

Memoria de Labores 2024

Guatemala, 23 de abril de 2025



inter
BANCO

BANCO INTERNACIONAL, S.A. MEMORIA DE LABORES 2024

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. Sociedad
 - ii. Colaboradores
 - iii. Clientes: Operaciones y Tecnología
 - iv. Clientes: Marca y Portafolio
 - v. Accionistas
 - d. Resultados Financieros
5. Estados Financieros Auditados

01 Consejo de Administración, Altos Ejecutivos y Alta Gerencia 2024

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

Wilson Hermenegildo González González
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Cotty Mayary García Alburez
AUDITORÍA CORPORATIVA

ALTA GERENCIA

Ana Cecilia Pérez Bravatti
DIRECCIÓN LEGAL

Sanndy Darlene Chacón Fernández
ESTRATEGIA Y FINANZAS

María Isabel Juárez Orozco
PERSONAS Y CULTURA

Javier Aycinena Aycinena
ANÁLISIS CREDITICIO Y RECUPERACIONES

José Enrique Ramazzini Guillén
TECNOLOGÍA

Javier Ortega Abascal
TRANSFORMACIÓN Y MERCADEO

Víctor Hugo Rivas Tello
BANCA COMERCIAL

Jorge Isaac González Vásquez
OPERACIONES

Carlos Ávila García
BANCA DE EMPRESAS



02 Impulsamos el desarrollo de nuestro entorno



InterBanco mantiene su firme compromiso con el propósito “Impulsamos el desarrollo de Nuestro Entorno”, enfocando sus esfuerzos a cumplir su misión con cada uno de los grupos de interés: Clientes, Colaboradores, Sociedad y Accionistas.

CLIENTES

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

COLABORADORES

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

ACCIONISTAS

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



SOCIEDAD

Contribuir con responsabilidad al desarrollo sostenible de nuestro país.

VALORES:

Las decisiones y acciones de InterBanco se realizan dentro de un marco de acción delimitado por nuestros valores institucionales:

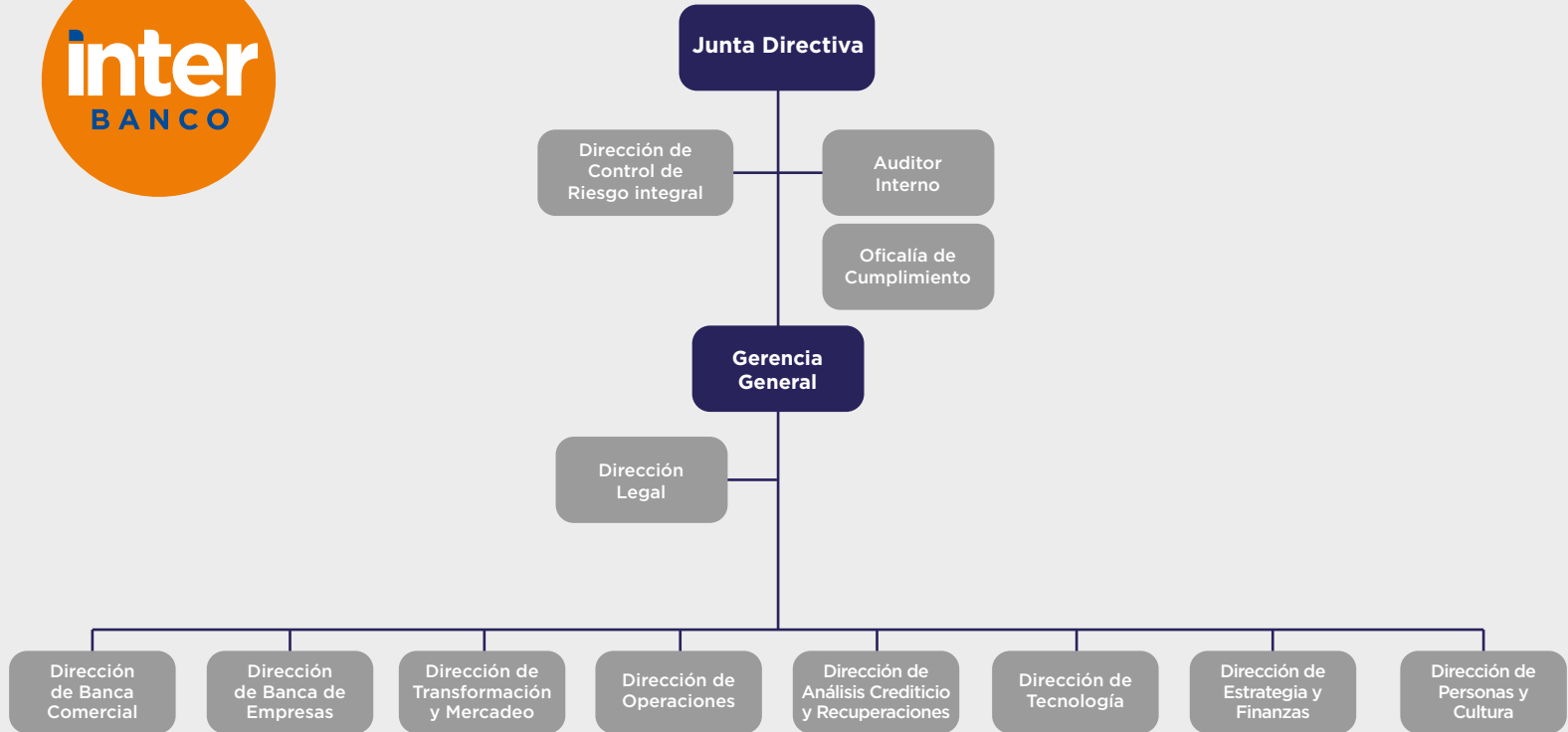
Ejemplaridad

Cercanía

Solidez

Decisión

03 Organigrama



Carta del Presidente del Consejo de Administración



Guatemala, 23 de abril de 2025

Señores Accionistas
Banco Internacional, S.A.
Presente

Estimados Señores,

En nombre y representación del Consejo de Administración de Banco Internacional, S.A. (InterBanco) tengo el agrado de informarles acerca del resultado de InterBanco en el año 2024, así como del panorama macroeconómico y sociopolítico que lo sustentó.

Durante el año 2024 el desempeño de la producción mundial creció 3.2% que, aunque positivo, es menor al 3.3% observado en el año 2023 y ya es el tercer año consecutivo en el que muestra contracción. Simultáneamente, los principales socios comerciales¹ de Guatemala, es decir, los que concentran alrededor del 65% del comercio exterior con el país según el Banco de Guatemala, redujeron su desempeño, pasando de 2.9% en 2023 a 2.6% en 2024. Así mismo, las economías emergentes y en desarrollo contrajeron el crecimiento de su producción de 4.4% en 2023 a 4.2% en 2024.

En el contexto político mundial, las elecciones presidenciales en EE. UU., donde resultó ganador Donald J. Trump, generaron reajustes significativos en el panorama geopolítico mundial, tanto por su influencia en la guerra Rusia-Ucrania como por los impactos a nivel mundial derivados del cambio anunciado en su política exterior. Además de ello, EE. UU. es uno de los principales socios económicos de Guatemala y el país origen de la mayoría de las remesas familiares las cuales son un importante componente de nuestra economía.

Guatemala inició el año 2024 con un nuevo gobierno tanto en el Organismo Ejecutivo, así como en el Legislativo y Judicial (ante la renovación de la Corte Suprema de Justicia y Salas de Apelaciones). En todos los casos, los procesos carecieron de fluidez y experimentaron controversias, antejuicios, atrasos, suspensiones y hasta la reelección de la Junta Directiva y las comisiones de trabajo del Congreso de la República. Además del entorno político, los empresarios se enfrentaron a un fuerte deterioro de la infraestructura de carreteras, puentes, puertos y aeropuertos, el cual afectó al 90% de las empresas², las cuales enfrentaron pérdidas importantes. El alto costo del transporte y logística en general repercutió en los precios a los consumidores finales y, por ende, a toda la población.

Abordaré los aspectos macroeconómicos destacados a continuación:

¹ Principales Socios Comerciales según Banguat: Estados Unidos, Mexico, Zona Euro, El Salvador, Honduras y Nicaragua.

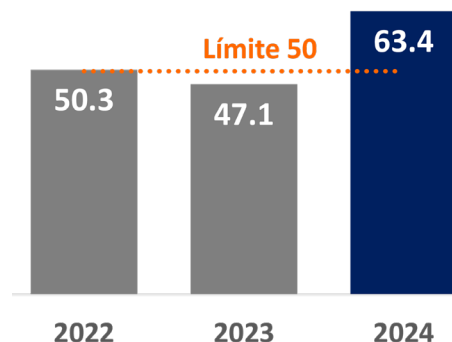
² Prensa Libre, Resumen año 2024, página 10.

a. ENTORNO POLÍTICO Y MACROECONÓMICO

Índice de Confianza en la Economía

En el año 2023, el índice de confianza en la economía se ubicó en 47.1%. En el 2024, luego de la toma de posesión del nuevo presidente, los agentes económicos se mantuvieron más optimistas, con un primer semestre del año con niveles superiores al 70% y luego declinando durante el segundo semestre a niveles del 63.4%. El promedio del año fue de 67.8%.

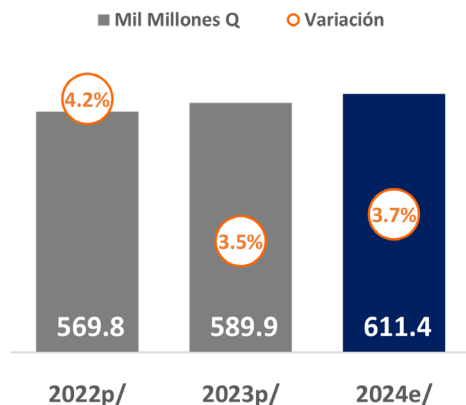
CONFIANZA EN LA ECONOMÍA



Los agentes económicos fueron más optimistas durante 2024 que el año previo

Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

PIB REAL



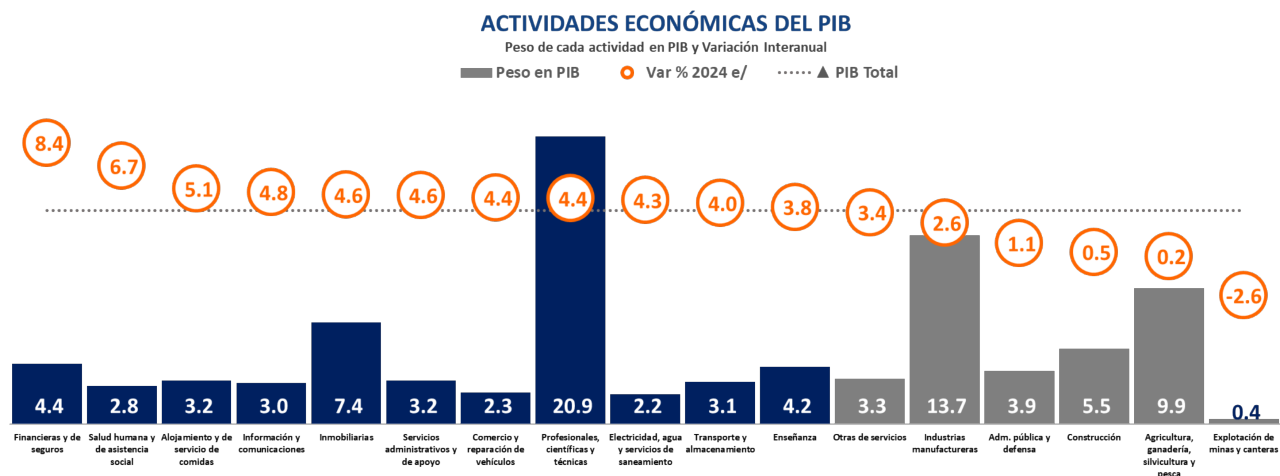
La producción del país mostró un desempeño mejor que el año previo superando al promedio de los últimos 10 años.

Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

Producto Interno Bruto -PIB-

El producto interno bruto del 2024 alcanzó los Q611.4 millardos, lo que significa un 3.7% de crecimiento. Este crecimiento, es superior al 3.5% registrado en el 2023 y también superior al crecimiento promedio de los últimos 10 años, el cual fue también del 3.5%.

En cuanto a las variaciones por actividad económica, 16 de 17 actividades económicas medidas, crecieron. De éstas, 11 actividades tuvieron un crecimiento interanual mayor al agregado de 3.7%, las cuales son: Financieras y de seguros (8.4%), Salud humana y de asistencia social (6.7%), Alojamiento y de servicio de comidas (5.1%), Información y comunicaciones (4.8%), Inmobiliarias (4.6%), Servicios administrativos y de apoyo (4.6%), Comercio y reparación de vehículos (4.4%), Profesionales, científicas y técnicas (4.4%), Electricidad, agua y servicios de saneamiento (4.3%), Transporte y almacenamiento (4.0%) y Enseñanza (3.8%). No obstante, la segunda y tercera actividades más importantes, por su peso en el PIB, tuvieron crecimientos menores al 3.7%; estas actividades son: Industrias Manufactureras, que participa con un 13.7% del PIB, creció 2.6% y Agricultura, Ganadería, Silvicultura y Pesca, que participa de un 9.9% del PIB, creció 0.2%. En lo que respecta a la actividad Explotación de Minas y Canteras, su comportamiento fue decreciente al variar -2.6% frente al año anterior.



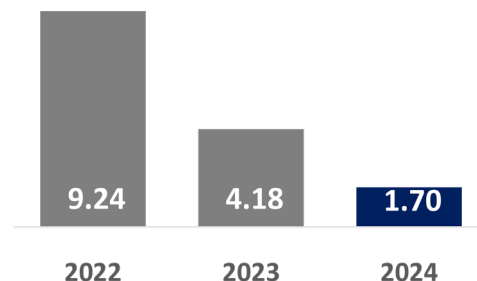
La mayoría de actividades económicas se desempeñaron por encima del promedio agregado. Únicamente explotación de minas y canteras mostró decrecimiento.

Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

Inflación

La inflación interanual al cierre del 2024 fue de 1.70%, un crecimiento menor al observado durante el año 2023, el cual fue de 4.18%. El comportamiento mensual observado en el 2024 fue relativamente estable durante el primer semestre y a partir de agosto, mostró tendencia a la baja.

INFLACIÓN

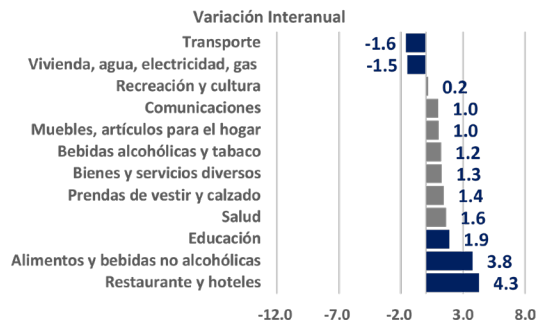


Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

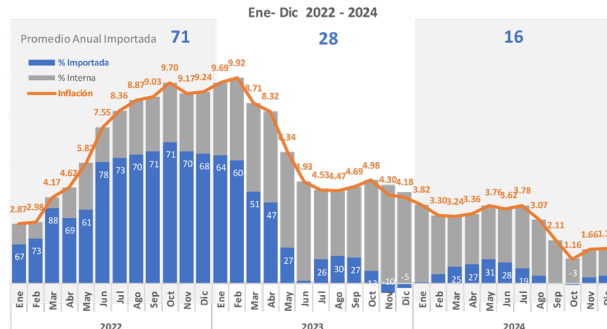
La inflación importada en el año 2024 continuó reduciendo participación, alcanzando un promedio de 16%, mientras que en los años 2022 y 2023 representó en promedio anual, el 71% y 28% respectivamente.

Dos de las divisiones de gasto que integran la inflación mostraron una reducción, tal es el caso de Transporte (-1.6%) y Vivienda, Agua, Electricidad y Gas (-1.5%); no obstante, otros rubros tuvieron incrementos significativamente mayores a la media de 1.70%, como Educación (+1.9%), Alimentos y Bebidas no Alcohólicas (+3.8%) y Restaurantes y Hoteles (+4.3%).

INFLACIÓN POR DIVISIÓN DE GASTO



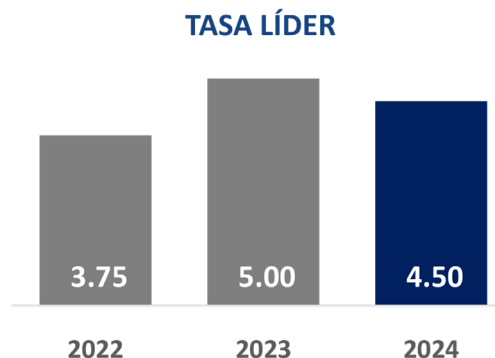
COMPOSICIÓN DE LA INFLACIÓN TOTAL



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

Tasa Líder de Política Monetaria

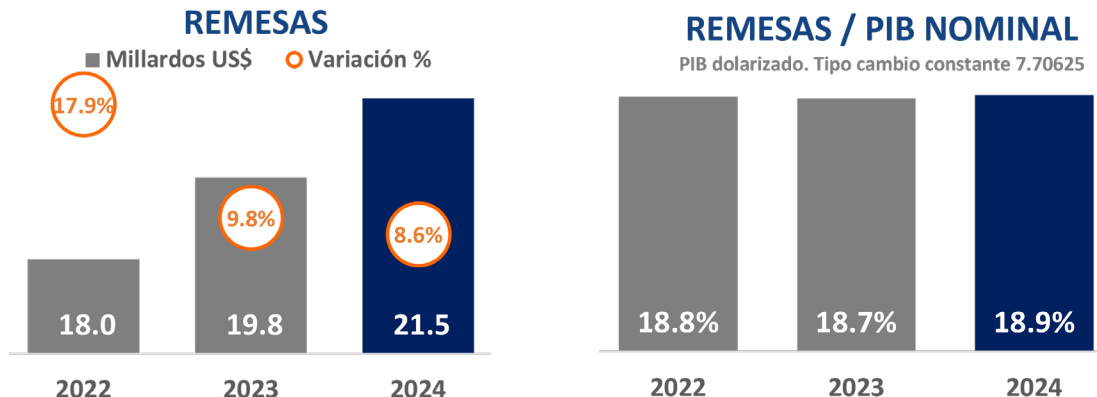
Como respuesta tanto a la trayectoria de la tasa de la Fed en EEUU, como al bajo nivel de inflación observado en el país sobre todo a partir de agosto 2024, la autoridad monetaria decidió reducir la tasa líder en 50 puntos básicos de forma paulatina, pasando de 5.00% en diciembre de 2023 a un 4.5% en diciembre 2024.



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

Ingreso de Divisas por Remesas Familiares

El nivel de remesas recibidas por el país alcanzó a diciembre 2024 un monto de USD21,510 millones, lo que representa un incremento interanual del 8.6%, el cual es menor al crecimiento observado en el 2023, que fue de 9.8%. El nivel de participación de las remesas dentro del PIB alcanzó el 18.9% en el 2024, el cual fue mayor al 18.7% observado en el 2023.



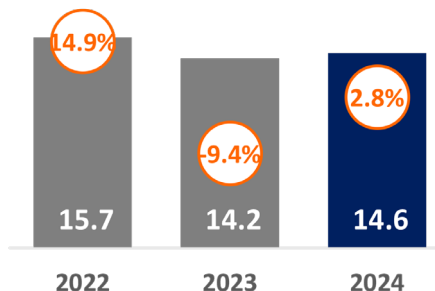
Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

Exportaciones

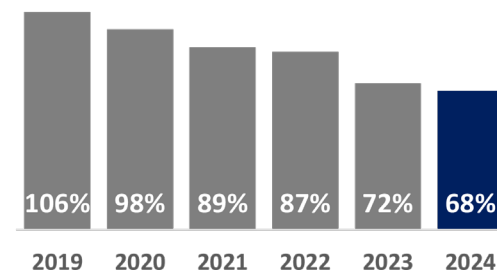
Las exportaciones del 2024 alcanzaron los USD14,588.3 millones, un crecimiento de USD402.7 millones o 2.8% respecto al año 2023. Aún así, estas no alcanzaron lo exportado en el 2022, cuando llegaron a los USD15,654.2 millones. Además, si comparamos las exportaciones con las remesas familiares, en el año 2024 éstas fueron el 68% de las remesas, mientras que en el 2023 eran el 72%, por lo que ya es el quinto año consecutivo donde los bienes exportados son menores a las remesas familiares recibidas en el país.

EXPORTACIONES FOB

■ Mil Millones \$ ○ Variación %



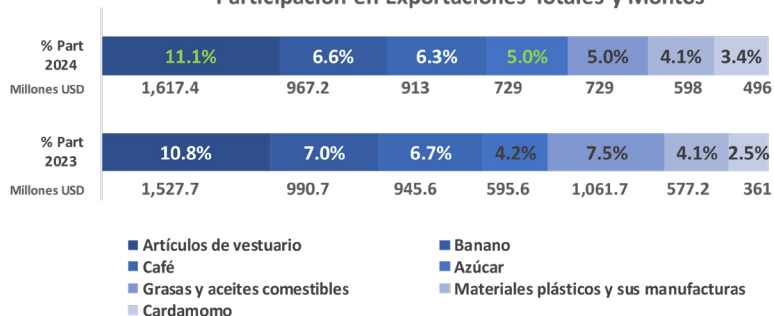
% EXPORTACIONES SOBRE REMESAS



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

TOP 7 PRODUCTOS EXPORTADOS

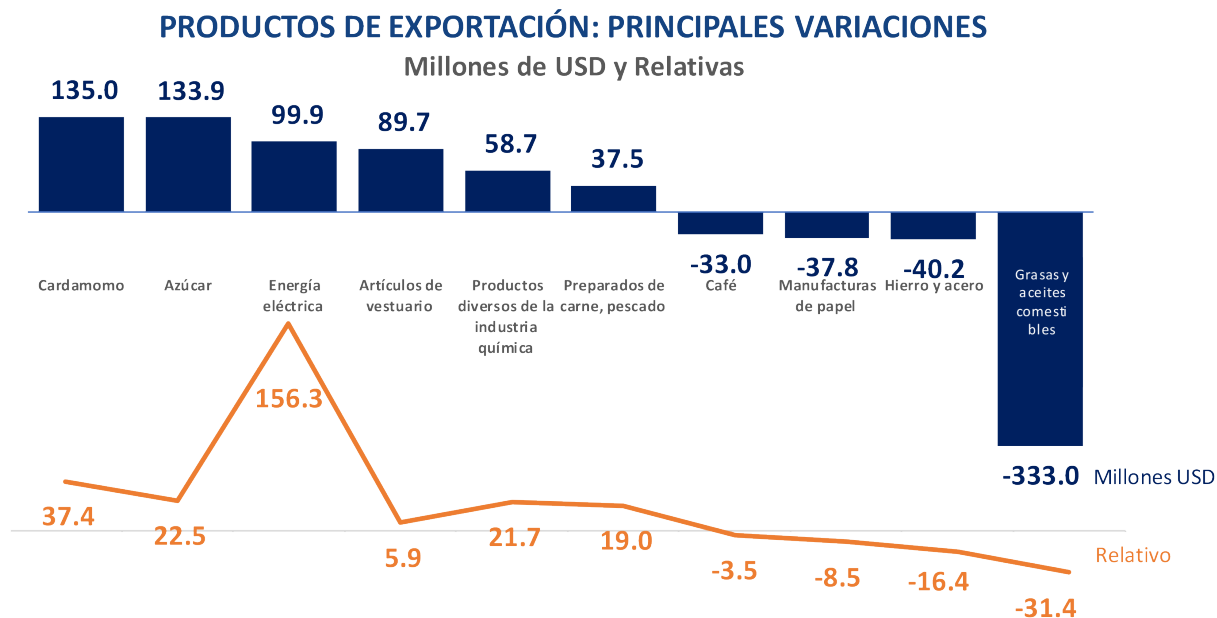
Participación en Exportaciones Totales y Montos



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

El 76.5% de las exportaciones del año 2024 son explicadas por 25 productos. Los primeros siete concentran el 41.5%: Artículos de Vestuario, (USD 1,617.4 millones, 11.1% de participación), Banano (USD 967.2 millones, 6.6% de participación), Café (USD 913 millones, 6.3% de participación), Azúcar (USD 729 millones, 5.0% de participación), Grasas y aceites comestibles (USD 729 millones, 5.0% de participación), Materiales Plásticos (USD 598 millones, 4.1% de participación) y Cardamomo (USD 496 millones, 3.4% de participación).

En lo que respecta a las variaciones de los productos exportados, el Cardamomo lideró el crecimiento con USD135 millones (+37.4%), seguido por Azúcar con USD133.9 millones (+22.5%); Energía Eléctrica con USD 99.9 millones (+156.3%); Artículos de Vestuario USD 89.7 millones (+5.9%); Productos Diversos de la Industria Química USD 58.7 millones (+21.7%); Preparados de Carne USD37.5 millones (+19.0%). También se observaron reducciones importantes como Grasas y Aceites Comestibles, que redujo USD333.0 millones (-31.4%); Hierro y Acero -USD40.2 millones (-16.4%); Manufacturas de Papel -USD 37.8 millones (-8.5%) y Café -USD 33.0 millones (-3.5%).



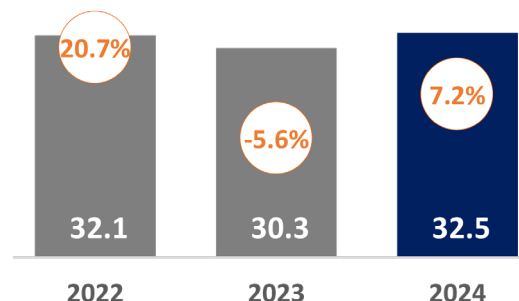
Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

Importaciones

En 2024, las importaciones registraron un monto de USD 32,490.3 millones, un crecimiento de USD 2,170.1 millones o 7.2%, respecto a lo importado en el 2023. En el año 2023 las importaciones fueron 113.7% más que las exportaciones y en el año 2024 este ratio continúa en tendencia ascendente, alcanzando el 122.7%.

IMPORTACIONES CIF

■ Mil Millones \$ ○ Variación %

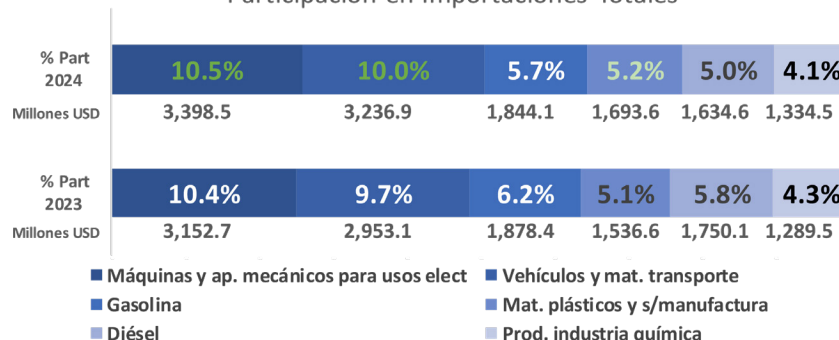


Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

El 40.4% de las importaciones estuvo integrado por 6 productos: Maquinaria y Aparatos Mecánicos (USD 3,398.5 millones, 10.5% de participación); Vehículos y Materiales de Transporte (USD 3,236.9 millones, 10.0% de participación); Gasolina (USD 1,844.1 millones, 5.7% de participación); Materiales Plásticos, (USD 1,693.6 millones, 5.2% de participación); Diesel, (USD 1,634.6 millones, 5.0% de participación) y Productos de Industria Química (USD 1,334.5 millones, 4.1% de participación).

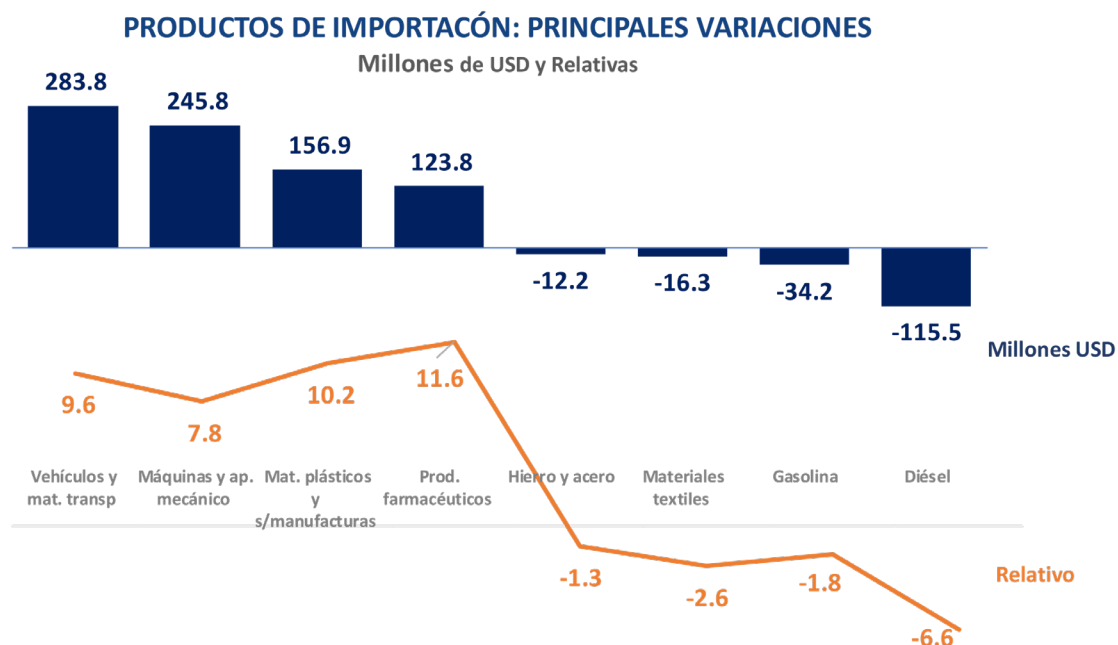
TOP 6 PRODUCTOS IMPORTADOS

Participación en Importaciones Totales



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

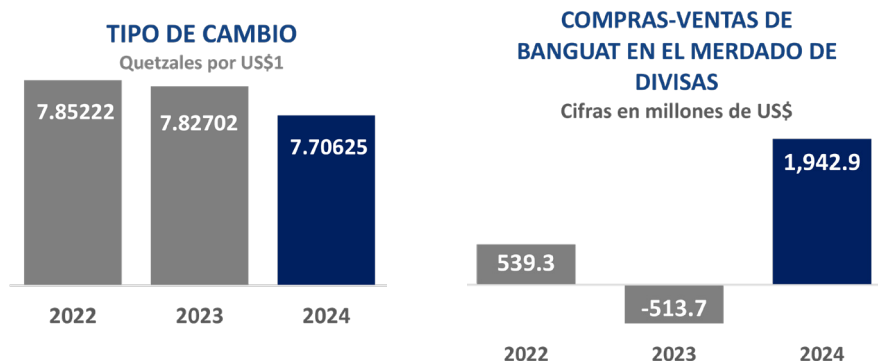
Las principales variaciones interanuales por productos importados, se observaron en Vehículos y Materiales de Transporte (+USD 283.8 millones, 9.6%); Maquinaria y Aparatos Mecánicos para uso Electrotécnico (+USD 245.8 millones, 7.8%), Materiales Plásticos y sus Manufacturas (+USD 156.9 millones, 10.2%) y Productos Farmacéuticos (+USD 123.8 millones, 11.6%). En el extremo opuesto, los productos que registraron una mayor reducción en el monto importado fueron Diésel (-USD 115.5 millones, -6.6%); Gasolina (-USD 34.2 millones, -1.8%); Materiales Textiles (-USD 16.3 millones, -2.6%) y Hierro y Acero (-USD 12.2 millones, -1.3%).



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

Tipo de Cambio

Al cierre de 2024, un dólar era equivalente a 7.70625 quetzales, disminuyendo 12.1 puntos básicos ante el 7.82702 observado al cierre del 2023. Esto significó una apreciación de la moneda nacional de 1.54% en 12 meses.

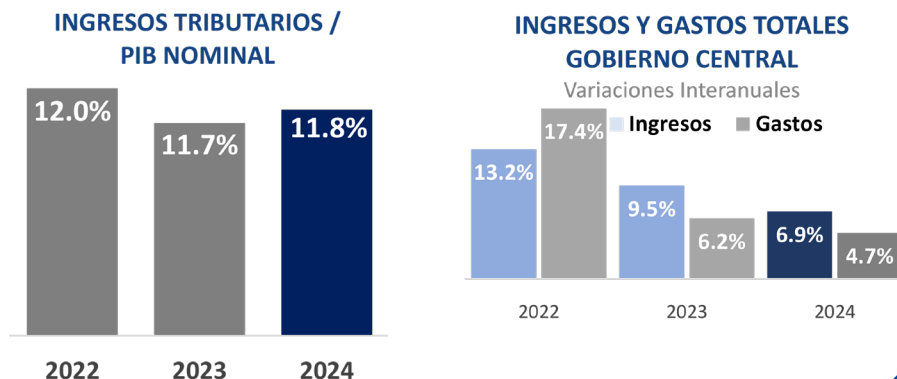


Las participaciones netas del Banco de Guatemala, es decir las compras menos las ventas realizadas al sistema bancario durante 2024, fueron US\$1,942.9 millones siendo mayores las compras que las ventas, mostrando un escenario diferente que el observado en 2023 cuando, en el resultado neto, fueron mayores las ventas.

Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

Sector Fiscal

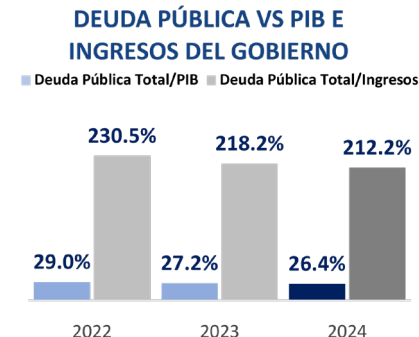
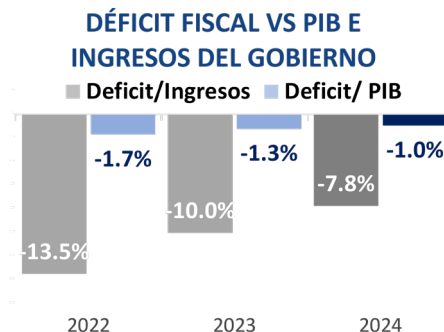
Los ingresos tributarios del año 2024 alcanzaron Q103,311.6 millones. En relación al PIB representa el 11.8%, lo que muestra incremento respecto al nivel observado del año 2023 cuando fue de 11.7%. En el año 2024, los ingresos totales aumentaron 6.9% respecto del año anterior y, en el caso de los gastos, el incremento para el mismo período fue 4.7%.



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

El déficit fiscal respecto del PIB alcanzó 1.0%, reduciéndose del 1.3% registrado en 2023. Al comparar el déficit respecto de los ingresos, éste también se reduce, pasando de 10% en 2023 a 7.8% en 2024.

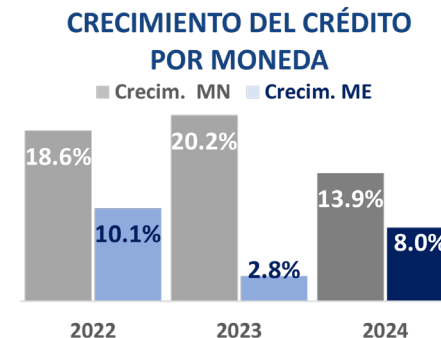
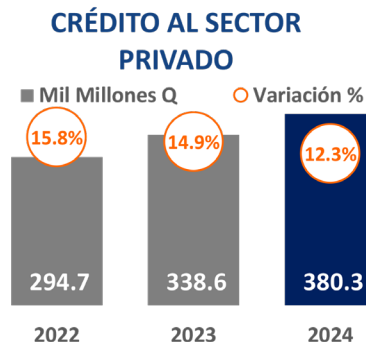
La deuda pública total alcanzó Q231,323.9 millones, un crecimiento de 3.9% interanual, sin embargo, al comparar su comportamiento con el PIB, la deuda representó en 2023 un 27.2% y en 2024 bajó a 26.4%. Así mismo, la deuda pública total comparada con los ingresos totales baja de 218.2% en 2023 a 212.2% en 2024, observando así tendencias descendentemente positivas en ambos ratios.



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

Crédito al Sector Privado

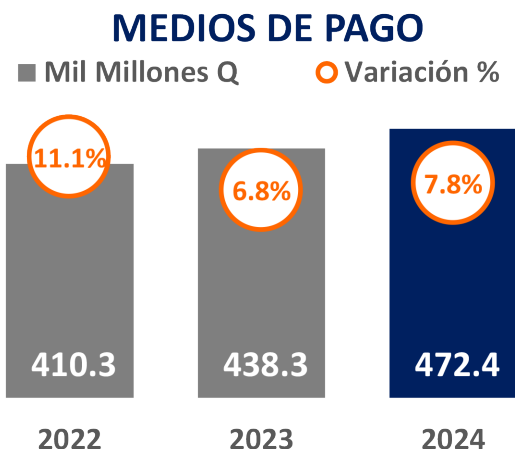
El crédito al sector privado alcanzó, en 2024, Q380.3 millardos, lo que representó un incremento de 12.3% respecto a lo alcanzado en 2023. La demanda de financiamiento fue significativamente superior en moneda nacional, pues los créditos en esta moneda crecieron 13.9%. En moneda extranjera, aunque el crecimiento fue menor que el de moneda nacional, con 8%, mostró un importante incremento frente a 2023 cuando la variación interanual fue únicamente 2.8%.



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

Medios de Pago

Los medios de pago totales alcanzaron Q472.4 millardos a diciembre 2024, lo que representó un crecimiento de 7.8%, mayor al 6.8% observado en diciembre 2023. Esta tasa de crecimiento, aunque muestra recuperación, aún es significativamente menor al promedio de los cinco años previos, en donde el ritmo de crecimiento promedio registrado fue de 11.6%.



Fuente: Elaboración propia con información del Banco de Guatemala

b. SISTEMA BANCARIO

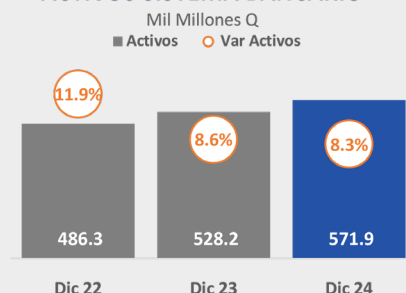


Activos

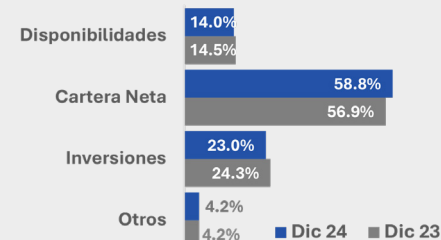
El sistema bancario, a diciembre de 2024, estaba integrado por 18 entidades de las cuales 16 mostraron un crecimiento interanual en su balance.

Durante el año 2024, la estructura del Activo mostró un aumento de la participación de la Cartera Crediticia Neta, que alcanzó 58.8% desde un 56.9% en el año 2023, mientras que Inversiones y Disponibilidades redujeron su participación. De forma agregada, los activos del sistema bancario sumaron, a diciembre 2024, Q571.9 millardos, equivalentes a un crecimiento de 8.3% respecto del año 2023.

ACTIVOS SISTEMA BANCARIO

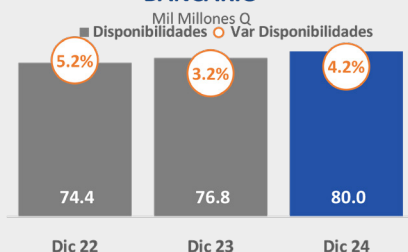


ESTRUCTURA DE BALANCE DEL SISTEMA BANCARIO

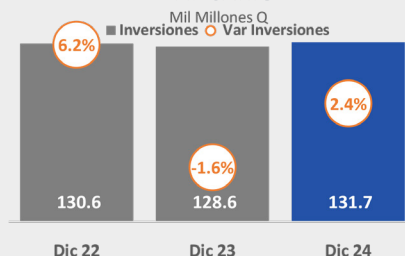


Fuente: Elaboración propia con información de Superintendencia de bancos.

DISPONIBILIDADES SISTEMA BANCARIO



INVERSIONES SISTEMA BANCARIO



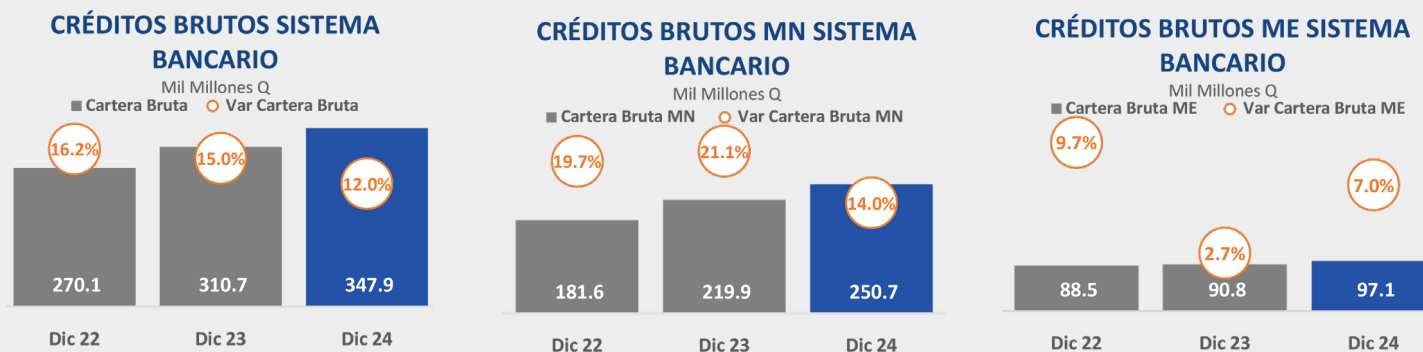
Fuente: Elaboración propia con información de Superintendencia de bancos.

Disponibilidad e Inversiones

Durante 2024, los niveles de disponibilidades e inversiones del sistema bancario continuaron incrementando. En el caso de Disponibilidades, éstas ascendieron a Q80 millardos, creciendo 4.2% respecto al año 2023, cuando la variación interanual observada a diciembre de 2023 fue de 3.2%. En lo que respecta a las Inversiones, éstas ascendieron a Q131.7 millardos, mostrando un incremento de 2.4%, luego de observar en 2023 un decremento de 1.6%.

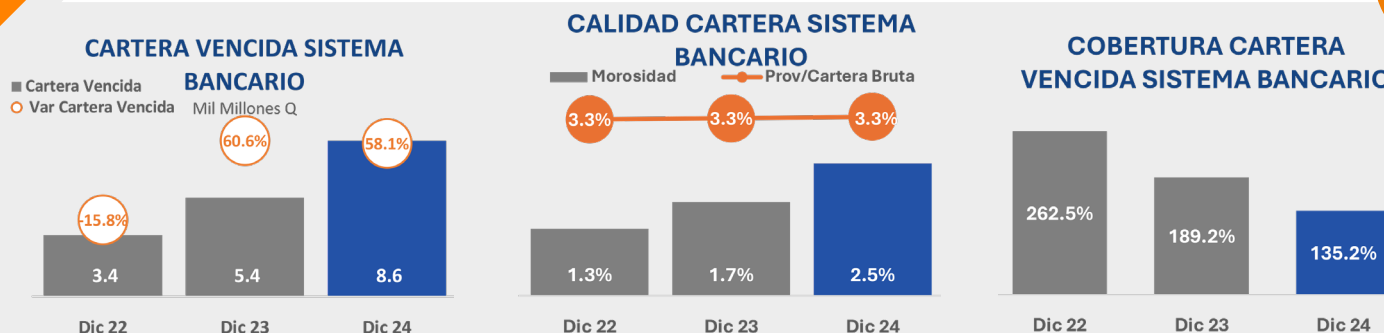
Cartera Crediticia Bruta

Los créditos brutos sumaron, al cierre del 2023, Q310.7 millardos, y luego de crecer un 12% (Q371 millardos) alcanzaron Q347.9 millardos a diciembre 2024. En el caso de los créditos en quetzales, éstos ascendieron a Q250.7 millardos, 14% (Q30.8 millardos) más que en 2023, ante la incertidumbre de los movimientos de tasas en moneda extranjera, lo que resultó en que los créditos en dólares ascendieran a un equivalente de Q97.1 millardos, variando respecto al año 2023 7.0% (Q6.3 millardos).



Fuente: Elaboración propia con información de Superintendencia de bancos.

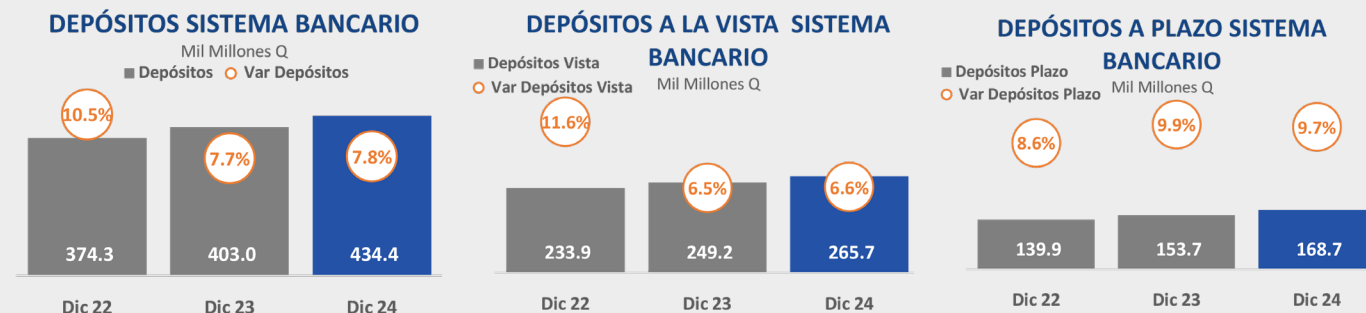
La cartera vencida continuó mostrando durante 2024 crecimientos importantes, aumentando 58.1%, alcanzando Q8.6 millardos. En cuanto al riesgo crediticio, medido sobre la base de morosidad del sistema bancario, los créditos vencidos representaron, en 2024, el 2.5% del total de la cartera bruta, mostrando un deterioro respecto al 1.7% del año 2023. Las provisiones respecto de la cartera bruta total, en 2024, se mantuvieron estables en el 3.3% que ya se registraba desde 2022. Las estimaciones por valuación, a diciembre de 2024, representaban el 135.2% de la cartera vencida del sistema, nivel que se deteriora respecto del 189.2% de 2023.



Fuente: Elaboración propia con información de Superintendencia de bancos.

Depósitos

Partiendo de la base de los Q403.0 millardos que alcanzaban los depósitos de clientes del sistema en 2023, luego de crecer Q31.4 millardos (7.8%), alcanzaron un nivel de Q434.4 millardos en 2024, observándose un comportamiento similar al de 2023. Los depósitos transaccionales (a la vista) que representaron en 2024 el 61.2% del total de depósitos, crecieron interanualmente 6.6% y alcanzaron un saldo de Q265.7 millardos. En lo que respecta a los depósitos a plazo, éstos alcanzaron un saldo de Q168.7 millardos, representando 9.7% de aumento interanual.

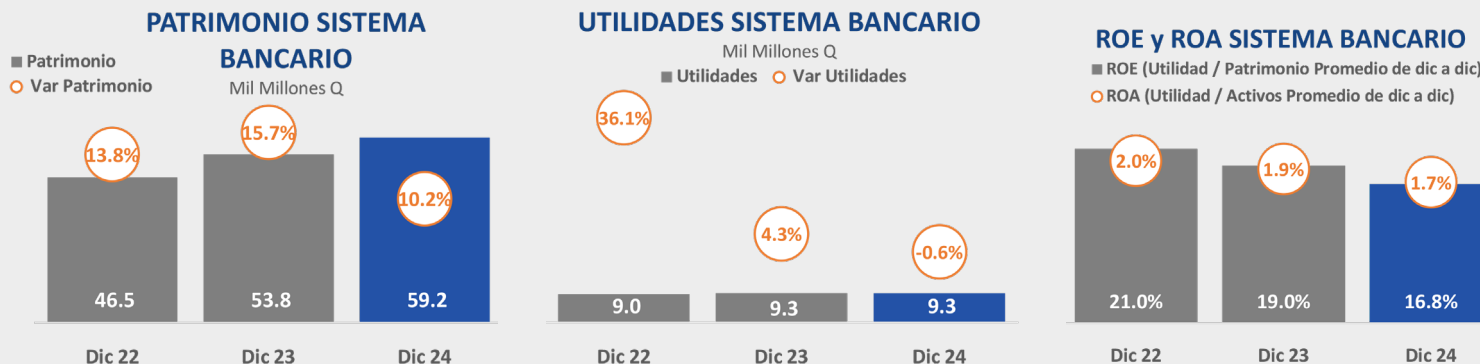


Fuente: Elaboración propia con información de Superintendencia de bancos.

Utilidades y Patrimonio

En diciembre 2024, el patrimonio total de los bancos del sistema suma Q59.2 millardos, lo que representa un crecimiento de 10.2% interanual.

Así mismo, las utilidades del período sumaron Q9.3 millardos, similar cifra que en 2023, con un leve retroceso de -0.6%. Como resultado, el retorno sobre el capital promedio al cierre de 2024 alcanzó 16.8%, mientras que el retorno sobre los activos promedio llegó a 1.7% en el mismo período, ambos ratios, un poco menores que los observados en 2023.

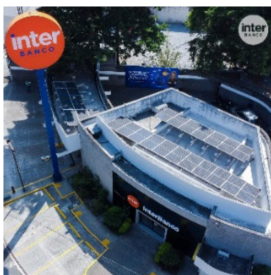


Fuente: Elaboración propia con información de Superintendencia de bancos.

i. SOCIEDAD

InterBanco es consciente de las importantes brechas en educación en nuestro país, es por ello que durante 2024 se ejecutaron 13 proyectos de RSE, sumando 728 horas de voluntariado con la participación de 123 colaboradores, con lo que fue posible beneficiar a 5,477 personas. Algunas de las iniciativas son:

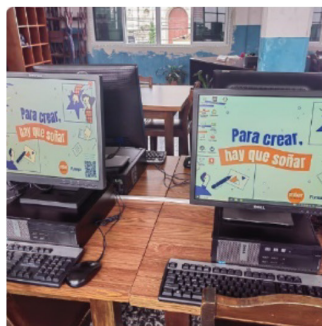
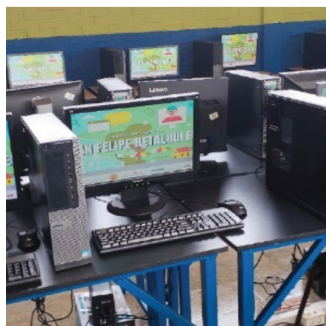
- Cálculo de huella de carbono, que es la base para el plan de descarbonización generado y que inició a implementarse con la instalación de paneles solares en 3 agencias. También se realizó el lanzamiento de la calculadora de huella de carbono en el nuevo sitio Web y la siembra de 1,000 árboles, que permitirán compensar 10 toneladas de CO₂.



- En colaboración con Junior Achievement, se impartieron talleres de educación financiera, capacitando a 2,250 alumnos, gracias a la participación de 55 voluntarios. En el ámbito de la educación, nos sentimos orgullosos de la graduación de cuatro jóvenes becados por InterBanco, tres a nivel diversificado y uno a nivel universitario.



- Comprometidos con Impulsar el Desarrollo en Nuestro Entorno, se inauguró nuestro tercer Municipio Digital, esta vez en San Felipe, Retalhuleu, en donde se dotó de tecnología integral a 20 centros educativos con un alcance de 2,553 estudiantes y 150 docentes.



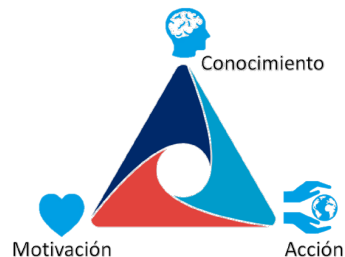
Más de 2,553 estudiantes de los 20 centros educativos del sector oficial de San Felipe, Retalhuleu, han sido beneficiados con la donación de 345 computadoras, distribuidas en 20 aulas virtuales. Este equipo de cómputo cuenta con un sistema

- Fomentando la cercanía, solidaridad y unión, a través de una red de apoyo entre colaboradores, se implementó el Fondo Solidario, con la participación de 80 colaboradores al cierre de 2024. El fondo recaudado es duplicado por InterBanco y el objetivo de éste es apoyar a miembros de nuestro equipo de colaboradores que enfrenten una situación difícil.



ii. COLABORADORES

- Al cierre de 2024, InterBanco contó con un equipo de 970 colaboradores, lo que significó un incremento de 5.3% anual. El 48% del mismo, lo constituyen mujeres y, en cuanto al grupo etario, el 36% pertenecen a la generación “Z”, 36% a la generación “Y” y 26% a la generación “X”. Respecto al índice de rotación, éste pasó de 16% en 2023 a 15% en 2024.
- En una era de constante evolución, la actualización de capacidades es fundamental para mantener nuestra competitividad, por lo que, durante 2024 se impartieron más de 7,550 horas de formación en Capacidades Digitales, en las que participaron 74 colaboradores en 17 roles diferentes. También se realizaron 408 cursos de temáticas diversas, impartiendo más de 20 mil horas de capacitación, de las cuales el 76% fueron por autodesarrollo.
- Alineados con el propósito del Banco “Impulsamos el Desarrollo de Nuestro Entorno”, se impartió el taller Transformación con Propósito, dirigido a 40 líderes gerenciales; complementariamente se desarrolló el programa “Liderando con Propósito”, en el que participaron 58 líderes en 4 sesiones.

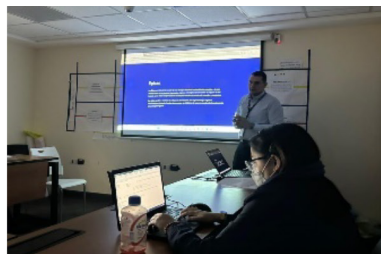
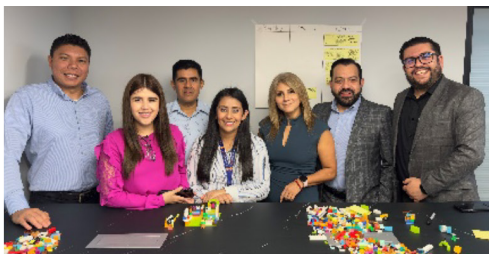


- Para asegurar que el banco cuente con un diseño organizacional que permita habilitar la estrategia, se contrató a una consultora líder en la materia, lo que implicó ajustes en la estructura con una reducción del 44% de categorías por cargo y una consolidación de estructuras organizativas, con un enfoque de grupo.
- Con gran satisfacción, en el año 2024, InterBanco se certifica nuevamente como un Gran Lugar para Trabajar, en donde el nivel de satisfacción general asciende a 89% y donde la dimensión Orgullo sobresale con una valoración de 93%.



iii. CLIENTES: OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

- InterBanco continúa trabajando para ejecutar procesos con visión transversal de forma ágil, eficiente y sustentable, siempre enfocados en el cliente. Para ello, durante el año 2024, se implementó el Proyecto de Transformación Ágil, con la asesoría de la firma NTT Data, implementándose el piloto ágil de onboarding digital de préstamo personal. Adicionalmente, se capacitaron 78 colaboradores en metodología ágil SAFE.



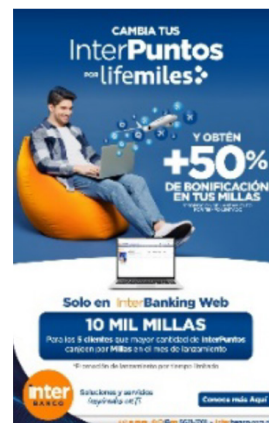
- Profundizando en la automatización de procesos, durante 2024 se implementaron 8 robots adicionales en diversos procesos del Banco, totalizando ya 27 automatizaciones robóticas de procesos, ahorrando cerca de 11,500 horas hombre de trabajo y un monto de Q1 millón.
- El tiempo de ciclo promedio que incluye etapas internas y externas de solicitudes de créditos de personas se redujo en un 9.6% mientras que para créditos empresariales el mismo se redujo en un 26%. Esto permitió que el banco mejorara sus promesas de servicio a pesar de un incremento en volumen de solicitudes importante.
- En el año 2024, los canales digitales continuaron incrementando transaccionalidad por lo que representaron el 84.3% del total de transacciones, mientras que el año previo ascendía a 83%.



iii. CLIENTES: OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

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:

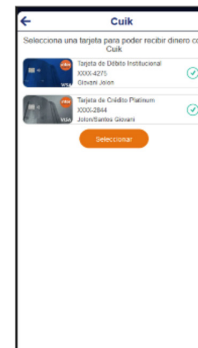
- Generación de negocios con clientes existentes a través de CRM (gestión de relación con el cliente), por medio de lo cual se colocaron 1,036 préstamos, 726 tarjetas, desembolsando Q47.6 millones; además 11,266 clientes se vincularon a servicios como Control Total. De la mano de ello, se incrementaron las campañas digitales con lo que generaron 7,968 leads (oportunidades de negocio), logrando desembolsar Q7.7 millones en créditos.
- Implementación e-Sobregiro, que permite acceso rápido a fondos, a clientes individuales, a un plazo máximo de 45 días, en un proceso 100% digital. La cuenta InterSorteo también evolucionó al esquema digital, pues ahora puede contratarse 100% en línea y mantiene el beneficio de sorteos diarios. En colaboración con nuestro socio comercial ASSA, se lanzó el seguro de viaje totalmente digital. En 2024 también se robusteció el programa de beneficios para tarjetahabientes, con la alianza con Life Miles, para canje de InterPuntos por Millas, mismo que se encuentra disponible en InterBanking Web.



- Enfocados en los clientes jurídicos, se implementó la primera cuenta 100% digital para empresas “e-Plazo Empresarial”, con funcionalidad para usuarios autorizadores, en Interbanking, de clientes existentes. Permite colocar depósitos a plazo de 180 y 360 días en quetzales y dólares. Otra herramienta sumamente útil a los clientes empresariales, es el lanzamiento de la funcionalidad que permite abrir cuentas nómina desde la app.



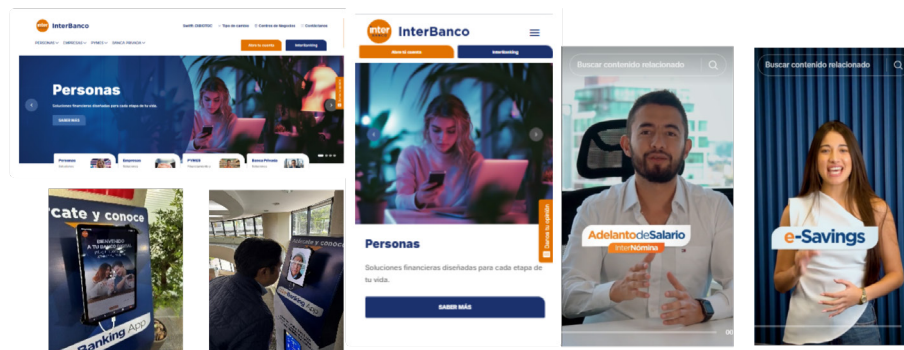
- En la persistente modernización de medios de pago, InterBanco incluyó en 2024, dentro de su portafolio, la billetera de pagos NFC para dispositivos Android InterPay, así como el mecanismo de Visa Alias Directory “Cuik”, que facilita pagos entre tarjetas de crédito y débito VISA.



- El canal presencial sigue siendo un punto de contacto relevante para hacer negocios, por lo que InterBanco continuó fortaleciendo su red de Centros de Negocios con 72 puntos de atención presencial a clientes, ampliando su cobertura nacional, luego de abrir sus puertas en Caja Desplazada Zolic en Santo Tomás de Castilla, Izabal, así como el segundo centro de negocios en Petén, en la localidad de Poptún.



- En virtud que el servicio es un importante diferenciador para InterBanco, se realizaron 14 talleres de refuerzo de protocolos de servicio, así como la implementación de un comité que escuche la Voz del Cliente, identificando mejoras en diferentes canales, perceptibles a nuestros clientes.
- Con la finalidad de tener canales más intuitivos y funcionales, en 2024, se rediseñó el Sitio WEB público de InterBanco, transformando la experiencia del cliente en línea, impulsando su uso, generando prospectos y avanzando hacia un banco 100% digital. Además, se implementaron 9 kioskos digitales y 10 pantallas en Centros de Negocios, fomentando la digitalización de procesos. Reforzando el posicionamiento, se realizaron 77 eventos para acercarnos a potenciales clientes para productos de vivienda y auto, así como 7 eventos enfocados al segmento PYME. Así mismo, se reforzó la presencia en redes sociales, incursionando a partir de 2024 en TikTok. Éstos, entre otros esfuerzos, permitieron que los indicadores de Top of Mind mejorara de 4.29% en 2023 a 4.53% en 2024.



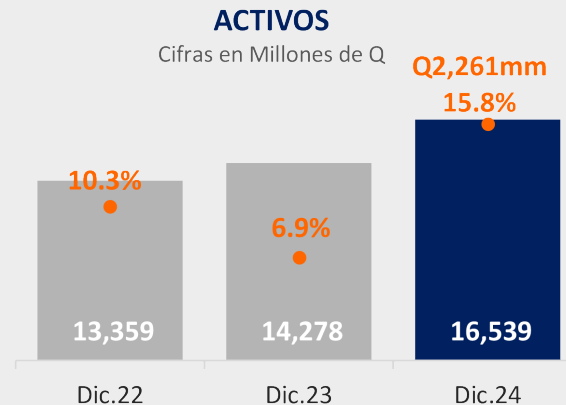
v. ACCIONISTAS

- Alineado con el objetivo de “Potenciar el Negocio con una Adecuada Gestión de Riesgos” y ante la constante amenaza cibernética, InterBanco continuó fortaleciendo los mecanismos de detección y prevención de los ciber riesgos, para lo cual se realizaron inversiones en soluciones de ciberseguridad que apoyen esta iniciativa, así también se procedió con el robustecimiento de configuraciones de seguridad de los servidores que soportan la operación del negocio, fortalecimiento de la seguridad en la red interna a través del establecimiento de reglas de conexión y la implementación de controles para la protección de datos. Por otro lado, se continuó con el desarrollo y calibración de modelos de calificación en solicitudes de crédito.
- A partir de la entrada en vigencia el 1 de septiembre 2024 del Decreto No. 2-2024 del Congreso de la República, se pusieron en marcha las modificaciones derivadas de la Ley de Tarjeta de Crédito, que implicó entre otros, convenios de pago automatizados, emisión robótica de finiquitos, detalle de la información a pagar en estados de cuenta, así como la implementación de las modificaciones en el Manual de Instrucciones Contables, derivados de la propia ley.
- El 1 de enero de 2024, entró en vigor el nuevo Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, contenido en Resolución JM-47-2022 y modificada por la Resolución JM-67-2023, por lo que se implementaron las modificaciones en la contabilidad, nueva clasificación de cartera por segmentos y subsegmentos, cálculos para generación de Pérdidas Esperadas en base a Pérdida Dado el Incumplimiento (PDI), Probabilidad de Incumplimiento (PI) y Exposición al Momento del Incumplimiento (EMI) y Reservas Dinámicas, que forman parte de los Estados Financieros. Otro cambio importante es que esta nueva regulación requiere determinar Pérdidas Esperadas y Reservas Dinámicas para cartera con clasificación A.
- Derivado de la entrada en vigencia de la Resolución JM-91-2024 Reglamento de Medidas de Seguridad en Canales Electrónicos, se instituyó la Gerencia de Gestión de Fraude, a fin de fortalecer la gobernanza y gestión de este riesgo. Así mismo, se creó la política que norma la seguridad en los canales que se ponen a disposición de nuestros clientes a través de internet y la política para la atención de inconformidad de clientes que puedan afectar el prestigio del Banco.

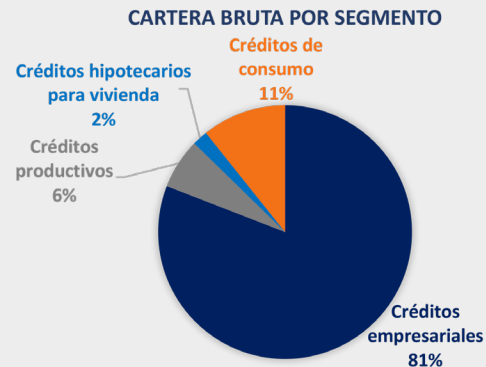
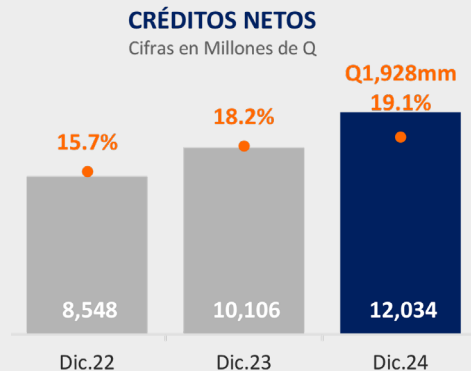
d. RESULTADOS FINANCIEROS

i. Balance General

InterBanco permaneció en la posición número 8 por tamaño de activos en el sistema bancario, con un monto de Q16,539 millones, lo que equivale a un crecimiento interanual de Q2,261 millones o 15.8%.

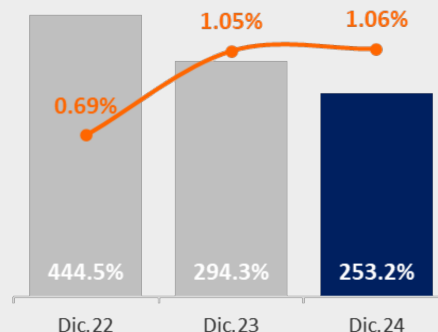


Los créditos netos representaron el 72.8% de los activos totales y alcanzaron un monto de Q12,034 millones, Q1,928 millones más que a diciembre 2023 (19.1%). Al profundizar en los segmentos que conforman la cartera, se aprecia que un 87% son créditos Empresariales y Productivos.



En cuanto a la calidad de cartera, medida por el índice de morosidad, éste alcanzó un nivel de 1.06% y la cobertura 253.2%, lo cual muestra tendencia descendente debido a los cambios regulatorios explicados previamente; no obstante se cuenta con un nivel prudente de reservas para afrontar los requerimientos de la cartera crediticia, siendo de los mejores niveles del mercado bancario.

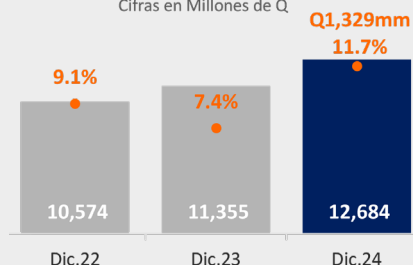
CALIDAD DE CARTERA



Los depósitos de clientes ascendieron a Q12,684 millones, Q1,329 millones adicionales a lo observado a diciembre de 2023, representando un aumento de 11.7%. El principal incremento se observó en moneda nacional, con 14.1%, mientras que en dólares, incluyendo el efecto del tipo de cambio, el crecimiento fue de 4.9% respecto del año anterior. En cuanto al tipo de depósito, los depósitos transaccionales alcanzaron Q7,959 millones, Q689 millones adicionales al monto alcanzado a diciembre 2023, es decir un aumento equivalente a 9.5%. El desempeño de los depósitos a plazo cerró con un saldo de Q4,725 millones al cierre de 2024, incrementando Q640 millones en términos absolutos y de forma relativa 15.7%.

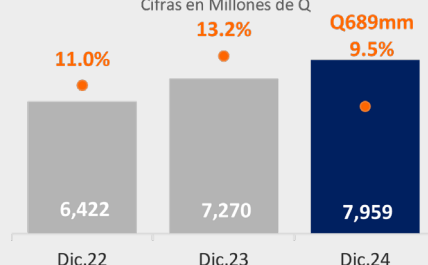
DEPÓSITOS

Cifras en Millones de Q



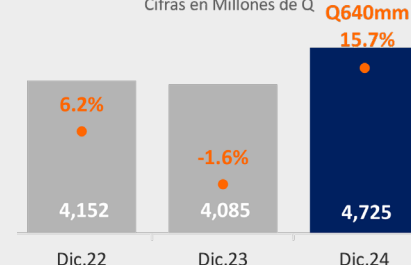
DEPÓSITOS A LA VISTA

Cifras en Millones de Q



DEPÓSITOS A PLAZO

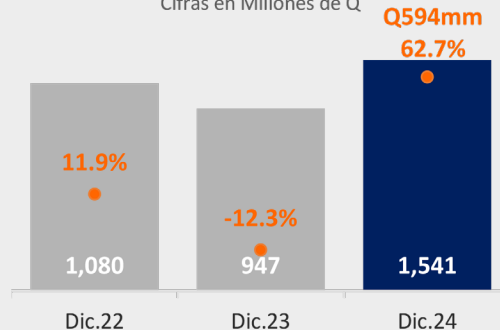
Cifras en Millones de Q



Los créditos obtenidos en el extranjero son otra fuente de fondeo importante; éstos sumaron Q1,541 millones, aumentando Q594 millones o 62.7%, respecto de 2023. Este comportamiento fue influenciado por el incremento de demanda de créditos en dólares.

CRÉDITOS OBTENIDOS

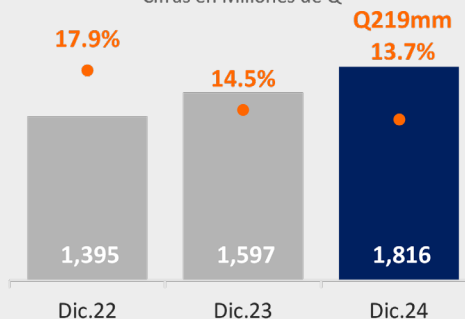
Cifras en Millones de Q



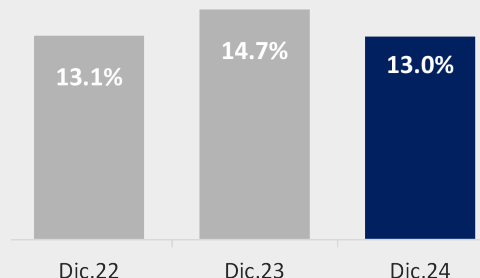
El patrimonio de InterBanco sumó Q1,816 millones, mostrando así un crecimiento de Q219 millones o 13.7%. El patrimonio técnico alcanzó 13.0% en 2024, luego de un 14.7% en diciembre 2023, como resultado del incremento de cartera observado, así como por las modificaciones al Reglamento de Riesgo Crediticio.

PATRIMONIO

Cifras en Millones de Q

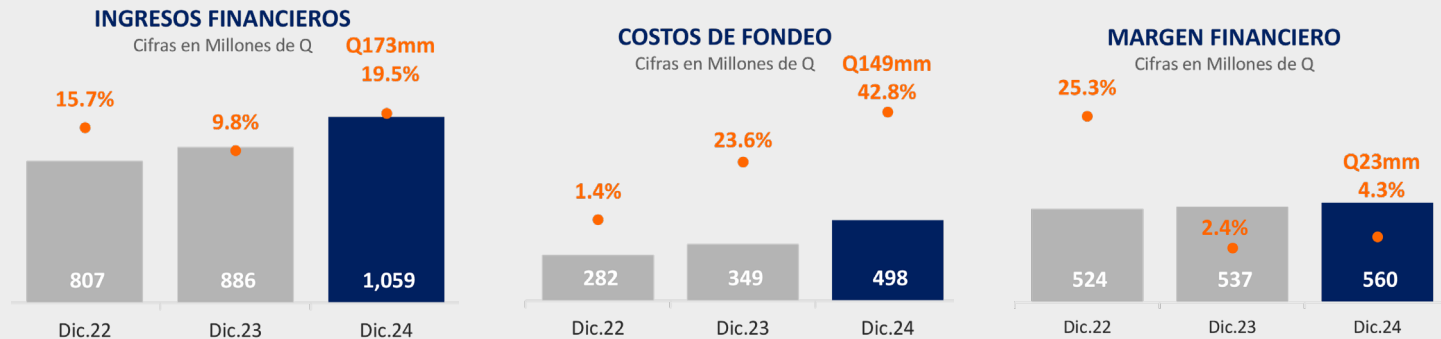


PATRIMONIO TÉCNICO



ii. Estado de Resultados

Los ingresos financieros, incluyendo dividendos de filiales registrados en 2024, sumaron Q1,059 millones, un crecimiento de Q173 millones o 19.5%, impulsado por el crecimiento de la cartera crediticia primordialmente. El costo de fondeo en 2024, a pesar que la tasa líder observó reducciones, eso no se transmitió a las tasas requeridas por los depositantes, ante la reducida liquidez con que operó el sistema, razón por la cual, registró un importante aumento de 42.8% o Q149 millones, continuando con la tendencia que ya se había observado en 2023. El margen financiero, por tanto, resulta en Q560 millones, creciendo respecto del año anterior Q23 millones o 4.3%.



En 2024, los ingresos por servicios y comisiones continuaron con una tendencia ascendente, sin embargo, en esta ocasión, no fue el caso para ingresos por Servicios, debido a que este año no se obtuvo el ingreso de retiro de efectivo de otros clientes en nuestros cajeros automáticos, ante la venta de los mismos en el año 2023; no obstante, otros rubros como Administración de Cuentas, Cobros por Cuenta Ajena, Seguros y Cash Management mitigaron en buena medida dicho efecto. De forma agregada, alcanzaron Q216 millones, creciendo Q13 millones o 6.5%.

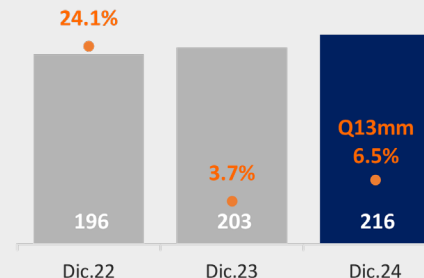
INGRESOS POR SERVICIOS, COMISIONES Y DIVISAS

Cifras en Millones Q



SERVICIOS, COMISIONES Y DIVISAS

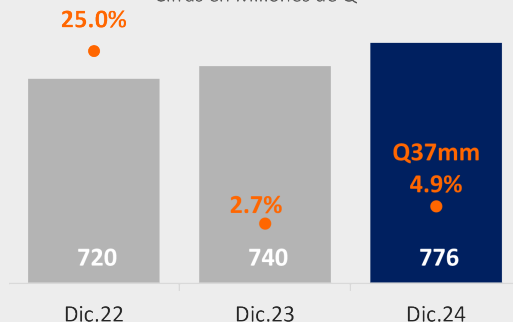
Cifras en Millones de Q



De esa cuenta, el margen ordinario sumó Q776 millones, aumentando Q37 millones o 4.9% de forma interanual. Los costos de explotación sumaron Q410 millones en 2024, aumentando Q35 millones o 9.2%.

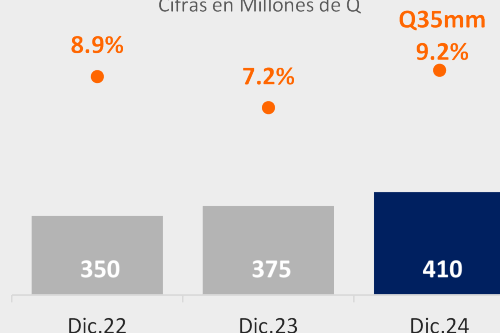
MARGEN ORDINARIO

Cifras en Millones de Q



COSTES DE EXPLOTACIÓN

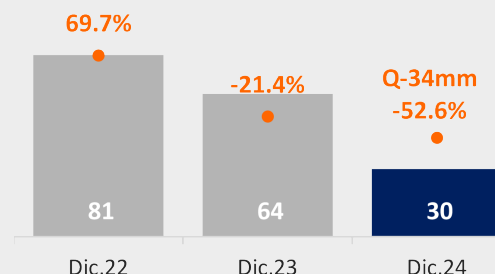
Cifras en Millones de Q



La constitución de provisiones para cuentas incobrables alcanzó, en 2024, un gasto de Q30.0 millones, Q34 millones menos o -52.6% respecto a lo constituido en 2023, ante el ordenamiento regulatorio de reclasificar la reserva genérica a Pérdidas Esperadas.

PROVISIONES PARA CUENTAS INCOBRABLES

Cifras en Millones de Q

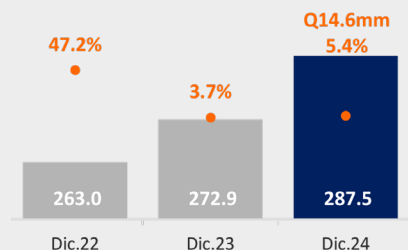


Los resultados netos sumaron Q287.5 millones, creciendo Q14.6 millones o 5.4% respecto de la utilidad observada en 2023 de Q272.9 millones.

El ratio de rentabilidad sobre patrimonio promedio pasó de 18.57% en 2023 a 17.07% en 2024, y el ratio de rentabilidad sobre activos promedio se contrajo de 2.02% en 2023 a 1.86% en 2024.

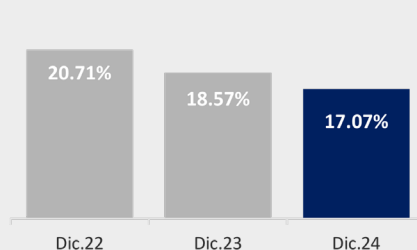
RESULTADOS NETOS

Cifras en Millones de Q



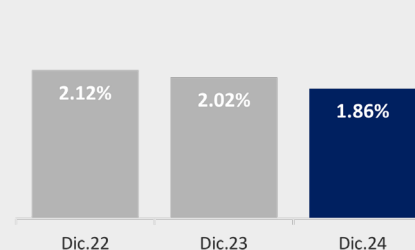
ROE

(Utilidad Neta/Patrimonio Promedio)



ROA

(Utilidad Neta/Activo Promedio)





En 2024 Interbanco amplió su participación de mercado en los rubros de Activos, Cartera Bruta, Recursos de Clientes y Utilidades; así como presentó un retorno sobre capital y un retorno sobre activos por encima de la media del mercado.

Agradezco la dedicación, lealtad y esfuerzo de nuestros 970 colaboradores, a nuestros clientes la oportunidad de poderles servir y ser un sólido aliado en los logros de sus emprendimientos y proyectos y la confianza de nuestros accionistas en esta gestión, lo cual nos permitió, alcanzar una vez más, en el 2024, nuestro propósito de impulsar el desarrollo de nuestro entorno!

Atentamente,
José Antonio Corrales
Presidente del Consejo de Administración

