

# Memoria de Labores 2023

20 de marzo 2024

**inter**  
BANCO



**InterBanco**

# Contenido

## BANCO INTERNACIONAL, S.A. MEMORIA DE LABORES 2023

1. Consejo de Administración, Altos Ejecutivos y Alta Gerencia
2. Enfoque Estratégico
3. Organigrama InterBanco
4. Carta del Presidente del Consejo de Administración
  - a. Entorno Político y Macroeconómico
  - b. Sistema Bancario
  - c. Desempeño InterBanco
    - i. Compromiso con Nuestra Gente
    - ii. Excelencia en Operaciones y Tecnología
    - iii. Adquisición, Lealtad y Preferencia de Nuestros Clientes
    - iv. Valor para los Accionistas
  - d. Resultados Financieros
5. Estados Financieros Auditados

# Consejo de Administración, Altos Ejecutivos y Alta Gerencia 2023



## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**César José Antonio Corrales Aguilar**  
PRESIDENTE

**José María Flores Tintí**  
VICEPRESIDENTE

**Iñigo Abascal Legorburu**  
CONSEJERO DIRECTOR PROPIETARIO

**Fernando Suárez López**  
CONSEJERO DIRECTOR PROPIETARIO

**Rodolfo Antonio  
Heinemann Marroquín**  
CONSEJERO DIRECTOR PROPIETARIO

**Claudia Lucía Paiz Toledo**  
CONSEJERO DIRECTOR PROPIETARIO

## ALTOS EJECUTIVOS

**Jorge Luis Cabrera Del Cid**  
GERENTE GENERAL

## ÁREA DE CONTROL

**María Gabriela Rodas Ovalle**  
CONTROL DE RIESGO INTEGRAL

**Jorge Isaac González Vásquez**  
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

**Cotty Mayary García Alburez**  
AUDITORÍA CORPORATIVA

## ALTA GERENCIA

**Ana Cecilia Pérez Bravatti**  
ASESORÍA JURÍDICA

**Sandy Darlene Chacón Fernández**  
CONTRALORÍA Y PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICA

**María Isabel Juárez Orozco**  
RECURSOS HUMANOS

**Javier Aycinena Aycinena**  
RIESGO CREDITICIO Y RECUPERACIONES

**José Enrique Ramazzini Guillén**  
TECNOLOGÍA

**Javier Ortega Abascal**  
TRANSFORMACIÓN

**Victor Hugo Rivas Tello**  
BANCA COMERCIAL

**Antonio Carrera Romero**  
OPERACIONES

**Armando Barrios Álvarez**  
ADMINISTRACIÓN

**Carlos Ávila García**  
BANCA DE EMPRESAS

**Juan Manuel Guillén Cóbar**  
BANCA PRIVADA

**Otto René Santizo Peláez**  
COMERCIO EXTERIOR

## 02. Enfoque estratégico



Durante 2023, InterBanco se ha desempeñado de acuerdo con su propósito o razón de ser, basado en la contribución que hace al desarrollo de nuestro país, de donde se derivan compromisos con los grupos de interés, tales como Sociedad, Colaboradores, Clientes y Accionistas, reflejándose en una misión para cada uno de ellos:

**Nuestro Propósito:**  
Impulsamos el Desarrollo de Nuestro Entorno

### MISIONES

para nuestros grupos de interés



#### CLIENTES

Ser un sólido aliado que facilita y apoya a nuestros clientes a cumplir sus sueños y metas superando sus expectativas.



#### CLIENTES

Crear un clima que brinde la mejor experiencia para trabajar y promueva el desarrollo personal, reconociendo el aporte de cada uno.



#### SOCIEDAD

Contribuir con responsabilidad al desarrollo sostenible de nuestro país.



#### ACCIONISTAS

Crecer de manera rentable y sostenible, apegándonos a nuestros valores.



# Valores

InterBanco ha definido el cómo quiere hacer las cosas y, el fundamento de ello, son los valores institucionales que nos distinguen:

*Ejemplaridad*

*Cercanía*

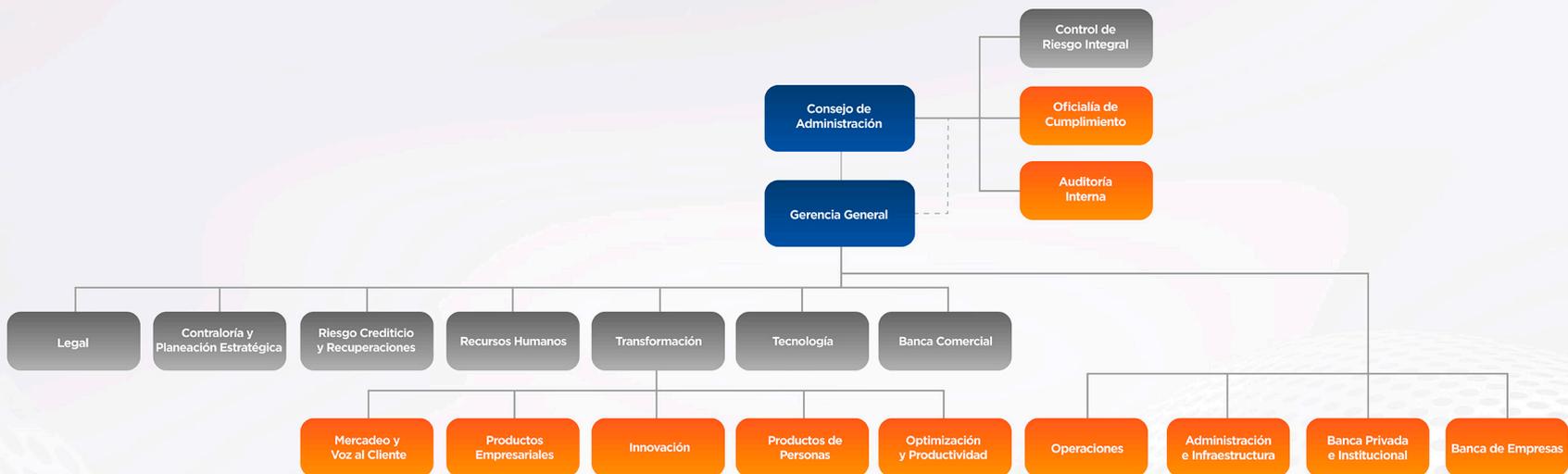
*Solidez*

*Decisión*



# 03. Organigrama

## ORGANIGRAMA



**Nota:** La Oficialía de Cumplimiento Normativo depende del Comité de Riesgo Integral, en cumplimiento a lo previsto en el artículo 21 del Reglamento de Gobierno Corporativo

Consejo y Gerencia General

Direcciones

Área

## 04. Carta del Presidente del Consejo de Administración

Guatemala, 20 de marzo de 2024

Señores Accionistas  
Banco Internacional, S.A.  
Presente

Estimados Señores Accionistas:

En nombre y representación del Consejo de Administración de Banco Internacional, S.A. (InterBanco) tengo el agrado de informarles acerca del contexto en el que se desarrolló InterBanco durante 2023 y sus resultados.

Internacionalmente, los conflictos geopolíticos mantuvieron actividad, tanto por la continuación de la guerra Ucrania-Rusia, como por los ataques perpetrados por Hamas en contra del estado judío en el mes de octubre y, con el agregado que, los rebeldes hutíes (quienes abogan por la causa pro palestina), desde el mes de noviembre realizan ataques al transporte marítimo en el Mar Rojo y el estrecho de Bab al-Mandab, a través del que transita entre el 10 y 15% del comercio mundial.

Estos conflictos han provocado reagrupaciones internacionales, en donde frentes como BRICs han modificado su estructura comercial internacional, lo cual abre otros escenarios respecto a la hegemonía del dólar como moneda de intercambio global.

En este contexto, el desempeño de la producción mundial creció 3% que, aunque positivo, es menor al 3.5% y 8% observado en los años 2022 y 2021 respectivamente.

Localmente, durante 2023 se desarrolló la contienda electoral, en la cual se presentaron muchos inconvenientes, como por ejemplo, que 4 de 29 binomios quedaron fuera de la carrera electoral por lo que el proceso fue calificado, por partidos políticos y analistas, como problemático y discrecional, incidentes violentos el día de elecciones, acusaciones de fraude electoral por parte de un partido político, manejo inapropiado de boletas electorales, así como la petición, en diciembre, del Ministerio Público de anular las elecciones. Estos sucesos provocaron bloqueos a escala nacional por varios días en el mes de octubre, lo que resultó en una división de la población, así como en un incremento de la inflación, ante la escasez de insumos básicos en varias regiones y un impacto en la producción de ese período.

Profundizaré en el aspecto macroeconómico, a continuación:

# a. ENTORNO POLÍTICO Y MACROECONÓMICO

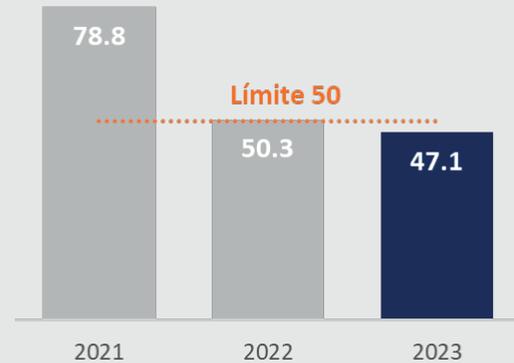


## Índice de Confianza en la Economía

Los agentes económicos se mantuvieron escépticos durante 2023, en lo que respecta a la confianza en la economía, pues el punto más alto se dio en el mes de junio cuando alcanzó un 53.9%, y el punto más bajo se dio en el mes de octubre, cuando se observó un 43.06%, que fue el punto más bajo de los últimos dos años. Al cierre de 2023, se reflejaba un 47.1% en este indicador, menor al 50.3% observado en diciembre de 2022.

Se reduce confianza de los agentes económicos en 2023

### CONFIANZA EN LA ECONOMÍA



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

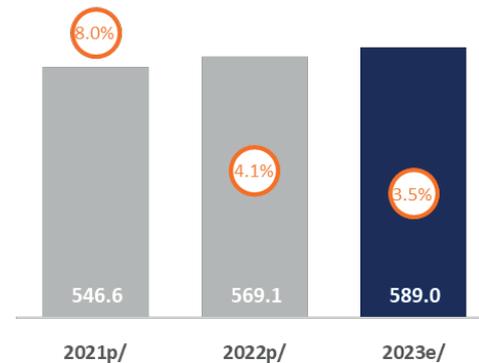
## Producto Interno Bruto -PIB-

El monto de producción nacional alcanzó Q589 millardos, por lo que el producto interno bruto creció 3.5% durante 2023, alcanzando el límite superior de lo esperado por el Banco Central para este período y menor al 4.1% que creció en 2022.

La producción del país continuó creciendo en 2023, aunque a un ritmo menor que los años previos

### PIB REAL

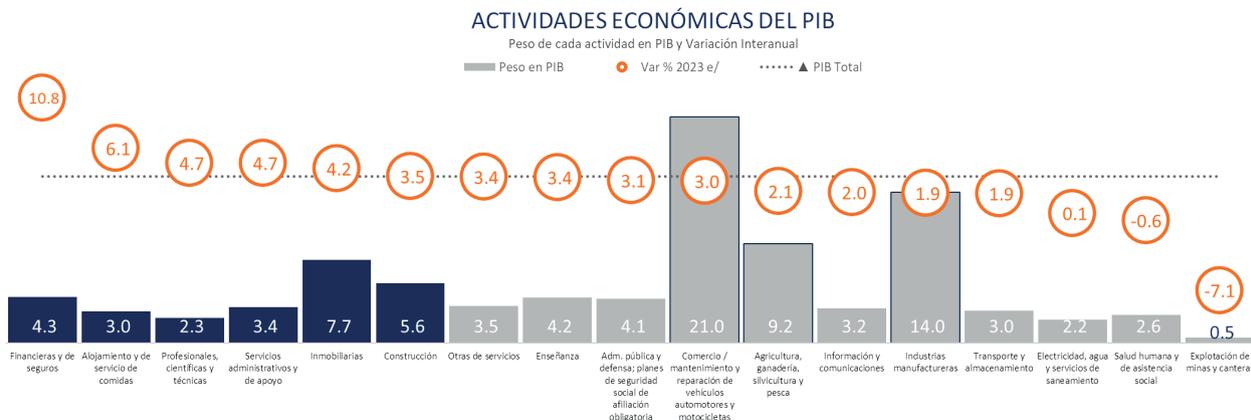
■ Mil Millones Q    ○ Variación



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala



En cuanto a los crecimientos por actividad económica, 6 de 17 actividades tuvieron un crecimiento mayor o igual al agregado de 3.5%, las cuales son: Actividades financieras y de seguros (10.8%), Actividades de alojamiento y de servicio de comidas (6.1%), Actividades profesionales, científicas y técnicas (4.7%), Servicios Administrativos y de apoyo (4.7%), Actividades Inmobiliarias (4.2%) y Construcción (3.5%). No obstante, las 3 actividades con mayor peso en el PIB, tuvieron crecimientos menores al 3.5%; estas actividades son: Comercio, que participa de un 21% del PIB, creció 3.0%; Industrias Manufactureras, que participa con un 14.0% del PIB, creció 1.9%; y Agricultura, Ganadería, Silvicultura y Pesca, que participa de un 9.2% del PIB, creció 2.1%. En el caso de Actividades de Atención a la Salud y Explotación de Minas y Canteras mostraron decrecimiento respecto del año previo, con -0.6% y -7.1% respectivamente.

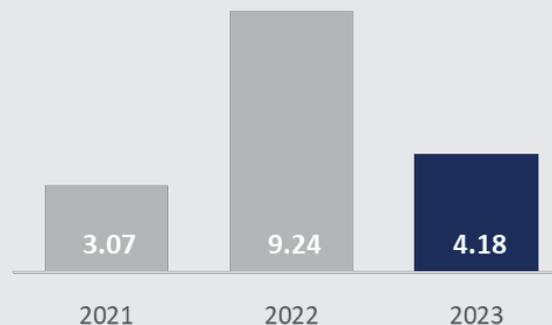


Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

## Inflación

El aumento interanual generalizado en el nivel de los precios, al cierre de 2023, fue de 4.18%, un crecimiento menor al observado a diciembre 2022 de 9.24%. El comportamiento mensual, alcanzó picos en enero y febrero de 9.69% y 9.92% respectivamente, a partir de cuando empezó a ser menor el crecimiento.

## INFLACIÓN

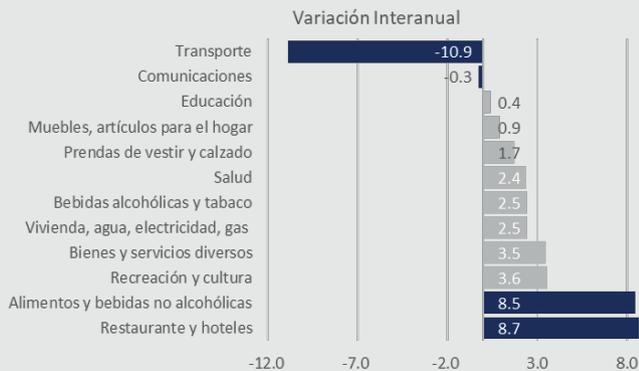


Fuente: Elaboración propia con información del Instituto Nacional de Estadística

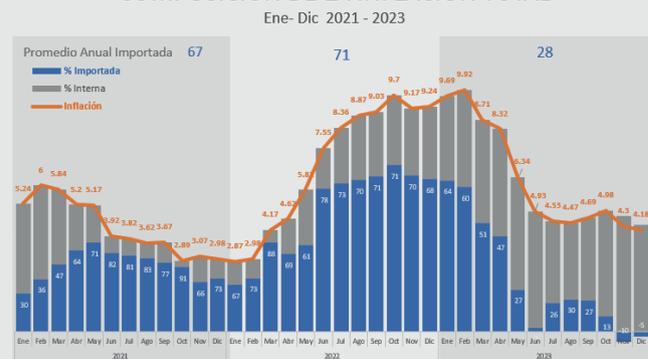
La inflación importada en los años 2021 y 2022 representó, en promedio anual, el 67% y 71% respectivamente, mientras que en 2023 únicamente el 28%, por lo que fue la inflación interna la protagonista de los niveles de precios observados durante el último año.

En cuanto a las doce divisiones de gasto que integran la inflación, dos de ellas mostraron una reducción, tal es el caso de Transporte (-10.9%) y Comunicaciones (-0.3%); no obstante, otros rubros tuvieron incrementos significativamente mayores a la media de 4.18%, como Restaurantes y Hoteles (+8.7%) y Alimentos y Bebidas no Alcohólicas (+8.5%).

### INFLACIÓN POR DIVISIÓN DE GASTO



### COMPOSICIÓN DE LA INFLACIÓN TOTAL

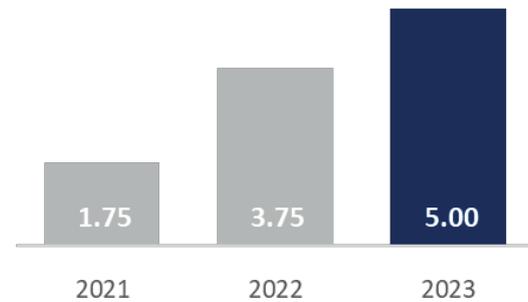


Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

## Tasa Líder de Política Monetaria

Como respuesta a los altos niveles de inflación observados en el país en la primera parte del año 2023, la autoridad monetaria decidió incrementar la tasa líder en 125 puntos básicos, pasando de 3.75% a diciembre de 2022 a 5.0% en diciembre 2023. Este incremento se dio de forma paulatina, en un tramo de 50 puntos básicos en enero y tres tramos adicionales de 25 puntos básicos cada uno, siendo el último en el mes de abril, desde cuando ya se alcanzó el nivel de cierre de año.

### TASA LÍDER

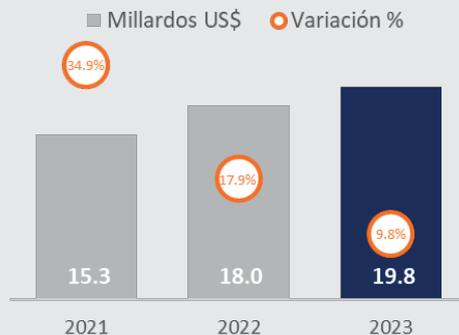


Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

## Ingreso de Divisas por Remesas Familiares

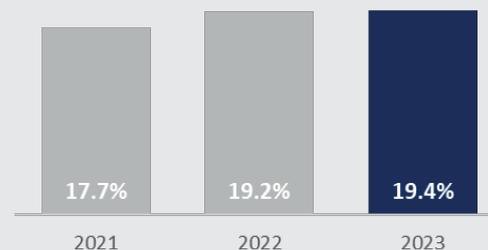
Según la Encuesta sobre Migración Internacional de Personas Guatemaltecas y Remesas 2022, publicada por la Organización Internacional para las Migraciones en junio 2023, luego de una reducción en 2020 debido a las restricciones fronterizas por pandemia, la migración de guatemaltecos se ha incrementado en los años siguientes. La encuesta revela que, para más del 85% de los migrantes, el principal motivo para abandonar el país es “Buscar un trabajo y mejorar ingresos”. De esa cuenta, el nivel de las remesas alcanzó, a diciembre 2023, un monto de USD19,804 millones, es decir que se incrementó interanualmente 9.8%, mostrando un menor crecimiento al observado en 2022, que fue de 17.9%, pero aún así continúa ganando participación dentro del PIB, del cual a diciembre 2023 representaba el 19.4%.

### REMESAS



### REMESAS / PIB

PIB dolarizado. Tipo cambio constante 7.82702.



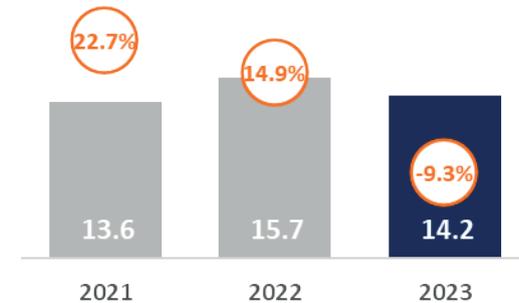
Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

## EXPORTACIONES FOB

■ Mil Millones \$ ○ Variación %

### Exportaciones

Las exportaciones de 2023 alcanzaron un monto de US\$14,194.3 millones, lo que implica una reducción de US\$1,459.9 millones o -9.3% respecto del año 2022. Éstas son menores que las remesas familiares, y representan 72% de éstas, mientras que en 2022 eran el 87% de ellas.

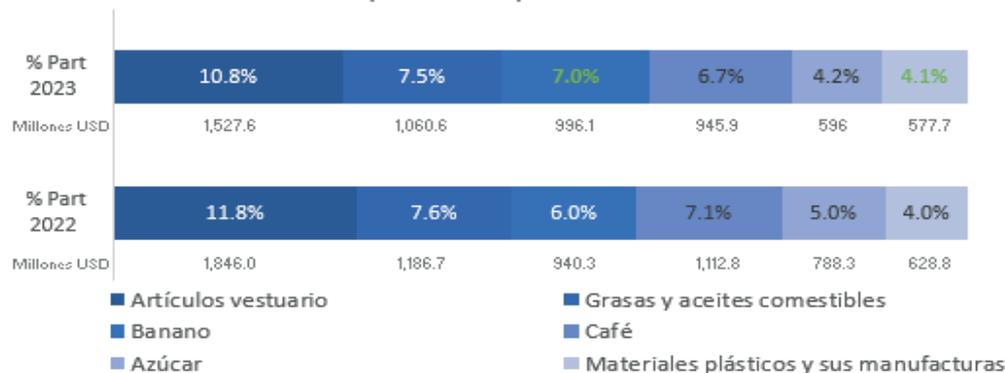


Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

El 77.6% de las exportaciones del año 2023 son explicadas por 25 productos y, el 40%, por seis de ellos, que son: Artículos de Vestuario, (USD 1,527.6 millones, 10.8% de participación), Grasas y aceites comestibles (USD 1,060.6 millones, 7.5% de participación), Banano (USD 996.1 millones, 7% de participación), Café (USD 945.9 millones, 6.7% de participación), Azúcar (USD 596 millones, 4.2% de participación) y Materiales Plástico (USD 577.7 millones, 4.1% de participación).

### TOP 6 PRODUCTOS EXPORTADOS

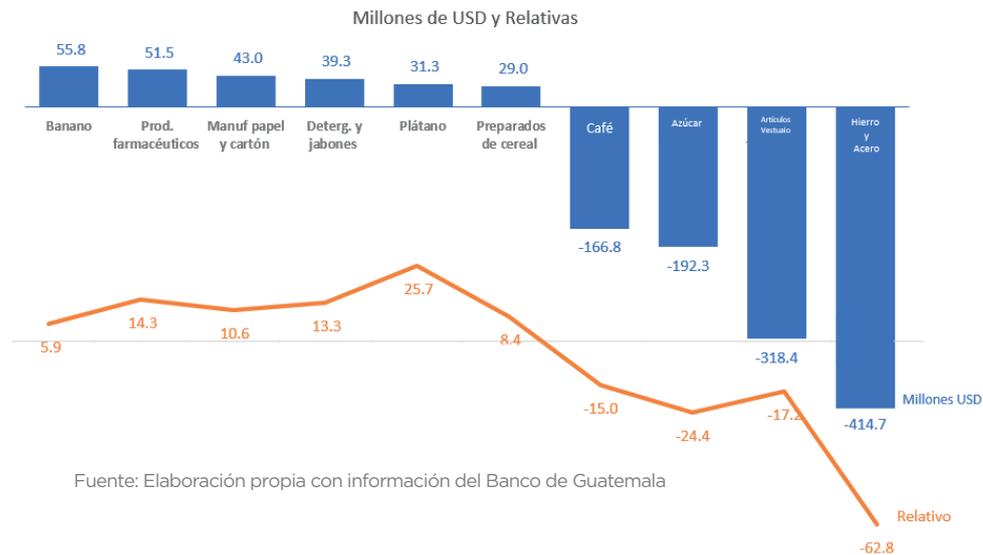
Participación en Exportaciones Totales



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

En lo que respecta a las variaciones de los productos exportados, el Banano lideró el crecimiento con USD55.8 millones (+5.9%), seguido por Productos Farmacéuticos con USD51.5 (+14.3%); Manufactura de Papel y Cartón USD 43 millones (+10.6%); Detergentes y Jabones USD 39.3 millones (+13.3%); Plátano USD 31.3 millones (+25.7%); Preparados a base de Cereales USD29 millones (+8.4%). También se observaron reducciones importantes como Hierro y Acero, que redujo USD414.7 millones (-62.8%); Artículos de Vestuario -USD318.4 millones (-17.2%); Azúcar -USD 192.3 millones (-24.4%) y Café -USD 166.8 millones (-15.0%).

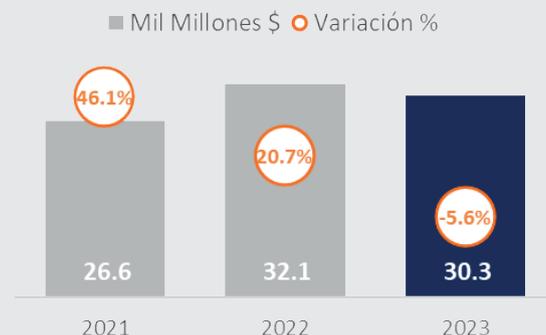
### PRODUCTOS DE EXPORTACIÓN: PRINCIPALES VARIACIONES



### Importaciones

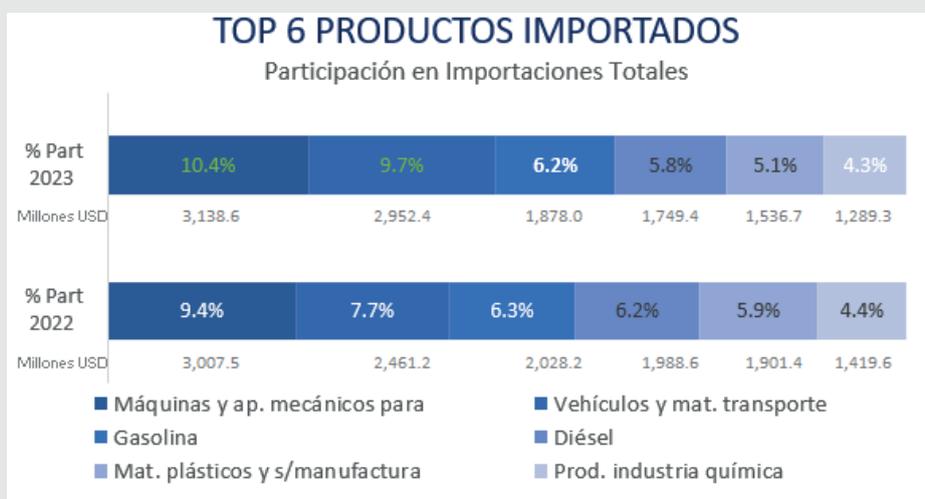
En 2023 las importaciones registraron un monto de USD 30,318 millones, lo que implicó una reducción de USD 1,805 millones o -5.6%, respecto del monto importado en 2022 de US\$32,121.8 millones. En el año 2022, las importaciones fueron 105.2% más que las ventas al exterior, sin embargo, desde 2020 las importaciones siguen creciendo en este ratio de tal forma que, para 2023, asciende a 113.6%.

### IMPORTACIONES CIF



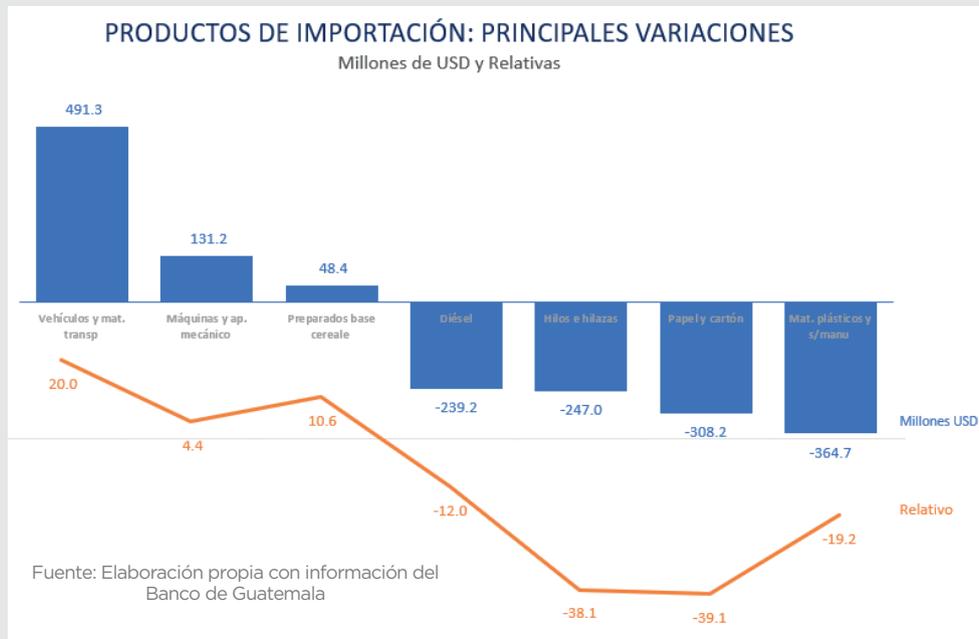
Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

El 41.4% de las importaciones estuvo integrado por 6 productos: Maquinaria y Aparatos Mecánicos (USD 3,138.6 millones, 10.4% de participación); Vehículos y Materiales de Transporte (USD 2,952.4 millones, 9.7% de participación); Gasolina (USD 1,878.0 millones, 6.2% de participación); Diesel, (USD 1,749.4 millones, 5.8% de participación); Materiales Plásticos, (USD 1,536.7 millones, 5.1% de participación) y Productos de Industria Química (USD 1,289.3 millones, 4.3% de participación).



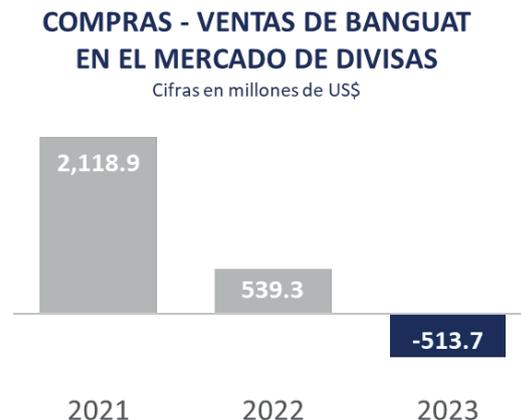
Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

Las principales variaciones interanuales por productos importados, se observaron en Vehículos y Materiales de Transporte (+USD 491.3 millones, 20%); Maquinaria y Aparatos Mecánicos para uso electrotécnico (+USD 131.2 millones, 4.4%), Preparados a base de cereales (+USD 48.4 millones, 10.6%). Asimismo, los productos que registraron una contracción en el monto importado fueron Materiales plásticos y sus manufacturas (-USD 364.7 millones, -19.2%); Papel y cartón (-USD 308.2 millones, -39.1%); Hilos e hilazas (-USD 247.0 millones; -38.1%) y Diesel (-USD 239.2 millones, -12%).



## Tipo de Cambio

Al cierre de 2023, un dólar era equivalente a 7.82702 quetzales, reduciendo 2.5 puntos básicos ante el 7.85222 observado al cierre del 2022. Esto significó una apreciación de la moneda nacional de -0.32% en 2023.

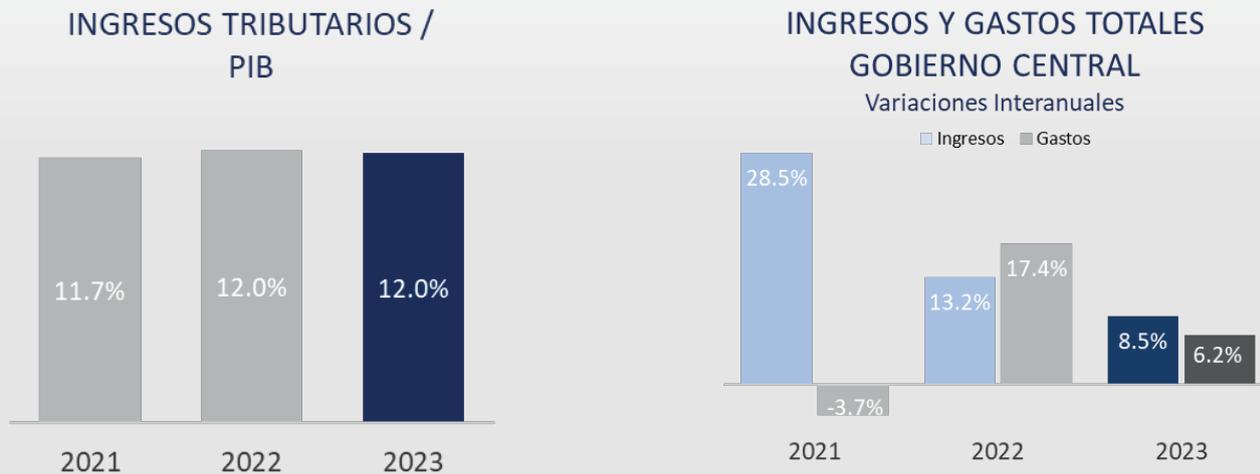


Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

Las participaciones netas del Banco de Guatemala, es decir las compras menos las ventas realizadas al sistema bancario durante 2023, fueron US\$513.7 millones siendo mayores las ventas que las compras, mostrando un escenario diferente que el observado en 2022 cuando, en el resultado neto, fueron mayores las compras. En el transcurso del año, el tipo de cambio tuvo un comportamiento primordialmente estacional.

### Sector Fiscal

Los ingresos tributarios del año 2023 alcanzaron Q95,528.3 millones, los cuales la Superintendencia de Administración Tributaria indica que son superiores a la meta en 10.8%. En relación al PIB representa el 12.0%, que fue el mismo nivel observado del año 2022. En el año 2023 los ingresos totales aumentaron 8.5% respecto del año anterior, y en el caso de los gastos, su incremento para el mismo período fue 6.2%.



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

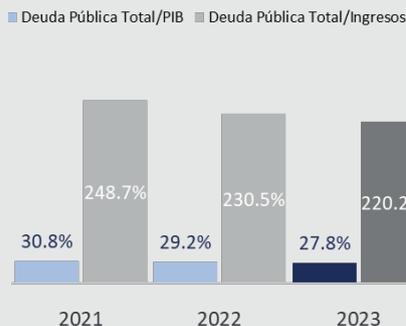
El déficit fiscal respecto del PIB alcanzó 1.4%, reduciéndose del 1.7% registrado en 2022. Al comparar el déficit respecto de los ingresos, este también se reduce, pasando de 13.5% en 2022 a 11.1% en 2023.

La deuda pública total, alcanzó Q222,584 millones, un crecimiento de 3.6% interanual, sin embargo, al comparar su comportamiento con el PIB, el déficit representó en 2022 un 29.2% y en 2023 bajó a 27.8%. Así mismo, la deuda pública total comparada con los ingresos totales baja de 230.5% en 2022 a 220.2% en 2023, observando así tendencias descendentemente positivas en ambos ratios.

### DÉFICIT FISCAL VS PIB E INGRESOS DEL GOBIERNO



### DEUDA PÚBLICA VS PIB E INGRESOS DEL GOBIERNO

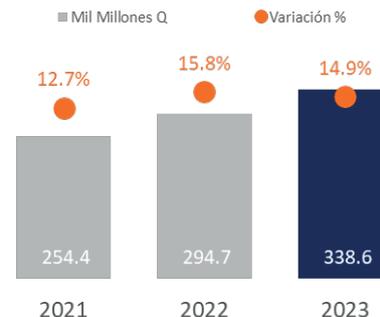


Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

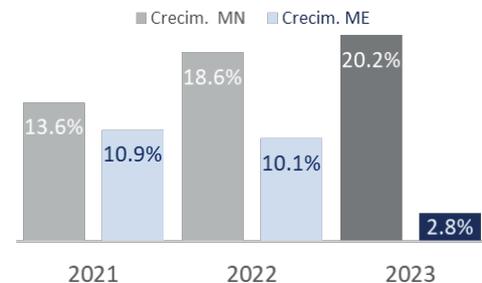
## Crédito Bancario

El crédito bancario al sector privado alcanzó, en 2023, Q338.6 millardos, lo que representó un incremento de 14.9% respecto a lo alcanzado en 2022. La demanda de financiamiento fue significativamente superior en moneda nacional, pues los créditos en esta moneda crecieron 20.2% mientras que en moneda extranjera únicamente 2.8%.

### CRÉDITO BANCARIO



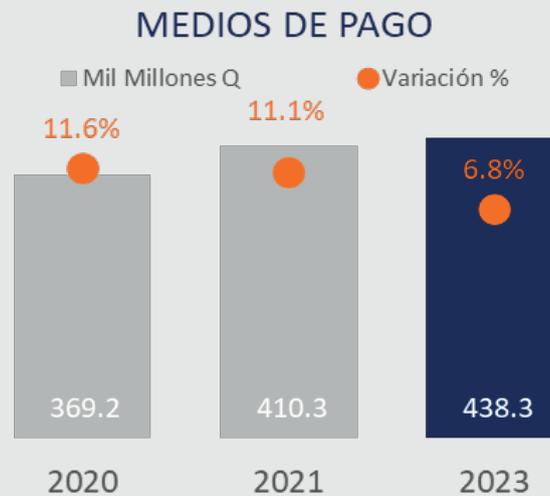
### CRECIMIENTO DEL CRÉDITO POR MONEDA



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

## Medios de Pago

Los medios de pago totales alcanzaron Q438.3 millardos a diciembre 2023, lo que representó un crecimiento de 6.8%, menor al 11.1% observado en diciembre 2022. Esta tasa de crecimiento, también fue significativamente menor a lo observado los dos años previos, en donde el ritmo de crecimiento registrado fue superior al 11%.



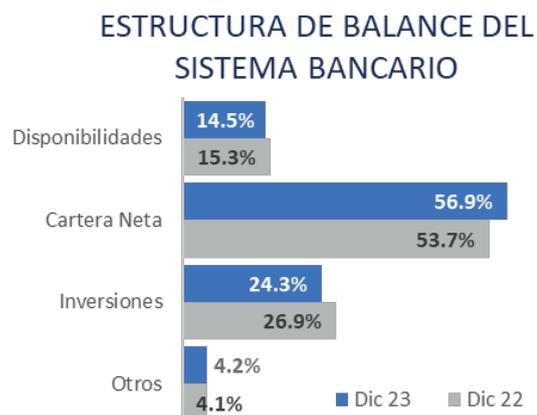
Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala



### Activos

El sistema bancario, a diciembre de 2023, estaba integrado por 18 entidades de las cuales 16 mostraron un crecimiento interanual en su balance.

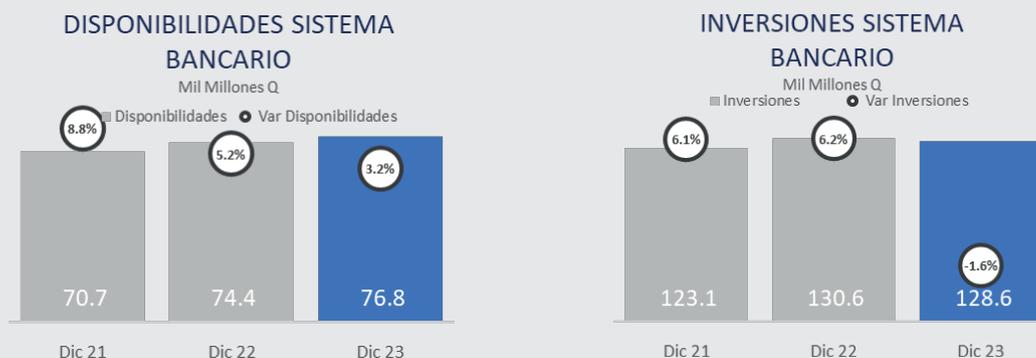
Durante el año 2023, la estructura del Activo mostró un aumento de la participación de la Cartera Crediticia Neta, que alcanzó 56.9% desde un 53.7% en el año 2022, mientras que Inversiones y Disponibilidades redujeron su participación. De forma agregada, los activos del sistema bancario sumaron, a diciembre 2023, Q528.2 millardos, equivalentes a un crecimiento de 8.6% respecto del año 2022.



Fuente: Elaboración propia con información de Superintendencia de Bancos

## Disponibilidades e Inversiones

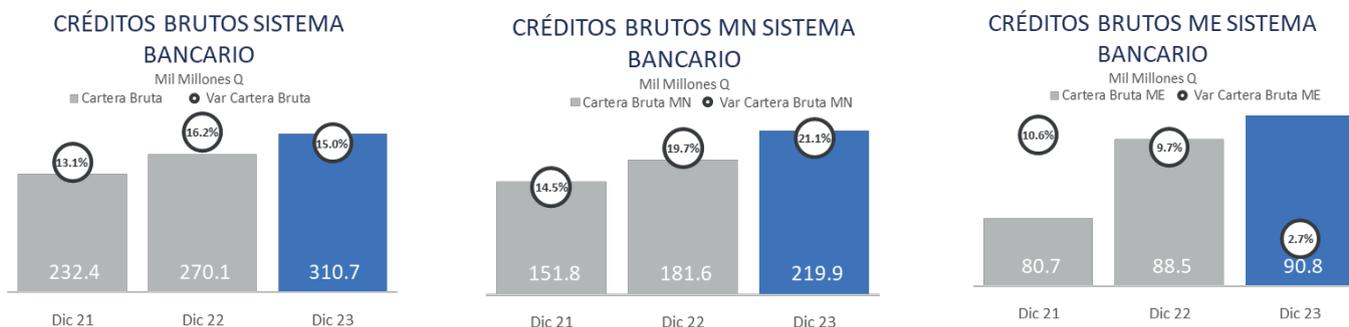
Durante 2023, los niveles de disponibilidades e inversiones del sistema bancario continuaron incrementando. En el caso de Disponibilidades, éstas ascendieron a Q76.8 millardos, creciendo 3.2% respecto al año 2022, cuando la variación interanual observada a diciembre de 2022 fue de 5.2%. En lo que respecta a las inversiones, éstas ascendieron a Q128.6 millardos, mostrando un decremento de -1.6%, luego de observar en 2022 un incremento de 6.2%.



Fuente: Elaboración propia con información de Superintendencia de Bancos

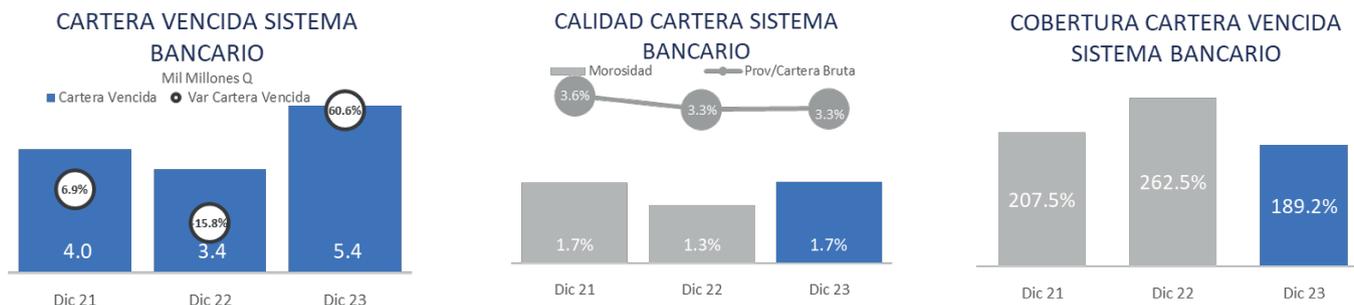
## Cartera Crediticia Bruta

Los créditos brutos sumaron, al cierre del 2022, Q270.1 millardos, y luego de crecer un 15% (Q40.6 millardos) alcanzaron Q310.7 millardos a diciembre 2023. En el caso de los créditos en quetzales, éstos ascendieron a Q219.9 millardos, 21.1% (Q38.3 millardos) más que en 2022, como resultado de una quetzalización de deuda en dólares, ante la expectativa de mayores tasas en esa moneda, lo que resultó en que los créditos en dólares ascendieran a un equivalente de Q90.8 millardos, variando respecto al año 2022 únicamente 2.7% (Q2.3 millardos).



Fuente: Elaboración propia con información de Superintendencia de Bancos

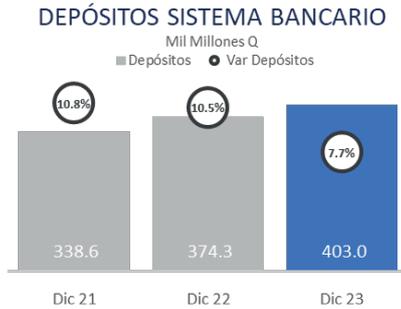
La cartera vencida mostró durante 2023 un crecimiento de 60.6%, alcanzando Q5.4 millardos. Este es un riesgo inherente al negocio de intermediación, cuya medición se realiza mediante la morosidad y la cobertura. En cuanto a la morosidad del sistema bancario, los créditos vencidos representaron, en 2023, el 1.7% del total de la cartera bruta, mostrando un deterioro, respecto al 1.3% del año 2022. Las provisiones respecto de la cartera bruta total, en 2023, se mantuvieron estables en el 3.3% que ya se registraba en 2022. Las estimaciones por valuación, a diciembre de 2023, representaban el 189.2% de la cartera vencida del sistema, nivel que es superior al regulatorio de 100%, pero se deteriora respecto del 262.5% de 2022.



Fuente: Elaboración propia con información de Superintendencia de Bancos

## Depósitos

Partiendo de la base de los Q374.3 millardos que alcanzaban los depósitos de clientes del sistema en 2022, luego de crecer Q28.7 millardos (7.7%) alcanzaron un nivel de Q403.0 millardos en 2023. Este incremento fue menor al crecimiento de 10.5% observado en 2022. Los depósitos transaccionales (a la vista) que representaron en 2023 el 61.8% del total de depósitos, crecieron interanualmente 6.5% y alcanzaron un saldo de Q249.2 millardos. En lo que respecta a los depósitos a plazo, éstos alcanzaron un saldo de Q153.7 millardos, representando 9.9% de aumento, mayor que el 8.6% de crecimiento del año anterior.

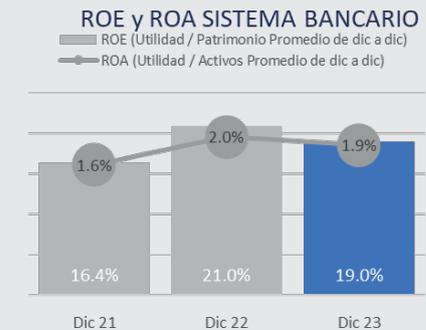
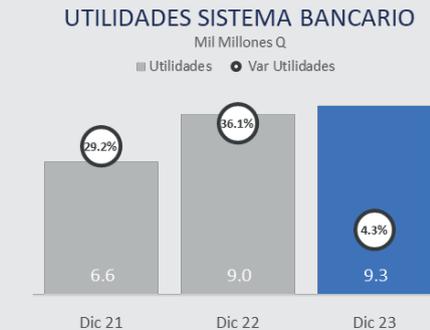


Fuente: Elaboración propia con información de Superintendencia de Bancos

## Utilidades y Patrimonio

En diciembre 2023, el patrimonio total de los bancos del sistema suma Q53.8 millardos, lo que representa un crecimiento de 15.7% interanual.

Así mismo, las utilidades del período sumaron Q9.3 millardos, representando un crecimiento frente a 2022 de 4.3%. Como resultado, el retorno sobre el capital promedio al cierre de 2023 alcanzó 19.0%, mientras que el retorno sobre los activos promedio llegó a 1.9% en el mismo período, ambos ratios, un poco menores que los observados en 2022.



Fuente: Elaboración propia con información de Superintendencia de Bancos

### i. IMPACTO EN NUESTRO ENTORNO

InterBanco es consciente de las importantes brechas en educación en nuestro país, es por ello que durante 2023 se ocupó de contribuir en las siguientes iniciativas:

- A través de la iniciativa interna “Hazlo Posible”, InterBanco aportó al programa de Funsepa, convirtiendo a Zunil, Quetzaltenango en Municipio Digital, siendo éste el segundo Municipio en donde se ha participado.



- También, junto al apoyo de colaboradores voluntarios, remozó la Escuela El Tecolote en Gualán, Zacapa.



- Atendiendo la necesidad de la juventud y la niñez, en conjunto con Junior Achievement, más de 37 voluntarios impartieron conocimientos de Educación Financiera a 82 beneficiados.



- Invirtiendo en el talento académico, con su programa “InterLegado”, InterBanco benefició a 13 niños y jóvenes con becas educativas, una de estas jóvenes es hoy colaboradora de InterBanco.



## Interlegado

¿Sabías qué?  
InterBanco a través de este programa, brinda becas a estudiantes con excelencia académica.

Con mucho orgullo queremos presentarte a **Maudilla Curiales**, nuestra primera becaria graduada a través de InterLegado.

Haz clic [aquí](#) para conocer su historia.

Para más información escribe a [comunicacion@interbanco.com.gt](mailto:comunicacion@interbanco.com.gt)

Juntos aportamos a nuestra **MISIÓN** con la **SOCIEDAD** de contribuir con responsabilidad al desarrollo sostenible de nuestro país.

- Conscientes de la necesidad de mejorar nuestro medio ambiente, al menos 70 voluntarios participaron en la siembra de más de 800 árboles.





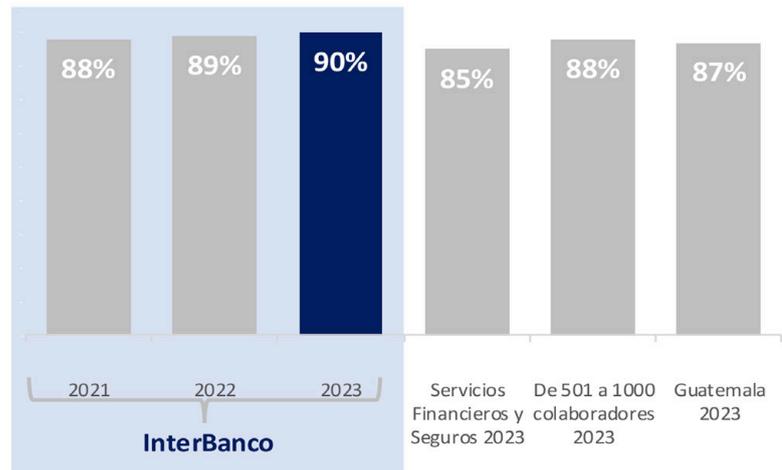
## ii. COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

- En el mes de enero, con el objetivo de contar con un diseño organizacional que asegure el adecuado uso de nuestra capacidad instalada, InterBanco apostó por modificar la estructura organizacional de la Dirección de Transformación para atender de mejor manera los segmentos de clientes de Personas y Empresariales, asimismo se creó el Área de Innovación y el Departamento de Analítica.
- Con la asesoría de la firma consultora Accenture se desarrolló el proyecto de Gestión del Cambio, en el cual se brindaron a los líderes herramientas y mejores prácticas para el manejo del cambio.
- En línea con el interés genuino por nuestros colaboradores, se priorizó el lanzamiento de nuevas funcionalidades y facilidades de nuestros productos, ofreciéndoles dos campañas de créditos con modalidad onboarding digital a colaboradores; el resultado obtenido fue de 379 créditos por un monto de Q.11.3 millones.
- Se trabajó para contar con 100% de los puestos críticos descritos y valorados, así como una actualización del diseño organizacional. Complementariamente, se actualizó la Política de Compensación, como base para la asignación salarial y se desarrollaron estrategias de retención para afrontar fuga de talento clave.
- Con la finalidad de cerrar brechas en conocimientos y habilidades de nuestros colaboradores que permita a InterBanco contar con talento actualizado, durante el año 2023, 857 colaboradores realizaron Programas de Desarrollo Individual, enfocados en mejorar sus habilidades y capacidades.
- En búsqueda del bienestar integral de nuestros colaboradores, durante 2023 se cumplió el primer aniversario del programa “Más Bienestar”, por medio del cual se asistieron psicológicamente 45 casos, se finalizaron 28 y se ofrecieron charlas mensuales sobre temas de salud emocional, en donde participaron, de forma simultánea cerca de 400 colaboradores.



- Durante 2023 se obtuvo el resultado de la encuesta de marca empleador, Great Place to Work (GPTW), siendo éste del 90%, superando la meta del 89%, dato observado en 2022. La encuesta permitió evidenciar que 9 de cada 10 colaboradores consideran que InterBanco es un excelente lugar para trabajar. El nivel de satisfacción de 90% posiciona a InterBanco como un “Gran Lugar para Trabajar” que inclusive supera el resultado de las empresas mejores en Guatemala, así como las Empresas similares en Servicios Financieros, como se muestra a continuación:

### GREAT PLACE TO WORK





### iii. EXCELENCIA EN OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

- En el año 2023, los canales digitales tuvieron incrementos de transaccionalidad, mientras que los canales presenciales registraron contracción. Derivado de ello, los canales digitales representaron el 80.8% del total de transacciones, que representa un incremento del 2.30% de participación sobre el año previo.
- A lo largo de 2023 se continuó con el programa de mejora continua InterMejora, que busca fomentar el uso de mejores prácticas a lo interno de la organización. Este proyecto ha permitido implementar eficiencias en los procesos críticos, reducir el tiempo total de ciclo, así como el cumplimiento de la promesa de servicio de los mismos. Se desarrollaron talleres para procesos específicos y video conferencias mensuales, para capacitar a los colaboradores en técnicas que faciliten dicha mejora.
- Se Implementó la Tokenización de los medios pagos requerida por la Marca Visa, que es el proceso que brinda un mecanismo de seguridad reemplazando el número de Tarjeta de Débito y Tarjeta de Crédito, como medio de pago, por un token digital único en las transacciones en línea y las realizadas mediante dispositivos móviles, volviendo el ecosistema de pagos digitales más seguro.
- En diciembre 2023 se concluyó con la instalación y puesta en producción de los equipos de cómputo que soportan la operación principal del Banco, correspondiendo a la última generación de Servidores Power 10 IBM. Estos nuevos equipos han permitido mejorar el rendimiento en un 75%.
- InterBanco se ha propuesto contar con entornos tecnológicos que brinden seguridad, disponibilidad y funcionalidad, motivo por el que, en 2023, se logró un 98.9% de disponibilidad de servicios informáticos. Asimismo se continúa trabajando para prevenir impactos de los ataques cibernéticos, asegurando así la continuidad del negocio, por lo que se han robustecido las capas de seguridad ante dichas amenazas, a través de mejora de la gobernanza, el monitoreo, contratación de servicios y herramientas tecnológicas, capacitación y sensibilización a colaboradores y clientes, para tal fin.

#### iv. ADQUISICIÓN, LEALTAD Y PREFERENCIA DE NUESTROS CLIENTES

Alineado a su objetivo estratégico de contar con un portafolio rentable y segmentado que anticipa y supera las expectativas del cliente, InterBanco ejecutó las iniciativas siguientes:

- InterBanco concluyó el año 2023 con 71 puntos de atención presencial a clientes, ampliando su cobertura nacional, luego de abrir sus puertas en San Benito, Petén y Jalapa.



- A lo largo del año, se ampliaron las iniciativas de gestión de la relación con el cliente y se implementaron campañas utilizando analítica de datos, que derivaron en la creación de prospectos y en colocación de tarjetas de crédito, préstamo personal, seguros y créditos empresariales.
- Se implementó el proceso de enrolamiento digital aplicado a préstamo personal y tarjeta de crédito. Así mismo, se desarrolló el modelo estadístico de machine learning que permite la calificación masiva para el producto de préstamo personal, así como el uso de firma digital avanzada.



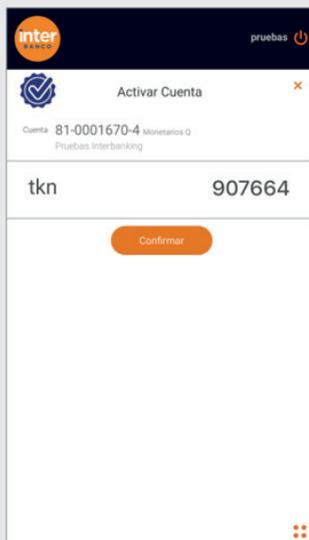
- En el mes de enero, con el objetivo de fortalecer nuestro portafolio de productos para el segmento PYME, se lanzó nuestro producto de Factoraje Digital, el cual se apalanca de nuestros canales digitales para facilitar el proceso a nuestros clientes.
- En el mes de febrero, se lanzó el servicio InterPlan, un sistema ERP con enfoque a pequeñas y medianas empresas, como una solución de cash management, diseñado para apoyarles a maximizar su rentabilidad y disminuir costos, llevando el control de la empresa en módulos como compras, ventas, inventario, contabilidad y otros, de acuerdo con el giro de cada negocio.



- Desde el segundo cuatrimestre del año está disponible para nuestros clientes el servicio de Depósito Móvil, para persona individual y jurídica. En línea con la digitalización de servicios, se impulsó la cuenta eSavings versión WEB y se lanzó el producto ePlazo persona individual.



- El liderazgo en innovación es un atributo que InterBanco persigue consistentemente, de esa cuenta se desarrollaron más funcionalidades adicionales en InterBanking, como la Activación de Cuenta en Línea, Gestión de Reclamos de Tarjeta de Débito, establecimiento de Límite de Tarjeta de Crédito Adicional Personalizado y solicitud de referencias bancarias.





- En búsqueda de mayor cercanía con nuestros clientes, en el transcurso del año 2023 se realizaron 9 eventos, particularmente enfocados en el segmento PYMES, atendiendo a 1,049 clientes en Ciudad de Guatemala, Quetzaltenango, Retalhuleu, Chiquimula, Puerto Barrios, Cobán y Petén.



- El posicionamiento de nuestra marca en términos de agilidad, innovación, servicio y solidez, ha permitido lograr en 2023 un Top of Mind promedio de 4.29%, superando la meta de 4.20%. Para lograr este objetivo se incrementó la presencia de marca en los departamentos y la capital, se realizaron encuestas activas para escuchar la voz de nuestros clientes y se hicieron modificaciones a la aplicación de logo, tanto interna como externamente, en los Centros de Negocios, para tener mayor presencia de marca.



## v. VALOR PARA LOS ACCIONISTAS

- Alineado con el objetivo de “Potenciar el Negocio con una Adecuada Gestión de Riesgos” y enfocados en créditos de vivienda, auto y Pymes, se mejoraron las condiciones de financiamientos, como ampliación de plazo y adaptación de requisitos, que permitan tomar un riesgo apropiado, así como mejorar el tiempo de respuesta de análisis para estos segmentos.
- A fin de continuar con una Auditoría Interna que se desempeña bajo los estándares internacionales de gestión de Auditoría Interna, se implementó el software Teammate+ que facilita la emisión de informes con mayor rapidez, supervisión directa del trabajo, mejora la gestión del flujo de trabajo de auditoría y brinda mayor seguridad de la información.
- Ante la entrada en vigencia, a partir del 1 de enero de 2024, del nuevo Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, contenido en Resolución JM-47-2022 y modificada por la Resolución JM-67-2023, durante el año 2023 se actualizó el Manual para la Administración del Riesgo de Crédito, para adaptarlo a los nuevos requisitos normativos. Se realizó la segmentación de la cartera de acuerdo a la clasificación requerida y se realizaron los cambios oportunos en los sistemas, para dar el tratamiento requerido por el nuevo reglamento a las operaciones crediticias y la correcta estimación de provisiones.



## d. RESULTADOS FINANCIEROS



### i. Balance General

InterBanco ocupó la posición número 8 por tamaño de activos en el sistema bancario, con un monto de Q14,278 millones, lo que equivale a un crecimiento interanual de Q920 millones o 6.9%.



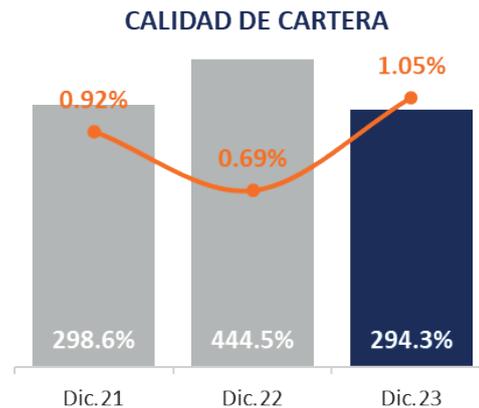
Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

Los créditos netos representaron el 71% de los activos totales y alcanzaron un monto de Q10,106 millones, Q1,558 millones más que a diciembre 2022 (18.2%). Tomando en cuenta los créditos Empresariales Mayores, Empresariales Menores y Microcrédito, la cartera productiva representa el 89.4%, un poco mayor que el 88.6% observado a diciembre 2022.



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

En cuanto a la calidad de cartera, medida por el índice de morosidad, éste alcanzó un nivel de 1.05% y la cobertura 294.3%, significativamente superior al 100% regulatorio, por lo que se cuenta con un nivel prudente de reservas para afrontar los requerimientos del nuevo Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, vigente a partir del 1 de enero de 2024. Ambos indicadores se ubican entre los mejores tres de los diez bancos con mayores activos del sistema.



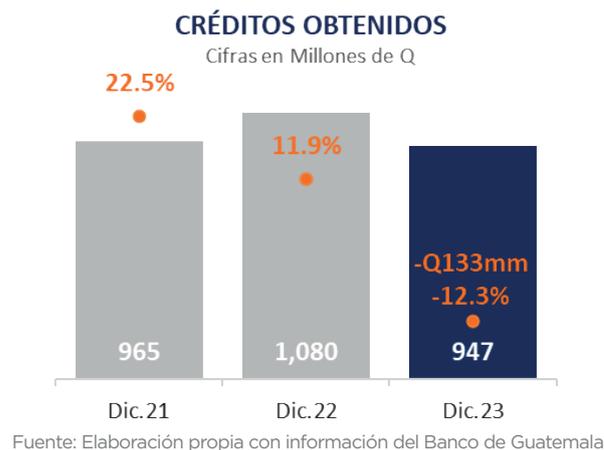
Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

Los depósitos de clientes ascendieron a Q11,355 millones, Q781 millones adicionales a lo observado a diciembre de 2022, representando un aumento de 7.4%. El principal incremento se observó en moneda nacional, con 10.2%, mientras que, en dólares, incluyendo el efecto del tipo de cambio se mantuvieron en el mismo nivel del año anterior. En cuanto al tipo de depósito, los depósitos transaccionales alcanzaron Q7,270 millones, Q848 millones adicionales al monto alcanzado a diciembre 2022, es decir un aumento equivalente a 13.2%. El desempeño de los depósitos a plazo cerró con un saldo de Q4,085 millones al cierre de 2023, decreciendo -Q68 millones en términos absolutos y de forma relativa -1.6%.



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

Los créditos obtenidos en el extranjero son otra fuente de fondeo importante; éstos sumaron Q947 millones, decreciendo -Q133 millones o -12.3%, respecto de 2022. Este comportamiento fue influenciado por el decrecimiento de la demanda de créditos en dólares.

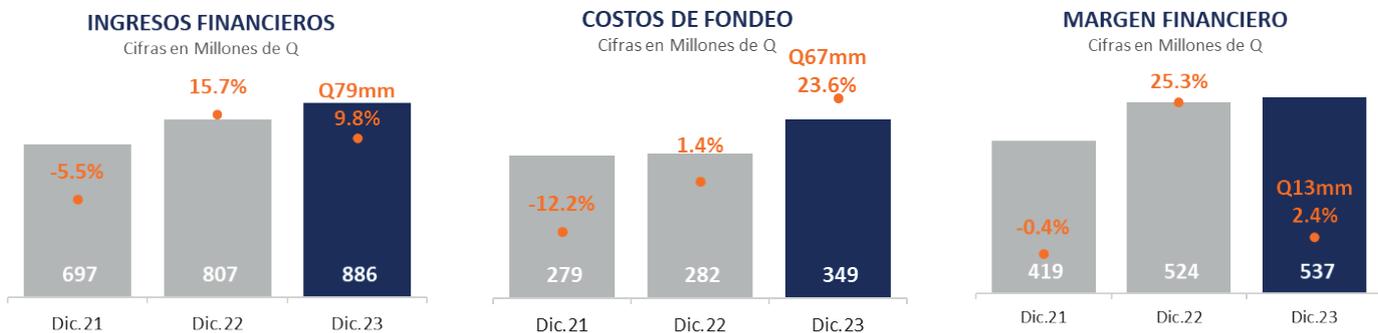


El patrimonio de InterBanco sumó Q1,597 millones, mostrando así un crecimiento de Q202 millones o 14.5%. El patrimonio técnico alcanzó 14.72% en 2023, luego de un 13.06% en diciembre 2022, como resultado de la capitalización realizada el año pasado, autorizada por la Asamblea de Accionistas de abril de 2023.



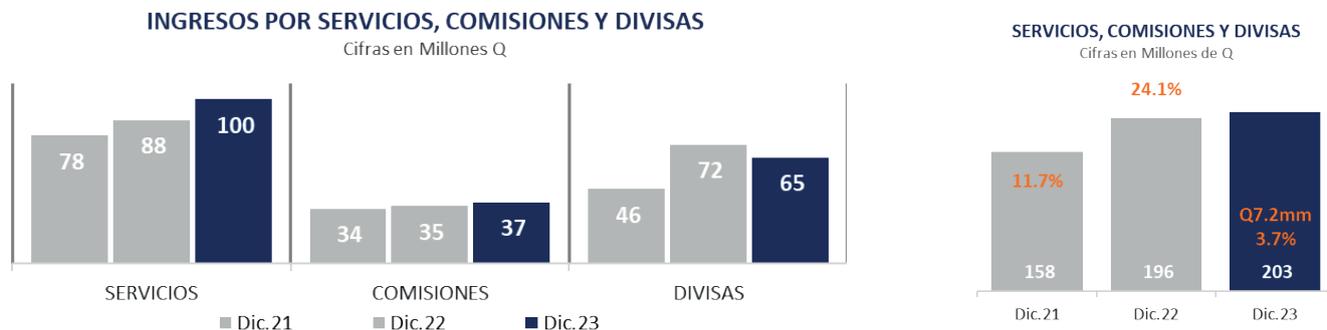
## ii. Estado de Resultados

Los ingresos financieros, incluyendo dividendos de filiales registrados en 2023, sumaron Q886 millones, un crecimiento de Q79 millones o 9.8%. El costo de fondeo en 2023, ante las subidas de tasa e inestabilidad de capitales, registró un importante aumento de 23.6% o Q67 millones, luego de haber permanecido prácticamente estable durante 2022, pues su aumento ese año fue únicamente 1.4%. El resultado del margen financiero arroja Q537 millones, creciendo respecto del año anterior Q13 millones o 2.4%.



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

En 2023, los ingresos por servicios y comisiones continuaron con una tendencia ascendente, sin embargo no fue el caso para Divisas, pues la coyuntura económica fue menos favorable para este producto. De forma agregada, alcanzaron Q203 millones, creciendo Q7.2 millones o 3.7%.



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

De esa cuenta, el margen ordinario sumó Q740 millones, aumentando Q20 millones o 2.7% de forma interanual. Los costos de explotación sumaron Q375 millones en 2023, aumentando Q25 millones o 7.2%.



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

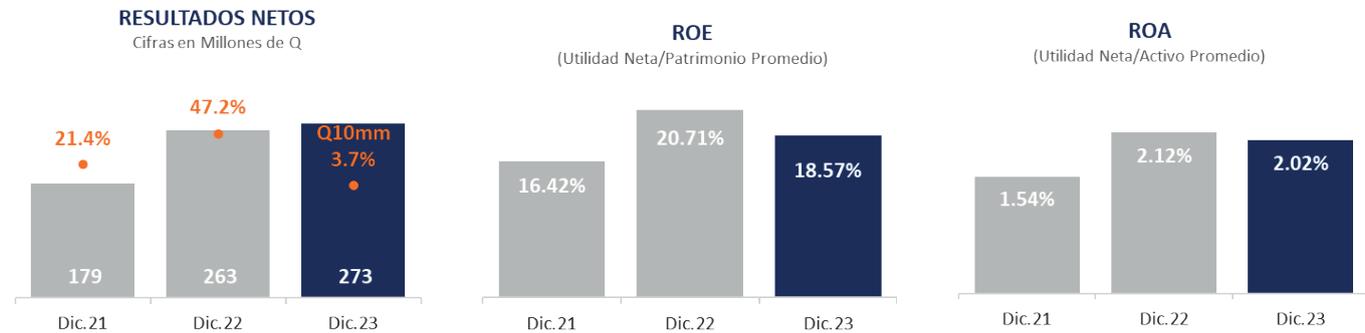
La constitución de provisiones para cuentas incobrables alcanzó, en 2023, un gasto de Q64.0 millones, Q17 millones menos o -21.4% respecto a lo constituido en 2022.



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

Los resultados netos sumaron Q273 millones, creciendo Q10 millones o 3.7% respecto de la utilidad observada en 2022 de Q263 millones.

El ratio de rentabilidad sobre patrimonio promedio pasó de 20.71% en 2022 a 18.57% en 2023, y el ratio de rentabilidad sobre activos promedio se contrajo de 2.12% en 2022 a 2.02% en 2023.



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

Agradezco el esfuerzo y compromiso de nuestros 921 colaboradores, la confianza y preferencia de nuestros clientes y el respaldo incondicional de nuestros accionistas, lo cual nos permitió, durante el año 2023, cumplir con nuestro propósito de Impulsar el desarrollo de nuestro entorno.

Atentamente,

**José Antonio Corrales**

Presidente del Consejo de Administración

## 05. *Estados financieros auditados*

**Informes Auditados:**

<https://www.interbanco.com.gt/informacion-publica>



**inter**  
BANCO

inter  
BANCO

**InterBanco**