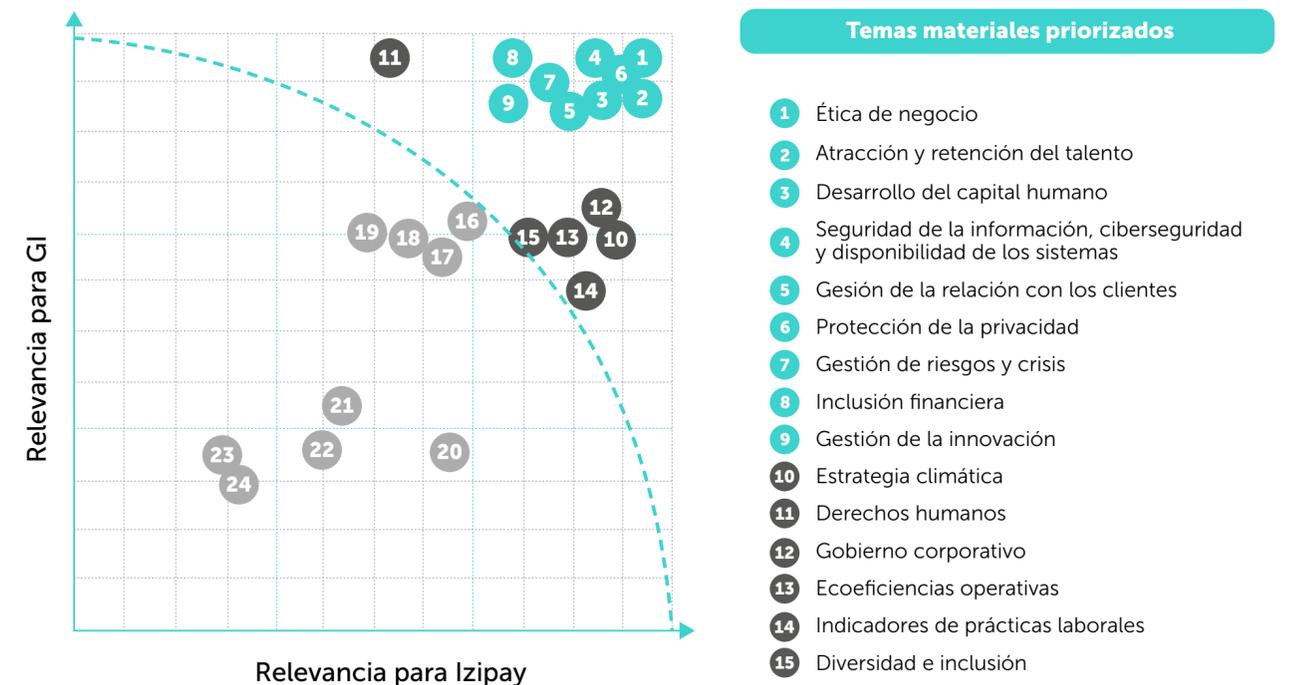


# 1.4. Análisis de materialidad GRI 3-1 GRI 3-2

En 2022, realizamos nuestro primer análisis de materialidad con la participación activa de colaboradores que conforman diversas áreas internas de la empresa. Evaluamos distintos temas económicos, sociales y ambientales a partir de la revisión de los reportes de sostenibilidad de empresas referentes en el sector de izipay y en el sector financiero.

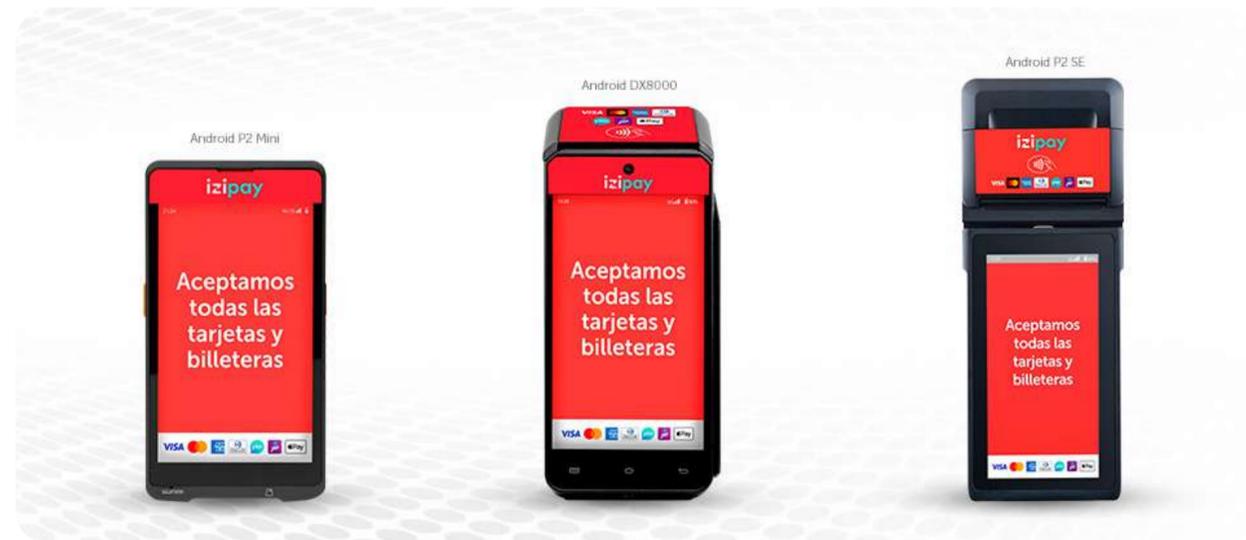
Este primer análisis nos permitió identificar como los asuntos de sostenibilidad impactan en la estrategia de izipay, priorizándolos para iniciar una adecuada integración a nuestras operaciones. En la próxima revisión de nuestra matriz de materialidad ampliaremos la consulta a otros grupos de interés, en ese momento, con un mayor nivel de conocimiento sobre los factores determinantes y tendencias que pueden afectar la capacidad de izipay para generar valor.

La metodología evaluó 24 asuntos de sostenibilidad relevantes del sector, los cuales clasificamos en dos niveles de acuerdo con los resultados en función del carácter estratégico valorado por su nivel de impacto. El primer grupo representa los asuntos materiales de mayor impacto frente a nuestra capacidad de generar valor, y el segundo corresponde a impactos relevantes en nuestro modelo de negocio, totalizando 15 asuntos que hemos integrado en nuestras actividades de manera prioritaria y sobre los cuales presentaremos información en este reporte.



## 1.5. Nuestros productos físicos y virtuales GRI 2-6

En el 2018, izipay presentó una propuesta innovadora en el mercado peruano: aceptar todas las tarjetas en un solo Point of Sale (POS). Este hito marcó el inicio de un constante crecimiento en evolución, innovación, foco en el cliente y en nuestro #Talentoizipay que contribuyeron con nuestro propósito de gestión.



En el 2020, entendimos las oportunidades que surgieron a raíz de la pandemia y su impacto en los comercios, los clientes y los consumidores, respondiendo con rapidez y reinventándonos. Nos propusimos ofrecer una amplia y novedosa gama de soluciones en procesamiento de pagos sin contacto a los negocios de todo el Perú, proporcionándoles una inmensa gama de opciones para gestionar sus operaciones con mayor facilidad.

Así, creamos productos como:

- **Pagos sin contacto** que evitan el contacto innecesario.
- **QR lector de billeteras móviles** que las integra en un solo terminal de ventas.
- Soluciones de autoatención que permiten al usuario completar la compra por sus propios medios.
- **App izipay**, la primera aplicación que convierte un celular en un terminal de ventas, reduciendo la dependencia de un POS físico.
- **E-commerce** con botón de pago integrado que facilita vender desde la web, con la opción de ampliar la cobertura de los negocios para vender de manera digital.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental

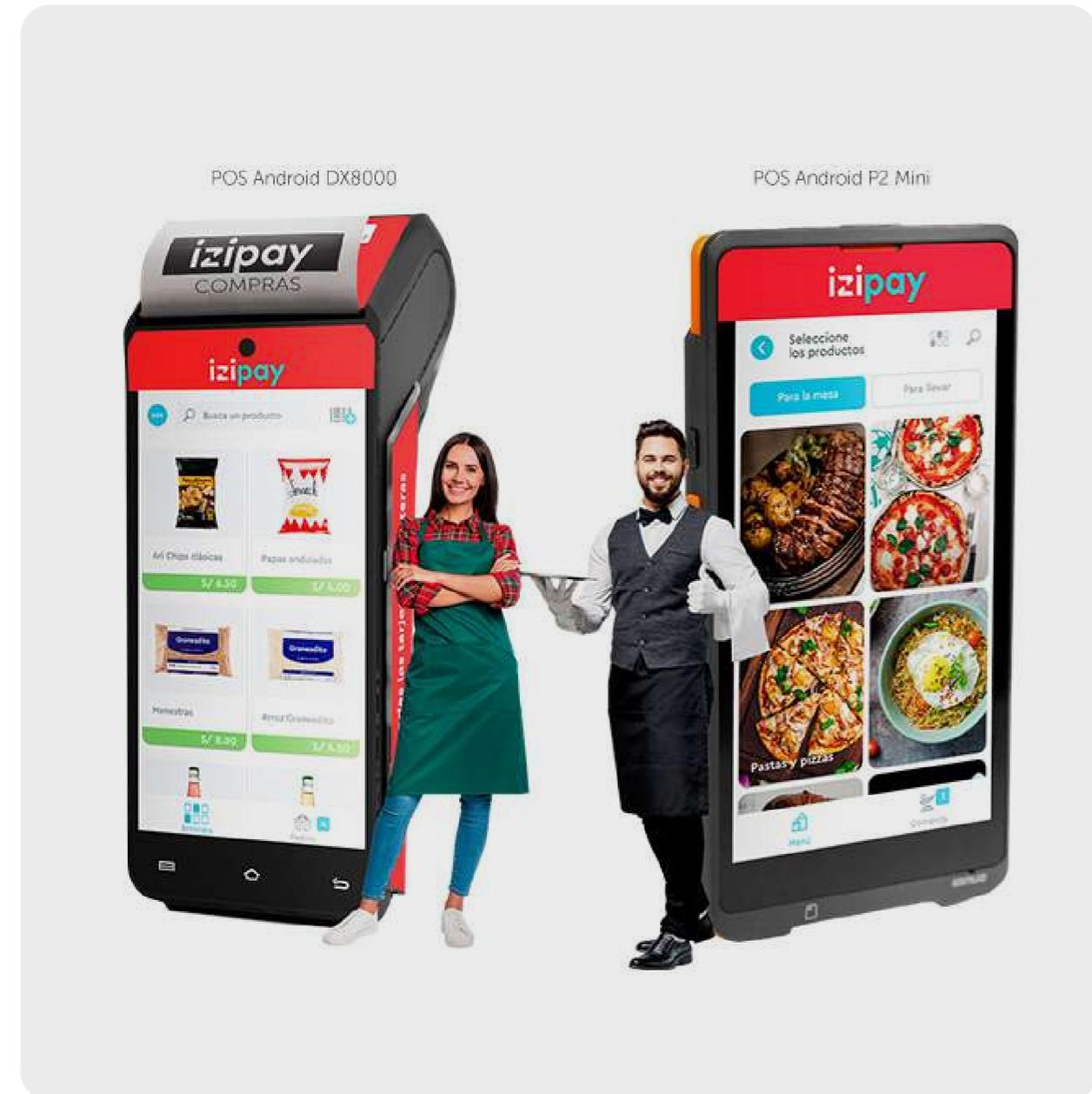


Sobre este reporte

En cuanto al e-commerce, hemos formalizado una alianza con WIX para incentivar a nuestros clientes a crear su propia tienda en línea y ampliar sus ventas más allá de las redes sociales.



En el 2022, continuamos a la vanguardia de la tecnología de medios de pago al realizar una alianza con Arisale, que logró potenciar nuestros POS Android para ir más allá del simple cobro. Gracias a este *joint-venture*, nuestros POS ahora pueden realizar una variedad de operaciones, como facturación electrónica, gestión de inventario y una solución de pagos integrada con herramientas de gestión empresarial, permitiéndonos así gestionar el punto de venta de manera más completa. De esta manera, nos reafirmamos en nuestro propósito de seguir trabajando para que comprar y vender sea más fácil y amigable, cambiando “lo que no tiene sentido”.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## 1.6. Nuestros servicios GRI 2-6

Aunque nuestros POS son el servicio más reconocido, en izipay ofrecemos diversas líneas de negocio para brindar soluciones a distintos tipos de comercios, desde pymes hasta grandes comercios, pasando por soluciones de *e-commerce* y medianas empresas, comerciantes y emprendedores. Todos pueden encontrar en izipay una solución de medios de pago para sus negocios y, así, concretar sus ventas.

Nuestras principales líneas de negocio incluyen:

- **Rol adquirente:** es nuestra línea de negocio más visible. Nos encargamos de aceptar y procesar los pagos realizados con las tarjetas, QR o formas de pago emitidas por el emisor, a través de nuestros POS o nuestras pasarelas de pago de *e-commerce*. Además, se responsabiliza de depositar los fondos en la cuenta bancaria del comercio, registrar la actividad de la cuenta y comunicarse con el emisor y las redes de tarjetas.
- **Cajero corresponsal:** un servicio dirigido a entidades financieras que permite a diversos comercios convertirse en representantes (agentes) de estas entidades. De esta manera, nuestros equipos permiten la realización de ciertas operaciones financieras en los comercios afiliados, como cobro de servicios, retiro de dinero, abono en efectivo y consulta de saldos, entre otras.
- **Rol emisor:** nos encargamos de emitir las tarjetas u otras formas de pago que utilizan los clientes para realizar compras en los comercios. También es responsable de verificar el saldo o crédito del cliente, autorizar o rechazar los pagos, enviar los fondos al banco adquirente y gestionar las devoluciones o reclamos.

- **Embozado y ensobrado:** este servicio está orientado a entidades financieras. Así, izipay personaliza y envía las tarjetas de débito y crédito a los tarjetahabientes. El embozado implica crear un relieve permanente en la tarjeta con datos como el número de cuenta, el nombre del titular o la fecha de caducidad. El ensobrado es el proceso de preparar las tarjetas para su distribución y entrega segura. Estos procesos se realizan bajo estrictas normas de seguridad y calidad para garantizar la protección y satisfacción del cliente.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica  
y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental

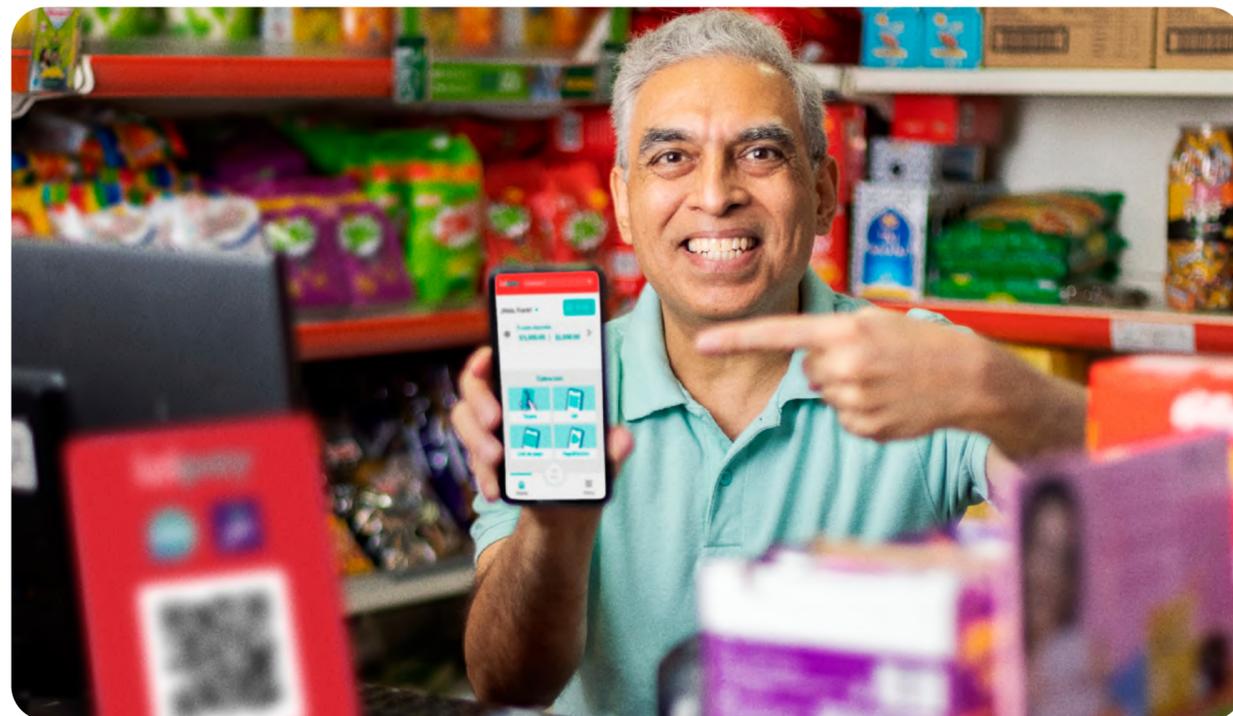


Sobre este reporte

## 1.7. Relación con nuestros clientes GRI 3-3

En izipay, nos enfocamos en colocar al cliente al centro de nuestras decisiones.

Para esto llevamos a cabo una medición mensual del nivel de recomendación de nuestros clientes mediante la metodología del *Net Promoting Score* (NPS). Este indicador nos proporciona información valiosa sobre los atributos que más valoran los clientes y sobre las oportunidades de mejora para obtener más promotores de la marca. La medición se realiza mediante la siguiente pregunta: “¿Qué tan probable es que recomiendes izipay a una empresa similar a la tuya?”.



Esto nos permite identificar estas oportunidades de mejora en la experiencia del cliente, abordar las situaciones que generan insatisfacción y tomar medidas para fidelizarlos a largo plazo.

Además de utilizar la metodología NPS, implementamos encuestas de satisfacción en cada contacto con nuestros canales de atención; en estas se miden el nivel de satisfacción, de esfuerzo y la efectividad de la atención. A partir de los resultados obtenidos, se forman equipos de trabajo y planes de acción que busquen resolver los principales dolores de los detractores y potenciar los atributos que más valoran nuestros clientes.

Algunas de las mejoras implementadas fueron:

- Implementación de un programa de VOC (voz del cliente) y gestión de detractores.
- Desarrollo de una plataforma de pagos en tiempo real para que los clientes con cuenta Interbank puedan retirar su dinero en línea.
- Implementación de espacios colaborativos con las corporaciones para la identificación de oportunidades, según vertical de negocio, liderado por el área de *Corporate Customer Success*.
- Creación de canales de venta y posventa ad hoc por segmento y producto.
- Rediseño de los procesos de *onboarding* de acuerdo con las necesidades específicas de los productos y segmentos.
- Implementación de nuevos canales de atención que permitan al cliente autogestionarse de manera más eficiente y rápida.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica  
y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## 2. Dimensión económica y de gobernanza



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## 2.1. Nuestra ética de negocio

GRI 2-15 GRI 2-23 GRI 2-24 GRI 3-3 GRI 205-2 GRI 205-3

En izipay actuamos con ética y responsabilidad en todas nuestras operaciones. Mantenemos altos estándares éticos en cada aspecto de nuestro negocio y trabajamos de manera responsable y sostenible para crear valor para nuestros stakeholders y contribuir al desarrollo sostenible del país. Este compromiso es asumido y demostrado por todos nuestros colaboradores en su día a día y está formalizado a través de una serie de políticas y documentos:

### Ética en izipay



El Código de Ética establece los principios de comportamiento del equipo izipay que marcan los lineamientos para la conducta de nuestros colaboradores, su interacción con clientes, proveedores y con otros grupos de interés.

### Principio de comportamiento de nuestro Código de Ética



El entendimiento, la importancia y el impacto del comportamiento ético en izipay se presentan a los nuevos colaboradores en el proceso de inducción. De hecho, contamos con un capítulo especial para abordar este tema. Además, siempre mantenemos presente el Código de Ética a través de entrenamientos, capacitaciones y evaluaciones anuales para todo nuestro equipo de trabajo. Al cierre del 2022, hemos capacitado y evaluado al 100% de nuestros colaboradores



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

y miembros del órgano de gobierno en aspectos relacionados con la PLAFT (Política de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo), anticorrupción y Código de Ética.

### Formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

 Miembros del Directorio	Cantidad	7
	%	100%
 Colaboradores	Cantidad	667
	%	100%

En izipay, la política anticorrupción establece las directrices y lineamientos generales que deben seguir los colaboradores, directores y socios de negocio con el fin de prevenir posibles actos de soborno y otras modalidades de corrupción. Además, señala las pautas para el relacionamiento con funcionarios públicos y privados, así como la dirección en el tratamiento de donaciones.

La gestión de los conflictos de intereses se regula en nuestro Código Ético, estableciendo que todo colaborador debe informar de manera inmediata a sus superior jerárquico la existencia de un posible conflicto en una negociación o algún nivel de parentesco de hasta segundo grado de consanguinidad y afinidad. Asimismo, si alguno de nuestros colaboradores decide emprender

o mantiene alguna relación comercial o de participación financiera con un cliente o proveedor de izipay, este debe reportarlo y solicitar aprobación a su jefe inmediato previo estudio del riesgo ético que puede suponer.

Asimismo, extendemos estas normas de conducta a los proveedores a través del Código de Conducta para Proveedores.

### Canal de integridad

Destinamos el canal de Denuncias para facilitar la denuncia de incumplimientos, inobservancias o negligencias en relación a los lineamientos de gestión ética por parte de nuestros colaboradores o proveedores.

Hemos designado al Oficial de Cumplimiento como responsable de gestionar este canal, así como de coordinar con los actores involucrados, manteniendo la confidencialidad de sus identidades para el cuidado de su reputación y la prevención de represalias. Asimismo, se encarga de recolectar las pruebas necesarias y coordinar la investigación si se requiere. Además, tiene la discrecionalidad de solicitar la participación de otras áreas, como la Gerencia Central de Capital Humano y Administración, con el fin de coordinar —entre otras— las medidas disciplinarias pertinentes de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo. Todo este sistema de cumplimiento es revisado minuciosamente por la Gerencia de Auditoría Interna.

Durante el 2022, no registramos denuncias ni hemos identificado casos relacionados con incumplimientos al Código de Ética, corrupción o prácticas anticompetitivas.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## 2.2. Nuestro desempeño económico GRI 3-3 GRI 201-1

En izipay entendemos que nuestra sostenibilidad corporativa comienza por tener un modelo de negocio económicamente viable. Por esta razón, trabajamos en el fortalecimiento de nuestros resultados financieros que refuerzan la credibilidad y confianza de nuestros accionistas, inversores, colaboradores y clientes. En el 2022, el valor económico directo generado fue de S/ 754 millones, obtenidos en ingresos por ventas gracias al desarrollo de productos que ayudan a que comprar y vender sea más fácil. El valor económico distribuido fue de S/ 672 millones asociado a costos operacionales, pagos salariales y beneficios a colaboradores. Como resultado nuestro valor económico retenido ascendió a S/ 82 millones.



En millones de soles (S/)	2022
<b>Valor económico directo generado (VEDG)</b>	
Ingresos totales	S/ 754
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	
<b>Egresos totales</b>	<b>S/ 672</b>
Costos operacionales	S/ 604
Salarios y beneficios de los colaboradores	S/ 67
<b>Valor económico retenido (VEDG - VED)</b>	
Total pasivo	S/ 725
Total patrimonio	S/ 216



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## 2.3. Nuestras innovaciones GRI 3-3

La innovación es una parte fundamental de la esencia de izipay, ya que nuestro sector nos exige adaptarnos y evolucionar constantemente. Nos esforzamos por mejorar continuamente nuestro trabajo con soluciones creativas y valiosas, cambiando lo que no tiene sentido. Aparte de colaborar con nuestro equipo interno, también involucramos a nuestros clientes en la cocreación y mejora de nuestros productos y servicios, los cuales les facilitan la compra y venta.

A continuación, mencionamos algunos ejemplos de las principales innovaciones implementadas durante el 2022, que ilustran nuestra cotidianidad y demuestran lo que nos hace especiales y coherentes:

### Innovaciones en los productos



Es nuestra nueva modalidad de trabajo para disponer del dinero de sus ventas. Todos los clientes de izipay pueden acceder al retiro de sus ventas netas desde la app izipay. Dado que formamos parte del grupo IFS, si el cliente tiene una cuenta bancaria en Interbank, puede retirar el dinero de sus ventas de manera inmediata y en caso la cuenta del cliente pertenezca a otro banco, puede hacer sus retiros al siguiente día hábil.



### Arisale

Es una aplicación que permite a los comercios gestionar su negocio, administrar inventarios, mostrar la evolución de sus ventas, clientes, emitir boletas y facturas, entre otros. Esta aplicación se encuentra integrada a nuestros terminales Android izipay permitiéndoles gestionar así el punto de venta.



### App to app

Es una nueva capacidad de izipay que permite al comercio migrar su aplicación de gestión al ecosistema Android izipay, permitiéndole al comercio gestionar el punto de venta con su propia aplicación desde el mismo terminal (POS) que le permitirá tener todo el control de la venta de cara al cliente hasta el cobro de productos o servicios.

### Innovaciones en los procesos



### Gestión de contratos de proveedores y clientes a través del Sistema Integrado de Contratos y Adendas

Aplicamos este procedimiento para la gestión de contratos, la renovación de adendas y los acuerdos de confidencialidad que se celebran entre los proveedores de productos y servicios de izipay en general, lo que nos permite compartir las buenas prácticas con los proveedores y reforzar la exigencia respecto a nuestros altos estándares éticos y de cumplimiento legal.



¿Quiénes somos?



**Dimensión económica y de gobernanza**



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

 **CRM Salesforce**

La plataforma de gestión de las relaciones con los clientes Salesforce CRM proporciona a los procesos de ventas de la Gerencia Central de Comercial y Marketing una visión integrada de sus clientes en una sola plataforma, lo que facilita y optimiza las relaciones con los mismos.

 **SAP Business One**

Es una herramienta para el planeamiento y gestión de costos de la empresa. Gracias a la implementación de esta solución tecnológica, optimizamos no solo nuestros procesos contables sino también el trabajo del equipo de Administración y Finanzas.

## Reconocimientos a nuestra capacidad innovadora

Sin duda, el 2022 fue un año de innovación y creatividad para izipay. Entre nuestros logros, recibimos el reconocimiento del IAB (Interactive Advertising Bureau) por haber ganado en las categorías de e-commerce y Performance por nuestra campaña "Convierte tu celular en un POS". Asimismo, logramos un gran resultado en el evento Anual de Creatividad Empresarial organizado por la Universidad de Ciencias Aplicadas (UPC), rompiendo nuestro propio récord de premios y siendo la segunda empresa en los más de 20 años de competencia

en recibir 5 estatuillas en categorías diferentes, incluyendo el Gran Premio a la Creatividad. Estos fueron:

- 1. Categoría: "PIR - Perú: Impulsando la reactivación"**  
Caso izipay: "El aliado para la reactivación de los negocios"
- 2. Categoría: "SCPR - Servicio al Cliente - Empresa Privada"**  
Caso "App izipay: ¡convierte tu celular en POS y no pierdas ventas!"
- 3. Categoría: "Desarrollo tecnológico e informática"**  
Caso "App izipay: ¡convierte tu celular en POS y no pierdas ventas!"
- 4. Premio especial: Gran Empresa**
- 5. Gran Premio a la Creatividad Empresarial**



¿Quiénes somos?



**Dimensión económica y de gobernanza**



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## 2.4. Seguridad de nuestra información GRI 3-3

En izipay, la protección de la información es esencial para garantizar la prestación de nuestros servicios. Por esta razón, hemos implementado diversas medidas para minimizar los riesgos que puedan impactar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Nuestra Política de Seguridad de la Información establece los lineamientos, responsabilidades y medidas que adoptamos para garantizar la seguridad de toda la información de la que somos responsables.

El Comité de Riesgos es el máximo órgano de gobernanza de la seguridad entre otros temas, mientras que el Gerente de Seguridad de la Información es el principal responsable de alinear las iniciativas de seguridad con los programas y objetivos del negocio, asegurando que los servicios, sistemas y la información estén adecuadamente protegidos.

Además, contamos con la certificación PCI (*Payment Card Industry*), que demuestra que cumplimos con los controles de seguridad exigidos por las marcas VISA y MasterCard para proteger los datos de tarjetas en la infraestructura donde se almacenan, procesan y/o transmiten.



¿Quiénes somos?



**Dimensión económica  
y de gobernanza**



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## 2.5. Gestión de la ciberseguridad GRI 3-3

La ciberseguridad es una prioridad para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos sensibles, tales como datos de tarjetahabientes, datos personales de nuestros clientes y datos de información financiera. Es así como, contamos con un sistema de gestión de seguridad de información que brinda el soporte necesario para prevenir, detectar y/o responder ante escenarios de amenazas internas o propias del ciber espacio. Nuestro sistema de gestión se fundamenta en el cumplimiento de la normativa PCI-DSS que certificamos cada año a través de una auditoría externa.

Nuestro sistema de gestión comprende, entre otras, las siguientes acciones:

- a)** Contar y actualizar políticas de seguridad de la información.
- b)** Establecer roles y responsabilidades a nivel táctico y operativo en la gestión de la seguridad de la información.
- c)** Implementar controles preventivos y/o de detección en los procesos o productos.
- d)** Supervisar la efectividad de los controles por cada línea de defensa: nivel II (Gerencia adjunta de Seguridad de la Información) y nivel III (Auditoría Interna).
- e)** Fortalecer la cultura de seguridad de información y ciberseguridad a todos los colaboradores a través de campañas de sensibilización y/o capacitaciones.

- f)** Someter al análisis de riesgos previo a los nuevos proyectos o productos.
- g)** Gestionar las vulnerabilidades a la infraestructura tecnológica.

En cuanto a nuestros colaboradores, todos reciben capacitación en seguridad de la información al momento de ingresar a izipay, como parte del proceso de inducción. Además, como en años anteriores, durante el 2022 se llevó a cabo una capacitación anual para todo el personal en coordinación con el equipo de Capital Humano y Seguridad de Información.

Con el objetivo de mantener al equipo alerta en este aspecto vital del negocio, publicamos periódicamente boletines electrónicos de seguridad que incluyen temas como la gestión de la continuidad del negocio y la seguridad de la información (donde destacan temas como el manejo de contraseñas seguras, actualizaciones de seguridad, amenazas y tendencias en ciberseguridad).

En caso de incidentes de seguridad de la información, contamos con un procedimiento de respuesta que detalla las responsabilidades de las personas encargadas de atenderlos. Además, informamos a nuestros colaboradores sobre su rol en caso de que ocurra alguno de estos eventos, como parte del proceso de inducción y capacitación permanente.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## 2.6. Prevención de interrupciones del sistema GRI 3-3

Nuestra infraestructura de TI cuenta con una arquitectura diseñada para garantizar la operatividad de los servicios el mayor tiempo posible. Para lograrlo, implementamos pruebas de continuidad del negocio, por lo menos, una vez al año. En las auditorías se revisa el nivel de madurez de los controles

de seguridad implementados; de esta manera, garantizamos el cumplimiento de los procedimientos. En esta línea, como parte de la gestión interna de seguridad, revisamos y validamos que los servidores cuenten con los controles de seguridad implementados para prevenir ataques cibernéticos.



¿Quiénes somos?



**Dimensión económica  
y de gobernanza**



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## 2.7. Protección de la privacidad

GRI 3-3 GRI 418-1

El cuidado de los datos personales y la privacidad de nuestros clientes, así como de todos quienes trabajan con nosotros, forma parte de nuestras políticas locales y corporativas. Específicamente, nuestra Política de Privacidad nos proporciona el marco para el cuidado de información y demuestra nuestro compromiso para proteger a nuestros clientes y usuarios, garantizando que su información se maneje de forma responsable y segura en todas las etapas del ciclo de vida de los datos.

Toda la información que recopilamos de nuestros clientes se trata y conserva de acuerdo con la Ley N.º 29733, Ley de protección de datos personales y su reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 003-2013-JUS.

La Política de Privacidad de izipay —disponible en nuestra página web— establece la naturaleza de la información capturada, los fines para los cuales recopilamos información personal en cuanto al uso, retención y procesamiento de datos, los medios que utilizamos y nuestro compromiso de establecer mecanismos de seguridad para evitar que esta información sea alterada, perdida o accedida sin autorización. Queremos dejar en claro que solo divulgamos esta información con terceros después de haber solicitado y obtenido el permiso expreso de los usuarios.

Durante el 2022, no detectamos ningún caso relacionado con brechas en nuestras medidas para garantizar la privacidad de la información, ni recibimos quejas relacionadas con este tema. Cabe mencionar que todos los usuarios pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición

de acuerdo con la ley con solo solicitarlo mediante un correo electrónico (estos derechos ARCO permiten a los ciudadanos obtener información sobre sus propios datos y el tratamiento que reciben, incluyendo su origen, finalidad y con quiénes se comparten).



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

# 3. Dimensión social



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## 3.1. Talento humano GRI 2-7

Izipay es una empresa peruana que se enorgullece del talento humano que la conforma. Al finalizar el 2022, contamos con 667 colaboradores trabajando en dos sedes en Lima, en 23 ciudades de provincia, y también desde sus hogares, ya que mantenemos un formato de trabajo híbrido que combina el trabajo remoto y presencial, maximizando el desempeño de cada equipo.

Durante este año, hemos trabajado en fortalecer nuestro sistema de mejora del desempeño, la cultura izipay y el ambiente de camaradería, logrando que la distancia física no interfiera con nuestros grandes objetivos, a los cuales últimamente hemos integrado el enfoque de sostenibilidad. Además, hemos reforzado nuestro propósito organizacional, que consiste en “cambiar lo que no tiene sentido, para que comprar y vender sea más fácil”, en todos nuestros colaboradores a nivel nacional.

Nuestra cultura empresarial se basa en cuatro competencias clave: innovación, sentido de urgencia, autogestión y gestión de personas. Estas competencias son una parte integral de nuestra identidad y están orientadas a hacernos cada vez más competitivos. Las reforzamos a lo largo del año mediante capacitaciones, comunicados y otras iniciativas culturales. Asimismo, fomentamos la igualdad de oportunidades y la no discriminación en nuestro lugar de trabajo, creyendo en maximizar el potencial de nuestros colaboradores sin prejuicios.

Desde el inicio de la pandemia, hemos ajustado todos nuestros procesos y actividades para mantenernos conectados, vinculados y comprometidos con nuestros colaboradores, priorizando su seguridad y salud física y mental. Por eso, ofrecemos una serie de beneficios para mejorar su bienestar, como programas de salud que incluyen consultas médicas gratuitas, subvención de la EPS y del seguro oncológico, así como horarios de trabajo flexibles y la posibilidad de trabajar desde casa.

### Número de colaboradores por tipo de contrato y tiempo, desglosado por género y región:

 Región	Por tipo de contrato:			
	Fijos		Temporales	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Lima y Callao	351	236	0	0
Otras Provincias	60	20	0	0

 Región	Por tipo tiempo:			
	Tiempo completo		Tiempo parcial	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Lima y Callao	351	236	0	0
Otras Provincias	60	20	0	0



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte



Nos enorgullece ser reconocidos como uno de los mejores lugares para trabajar en el Perú, y esto lo verificamos mediante la aplicación de la encuesta anual *Great Place To Work* (GPTW®) a todos nuestros colaboradores. Este año ocupamos el séptimo lugar en el ranking de empresas medianas. Estamos comprometidos en construir un ambiente laboral donde cada uno de nuestros colaboradores se sienta valorado y motivado para dar lo mejor de sí mismo.

También recibimos reconocimientos de EYF (*Employers For Youth*) como una de las mejores empresas en las siguientes categorías:

- Jóvenes profesionales (10mo puesto)
- Profesionales mujeres (8vo puesto)
- Jóvenes profesionales en TI (7mo puesto)

Finalmente, estamos muy orgullosos de los logros alcanzados en nuestro camino hacia la sostenibilidad empresarial. En el 2022, hemos tenido éxito en cuantificar la reducción de nuestras emisiones de CO2 a través de nuestra iniciativa iziReduzCO2. Como resultado, hemos sido reconocidos con la primera estrella del programa Huella de Carbono Perú, otorgado por el Ministerio del Ambiente. Este logro representa un paso importante en nuestro compromiso de seguir mejorando y constituir un entorno laboral aún más positivo y gratificante para todos nuestros colaboradores.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica  
y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental

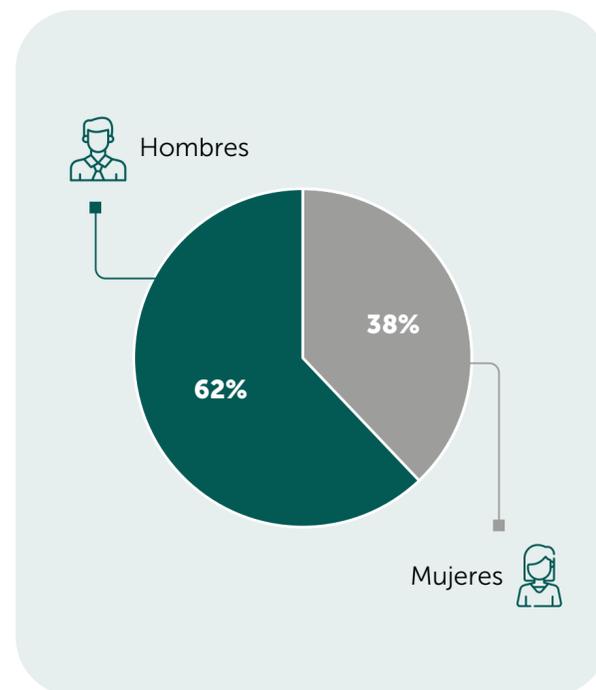


Sobre este reporte

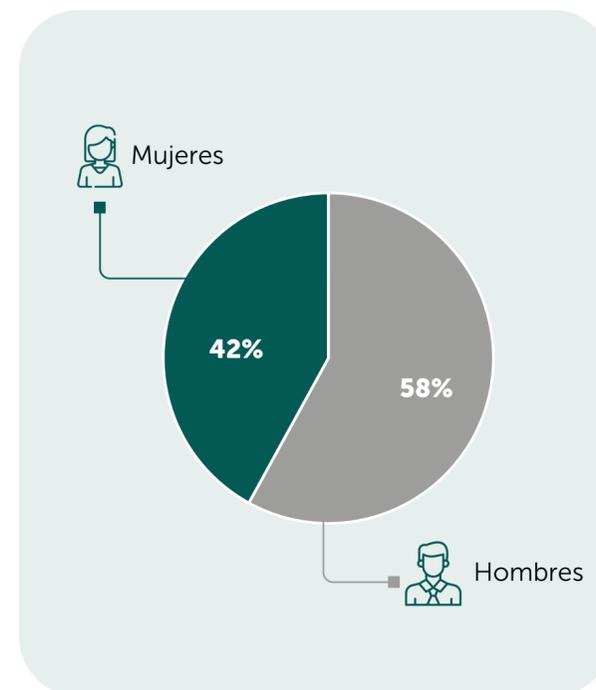
## 3.2. Atracción y fidelización del talento GRI 401-1

Durante el 2022, el 7% de los puestos vacantes fueron cubiertos por candidatos internos. A continuación, presentamos algunos datos relevantes del proceso de contratación en el año:

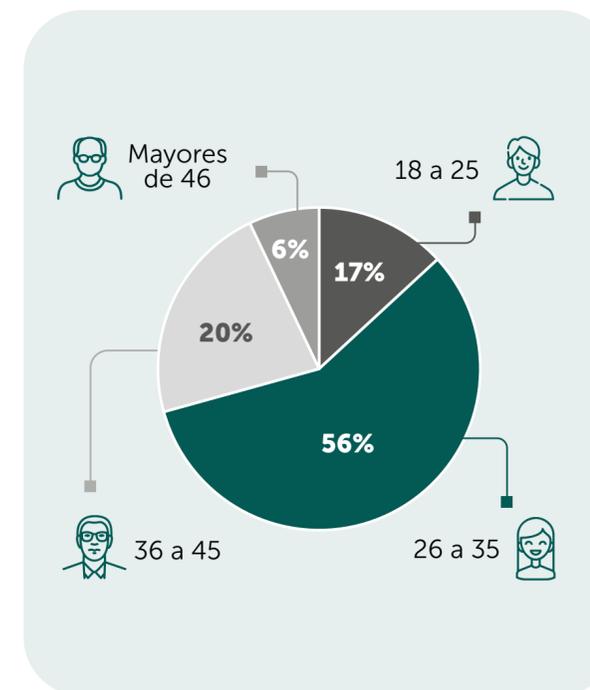
**Contrataciones por género**



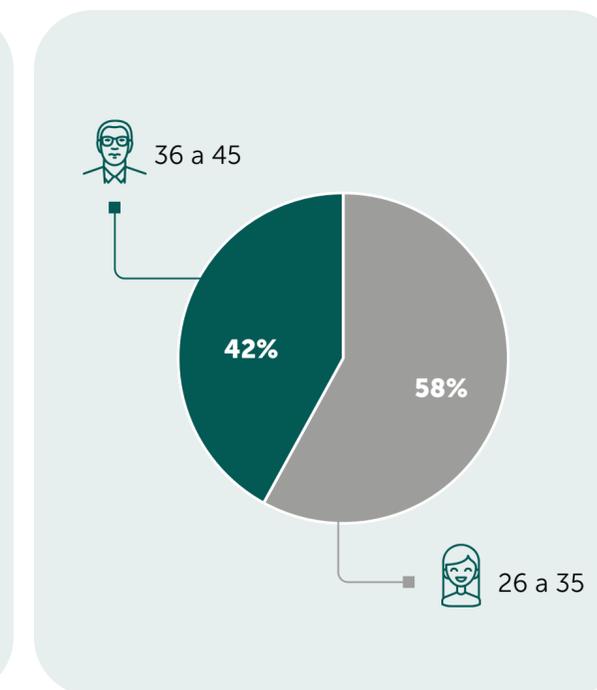
**Contrataciones internas por género**



**Contrataciones por grupo etario**



**Contrataciones internas por grupo etario**



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social

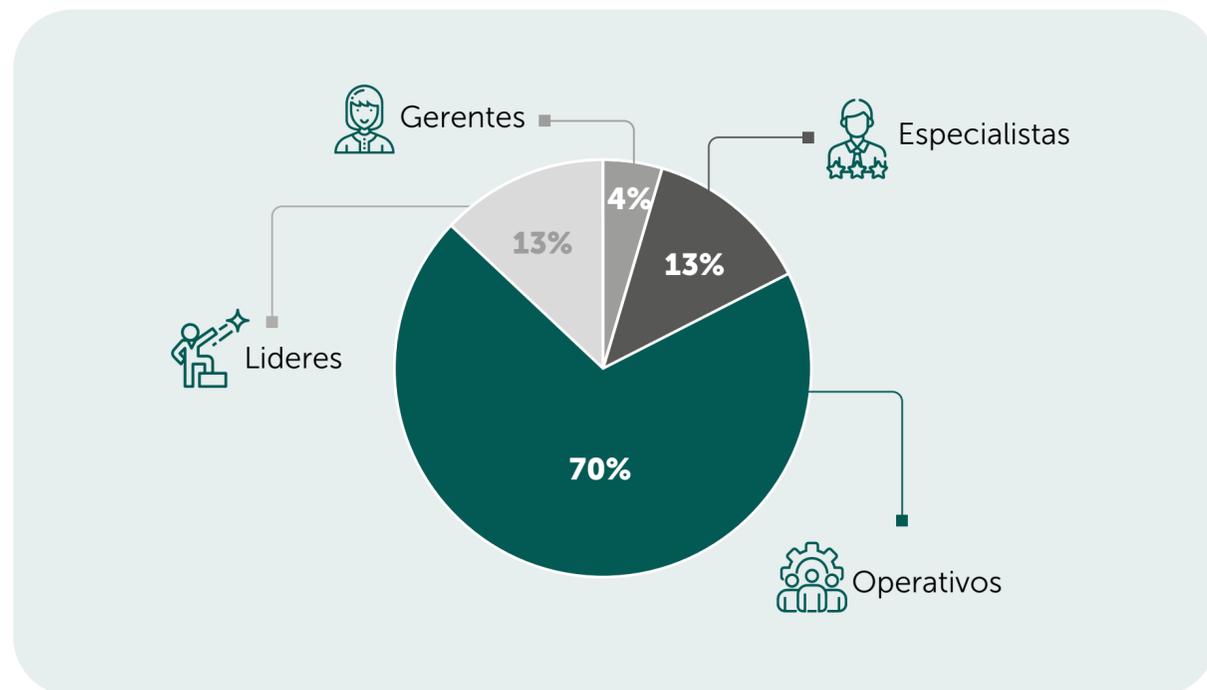


Dimensión ambiental



Sobre este reporte

### Contrataciones por categoría laboral



Durante el 2022, nuestra tasa de rotación total fue del 14.8%, y la tasa de desvinculación voluntaria alcanzó el 9.3%. Como parte de la experiencia de los colaboradores en izipay, realizamos encuestas y entrevistas a cargo del equipo de Capital Humano. Estas actividades nos brindan la oportunidad de recibir retroalimentación, comentarios y observaciones sobre su experiencia y permanencia con nosotros. A través de estos procesos, hemos evidenciado que

nuestros colaboradores valoran nuestra genuina preocupación por su bienestar integral, nuestra cultura, nuestro posicionamiento en el mercado, nuestra dinámica de trabajo, las oportunidades de participar en proyectos innovadores y disruptivos, así como las relaciones cercanas que fomentamos en la empresa.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## 3.3. Desarrollo de nuestro equipo GRI 404-1 GRI 404-2

Contamos con un plan de desarrollo corporativo que se enfoca en identificar las necesidades técnicas y habilidades blandas de nuestros colaboradores y líderes. Nuestro programa de capacitación para colaboradores, llamado IziAprendemos, utiliza diversos canales para brindar formación, como charlas con expertos en temas relevantes, gamificación de aulas para abordar aspectos regulatorios, alianzas con instituciones educativas, creación de cursos personalizados en colaboración con la Universidad Corporativa Intercorp (UCIC) y otros proveedores. En el 2022, logramos alcanzar 6,308 horas de capacitación, para un promedio de 9.5 horas de formación por colaborador, con lo cual fortalecimos el desarrollo y crecimiento de nuestro equipo.



### Promedio de horas de formación al año por empleado:

Categoría laboral	Sexo	2022		
		Número total de colaboradores	Número total de horas de capacitación y formación	Promedio de horas por colaborador
Nivel 1 Gerente / Subgerente	Hombres	51	728	14,3
	Mujeres	34	545	16,0
Nivel 2 Jefe / Supervisor	Hombres	22	356	16,2
	Mujeres	24	358	14,9
Nivel 3 Empleado	Hombres	338	2815	8,3
	Mujeres	198	1507	7,6
<b>Total</b>		<b>667</b>	<b>6308</b>	<b>9,5</b>



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

Estas horas de formación al año no incluyen los cursos obligatorios que izipay imparte para el cumplimiento de estándares laborales; es decir, corresponden a formación profesional orientada al desarrollo de conocimientos y habilidades de los colaboradores quienes lo realizan de manera voluntaria. Algunas de las categorías del plan de formación son las habilidades blandas, el liderazgo, la gestión de operaciones, y la tecnología e informática, entre otros.

### IziAprendemos

Se enfoca en potenciar el desempeño de los colaboradores a fin de alcanzar los objetivos de negocio y facilitar el cumplimiento de las capacitaciones obligatorias; el 100% de nuestros colaboradores han hecho uso del programa.

Gracias a su amplio alcance, hemos logrado alto impacto brindando nuevas herramientas de trabajo, dando cumplimiento a los requerimientos legales de capacitación, creciendo el networking interno y optimizando las funciones.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica  
y de gobernanza



**Dimensión social**



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## 3.4. Cultura de *feedback* GRI 404-3

En izipay hemos implementado el programa iziMejoramos, que tiene como objetivo principal promover la mejora continua en el desempeño de nuestros colaboradores. Este programa incluye dos iniciativas fundamentales:

- **Feedback de desarrollo:** Esta es una evaluación a largo plazo que proporciona orientación a los colaboradores para que puedan abordar las brechas en su desempeño en relación a las competencias transversales de la empresa y los indicadores específicos de su puesto. Este *feedback* es ofrecido por los líderes a los miembros de su equipo.
- **Feedback frecuente:** Esta iniciativa se enfoca en brindar orientación a corto plazo sobre comportamientos específicos de los colaboradores, con el objetivo de mejorar su desempeño en el puesto de trabajo.

En 2022, llevamos a cabo evaluaciones de desempeño en el marco del programa iziMejoramos para el 94% de nuestros colaboradores que habían estado en la compañía durante más de 3 meses. Esto nos permitió brindar retroalimentación efectiva y apoyar el crecimiento profesional de nuestro equipo.

**Número de colaboradores que recibieron evaluaciones periódicas de desempeño:**

Categoría laboral	Sexo	2022		
		Número total de colaboradores en el año	Número de colaboradores que recibieron evaluación de desempeño con más de 3 meses de permanencia	Porcentaje de colaboradores que recibieron evaluación
Nivel 1 Gerente / Subgerente	Hombres	51	49	96,1%
	Mujeres	34	33	97,1%
Nivel 2 Jefe / Supervisor	Hombres	22	19	86,4%
	Mujeres	24	24	100,0%
Nivel 3 Empleado	Hombres	338	316	93,5%
	Mujeres	198	186	93,9%
<b>Total</b>		<b>667</b>	<b>627</b>	<b>94,0%</b>



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## 3.5. Seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-5 GRI 403-6 GRI 403-8 GRI 403-9 GRI 403-10

En el 2022, en cumplimiento de las normas nacionales, publicamos nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta política, junto con nuestro Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, tiene como objetivo garantizar un entorno laboral seguro y saludable para nuestros colaboradores durante el desarrollo de sus actividades. Además, estos lineamientos se extienden a los colaboradores de nuestros contratistas y proveedores cuando se encuentren en nuestras instalaciones de manera permanente.

### Colaboradores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo:

Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Número	Porcentaje del total
Colaboradores cubiertos por el sistema de SST	667	100%
Colaboradores tercerizados cubiertos por el sistema de SST	54	100%

Nuestro sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo identifica y evalúa los riesgos y peligros que pueden causar daño en el desempeño de las labores, priorizando, integrando y evaluando los planes de acción con metas establecidas. Cuenta con procedimientos para investigar lesiones, enfermedades e incidentes que pueden ocasionarse en relación con el trabajo, y brinda capacitaciones para la generación de conciencia en el autocuidado.

Durante el periodo de este reporte no se registraron accidentes laborales ni enfermedades ocupacionales. Como parte de nuestro compromiso con la seguridad y salud, llevamos a cabo una auditoría interna anual de nuestro sistema de gestión para evaluar su eficacia y cumplimiento legal. Esta auditoría es realizada por un profesional acreditado por el Ministerio de Trabajo. Aunque no es un requisito legal, consideramos que es una medida importante para cuidar a nuestros colaboradores.

En cuanto a la promoción de la salud no relacionada con el trabajo de nuestros colaboradores, hemos desarrollado un programa de orientación con profesionales de la salud en las áreas de Nutrición y Psicología. La participación en este programa es totalmente gratuita para todos nuestros colaboradores, operado a través de tele consultas previamente coordinadas desde izipay para facilitar el acceso desde cualquier lugar del país y en horarios laborales. El programa es complementado con charlas y capacitaciones orientadas a la promoción de la seguridad y la salud en temas como: Buscando el equilibrio entre el trabajo y la familia, Actividad física para ganarle al estrés, Alimentación y emociones, Sonríele a la vida y Primeros auxilios.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

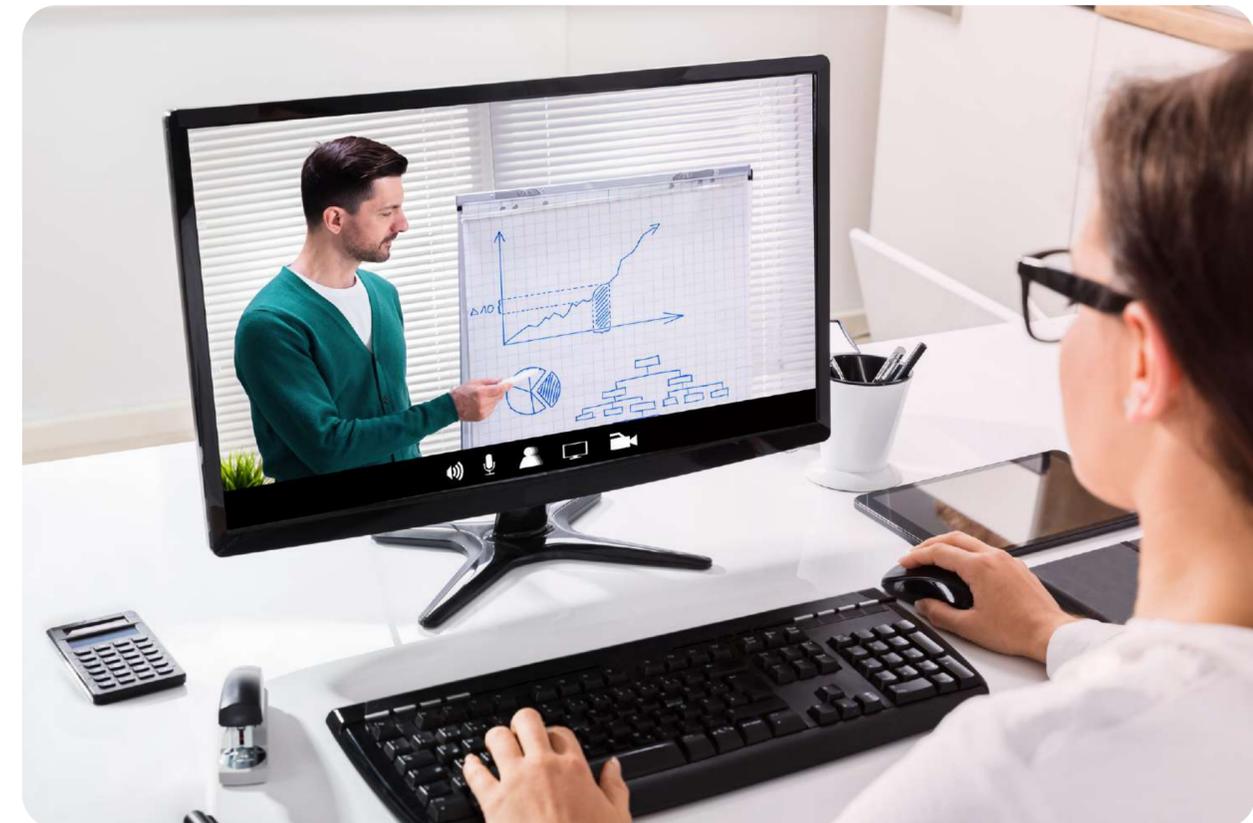
A través de nuestra gestión de seguridad y salud, promovemos una cultura de prevención de riesgos. Desarrollamos actividades enfocadas en la promoción de la seguridad, vigilancia y protección de la salud. Con estas acciones, contribuimos al bienestar físico, mental y social de todos nuestros colaboradores, demostrando así nuestra genuina preocupación por su salud integral.

### Capacitaciones en SST

Contamos con un plan anual que incluye cuatro capacitaciones, este plan ha sido aprobado por el Comité de SST y contiene temas de relevancia general, que permiten identificar y prevenir algunas enfermedades ocupacionales.

 <p><b>Ergonomía en Trabajo Remoto</b></p>	 <p><b>Enfermedades No transmisibles (Obesidad, Diabetes, HTA)</b></p>
 <p><b>Riesgos específicos en el puesto de trabajo, negativa al trabajo e interrupción de actividades</b></p>	 <p><b>Salud visual</b></p>

Además, ofrecemos capacitaciones adicionales en colaboración con nuestros aliados en prevención. Estas capacitaciones abarcan diversos temas relacionados con la seguridad y el cuidado de la salud de nuestro equipo. Asimismo, publicamos materiales informativos para mantener a nuestros colaboradores informados sobre consejos e información relevante en materia de seguridad y salud, así como los nombres de los miembros del comité a quienes consultar estos temas de ser el caso.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



**Dimensión social**



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## 3.6. Diversidad, inclusión y prevención de la discriminación GRI 405-1 GRI 405-2 GRI 406-1

En izipay, como empresa líder en tecnología, somos plenamente conscientes de la necesidad de contar con un flujo constante de talento en las disciplinas STEM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas). Este caudal de habilidades es vital para mantener nuestra competitividad en la industria de medios de pago. Por lo tanto, siempre estamos en búsqueda de los mejores talentos, sin prestar atención a características como género, raza, religión, nivel socioeconómico, edad o discapacidad.



Nuestro compromiso con la diversidad, la inclusión, la libertad de opinión y el respeto es firme y resuelto. En 2022, publicamos nuestra Política de Diversidad e Inclusión que es una guía que enmarca todas nuestras prácticas y decisiones; además, es un reflejo de nuestro compromiso con estos principios. Reconocemos que una fuerza laboral diversa y un ambiente inclusivo tienen un impacto directo y positivo en la innovación y la efectividad de nuestros servicios. Esta política es coherente con nuestro propósito empresarial y se traduce en prácticas tangibles.

La no discriminación es un valor arraigado en nuestra cultura, y lo reflejamos tanto en nuestras interacciones cotidianas como en nuestros procesos, especialmente aquellos relacionados con la contratación y selección de personal. A lo largo del 2022, no registramos incidentes de discriminación de ningún tipo. A ello debemos añadir que en lugar de centrarnos en aspectos como el género o la edad, priorizamos la compatibilidad con el perfil del puesto, basado en las habilidades y competencias requeridas, así como en la alineación con nuestra cultura y propósito, que descansan sobre valores fundamentales.

Para asegurar la equidad y la inclusión, adoptamos medidas como el uso de currículos anónimos (CV ciegos), salarios basados en roles, la realización de una encuesta anual de clima laboral mediante una institución externa con una metodología internacional (Great Place to Work) y la implementación de beneficios inclusivos.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental

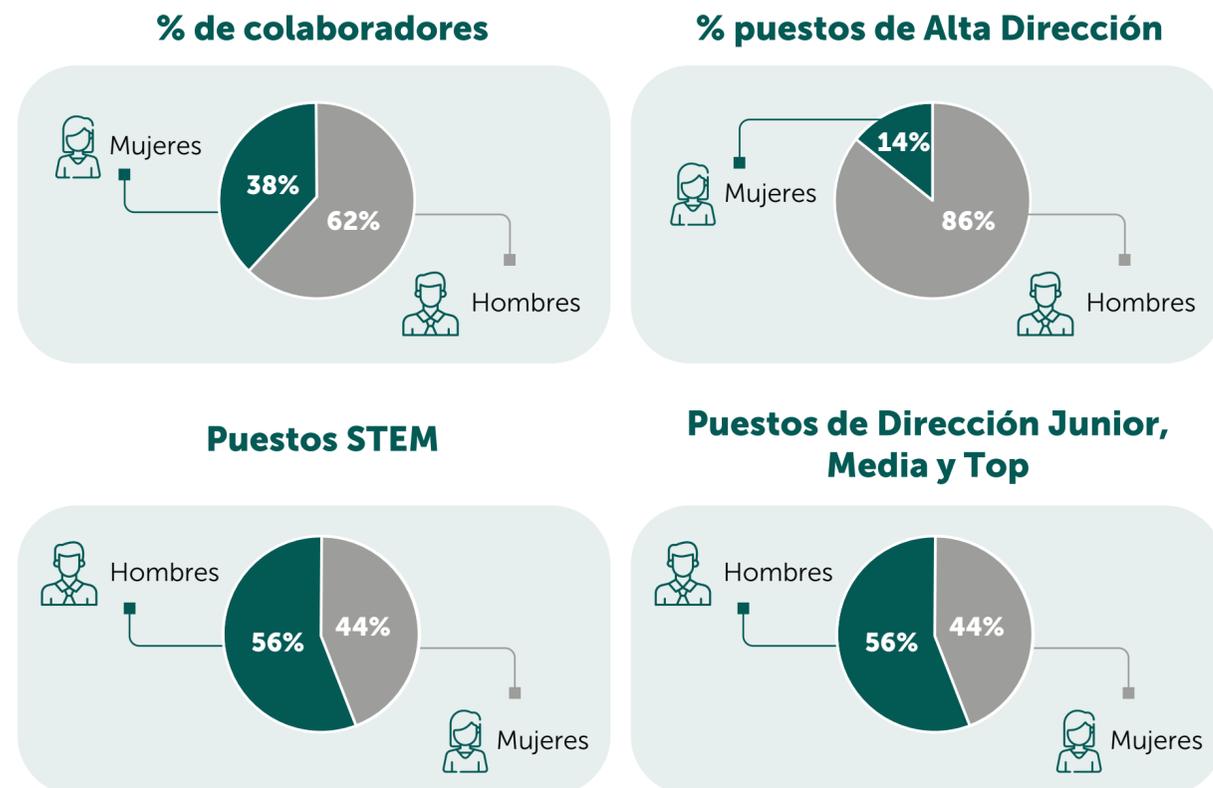


Sobre este reporte

También, fomentamos un entorno de trabajo libre de sesgos, donde cada empleado se sienta valorado y tenga la oportunidad de demostrar su rendimiento y avanzar en su carrera. Para fomentar la inclusión, publicamos mensualmente una oferta de trabajo en la página del Ministerio de Trabajo, dirigida específicamente a personas con discapacidad, ya que creemos en el potencial y la experiencia de todos los candidatos, sin establecer filtros que excluyan a nadie.

Para ilustrar nuestra diversidad, presentamos algunos datos representativos:

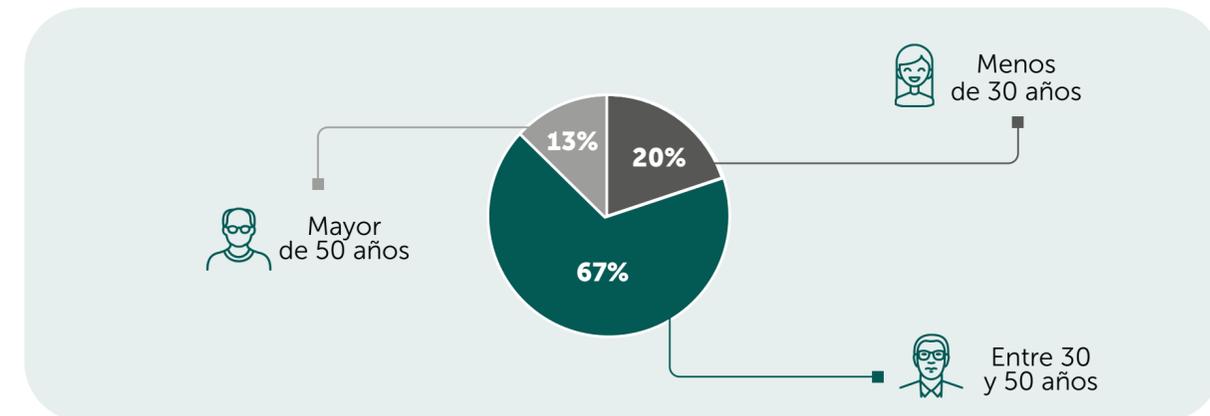
• **En cuanto a género:**



• **En cuanto a nuestros colaboradores:**

- El 4% de nuestros colaboradores se identifican como no heterosexuales.
- Nuestros colaboradores están ubicados en 23 ciudades de todo el país.
- Contamos con un 0.3% de colaboradores con discapacidad.
- La edad promedio de nuestros colaboradores es de 38 años, y la duración promedio de empleo en izipay es de 4.7 años.

**% de colaboradores por grupos de edad**



- Los beneficios de afiliación a la EPS y al seguro oncológico también se extienden a parejas del mismo sexo.

Estamos orgullosos de nuestra diversidad y continuaremos promoviendo una cultura de inclusión, libertad de opinión y respeto, porque creemos que es fundamental para mantener nuestra competitividad y éxito en la industria de la tecnología.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



**Dimensión social**



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## 3.7. Prevención del hostigamiento GRI 2-24 GRI 2-25

En izipay estamos comprometidos, no sólo con la diversidad e inclusión, sino también con la creación de un ambiente de trabajo saludable y respetuoso. Como parte de este compromiso, mantenemos nuestra Política de Prevención del Hostigamiento, que incluye tanto el hostigamiento sexual como cualquier otro tipo de hostigamiento basado en raza, religión, orientación sexual, género, edad, discapacidad o cualquier otra característica protegida.

Esta política tiene como objetivo principal rechazar de manera enfática cualquier forma de hostigamiento y trabajar proactivamente en su prevención. Hacemos esto no solo dentro de nuestra organización, sino también en todas nuestras relaciones interpersonales y de negocios.

En nuestra política, establecemos un proceso claro y transparente para abordar y resolver cualquier situación de hostigamiento. En caso de identificarse comportamientos de hostigamiento, se aplican las sanciones correspondientes, sin importar el rango o el puesto del infractor. Además, hemos constituido un Comité de Intervención encargado de investigar las denuncias y garantizar la

protección del denunciante en todo momento, independientemente de si es parte de nuestro equipo o no.

Para fomentar una cultura de prevención y respeto, hemos implementado diversas herramientas de comunicación interna y programas de capacitación desde el primer día en que una persona se une a izipay. Estas medidas incluyen información detallada sobre cómo identificar y manejar situaciones de hostigamiento, y cómo y dónde reportar cualquier incidente.

Además, el Comité de Intervención ha recibido formación en el uso de herramientas apropiadas para llevar a cabo investigaciones efectivas en casos de hostigamiento. Asimismo, nuestros líderes de equipo participan en talleres anuales de sensibilización con el objetivo de estar mejor preparados para abordar y atender adecuadamente cualquier situación de hostigamiento que pueda surgir.

En izipay, valoramos la libertad de opinión y el respeto, y nos esforzamos por crear un ambiente laboral en el que todos se sientan seguros y valorados.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



**Dimensión social**



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## 3.8. Derechos humanos GRI 3-3

En izipay promovemos el respeto a los derechos humanos en el desarrollo de nuestra actividad empresarial de acuerdo con el marco de Proteger, Respetar y Remediar de las Naciones Unidas. Contamos así, con un canal de integridad descrito en el capítulo “Nuestra ética en el negocio” y con distintos mecanismos de aplicación y control que buscan asegurar la diversidad, la inclusión, la no

discriminación, la privacidad y el rechazo al hostigamiento, principalmente. Para el 2023, elaboraremos nuestra Política de Derechos Humanos con el objetivo de integrar, con mayor eficacia, nuestra responsabilidad de respeto y remediación en nuestras actividades y operaciones, con lo cual estableceremos lineamientos acordes con los estándares internacionales en la materia.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica  
y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## 3.9. Inclusión financiera GRI 203-2

En izipay, nos comprometemos con la inclusión financiera, la igualdad de oportunidades y el desarrollo económico del Perú. Este compromiso, junto con nuestra capacidad innovadora, nos ha permitido acercar nuestros servicios a más personas mediante el uso de sus celulares, sin la necesidad de invertir en activos tecnológicos. Este enfoque fue especialmente relevante en un contexto de pandemia que generó cambios abruptos en todos los modelos de negocios, afectando a los emprendedores de manera significativa.



Gracias a nuestro aporte en este campo, la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) nos reconoció como aliados clave para la reactivación de los negocios, otorgándonos el premio en la categoría “Perú: Impulsando la reactivación” durante su Evento Anual de Creatividad Empresarial.

### La APP izipay que convierte el celular en un terminal de ventas

En noviembre de 2021, revolucionamos la forma de hacer negocios al poner en manos de nuestros clientes una solución ideal para aumentar sus ventas: una aplicación que convierte sus celulares en terminales de ventas, siendo los primeros en aceptar Visa y Mastercard, y todo ello sin costo, además de ofrecer diversas soluciones de pago.

### Crecimiento en nuevos clientes

Durante el segundo semestre de 2021, con la llegada anunciada de la tercera ola del Covid-19, nuestra aplicación se convirtió en el mejor aliado para la reactivación de negocios, en medio de la incertidumbre generada por la crisis sanitaria. Como resultado, nuestras afiliaciones se dispararon, logrando sumar más de 500 mil nuevos usuarios, y a la vez, contribuyendo al crecimiento de nuestros clientes y sus negocios.

Es por estas razones y muchas más, que en izipay continuaremos trabajando arduamente para brindar soluciones innovadoras y accesibles a todos, contribuyendo así a un futuro más próspero y equitativo para cada persona en el Perú.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica  
y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

# 4. Dimensión ambiental



¿Quiénes somos?



Dimensión económica  
y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



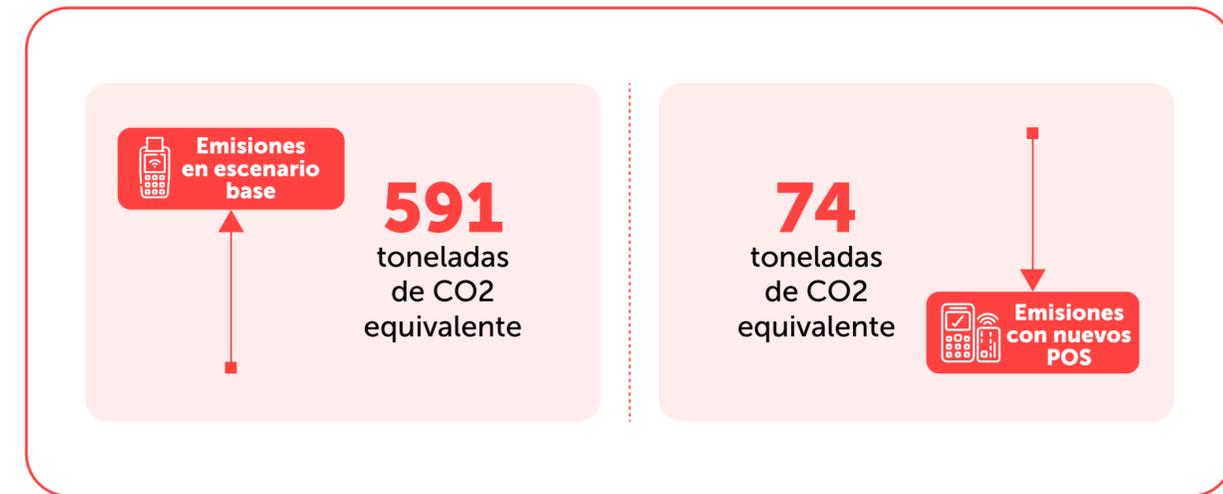
Sobre este reporte

## 4.1. Tecnología para reducir nuestro impacto GRI 305-5

Somos plenamente conscientes de nuestra responsabilidad en cuanto a la conservación del medio ambiente y el desarrollo sostenible. Reconocemos que esto implica mitigar el impacto ambiental que podemos generar, cumplir con las regulaciones ambientales, reducir costos y capturar eficiencias que aporten a los resultados de izipay.

Dentro de las diversas medidas que hemos implementado para reducir las emisiones generadas como resultado de nuestras actividades, destacamos la introducción de equipos POS con tecnología avanzada. Estos equipos utilizan tecnología innovadora que permite minimizar el uso y consumo de papel para certificar las transacciones realizadas. Esta característica no solo brinda mayor flexibilidad a los vendedores y usuarios, sino que también reduce significativamente el consumo de energía y materiales.

Con el objetivo de cuantificar los beneficios ambientales de esta nueva tecnología en nuestros POS, encargamos un estudio realizado por una entidad externa e imparcial, el cual evaluó las emisiones de gases de efecto invernadero que se evitan al introducir esta nueva tecnología en nuestros POS. Para ello, se compararon dos escenarios: el escenario base, donde se continúa utilizando únicamente los POS antiguos, y el escenario optimizado, que considera la introducción de los POS con nueva tecnología. Se calcularon el consumo de energía y de papel generados en ambos escenarios, y con base en estos datos se estimaron las emisiones generadas en cada caso.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## 4.2. Nuestra estrategia climática

GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3

A través de nuestra iniciativa iziReduzCO<sub>2</sub>, en el 2022 nos unimos a los esfuerzos del Estado Peruano para cuantificar y reducir las emisiones a nivel país. Conscientes de la importancia de esta labor, asumimos el compromiso de medir por primera vez nuestra huella de carbono correspondiente al periodo 2021.

En el proceso de medición de la huella de carbono, consideramos diversas instalaciones y actividades que abarcaron nuestras oficinas administrativas en Lima, las oficinas regionales, el transporte de materiales y el transporte de personal.

En este primer inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) obtuvimos los siguientes valores:

- **Categoría 1:** Emisiones directas 0.87 tCO<sub>2</sub>e
- **Categoría 2:** Emisiones indirectas asociadas a la energía 94.47 tCO<sub>2</sub>e
- **Categoría 3:** Emisiones indirectas por transporte 5,350.06 tCO<sub>2</sub>e
- **Categoría 4:** Emisiones indirectas por productos utilizados en la organización 79.19 tCO<sub>2</sub>e
- **Categoría 5:** Emisiones indirectas asociadas con el uso de productos de la organización 42.85 tCO<sub>2</sub>e

La metodología utilizada se basó en la ISO 14064-1:2018, vinculándose además al Programa Huella de Carbono Perú del Ministerio de Ambiente, logrando la

primera estrella 2021 por el proceso de medición. Las estrellas de reconocimiento que otorga este programa son:

- Estrella 1- Medición
- Estrella 2- Verificación
- Estrella 3- Reducción
- Estrella 4- Compensación

Este reconocimiento nos impulsa a mantener nuestro compromiso ambiental y continuar trabajando en el 2023 para avanzar en la gestión de nuestro inventario de GEI, cambiar lo que no tiene sentido, facilitando la compra y venta, al tiempo que contribuimos a la medición y reducción de la huella de carbono en el país.

Esta primera medición nos permitió conocer en que procesos y magnitudes se generan los mayores volúmenes de GEI durante nuestro ciclo de negocio. La medición del 2022 —se realizará en el 2023— y su comparación con 2021 permitirán identificar, con un mayor nivel de conciencia, el impacto que generamos al calentamiento global y plantear así medidas de manejo para reducir su impacto ambiental.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica  
y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

## 4.3. Ecoeficiencias operativas

### 4.3.1. Consumo energético GRI 302-1

Nuestro principal consumo energético en el 2022 estuvo asociado a la compra de electricidad a través de la red pública nacional, totalizando 562 Mwh que fueron utilizados para el desarrollo propio de nuestras actividades empresariales.



Para la metodología del cálculo, consideremos nuestras 2 sedes en Lima y las 17 oficinas comerciales ubicadas en diferentes provincias. De estas 19 oficinas obtuvimos la información de consumo de la siguiente manera:

- 11 oficinas a través de la factura comercial gracias a que realizamos el pago directo a las compañías de venta de electricidad. Este consumo corresponde al 99.3% del consumo total.
- 8 oficinas de provincia a través del cobro proporcional realizado mensualmente por el arrendatario mediante prorrateo a partir del consumo de todo el inmueble, o del acuerdo comercial del alquiler.

Si bien toda la electricidad la hemos comprado a la red pública nacional, este cálculo lo hemos realizado a partir de la estimación presentada en la revista estadística En Cifras del Ministerio de Energía y Minas. En esta se consideraron los datos acumulados a agosto del 2022 a nivel país, obteniendo un 40% de energía procedente de termoeléctricas (no renovable) y un 60% de energía eólica, hídrica y solar (renovable).

Como parte de nuestro compromiso con la eficiencia energética, hemos adoptado prácticas como la instalación de dispositivos de bajo consumo en nuestras oficinas, la detección y reparación inmediata de fugas y el uso de tecnologías eficientes en los sistemas. Adicionalmente, sensibilizamos y la educamos sobre la importancia de utilizar la energía de manera responsable a nuestros colaboradores, clientes y socios de negocio. No hay contribución pequeña, con la participación de todos haremos la diferencia.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica  
y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

### 4.3.2. Residuos por tipo y método de eliminación GRI 306-2

Nuestros procesos tienen el objetivo de promover la economía circular como aporte a la sobreexplotación de recursos y generación de gases de efecto invernadero por la fabricación de nuevos equipos. De esta manera, hemos priorizado la reutilización y el reciclaje de nuestros terminales de medios de pago Point of Sale (POS), aplicando protocolos de valoración en nuestro laboratorio técnico orientados a la reducción de residuos mediante la reparación y el reacondicionamiento de los equipos. Asimismo, buscamos garantizar el tratamiento adecuado de disposición final cuando no sea posible su reutilización y se conviertan en residuos sólidos.

En izipay consideramos residuos sólidos aquellos equipos en la etapa de obsolescencia y equipos diagnosticados como irreparables. Se determinan como equipos obsoletos, aquellos modelos en desuso y los activos depreciados. La trazabilidad de estos activos se realiza bajo el sistema de información "PI", el cual registra todos los movimientos de las unidades, desde ingreso al flujo de reparaciones hasta su diagnóstico final. Los equipos clasificados como obsoletos e irreparables son entregados a nuestro gestor logístico para que los operadores ambientales autorizados dispongan de ellos, almacenándolos para su destrucción y segregación en componentes aprovechables y no aprovechables; con ello se garantiza la debida disposición final según las normas aplicables en el Perú.

#### Los resultados del manejo de nuestros RAEE:

- Total RAEE generados en 2022: 2,427.8 kilogramos.
  - **Aprovechables:**  
Peligrosos y No Peligrosos: (1,118.2 kg) que corresponden al 46% aproximado del total de residuos son procesados en plantas especiales de recuperación a nivel local y en los Estados Unidos como es el caso de Dynamic Lifecycle Innovation. Se componen de chatarra, cobre y tarjetas electrónicas (T.P3).
  - **No Aprovechables:**  
**Peligrosos:** (102.6 kg) que corresponden al 4.3% aproximado del total de residuos, son descargados en el relleno de seguridad Petramas S.A.C – Huaycoloro. Se componen de pantallas TRC/LCD, pilas botón, fluorescentes y luces.  
**No Peligrosos:** (1,207.04 kg) que corresponden al 49.7% aproximado del total de residuos, son descargados en el relleno sanitario Innova Ambiental S.A. para disposición final. Su componente es plástico.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica  
y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

### 4.3.3. Consumo de agua GRI 303-1 GRI 303-5

Nuestro consumo de agua es generado para el uso sanitario requerido en nuestras oficinas administrativas y comerciales en todo el país y procede en su totalidad de las redes municipales. Asimismo, nuestros vertimientos son dispuestos en redes de desagüe municipal; en ese sentido, no se generan impactos ambientales negativos significativos a los causes naturales.

Durante el 2022, nuestro consumo total de agua fue de 4.15 megalitros, de los cuales el 69% se consumieron en la ciudad de Lima, considerada como una de las zonas de mayor estrés hídrico en el Perú. El cálculo lo hemos determinado a partir de la norma técnica "IS.010 Instalaciones Sanitarias para Edificaciones" que hace parte del "Reglamento Nacional de Edificaciones – Licencia de Edificación", en la que se establece una dotación mínima de agua para oficinas de 6L/día por m<sup>2</sup> de área útil. Hemos estimado el consumo debido a que los contratos de arrendamiento de los 19 inmuebles en los que operamos incluyen el costo del agua, lo que nos imposibilita a la fecha obtener una medición directa.

Conscientes de esta situación, hemos identificado una serie de medidas orientadas a mejorar la eficiencia y niveles de consumo en nuestras operaciones, así como de promover el uso responsable en nuestros grupos de interés. Estas medidas se concretarán en un plan de trabajo que iniciaremos en 2023:

- Sensibilizar y concientizar a nuestros colaboradores, clientes y socios comerciales a cerca de la amenaza que representa el estrés hídrico para el desarrollo sostenible.

- Monitorear y evaluar constantemente los planes de mantenimiento preventivos y correctivos, priorizando el uso de mecanismos eficientes de consumo y las reparaciones inmediatas ante posibles fugas de agua.
- Diseñar e implementar protocolos que fomenten el uso eficiente del agua en los proveedores de aseo, higienización y mantenimiento locativo.



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social

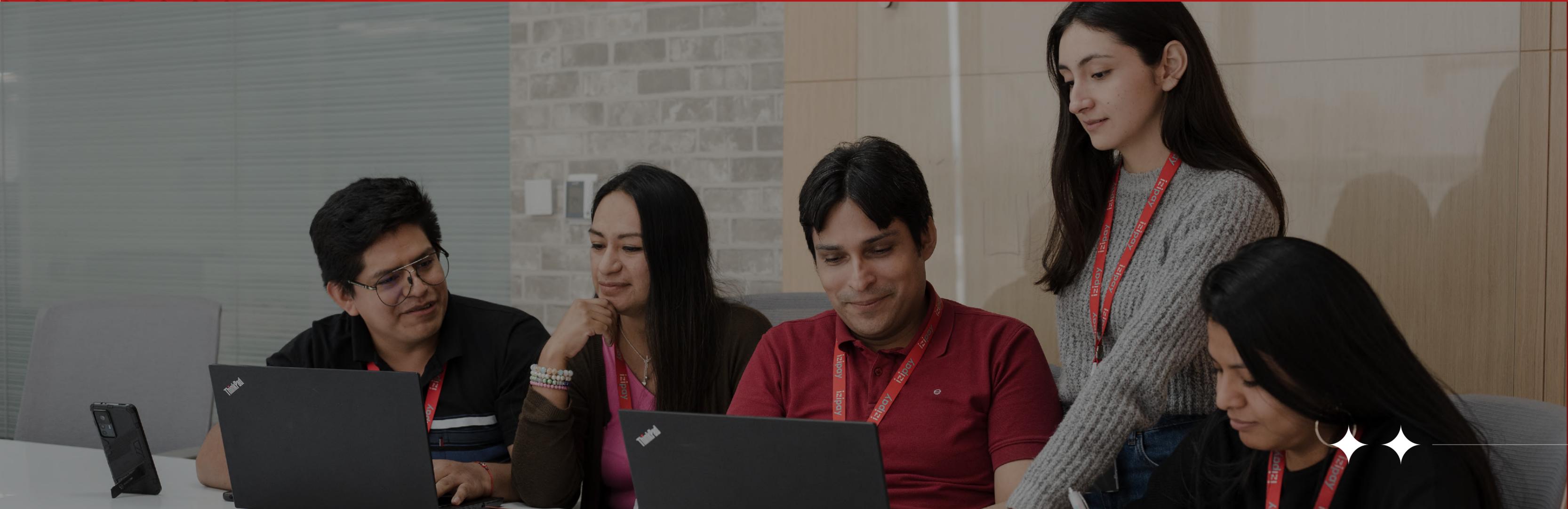


Dimensión ambiental



Sobre este reporte

# 5. Sobre este reporte



¿Quiénes somos?



Dimensión económica  
y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

# 5.1. Índice de estándares GRI GRI 2-3

**Declaración de uso\***

Declaración de uso	La información citada en el índice de contenidos del presente informe se desarrolló considerando los Estándares GRI del Global Reporting Initiative para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022, con una periodicidad anual siendo este el primer reporte.
GRI utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021

(\*) Los comentarios, inquietudes o consultas sobre este informe pueden ser enviados al correo electrónico [bolivera@izipay.pe](mailto:bolivera@izipay.pe) o a la dirección postal en Lima Avenida Jorge Chávez 275 Piso 7 Miraflores.

**Estándares GRI**

Estándar GRI		Contenido	Ubicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles organizacionales	p. 6
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	p. 48
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	p.12, p. 14
	2-7	Empleados	p. 27
	2-15	Conflictos de interés	p. 17
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	p. 3, p.10
	2-23	Compromisos y políticas	p. 17
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	p. 17, p. 38
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	p. 38
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	p. 10	



¿Quiénes somos?

Dimensión económica y de gobernanza

Dimensión social

Dimensión ambiental

Sobre este reporte

Estándar GRI		Contenido	Ubicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	p. 11
	3-2	Lista de temas materiales	p. 11
	3-3	Gestión de los temas materiales	p. 8, p. 15, p. 17, p. 19, p. 20, p. 22, p. 23, p. 24, p. 25, p. 39
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	p. 19
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	p. 40
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	p. 17
	205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	p. 17
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	p. 44
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	p. 46
	303-5	Consumo de agua	p. 46
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	p. 43
	305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	p. 43
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	p. 43
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	p. 42
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	p. 45



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

Estándar GRI		Contenido	Ubicación
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	p. 29
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	p. 34
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	p. 34
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	p. 34
	403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	p. 34
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	p. 34
	403-9	Lesiones por accidente laboral	p. 34
	403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	p. 34
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	p. 31
	404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	p. 31
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	p. 33
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	p. 36
	405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	p. 36
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	p. 36
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	p. 25



¿Quiénes somos?



Dimensión económica y de gobernanza



Dimensión social



Dimensión ambiental



Sobre este reporte

izipay

