

Memoria de Sostenibilidad 2024





| | |
|--|-----------|
| Cartas de Bienvenida | 03 |
| Carta del Presidente del Consejo de Administración | 05 |
| Carta del Gerente General de Grupo Financiero InterBanco | 06 |
| Creando valor sostenible | 07 |
| Sobre InterBanco | 09 |
| Sobre nuestra primera Memoria de Sostenibilidad | 10 |
| Nuestro Propósito y Valores | 11 |
| Nuestros Principios | 13 |
| Nuestro Rumbo Estratégico 2024 | 15 |
| Gestión de Negocio | 17 |
| Reconocimientos / Certificaciones | 18 |
| Presencial Institucional - Puntos de Servicio | 20 |
| Comunicación | 21 |
| Estrategia Digital | 24 |
| Marcas, productos y servicios | 25 |
| Membresías en asociaciones y participación en iniciativas externas | 32 |
| Grupos de Interés | 34 |
| Análisis de Materialidad | 35 |
| Plan de Sostenibilidad | 37 |
| Finanzas Sostenibles | 38 |
| Construyendo solidez a través del buen gobierno | |
| Estructura | 43 |
| Función de Comités | 48 |
| Ética y Cumplimiento | 50 |
| Comportamiento Ético | 57 |



Contenido

| | |
|---|------------|
| Relaciones de valor basadas en cercanía | 59 |
| Experiencia del Cliente | 61 |
| Impulsando la Transformación y la Innovación | 63 |
| Ciberseguridad y seguridad de la información | 65 |
| Proveedores | 68 |
| Interés genuino por nuestra gente | 71 |
| Talento, equidad y desarrollo | 73 |
| Inclusión e igualdad de oportunidades | 77 |
| Capacitación y formación | 77 |
| Talento Digital | 78 |
| Desarrollo del talento y bienestar | 81 |
| Cultura basada en el Propósito | 83 |
| Condiciones de salud y seguridad | 85 |
| Compromiso social y ambiental | 91 |
| Programas de Contribución Social | 93 |
| Alianzas | 94 |
| Gestión Ambiental Interna | 100 |
| Índice GRI | 108 |
| Anexos | 111 |
| Información Financiera | 113 |
| Informe de verificación independiente de Grupo Financiero Banco Internacional | 115 |

Carta de Bienvenida



Carta del Presidente del Consejo de Administración de acuerdo con formato: GRI 2-22

A lo largo de casi cinco décadas, guiados por nuestro propósito de impulsar el desarrollo de nuestro entorno, Grupo Financiero Banco Internacional ha consolidado una posición de liderazgo, guiado por principios de solidez, cercanía, ejemplaridad y decisión.

Desde el Consejo de Administración, hemos acompañado esta evolución con una visión de largo plazo, centrada en la creación de valor y siempre pensando en fortalecer y generar confianza en todos nuestros grupos de interés.

En el contexto global actual, que exige actuar con conciencia, resiliencia e innovación, queremos reafirmar nuestra convicción que la sostenibilidad no es una opción, sino una dimensión esencial de la forma en que hacemos y queremos hacer negocios. Esta visión y forma de hacer negocios, está plenamente integrada en nuestras decisiones como Consejo, impulsando una gestión responsable que considere el impacto social, ambiental y económico de nuestras acciones.

La sostenibilidad representa un compromiso de largo plazo que asumimos desde la más alta instancia de gobierno corporativo. Es parte del legado que queremos construir: una institución que genere valor a sus diferentes grupos de interés, que sea capaz de responder a los desafíos del presente y que genere valor sostenible a futuro. Por ello, respaldamos con firmeza la hoja de ruta que ha trazado la administración para incorporar la sostenibilidad como un eje transversal en la estrategia de todo el Grupo.

Este primer informe de sostenibilidad marca un hito relevante. No solo da cuenta de avances concretos que hemos logrado, sino que también refleja la voluntad institucional de avanzar con integridad, transparencia y propósito. Sabemos que este será un camino profundamente transformador que nos exigirá no solo dar nuestro mejor esfuerzo, sino que ser constantes en ello.

Desde el Consejo de Administración, seguiremos promoviendo una cultura de gobernanza sólida y orientada a la generación de valor a largo plazo. Además, seguiremos impulsando una cultura que inspire confianza en nuestros inversionistas, fortalezca la relación con nuestros grupos de interés y asegure la coherencia entre nuestros principios y nuestras prácticas.

Agradezco a todos quienes han contribuido a este esfuerzo y reitero nuestro compromiso de seguir impulsando un desarrollo que sea sostenible, responsable y que siga generando valor a futuras generaciones.

José Antonio Corrales Aguilar



Carta del Gerente General de Grupo Financiero Banco Internacional



A lo largo de nuestros 48 años de trayectoria en el sistema bancario, hemos trabajado con un propósito claro: "Impulsar el desarrollo de nuestro entorno". Este compromiso ha sido nuestro norte, guiando cada decisión y cada paso que damos como Grupo Financiero. Hoy, me enorgullece compartir que estamos comenzando una nueva etapa en este recorrido, una que redefine nuestra responsabilidad hacia el mundo que nos rodea y nos invita a ser más conscientes del impacto que generamos.

Nos embarcamos en el viaje de la Sostenibilidad, un camino que no solo forma parte de nuestra gestión responsable, sino que se integra profundamente en nuestra estrategia corporativa. Este impulso responde a un llamado claro de nuestros grupos de interés: colaboradores, clientes, accionistas y sociedad en general, con quienes compartimos la visión de un futuro más sostenible y esperan que nuestra organización asuma un rol activo en este compromiso.

La sostenibilidad es hoy un pilar central de nuestra visión a largo plazo. Ya no es solo una aspiración, sino una responsabilidad que asumimos con determinación, porque creemos que el desarrollo no puede existir sin un firme compromiso hacia el bienestar social, ambiental y económico de nuestro entorno. El presente reporte refleja los primeros pasos que estamos dando hacia la integración plena de la sostenibilidad en nuestras operaciones y decisiones estratégicas.

Este nuevo enfoque se manifiesta en acciones concretas. Desde la reducción de nuestra huella ambiental y el fortalecimiento de nuestras prácticas laborales, hasta el impacto positivo que buscamos generar en las comunidades donde operamos, estamos adoptando un enfoque holístico que une nuestra ambición empresarial con nuestra misión de generar valor compartido.

La sostenibilidad no es una meta para alcanzar en solitario; será el fruto de esfuerzos conjuntos entre nuestros colaboradores, proveedores, clientes y aliados estratégicos. Invitamos a todos ustedes a unirse a nosotros en este viaje. Cada uno de nosotros tiene un papel fundamental en la construcción de un futuro más próspero y sostenible.

Finalmente, quiero agradecer a todos aquellos que han contribuido a que este primer paso sea una realidad. Sigamos impulsando el desarrollo de nuestro entorno, con la certeza de que nuestras acciones de hoy marcarán un futuro más responsable, equitativo y sostenible para las generaciones venideras.

Con gratitud y visión hacia el futuro,

Jorge Luis Cabrera

Creando
valor
sostenible



CREANDO VALOR SOSTENIBLE

Sobre InterBanco

En 1976 Don Ignacio Fierro, acompañado de un grupo de empresarios guatemaltecos compartieron el firme propósito de contribuir al desarrollo económico de Guatemala; iniciando una institución bancaria. Ésta inicia operaciones con el nombre de Banco Internacional, S.A., en el Centro Histórico de la Ciudad de Guatemala.

Históricamente InterBanco ha vivido una evolución constante dando siempre un paso adelante de cara al desarrollo financiero del país. Desde su cambio de imagen comercial en 2012, donde deja atrás el nombre de Banco Internacional, hasta el día de hoy, ha sido pionero en varios hitos financieros a nivel nacional, que han permitido abrir paso a la evolución de la Banca y la forma de hacer negocios en Guatemala.

Con un modelo de atención de servicio y asesoría al cliente consolidado en su cultura; implementa a inicios del segundo milenio una nueva plataforma con tecnología de punta que permitiría operar todas las transacciones financieras en tiempo real, de forma ágil, segura y eficiente, desde cualquier lugar.

En los años sucesivos, ha venido modelando sus productos y servicios en pro de la mejora continua, con el objetivo de satisfacer cada necesidad expresada por sus clientes; siempre con la vista hacia adelante, considerando las tendencias mundiales. Esta labor, le ha permitido a InterBanco ofrecer a sus clientes personas y empresas operar en un banco que cada día actualiza la experiencia de usuario, en todos sus canales de atención.

InterBanco además ofrece una red de más de 68 Centros de Negocios a nivel nacional donde brinda soporte y asesoría personalizada de forma integral, para la implementación de soluciones digitales efectivas que le permiten a cada cliente, operar al mismo nivel de capacidad y velocidad que opera el mundo hoy día.



CREANDO VALOR SOSTENIBLE

Sobre nuestra primera Memoria de Sostenibilidad

GRI (2-1, 2-3, 2-4)

En el Grupo Financiero Banco Internacional, S. A., los valores de Ejemplaridad, Cercanía, Solidez y Decisión han sido pilares fundamentales que nos han permitido adaptarnos de manera efectiva a las necesidades de nuestros clientes, colaboradores, accionistas y la sociedad en general. Bajo esta alineación, hemos definido nuestro propósito institucional que refuerza el compromiso con el futuro: Impulsamos el desarrollo de nuestro entorno. Este propósito guía todas nuestras acciones y nos motiva a integrar la sostenibilidad como un pilar esencial en nuestra estrategia.

A través de una red de Centros de Negocios bancarios y puntos de banca de consumo, seguimos brindando soluciones digitales innovadoras que permiten a nuestros clientes operar con la misma capacidad y velocidad que exige el mundo actual. Este enfoque integral busca no solo mejorar la experiencia del cliente, sino también consolidar nuestra relación con todos nuestros grupos de interés, promoviendo un futuro más justo y equilibrado para la sociedad y el medio ambiente.

Con una trayectoria de 48 años de innovación y liderazgo en el sector financiero, hoy nos complace presentar nuestra Primera Memoria de Sostenibilidad, un hito que refleja el compromiso con un modelo de negocio más responsable. Esta memoria ha sido elaborada siguiendo los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), versión 2021 y cuenta con la verificación externa independiente del Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala lo que garantiza que nuestro informe esté alineado con las mejores prácticas de transparencia, rendición de cuentas y gestión sostenible. La información presentada corresponde a la gestión de nuestro Grupo Financiero Banco Internacional, por lo que en el presente informe se hará referencia a: Grupo Financiero, InterBanco, la Institución y el Banco.

El informe abarca el período comprendido entre enero y diciembre de 2024, brindando una visión clara del camino que hemos emprendido, así como de los primeros resultados alcanzados con un enfoque en la Sostenibilidad. Al hacerlo, buscamos compartir con nuestros grupos de interés el camino recorrido, donde InterBanco sigue innovando, adaptándose a las nuevas tendencias y fortaleciendo su compromiso con todos los grupos de interés para contribuir al desarrollo integral de nuestro entorno.



Contacto

Para cualquier consulta relacionada con esta Memoria de Sostenibilidad, o para obtener más información sobre nuestras iniciativas y compromisos en Sostenibilidad, le invitamos a ponerse en contacto con nosotros.

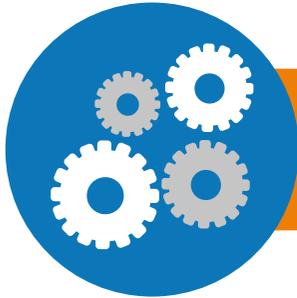


Oficinas:

Dirección: Torre Internacional Av. Reforma 15-85 Zona 10

Página web: www.interbanco.com.gt

Punto de contacto directo: Alejandra Quiñonez | Gerente de Sostenibilidad | alejandra.quinonez@interbanco.com.gt



Nuestro Propósito y Valores

GRI 2-23

Impulsamos el desarrollo de nuestro entorno



CREANDO VALOR SOSTENIBLE

Ejemplaridad

Demostramos a través de nuestro comportamiento que somos ejemplo de los principios y valores del Grupo Financiero, siendo coherentes con nuestra relación con clientes, accionistas, colaboradores y sociedad.

Cercanía

Generamos un ambiente profesional de confianza que facilita la comunicación. Escuchamos activamente a nuestros clientes, colaboradores y a las demandas de la sociedad. Ser cercanos nos permite una adaptación ágil y sencilla de las circunstancias, respetando la diversidad.

Solidez

Perseguimos la permanente creación de valor para asegurar el desarrollo futuro. Esto nos permite tener un proyecto con una visión común que integra el corto y largo plazo, generando un verdadero compromiso y la responsabilidad de crear legado.

Decisión

Actuamos con calidad en entornos inciertos y cambiantes, identificando con agilidad alternativas y eligiendo las más adecuadas. Buscamos mejorar continuamente y aprendemos del error con autocrítica y humildad.



Nuestros Principios

1. **Reputación Corporativa:**

Velamos permanentemente por nuestra reputación corporativa, basada en estándares de ética, respeto al medio ambiente y responsabilidad social. Nuestro actuar debe generar confianza en los accionistas, administradores, gestores, colaboradores, proveedores, clientes, autoridades y sociedad en general.

2. **Responsabilidad Social:**

Los colaboradores del Grupo Financiero Banco Internacional estamos conscientes de que nuestro actuar debe ser legítimo, con base en nuestro aprecio a la verdad y en la conciencia de operar responsablemente dentro y para la sociedad. Debe prevalecer el bien común sobre el bien individual, sin desviarnos de los objetivos de la Institución; por ello, se esperan los más altos estándares de comportamiento ético dentro y fuera de la misma.

3. **Valoración al Colaborador**

Nuestros colaboradores constituyen nuestro principal activo (al ser la nuestra, una institución orientada al servicio) y son quienes nos proporcionan la energía, la creatividad y el talento que necesitamos para que nuestro negocio se desarrolle. La Institución procurará para sus colaboradores remuneraciones justas, trato con cortesía, buen clima laboral y ambientes seguros de trabajo. Además, se comunicarán de forma oportuna a los colaboradores los resultados generales de la operación.

4. Respeto y no discriminación

El Grupo Financiero Banco Internacional reconoce que el trabajo dignifica, por ello consideramos a nuestros colaboradores como seres humanos dignos de respeto, que merecen ser escuchados y tratados con equidad, sin discriminación alguna y en colaboración recíproca. En consecuencia, el acoso, el abuso, la intimidación, la falta de respeto y consideración son inaceptables y no se permitirán ni tolerarán en el trabajo. Aquellos colaboradores con personal a su cargo deberán promover y asegurarse, con los medios a su alcance, de que dichas situaciones no se produzcan.

No es permitido el uso de puesto de trabajo para solicitar favores o servicios personales a los colaboradores a su cargo ni para ejercer algún tipo de acoso, violencia o discriminación en el ejercicio de sus funciones.

5. Igualdad y desarrollo profesional

Se reconocerá el mérito de cada uno y se fomentará la igualdad de acceso a las oportunidades de desarrollo profesional existentes, según las características, cualidades, desempeño y contribuciones de cada uno. No es admisible ninguna decisión que afecte la carrera profesional de colaboradores basada sólo en relaciones personales de amistad o sentimentales y por ningún motivo se debe dar trato preferente a un colaborador por razones de afinidad, religión, género, raza, grupo social, condición u origen.

La Institución prestará especial atención a la motivación, reconocimiento, participación y formación de sus colaboradores. Comunicará claramente las asignaciones de cada uno en su puesto de trabajo, fomentará iniciativas, potenciará la comunicación en todos los niveles, así como evaluará con objetividad y transparencia los resultados de cada uno.



Nuestro Rumbo Estratégico 2024

En un entorno financiero en constante evolución, hemos definido un rumbo estratégico que impulsa el crecimiento sostenible y la creación de valor. Con una visión clara y objetivos bien establecidos, buscamos consolidarnos como una institución innovadora, ágil y comprometida con el desarrollo de nuestro entorno. Nuestra estrategia equilibra rentabilidad, sostenibilidad e impacto positivo, asegurando una operación alineada con nuestros valores y enfocada en ofrecer soluciones que superen las expectativas del mercado. Asimismo, promovemos una cultura organizacional que fomenta el talento, la excelencia y el trabajo en equipo. Este planteamiento estratégico nos guía en la toma de decisiones y refuerza nuestro compromiso de seguir construyendo un banco sólido, confiable y preparado para los desafíos del futuro.

A continuación, como vemos esta visión de futuro de forma estructurada:

Propósito

Impulsamos el desarrollo de nuestro entorno

Misión

En el 2026, alcanzaremos un 4.0 % de participación de mercado en créditos a través de soluciones digitales diferenciadas



Perspectivas y Objetivos Estratégicos por Grupo de Interés

Valor para los Accionistas

- Crecer de forma rentable, sostenible y diversificada
- Potenciar el negocio con una adecuada gestión de riesgos

Adquisición, lealtad y preferencia de Clientes

- Contar con un portafolio rentable y segmentado que anticipa y supera las expectativas del cliente
- Posicionar nuestra marca en términos de agilidad, innovación, servicio y solidez

Excelencia en Operaciones y Tecnología

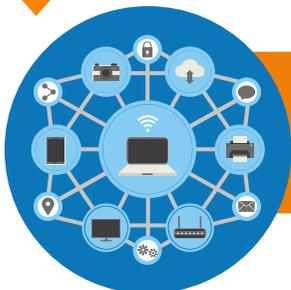
- Ejecutar procesos con visión transversal de forma ágil, eficiente y sustentable, enfocados en el cliente
- Contar con entornos tecnológicos que brinden seguridad, disponibilidad y funcionalidad

Compromiso con Nuestra Gente

- Contar con un diseño organizacional que asegure el adecuado uso de nuestra capacidad instalada
- Promover una cultura de decisión y acción, a través del desarrollo de colaboradores
- Ser reconocidos como el mejor lugar para trabajar

Impacto en nuestro entorno

- Contribuir con responsabilidad al desarrollo sostenible de nuestro país



Gestión de Negocio

GRI 2-1, 2-6, 2-7

Transformación Digital:

Como parte de su estrategia diferenciadora, InterBanco ha venido construyendo un portafolio de productos y servicios digitales. Esta estrategia se construye a lo largo del tiempo y a través de un esfuerzo de migrar a los clientes al uso del canal digital, esfuerzo que en el 2024 representó que el 82.63% de las transacciones procesadas por el banco fueran a través de canales digitales y 44.3% fueran vía banca en línea. Como parte de este proceso, el 2022 se inició con una visión de fomentar la venta de productos a través de los canales digitales, logrando que en el 2024 se implementaran cinco servicios digitales que permiten la diversificación de productos que responden a las nuevas demandas del mercado. Entre ellos destacan el InterSorteo Digital, e-Credit, e-Sobregiro y las cuentas de nómina.

Durante el 2024 se logró una participación de ventas por parte del canal digital de 8.78% en la venta de productos donde dicha funcionalidad está habilitada. La misma fue apoyada por una fuerte penetración en la venta de tarjeta de crédito y préstamo personal a través del canal. Adicionalmente el banco fortaleció su posicionamiento en ahorro con el lanzamiento de “InterSorteo Digital”, un producto financiero que además de promover el ahorro, también brinda recompensas adicionales como sorteos periódicos con premios exclusivos.

Adicionalmente, en InterConsumo también se buscó ampliar el portafolio incursionando en producto de marca compartida de tarjeta de crédito que permite a los clientes de InterConsumo acceder a tarjetas de crédito a través de InterBanco. La solución implementada se caracteriza por tener una interfaz simple y expedita con un proceso 100% digital.

Nuestros Clientes:

Al cierre de 2024, contamos con 168,513 clientes activos que representan un crecimiento del 5.43% respecto al 2023, a quienes continuamos brindando productos digitales accesibles y personalizados que responden a sus necesidades frente a entornos cambiantes. Nuestro enfoque digital no solo mejora la experiencia de nuestros clientes, sino que también promueve la inclusión financiera y el empoderamiento económico en un mundo cada vez más digitalizado. De los clientes activos, 161,019 consisten en persona natural y 8,678 en persona jurídica representando niveles de vinculación de 38,774 y 2,168 a nivel del Banco. En InterConsumo, actualmente se cuenta con una cartera de créditos compuesta de 68,370 clientes.

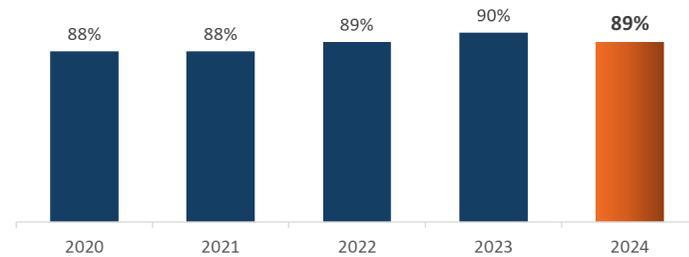


Reconocimientos / Certificaciones

Great Place to Work - Certificación InterBanco

Como parte del compromiso con el bienestar de nuestra gente, en los últimos años hemos realizado la medición de Clima Organizacional de Great Place to Work, certificándonos como un excelente lugar para trabajar. En el 2024 reafirmamos ese compromiso al realizar nuevamente la encuesta y obtener una participación del 91% y un nivel de satisfacción del 89%, lo que nos permitió obtener la certificación y posicionarnos en el Top 7 de los Mejores Lugares para Trabajar en Guatemala. Este logro cobra mayor relevancia al ser uno de los únicos dos bancos dentro del Top 10 a nivel nacional.

Estas acciones reflejan nuestro interés genuino por escuchar, valorar y actuar con base en la voz de quienes forman parte de esta organización, consolidando una cultura centrada en las personas como pilar fundamental de nuestra estrategia de sostenibilidad.



Historial Nivel de Satisfacción - Clima Laboral





2ª. edición del Ranking Merco Empresas y ESG Guatemala



¡Nos llena de orgullo por segundo año consecutivo, formar parte del TOP 100 de empresas con mejor reputación en Guatemala! Reafirmamos nuestro compromiso como un banco innovador y cercano, ubicándonos en la posición **No. 91**. Este logro refleja el esfuerzo de nuestros colaboradores y la confianza de nuestros clientes, quienes nos inspiran a conquistar la reputación que construimos día a día.



En el 2024 obtuvimos el puesto **No. 90** en el ranking de las **100 empresas con mejor reputación en Guatemala 2024 en términos ESG**. Este importante paso refleja el avance de nuestra visión de sostenibilidad y nos motiva a continuar promoviendo prácticas responsables que generen un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.



Presencia Institucional Puntos de Servicio

GRI 2-6, 2-7

Los puntos de servicio son el primer contacto con nuestros clientes, ya sean físicos o digitales, y representan la accesibilidad, cercanía y solidez que nos definen como institución financiera. Desde nuestros Centros de Negocios hasta nuestras plataformas digitales, nos aseguramos de brindar experiencias ágiles, seguras y alineadas con los valores de inclusión, innovación y sostenibilidad.

En InterBanco denominamos nuestras sucursales o agencias como Centros de Negocios, reconociendo que, más que ser un punto transaccional aspiramos a ser un centro de convergencia en el cual nuestros clientes puedan ser asesorados de forma personal y profesional, de manera que esto les permita obtener la mejor solución financiera para sus necesidades



Nuevos Centros de Negocios 2024

Centros de Negocios consolidados

Centros de Negocios Ciudad

Centros de Negocios Departamentales



31



5



1

14

2

8

3

9

3

Región Oriente

Región Occidente

Región Sur

Región Central1

Nuevos Centros de Negocios 2024

- Poptún, Petén
- Jalapa
- Puerto Barrios, Izabal (Zolic)

GRI 203-1

En el 2024 se invirtieron más de Q 1,171,000.00 en remodelaciones en diversos puntos de nuestras instalaciones, un esfuerzo clave para mejorar la infraestructura y ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes, así como espacios agradables de trabajo para nuestros colaboradores.

CREANDO VALOR SOSTENIBLE



Comunicación

La comunicación con nuestros grupos de interés es una prioridad. Por ello, durante 2024, se ha reforzado la presencia digital, compartiendo información relevante y actualizada a través de las redes sociales, así como la renovación de la página web, la cual ofrece un espacio más moderno e intuitivo, brindando una experiencia digital y acceso a los servicios desde cualquier lugar. Estos canales nos han permitido acercarnos aún más a nuestros grupos de interés, brindando contenidos sobre productos, servicios, educación financiera y sostenibilidad, reafirmando nuestro compromiso con la transparencia y el acceso a la información.



Redes sociales:

 @InterBancoGuatemala
14 mil seguidores

 @interbanco.gt
743 seguidores

 @interbancogt
6 mil seguidores

 @interbancoguatemala
14 mil seguidores

 @InterBancoGT
2,283 seguidores

 @InterBancoGT
3,340 suscriptores



A través de Ibon podemos comunicarnos con clientes, es el canal más inmediato, canal de comunicación directo, canal de respaldo

CREANDO VALOR SOSTENIBLE



Canal WhatsApp InterBanco

Como parte de nuestro compromiso con la innovación, la cercanía y la experiencia del cliente, en InterBanco hemos consolidado WhatsApp como un canal estratégico de atención y comunicación directa con nuestros usuarios. Este canal opera bajo tres usos primarios, diseñados para ofrecer valor en distintos momentos del viaje del cliente:

Atención transaccional automatizada con IBON: Nuestra Asesora Virtual, IBON, permite a los clientes realizar consultas y gestiones operativas de forma rápida y segura las 24 horas del día, mediante un flujo conversacional automatizado que simplifica procesos y mejora la eficiencia del autoservicio.

Atención personalizada con asesores humanos: El canal también facilita la conexión directa entre nuestros clientes y asesores especializados de nuestro Contact Center, permitiendo una atención más cercana, empática y efectiva cuando se requiere acompañamiento personalizado en productos o servicios financieros.

e-Savings
Tu ahorro en dólares crece mes a mes.

Tasa de interés **3% anual**

IngresoDPI
bit.ly

¿Quieres empezar a ahorrar en dólares de forma fácil y segura? 💡
Con e-Savings en dólares de InterBanco obtienes una tasa anual del 3%, capitalizaciones mensuales, programas tus depósitos automáticos y administras tu dinero 24/7.
¡Obtén estos y otros beneficios más al aperturar tu cuenta de Ahorros digital con InterBanco desde donde estés! 💰

11:51 a. m.

🔗 Apertura aquí

e-Savings
Ahorra en dólares con el 3% de interés anual

Servicio personalizado: 24/7

Apertura tu cuenta desde InterBanking App

IngresoDPI
bit.ly

Ahorra de forma 100% digital con e-Savings en dólares de InterBanco con una tasa de interés anual del 3% y capitalización mensual, disfruta de estos beneficios:

- ✅ Aportes automáticos para hacer crecer tu ahorro.
- ✅ Acceso 24/7 para gestionar tu dinero cuando quieras.
- ✅ InterPuntos con tu Tarjeta de Débito.
- ✅ Beneficios de la App Fri para pagar y transferir fácilmente.

¡Apertura desde donde estés!

3:24 p. m.

🔗 Apertura aquí

Blog InterBanco

En nuestra institución, entendemos que la Sostenibilidad también aborda el desarrollo integral que beneficia tanto a nuestros clientes individuales como empresariales, así como a las comunidades y al entorno en el que operamos. A través de iniciativas estratégicas, buscamos crear valor sostenible no solo en el ámbito financiero, sino también en el desarrollo personal, profesional y empresarial de nuestros usuarios.

Para este fin, hemos creado un blog informativo que no solo responde a preguntas puntuales sobre productos financieros, sino que también se posiciona como un recurso integral para el crecimiento personal y profesional. Tanto individuos como empresas encuentran en este espacio, contenido valioso que aborda sus necesidades específicas y los ayuda a tomar decisiones informadas. Al integrar diversas intenciones de búsqueda, el blog facilita el acceso a información relevante y útil, permitiendo que cada usuario, ya sea una persona o una empresa, encuentre el apoyo necesario en su proceso de toma de decisiones financieras.

Con este enfoque integral, nos comprometemos a generar un impacto positivo y duradero, apoyando tanto el bienestar financiero de nuestros clientes como el crecimiento y la sostenibilidad de las empresas, consolidándonos como un aliado confiable en el camino hacia el éxito para todos.



CREANDO VALOR SOSTENIBLE

Estrategia Digital

En el 2024 InterBanco continuó su camino en línea con una nueva era en su estrategia digital. Lo hizo a través de la conformación de un equipo especializado y por medio de la alianza con socios expertos que asesoran y apoyan en las mejores prácticas de comunicación en los distintos canales digitales. Como parte de este ejercicio en 2024 se relanzó nuestra página de Facebook, dando un refrescamiento a la misma y permitiendo cumplir con las mejores prácticas que el proveedor requiere. Asimismo se incursionó en la red social de Tik Tok, con el objetivo de acceder a un segmento de la población con el cual previamente se había tenido menos interacción. Ambas iniciativas fueron bien recibidas por nuestros respectivos públicos. InterBanco es un socio financiero integral, que supera los límites de la banca tradicional. Estamos comprometidos a guiar a nuestras audiencias hacia el bienestar financiero y el desarrollo personal, ofreciendo experiencias significativas, explorando la innovación tecnológica y contribuyendo al desarrollo de nuestro entorno.

Pilares de Contenido

Personas - eSoluciones



Bienestar Financiero Personal

Innovación y Tecnología

Equilibrio profesional y personal

Emprendimiento

Corporativo



Transformación Digital

Innovación Empresarial

Liderazgo y Toma de Decisiones

Facts Multi Industria

Pymes



Asesoría Financiera

Digitalización e Innovación

Casos de éxito

Desarrollo Empresarial (Comercialización, Marketing, Nuevos Mercados).

Marcas, productos y servicios

Nuestras marcas, productos y servicios son pilares fundamentales para cumplir con nuestro compromiso de generar valor a largo plazo, tanto para nuestros clientes como para la sociedad. La marca representa nuestra identidad, la confianza que los clientes depositan en nosotros y los valores que nos guían. Nuestros productos y servicios, por su parte, son la herramienta mediante la cual buscamos ofrecer soluciones financieras innovadoras y accesibles para cada uno de nuestros grupos de interés.

Personas

E-Soluciones

- InterBanking
- e-Saving
- e-Plazo
- InterPay
- Inter Sorteo Digital
- e-Sobregiro
- e-Credit

Tarjetas de Crédito

- Clásica
- Oro
- Platinum
- Infinito

Tarjetas de Débito

- InterCard
- Consejos de Seguridad
- Reporte de Viaje

Depósitos

- Monetarios



Inversiones

- Inversión Creciente
- Depósito a Plazo

Ahorro

- Cuenta InterDía

Seguros

- InterSeguro Auto
- InterSeguro Hogar
- InterVida

Préstamos

- InterCasa
- InterAuto
- InterPréstamos

Digitalización Productos y Servicios

En línea con nuestro compromiso por brindar soluciones financieras más ágiles, accesibles y sostenibles, hemos impulsado la digitalización de nuestros productos y servicios de banca personal. Esta transformación ha sido clave para ofrecer a nuestros clientes un nivel de autogestión que les permita acceder a una amplia gama de soluciones financieras de manera cómoda y eficiente, directamente desde sus dispositivos móviles, sin la necesidad de desplazarse a un centro de negocios.

Dentro de esta evolución, hemos implementado productos como préstamos personales digitales y cuentas digitales, que facilitan el acceso a servicios financieros en cualquier momento y lugar. Estos avances no solo mejoran la experiencia del cliente, sino que también contribuyen a la sostenibilidad al reducir la dependencia de la papelería física, minimizando la huella de carbono generada por la impresión de documentos.

La digitalización de estos productos y servicios no solo responde a la necesidad de eficiencia, sino también a nuestro compromiso con el medio ambiente, promoviendo una gestión más responsable de los recursos.

Hemos logrado avances significativos en el desarrollo de productos financieros digitales, destacando la continua innovación y adaptación a las expectativas de nuestros clientes, en el 2024 alcanzamos:

- Apertura de **846** cuentas de ahorro digitales, creciendo **44%** respecto al 2023.
- Colocación de **1,536** préstamos a través del canal digital
- Se colocaron **641** tarjetas por medio del canal digital

En el 2024 Grupo Financiero Banco Internacional registró y renovó nueve marcas asociadas a sus productos y servicios. Esto en línea con nuestra visión de innovar y trascender en el sector financiero.

CREANDO VALOR SOSTENIBLE



Empresas

Soluciones de Liquidez

- Cuenta Monetaria Plus
- Cuenta de Ahorro Rendimiento
- Cuenta de Ahorro InterDía

Soluciones de Inversiones

- Inversión Creciente e-Plazo
- Plazo Fijo

Servicios de Cuentas

- Cheque en Firme
- Traslados Automáticos

Servicios de Financiamiento

- Líneas de Crédito
- Factoraje Digital
- Abasto Empresa
- Crédito Empresarial
- Crédito Empresarial Hipotecario
- Préstamos Back to Back
- Soluciones de Leasing

Soluciones de Comercio Exterior

- Compra y Venta de Moneda Extranjera
- Transferencias Internacionales
- Carta de Crédito Documentaria
- Carta de Crédito Stand By
- Cobranza Documentaria y Limpia
- Financiamiento de Exportación e Importación
- Garantía Bancaria

Cash Magnament

Soluciones Digitales de Cobranza

- ACH Débito
- InterPagos
- NeoNet
- Depósito Digital
- Traslado de Valores
- InterNómina
- InterNómina Beneficios Colaboradores

Soluciones Digitales de Pagos

- Pago Proveedores
- Transferencias Guate ACH
- Transferencias Inmediatas de Fondos
- Banca SAT
- Pagos de Servicios
- Tarjeta Monedero Empresarial
- Tarjeta de Crédito Empresarial

Conectividad Digital

- Host to Host
- APIs de InterBanco
- ISO 2022
- MT 940
- CAMT 053



Pymes

Soluciones de Liquidez

- Cuenta Monetarios Plus
- Cuenta de Ahorro e-Savings
- Cuenta de Ahorro Rendimiento
- Cuenta de Ahorro InterDía

Soluciones de Inversiones

- Inversión Creciente
- e-Plazo
- Depósito a Plazo

Servicios de Cuentas

- Cheque en Firme
- Traslados Automáticos

Servicios de Financiamiento

- InterPréstamo Empresarial
- Abasto Cliente
- Préstamos Back to Back
- Soluciones de Leasing

Soluciones de Comercio Exterior

- Compra y Venta de Moneda Extranjera
- Transferencias Internacionales
- Carta de Crédito
- Financiamiento de Importación y Exportación

Cash Magnament

Soluciones Digitales de Cobranza

- Soluciones Neo Net
- ACH Débito
- InterPagos
- InterNómina Beneficios Empresa
- InterNómina Beneficios Colaborado

Soluciones Digitales de Pagos

- Factoraje Digital
- Pago de Proveedores
- Banca SAT
- Transferencias Guate ACH
- Pago de Servicios
- Transferencias Inmediatas de Fondos
- Tarjeta de Crédito Empresarial
- Tarjeta de Monedero Empresarial

InterPlan

Conectividad Digital

CREANDO VALOR SOSTENIBLE

Banca Privada

Manejo de efectivo

- Monetarios
- InterMoneda

Ahorros e Inversiones

- InterSorteo Digital
- Cuenta Ahorro Corriente
- Cuenta Ahorro Rendimiento
- Certificado de Plazo Fijo
- Inversión Creciente en Q y \$

Manejo de Divisas

Servicios Complementarios

Servicios de Financiamiento

- Préstamos Back to Back



RESPALDA EL FUTURO DE TU EMPRESA



Ahorro Rendimiento



Tasa de Interés personalizada



Conciliaciones Empresariales



Disponible en Quetzales y Dólares



Traslados Automáticos

Banca de Consumo

InterConsumo forma parte del Grupo Financiero Banco Internacional, hoy cuenta con más de 25 años de experiencia dentro del mercado guatemalteco, que han permitido posicionarse como una de las entidades financieras líderes en la concesión de Préstamos de Consumo y Efectivo.

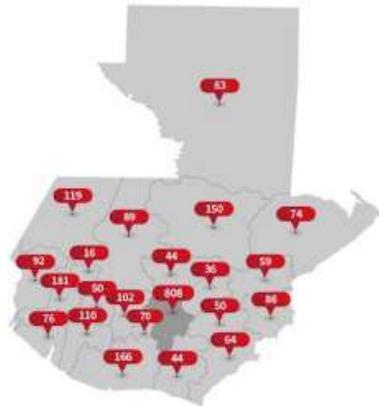
A través de la amplia red de Centros de Servicio Especializados y canales de atención digitales, InterConsumo brinda soluciones integrales para contribuir al alcance de los objetivos personales y comerciales de clientes y socios estratégicos.



Canales de atención:

- Red de puntos de servicio
- Canales Digitales
- Canal Telefónico

Presencia y Cobertura



127 comercios
con 2,980 puntos de venta
y 6,303 vendedores

Este año hemos recibido 135,266 solicitudes de crédito por este canal, representando 65.85% del total de las solicitudes.

Los InterPuntos ubicados dentro de los principales socios comerciales llegaron a final de año a ser un total de 48.

8 Centros de Negocios, establecidos en centros comerciales estratégicos.

1 Centro de Servicio en la Red de Centros de Negocios InterBanco.

1 Centro de Servicio en establecimientos afiliados de la categoría de motocicletas.



PROPUESTA DE VALOR

Se centra en la eficiencia de nuestros procesos, respondiendo a la rapidez con la que evoluciona el entorno financiero. Nuestro objetivo es brindar una respuesta a las solicitudes de nuestros clientes en un máximo de 15 minutos, convirtiéndonos en el crédito más rápido del mercado.

Productos y Servicios InterConsumo



• Préstamo de Consumo IC

Préstamo personal con destino de adquisición de un bien de consumo y pago directo a un comercio prescriptor del crédito. En alianza estratégica con nuestros más de 150 comercios afiliados nos permiten financiar artículos de consumo que facilitan la vida de nuestros clientes.

• Préstamo Personal IC

Préstamo personal de libre disponibilidad, otorgados directamente a clientes finales para ayudarles a cumplir sus sueños y aspiraciones.

Con el objetivo de fomentar la educación financiera y ampliar su catálogo de soluciones, InterConsumo pone a disposición de sus clientes nuevos medios de pago a través de MONEX e ICard.



• Tarjeta de Crédito Icard:

Tarjeta de Crédito personal con límite y categoría otorgada según el nivel de ingresos del deudor. La emisión se gestiona a través de InterBanco, por lo que corresponde a una marca compartida.



• Monex IC

Tarjeta monedero gestionada a través de InterBanco, corresponde a una marca compartida y es utilizada para el desembolso de créditos personales y con funcionalidad de pago de servicios o consumo en comercios.



• App InterConsumo

Aplicativo móvil para clientes de InterConsumo que permite onboarding digital de préstamos personales, tarjeta de crédito y otras funcionalidades.



• Experiencias

Programa de Lealtad con beneficios y promociones para todas las personas registradas en la APP InterConsumo.

Canales de Servicio y Atención InterConsumo

Canales Electrónicos y de VOZ



Atención 24/7
interconsumo.com.gt



Pago con tarjeta de débito de cualquier banco en APP y vía Link de Pago



1799

Contact Center

Canales Presenciales



Centros de Negocios



Kioscos InterConsumo



Centros de Negocio InterBanco

+70 puntos propios para recepción de pagos

Canales Alternos



+2k ATMs Red de cajeros 5B
+12k puntos Tigo Money
+7k puntos Pronet con sus diferentes formatos



Membresías en asociaciones y participación en iniciativas externas

GRI 2-28

Nuestro Grupo Financiero se compromete activamente con las mejores prácticas del sector y con el impulso de un desarrollo económico, social y ambiental sostenible. En este sentido, formamos parte de diversas asociaciones y redes tanto nacionales como internacionales que nos permiten mantenernos a la vanguardia de las tendencias y regulaciones del sector financiero, así como fomentar la cooperación con otras entidades para abordar los retos comunes de nuestro giro de negocio.

Autoridades Regulatoras **Superintendencia de Bancos**

Gremiales

Asociación Bancaria de Guatemala (ABG)*
Asociación de Emisores de Medios de Pago de Guatemala (AEMPG)
Cámara de Corredores Inmobiliarios

Asociaciones

Asociación de Gerentes de Guatemala (AGG)

Cámaras de Comercio e Industria

Cámara Oficial Española de Comercio de Guatemala (CAMACOES)

Cámara de Comercio de Guatemala (AGG)PG

Cámara de Comercio de Quetzaltenango

Cámara de Comercio e Industria Guatemalteco-Mexicana (CAMEX)

Cámara de Comercio Guatemalteco-Americana (AMCHAM)

Socios Comerciales

5B*
NeoNet
International Consulting Group (ICG)
VISA

*Participación en Junta Directiva.

Adhesiones - Iniciativas que impulsan las prácticas de Sostenibilidad

A partir del 2024 nos hemos unido a la iniciativa mundial de sostenibilidad que promueve a las organizaciones alinear sus operaciones con la Agenda 2030 y los Objetivos de **Desarrollo Sostenible (ODS)**. Esta colaboración refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad global y nos permite integrar de manera más profunda los principios universales de derechos humanos, trabajo digno, medio ambiente y lucha contra la corrupción en todas nuestras actividades

**APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL**



InterBanco forma parte de la coalición de empresas promotoras de la RSE más influyente en Guatemala. Esta colaboración refuerza nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la integración de prácticas responsables en todas nuestras operaciones.





Grupos de Interés

GRI 2-13

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.



COLABORADORES

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.

Canales de Comunicación

InterBanco pone a disposición una amplia variedad de canales de comunicación, tanto digitales como presenciales, para facilitar el contacto constante y fluido con sus grupos de interés. Estos canales están diseñados para promover la interacción de forma cercana y asegurar la transparencia en el intercambio de información para fortalecer las relaciones a largo plazo.

CLIENTES

- InterBanking e InterBanking App
- Boletín Financiero
- Correo electrónico
- Página Web
- Reuniones presenciales y virtuales
- Redes Sociales
- Contact Center
- Asesora Virtual iBon WhatsApp
- SMS

COLABORADORES

- Foros presenciales y virtuales
- Intranet
- Correo electrónico
- Boletín mensual colaborativo.

SOCIEDAD

- Página web
- Facebook, X, Instagram y LinkedIn
- Voluntariado Corporativo

ACCIONISTAS

- Asamblea de accionistas
- Reuniones presenciales y virtuales
- Correo electrónico



Análisis de Materialidad Identificación de aspectos Materiales

GRI 3-1, 3-2, 3-3)

Con el objetivo de identificar y priorizar los temas más relevantes en materia ambiental, social y de gobernanza (ESG) para InterBanco y sus grupos de interés, se llevó a cabo un análisis de materialidad estructurado en cuatro etapas clave. Este proceso permitió alinear la estrategia de sostenibilidad de la organización con las expectativas del entorno, las tendencias globales y las mejores prácticas del sector. A continuación, se detallan las etapas desarrolladas:

1 Análisis de contexto

Tendencias globales y nacionales, requerimientos de analistas e inversores ESG y buenas prácticas destacadas.

2 Consultas a grupos de interés

Entrevistas a grupos de interés externos y a colaboradores (internos).

3 Matriz de materialidad

Identificación de los asuntos relevantes para InterBanco en materia ESG, desde la relevancia interna y externa.

4 Validación

Validación de los asuntos identificados y priorización de los mismos.

CREANDO VALOR SOSTENIBLE

Análisis de Materialidad MATRIZ



Elaboración: KPMG (2023)

PRIORIZACIÓN DE ASUNTOS

Ranking de asuntos (media de las dos relevancias)

- 1 Gobierno Corporativo
- 2 Cumplimiento y ética en los negocios
- 3 Desarrollo de talento y bienestar de los colaboradores
- 4 Finanzas sostenibles
- 5 Experiencia y satisfacción del cliente
- 6 Ciberseguridad y seguridad de la información
- 7 Innovación, tecnología y digitalización
- 8 Riesgos y oportunidades
- 9 Estrategia climática y descarbonización de las carteras
- 10 Respeto de los derechos humanos
- 11 Inclusión y educación financiera
- 12 Prácticas de información y comercialización de los productos y servicios
- 13 Relación con los grupos de interés
- 14 Compras responsables
- 15 Diversidad e igualdad de oportunidades de los colaboradores
- 16 Contribución y desarrollo social
- 17 Gestión ambiental y so sostenible de los recursos

Plan de Sostenibilidad

GRI 2-12,2-13,2-14

Partiendo del propósito institucional “Impulsamos el Desarrollo de Nuestro Entorno”, InterBanco ha planteado su Plan de Sostenibilidad 2023-2026, el cual se fundamenta en siete líneas estratégicas clave impulsadas por 16 iniciativas puntuales, éstas fueron diseñadas en respuesta a los asuntos materiales identificados a través del diálogo con sus grupos de interés y a un análisis detallado de los aspectos relevantes para la entidad.

La implementación de las siete iniciativas estratégicas permitirá a la entidad abordar de manera eficaz los riesgos y aprovechar las oportunidades para mejorar su desempeño en sostenibilidad. Además, el banco reafirma su compromiso de integrar prácticas responsables en todas sus operaciones, promoviendo la inclusión financiera, la eficiencia energética, el bienestar de sus empleados y una mayor vinculación con las comunidades en las que opera.

PLAN DE GOBIERNO

| ÓRGANOS DE GOBIERNO | RESPONSABILIDADES |
|---|--|
|  Consejo de Administración | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar y aprobar la estrategia de sostenibilidad, políticas y acciones. • Supervisar y evaluar la relación con los grupos de interés. • Supervisar la gestión de los riesgos ESG. |
|  Comité de Sostenibilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la implementación del plan de sostenibilidad, evaluando su progreso e identificando posibles mejoras a introducir. • Promover la mejora continua. • Supervisar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la entidad en la materia y la elaboración del informe anual de sostenibilidad. |
|  Gerente de Sostenibilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Trabajar con las áreas implicadas en el desarrollo de las acciones que componen el plan. • Compartir los indicadores de desempeño con el Comité de Sostenibilidad. |

*Como parte del alineamiento estratégico, el Comité Interno de Sostenibilidad cuenta con la participación de cinco miembros del Comité Ejecutivo.

Ejecución del plan hasta 2024: 44%
Meta Planteada a 2024: 50%

Líneas estratégicas

- E

1. Responsabilidad ambiental
- S

2. Comprometidos con el desarrollo del entorno
- S

3. Comunicación y gestión de grupos de interés
- S

4. Diversidad y bienestar del talento interno
- G

5. Cultura innovadora, de ciberseguridad y protección de datos
- G

6. Banca ética, transparente y responsable
- G

7. Finanzas sostenibles y gestión de riesgos

CREANDO VALOR SOSTENIBLE

Finanzas Sostenibles

(GRI 3-3, GRI 2-25)

Administración del Riesgo Ambiental y Social de la Cartera de Clientes

Estamos comprometidos a generar inversiones más sostenibles y responsables. Por lo que, en el 2024 el Consejo de Administración de InterBanco aprobó la actualización de la Política de Gestión de Riesgo Ambiental y Social para el proceso de revisión, aprobación y seguimiento de los créditos empresariales y productivos, que incluye un Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), el cual es un marco de referencia, que proporciona una estructura de condiciones y establece los procesos de gestión de riesgo socioambiental que deberán considerarse en el proceso de aprobación de financiamientos al igual que el seguimiento de estos. Nuestras líneas de acción son:



Alineamiento Estratégico

Con la finalidad de que la organización cumpla con sus objetivos propuestos, optimice su rendimiento y mantenga su ventaja competitiva sostenible en el largo plazo. Incluye:

- Involucramiento de la Alta Dirección para alinear las actividades y operaciones.
- Desarrollo y actualización de procedimientos para la gestión y seguimiento de los impactos ambientales y sociales en cartera de clientes.
- Generación de reportes de riesgo socio ambiental en clientes.
- Socialización y divulgación de los avances de las políticas a los grupos de interés, a través de los canales oficiales establecidos para tal objetivo.



Gestión de impactos indirectos: Otorgamiento de financiamientos empresariales y productivos

Determinar los criterios básicos sobre los cuales se desarrolla el proceso de concesión de créditos.

- Identificar, evaluar y gestionar los riesgos e impactos ambientales y sociales de forma estructurada y de manera continua.
- Proporcionar una estructura de condiciones y establecer los procesos de gestión de riesgo ambiental que deberán considerarse en el proceso de aprobación y seguimiento de créditos otorgados por InterBanco.
- Socializar la metodología que se deberá aplicar para realizar una adecuada medición de riesgos ambientales y sociales.
- Monitorear y controlar el riesgo ambiental y social, así como definir el nivel de tolerancia a dicho riesgo y límites prudenciales.
- Actualizar de forma continua del Sistema de Riesgos Ambiental y Social.

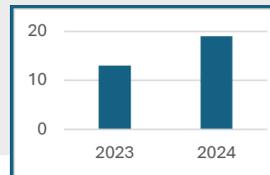


Capacitación

Se establece un plan anual de sensibilizaciones y capacitaciones internas con la finalidad de abordar las necesidades con respecto a:

- El conocimiento de los aspectos básicos del SGRAS por parte del personal de las áreas del banco que forme parte del flujo del SGRAS;
- El fortalecimiento de las competencias y actualización de conocimientos.

Avances capacitaciones impartidas:



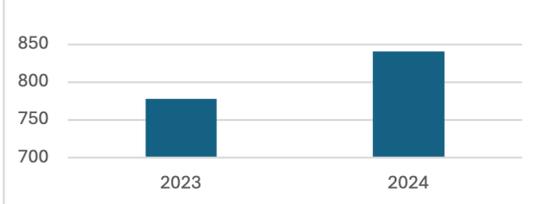
Divulgación

Establecer enfoques y metodologías para revelar el impacto en la sostenibilidad, las oportunidades y los riesgos. El SARAS aplica criterios como la lista de exclusión, categorización de riesgo y debida diligencia ambiental y social a las operaciones que aplique, según nuestro alcance. Asimismo, contiene las directrices básicas a ser aplicadas por el personal del Banco dentro del proceso de crédito, que permiten identificar, evaluar, categorizar y mitigar los riesgos ambientales y sociales de los proyectos y actividades de los clientes, considerando el cumplimiento de la legislación ambiental y social nacional aplicable, así como las Normas de Desempeño de la IFC en empresarial mayor.

Resumen de nuestro sistema de administración de riesgos ambientales y sociales:



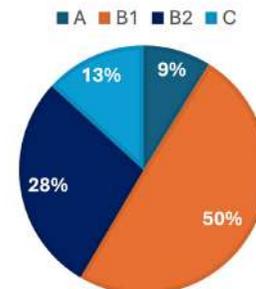
Histórico - Casos analizados



Como resultado, en 2023 se analizaron 778, logrando un avance en 2024, analizándose 841 solicitudes.

A continuación, se presentan los datos sobre la categorización socio ambiental por exposición de riesgo de la cartera, según el alcance de la política, utilizamos las siguientes categorías: Categoría A (de Alto Riesgo), Categoría B1 (de Moderado a Alto Riesgo), Categoría B2 (de Moderado a Bajo Riesgo) y Categoría C (de Bajo Riesgo) y contamos con los siguientes porcentajes en cartera dentro de estas categorías:

CATEGORIZACIÓN



CREANDO VALOR SOSTENIBLE

La gestión de riesgos aplicada sigue un enfoque continuo de identificación y evaluación de los riesgos a los que estamos expuestos, con el objetivo de medir su impacto, definir límites y establecer controles adecuados. Este proceso incluye un monitoreo constante y asegura el cumplimiento del marco de tolerancia al riesgo. Las políticas y sistemas de gestión se actualizan periódicamente para adaptarse a los cambios en las condiciones del mercado, así como en los productos y servicios que ofrecemos.

Para fortalecer nuestro compromiso, nos hemos adherido al Protocolo de Finanzas Sostenibles de Guatemala y participamos en las reuniones e iniciativas del Consejo Consultivo de Finanzas Sostenibles, lo que nos permite acceder a conocimiento, incrementar las capacidades y las herramientas necesarias.

El Grupo Financiero reconoce que los riesgos socioambientales son desafíos críticos que afectan tanto a la operativa como al entorno que nos rodea. A través de una gestión proactiva, estamos comprometidos en mitigar estos riesgos mediante políticas y prácticas que promuevan un desarrollo sostenible y respetuoso con las comunidades y el medio ambiente.

Sabemos que los desafíos en esta área son complejos y están en constante evolución, pero también estamos convencidos de que el compromiso constante y la innovación en nuestras prácticas nos permitirán no solo reducir los riesgos, sino también aprovechar las oportunidades que surgen de una sostenibilidad integral. Nuestro trabajo no termina aquí; seguirá siendo un proceso de aprendizaje y acción continua.



Construyendo Solidez a través del buen gobierno





Estructura

GRI 2-9, 2-10, 2-13, 2-16

La conformación del Grupo Financiero Banco Internacional fue autorizada por Junta Monetaria el 3 de marzo de 2004, según Resolución JM-19-2004.

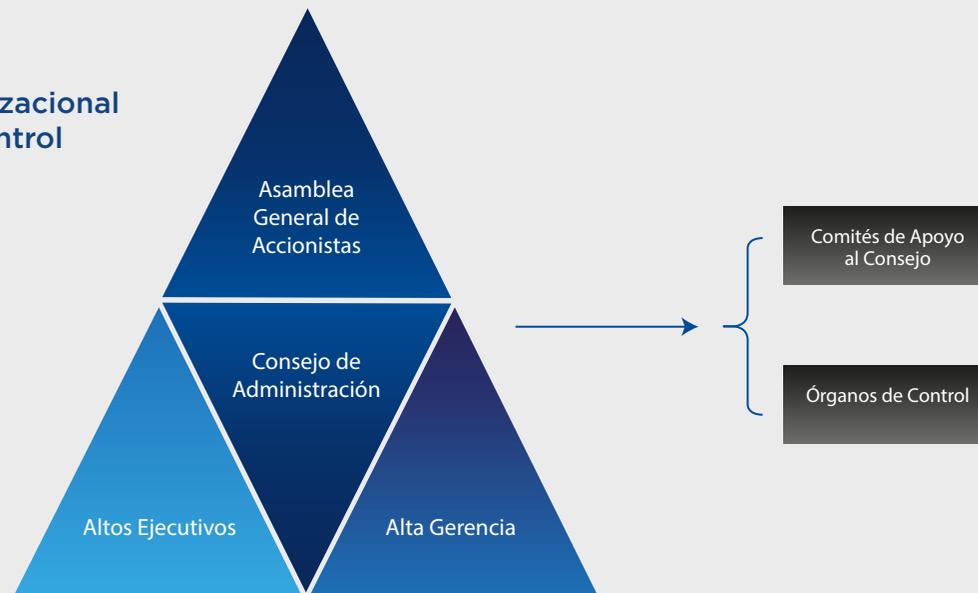


Como parte de la adopción de mejores prácticas de Gobierno Corporativo, el Grupo Financiero Banco Internacional, S.A., propician la búsqueda de la cohesión en la estructura de gobierno corporativo y control mediante una visión común y compartida de las posiciones clave dentro de la estructura organizacional y la actuación y coordinación de sus órganos de gobierno.

Asimismo, esta cohesión en la estructura de gobierno también se propicia a través de la generación de un sistema de control que incluye la gestión de riesgos, sistemas de control interno, información y comunicación y monitoreo adecuados para la generación de una estructura transparente, soportado por un conjunto de políticas y procedimientos homogéneos que definen las líneas de actuación para la gestión.

Lo anterior, sin perjuicio de la independencia de las empresas que conforman el Grupo Financiero y las responsabilidades de sus propios órganos de gobierno. La estructura organizacional del Grupo Financiero se alinea bajo los siguientes niveles de gobierno:

Estructura organizacional de gobierno y control



Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas es el órgano supremo de la sociedad, la cual se reúne, por lo menos, una vez al año. El Consejo de Administración le presenta, anualmente, el informe de actividades que, a su vez, es preparado por el Gerente General. El Consejo de Administración está obligado a transmitir a la Asamblea General de Accionistas información relevante, correcta y transparente, acerca del desarrollo y gestión del Banco, como principio esencial de gobierno corporativo.

Consejo de Administración

InterBanco

Presidente

César José Antonio Corrales Aguilar

VicePresidente

José María Flores Tinti

Consejeros Directores Propietarios

Iñigo Abascal Legorburu
Fernando Suárez López
Rodolfo Antonio Heinemann
Marroquín
Claudia Lucía Paiz Toledo

InterConsumo

Jorge Luis Alfredo Cabrera del Cid
Javier Ortega Abascal
Sanny Darlene Chacón Fernández de Samayoa

Presidente
Vicepresidente
Consejera Directora y Secretaria del Consejo

Altos Ejecutivos y Alta Gerencia

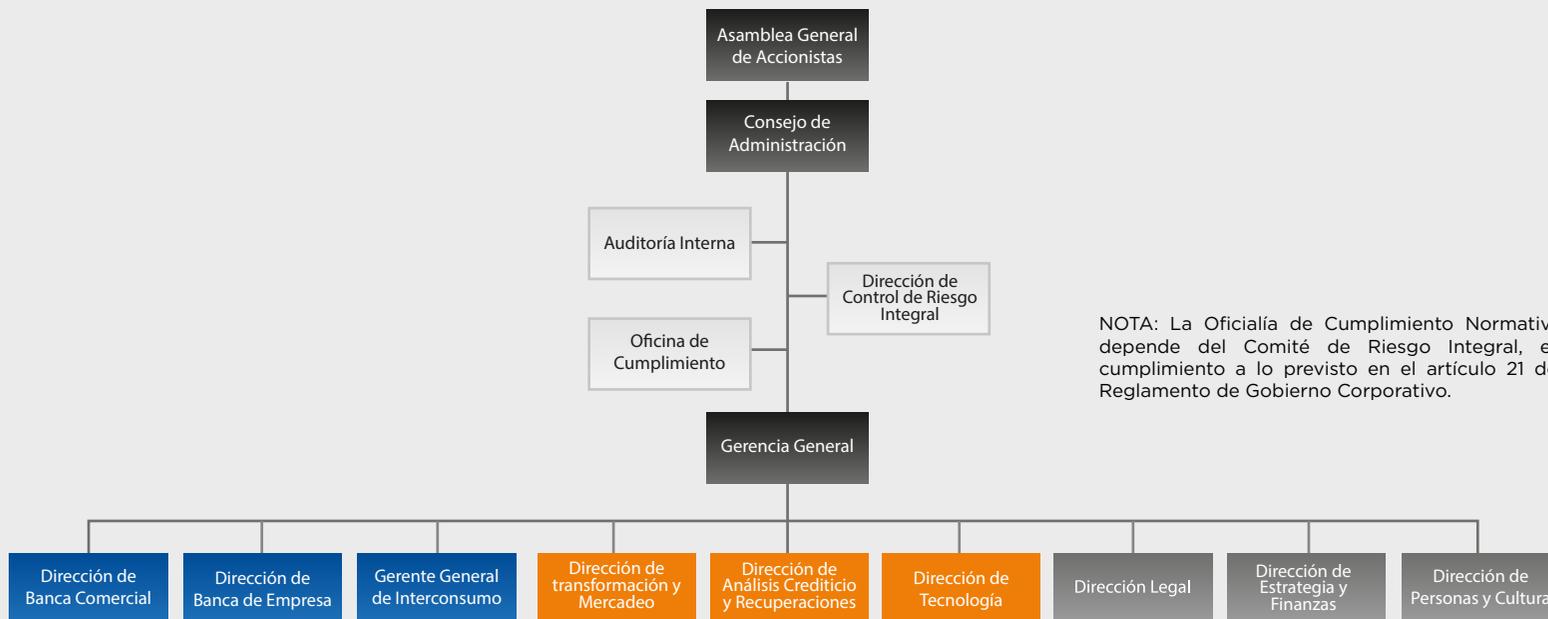
La denominación de Altos Ejecutivos corresponde a las posiciones del Gerente General y Sub Gerente General. La denominación de Alta Gerencia corresponde a los funcionarios que reportan directamente al Gerente General de cada una de las empresas del Grupo, incluyendo al Auditor Interno.

El Gerente General y los funcionarios que reportan al Gerente General, desarrollan sus funciones de acuerdo con las políticas y procedimientos de Gobierno Corporativo y directrices emitidas por el Consejo de Administración, para fomentar una cultura organizacional de administración de riesgos y ejecutar los actos de gestión y control necesarios para la consecución de los objetivos estratégicos.

CONSTRUYENDO SOLIDEZ A TRAVÉS DEL BUEN GOBIERNO

Construyendo solidez a través del buen gobierno

La Alta Gerencia es la responsable de ejecutar las decisiones que le encargue el Gerente General, y aquéllas que derivan de sus respectivas funciones, así como servir de nexo entre éstos y los colaboradores. Cada miembro de la Alta Gerencia está obligado, dentro de sus competencias y responsabilidades, a elevar para conocimiento del Gerente General, todos los asuntos que puedan afectar el cumplimiento de los planes estratégicos, de los lineamientos establecidos en el Manual de Gobierno Corporativo, de las políticas y procedimientos aprobado, y de cualquier otro que implique un potencial riesgo.



Desarrollando conocimiento colectivo en temas ASG:

GRI 2-17

Un objetivo clave para el Grupo Financiero es fortalecer las capacidades de los Directores / Consejeros. Por este motivo en 2024 se organizó un Programa de Formación para Directores, a cargo de la Escuela de Dirección PAD, de la Universidad de Piura (integrada en el red de IESE - España)

La escuela de Dirección de la Universidad de Piura tiene amplia experiencia práctica y académica en Gobierno Corporativo, siendo líder en el ámbito de formación directiva en Perú, con su Programa para Directores de Empresas, por el que han pasado más de 400 Consejeros de diversos sectores.

El programa de formación se desarrolló bajo las siguientes temáticas:

- La Eficacia del Directorio: factores de éxito, habilidades, calidad de la información, liderazgo en las discusiones.
- La tarea del Directorio: cómo se implementa, conceptos básicos de Gobierno Corporativo.
- El lado humano del Directorio: la dinámica del Directorio, confrontación de criterios y delegación.
- Los cinco desafíos de la Gobernanza: pensamiento grupal, armonía, diversidad, dedicación e independencia.
- ASG: la responsabilidad del Directorio en la sostenibilidad a largo plazo.

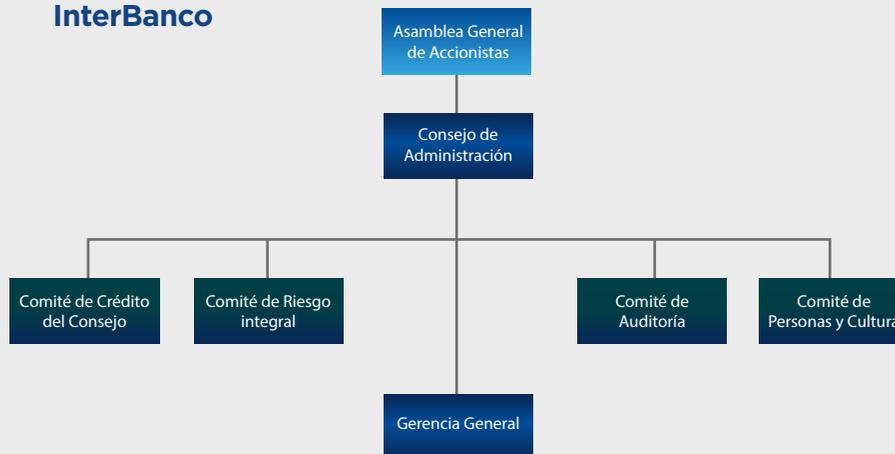


CONSTRUYENDO SOLIDEZ A TRAVÉS DEL BUEN GOBIERNO

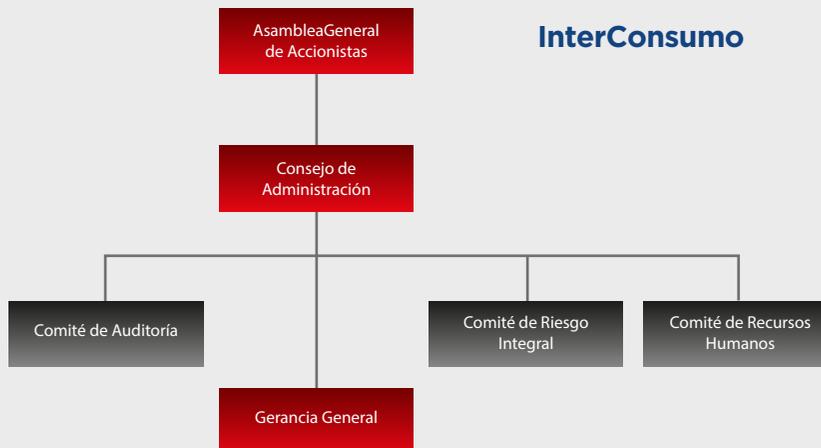
De conformidad con la legislación vigente y las mejores prácticas de gobierno corporativo, el Consejo de Administración de cada empresa del Grupo cuenta con Comités específicos en los que participa, como mínimo, un Consejero Director, y cumplen una función especializada de apoyo al Consejo. Los Comités de Apoyo son los siguientes:

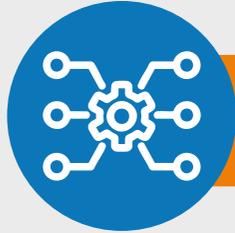


InterBanco



InterConsumo





Función de Comités

GRI 2-19, 2-21

Comité de Auditoría

Es una comisión de naturaleza principalmente supervisora, instituida por el Consejo de Administración, que se encarga de velar por la idoneidad y efectividad las políticas y procedimientos de Gobierno Corporativo y del sistema de control interno, así como del adecuado funcionamiento de Auditoría Interna y Externa, cuyo papel fundamental es asesorar y prestar ayuda especializada al Consejo en aspectos tales como, control interno, información financiera, riesgos bancarios, cumplimiento, entre otros. Su integración actual es la siguiente: dos miembros del Consejo de Administración, Consejero Asesor Experto Financiero designado por el Consejo de Administración y Auditor Interno.

Comité de Riesgo Integral

Tiene como objeto controlar la administración integral de riesgos del Banco, sean estos financieros (crédito, liquidez, mercado que incluye riesgo de tasa de interés y tipo de cambio) y no financieros (operacional, tecnológico, reputacional, legal, normativo y de modelo) entre otros, con el propósito de identificar, medir, controlar, monitorear y prevenir riesgos materiales que impacten negativamente al Banco. El comité está conformado por dos miembros del Consejo de Administración, Directora de Estrategia y Finanzas, Director de Análisis Crediticio y Recuperaciones, Director de Operaciones, Gerente de Seguridad de la Información, y

pueden participar en el mismo, los responsables de las unidades de negocios y demás funcionarios que se estime pertinente, con voz pero sin voto.

Comité de Créditos del Consejo

El Comité de Créditos de Consejo es una comisión de InterBanco, que se encarga de la revisión, evaluación y autorización de las solicitudes de operaciones crediticias realizadas por una persona individual o jurídica que en forma individual o agregada, representen un riesgo mayor a Q20.0 millones, o su equivalente en dólares, ya sea por endeudamiento directo o indirecto así como de las operaciones de crédito de la Unidad Vinculada Ampliada mayores a Q3.0 millones, o su equivalente en dólares. El comité está conformado por mínimo tres Consejeros Directores, uno de los cuales funge como Presidente del Comité, Gerente General, Director de Análisis Crediticio y Recuperaciones y Asesor Experto. el mismo, los responsables de las unidades de negocios y demás funcionarios que se estime pertinente, con voz pero sin voto.

Comité de Personas y Cultura

Este Comité se integra por un miembro del Consejo de Administración, Gerente General, Director de Personas y Cultura y un especialista técnico o asesor experto delegado por el Grupo Financiero. Entre sus funciones están conocer la

CONSTRUYENDO SOLIDEZ A TRAVÉS DEL BUEN GOBIERNO

propuesta y/o actualización de políticas de recurso humano vinculadas a Gobierno Corporativo, evaluar el desempeño de altos ejecutivos, conocer y aprobar los procesos de valoración de puestos de trabajo de Altos Ejecutivos y Alta Gerencia, así como conocer las denuncias de incumplimiento al Código de Ética que le corresponda resolver.

Comité Interno de Sostenibilidad GRI 2-13

Las funciones del Comité de Sostenibilidad se encuentran asociadas a la aprobación y supervisión de las directrices estratégicas y de gestión establecidas en materia de Sostenibilidad. Los miembros son responsables de identificar, evaluar, monitorear y mitigar los riesgos de Sostenibilidad que derivan de los procesos bajo su ámbito de acción. Se encuentra conformado por:

- Gerente General Grupo Financiero Banco Internacional
- Gerente General InterConsumo
- Asesor experto en materia de Sostenibilidad
- Director de Transformación y Mercadeo
- Director de Recursos Humanos
- Director de Estrategia y Finanzas
- Gerente de Sostenibilidad
- Gerente de Análisis de Riesgos
- Gerente de Cumplimiento Normativo
- Jefe de Riesgo Socioambiental

Adicional a los roles mencionados, el Comité se extenderá a más participantes cuando se requiera la intervención de áreas especialistas o presentación de proyectos sostenibles, así como la rendición de cuentas correspondiente.

Comité ALCO

Se ha establecido como la autoridad a cargo de la gestión de la liquidez. Sus funciones son:

- Velar porque el comportamiento de la liquidez de la institución se mantenga en los niveles exigidos por la normativa y sus necesidades.
- Aprobar las medidas para la adecuada administración de los activos y pasivos de la institución.
- Monitorear la estructura del balance en lo referente a plazos, montos e instrumentos de negociación, generando lineamientos que optimicen los niveles de liquidez, rentabilidad y riesgo, tomando en cuenta el volumen y naturaleza de las operaciones, así como la información técnica, macroeconómica y el comportamiento del mercado.
- Coordinar la implementación del Plan de Fondeo de Contingencia y Estrategias de Mitigación, considerando distintos escenarios.

Comité de Riesgo Operacional

A fin de lograr la especialización en la gestión de riesgos, se creó el Comité de Riesgo Operacional, como órgano técnico experto y responsable de la administración del riesgo operacional, en lo relativo al diseño de las políticas, procedimientos, sistemas y metodologías de gestión del riesgo en mención. El comité, por intermedio del Coordinador, reporta al Comité de Riesgo Integral. El Comité de Riesgo Operacional podrá invitar a los funcionarios que estime convenientes a participar en las sesiones de este, con voz, pero sin voto.



Ética y Cumplimiento

GRI 2-23, 3-3, 205-1, 205-2, 2-11, 2-15, 2-16

Medidas contra la Corrupción y el Soborno

Las entidades financieras en Guatemala enfrentan un riesgo constante de que sus productos y servicios sean utilizados para la comisión de delitos financieros, incluyendo el lavado de dinero u otros activos. En este contexto, nuestra Oficialía de Cumplimiento desempeña un papel fundamental en la supervisión y aplicación de las disposiciones establecidas en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto 67-2001) y demás normativas aplicables emitidas por la Superintendencia de Bancos.

Como parte de su compromiso con la prevención de estos delitos, InterBanco implementa un enfoque integral que incluye la capacitación continua de colaboradores y alta dirección, así como la revisión y actualización permanente de sus metodologías, herramientas y criterios de prevención de lavado de activos. Este esfuerzo se refleja en los resultados obtenidos durante la gestión del año 2024, garantizando el cumplimiento de la regulación vigente en Guatemala y la alineación con estándares internacionales.

Además, dentro de las actividades que desarrolla la Oficialía de Cumplimiento se encuentra velar por mantener lineamientos institucionales que rigen la prevención, detección y mitigación de riesgos de corrupción y soborno. La institución rechaza categóricamente cualquier acto de soborno, ya sea directo o indirecto, que pueda ser cometido por sus funcionarios, colaboradores, administradores, proveedores de servicios, funcionarios públicos u otros grupos de interés con los que mantiene relaciones.

El principal propósito de la unidad es fortalecer los mecanismos de control y optimización de procesos para prevenir y abordar riesgos asociados al soborno, asegurando el cumplimiento de principios de ética, transparencia y buen gobierno corporativo. Asimismo, promueve una cultura de integridad y cumplimiento en todas las actividades y operaciones de la organización.



Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

En cumplimiento de lo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y demás normativas emitidas por la Superintendencia de Bancos, la Oficialía de Cumplimiento ha desarrollado e implementado diversas estrategias orientadas a controlar y mitigar los riesgos asociados. Estas acciones se fundamentan en el uso de herramientas tecnológicas avanzadas para el monitoreo transaccional y el filtrado de listas de restricción y control, las cuales se actualizan constantemente para garantizar su eficacia, adaptación a nuevas tipologías. Este enfoque permite la detección temprana y oportuna de operaciones inusuales o sospechosas, reforzando así los mecanismos de control interno.

El plan institucional está dirigido al fortalecimiento de la cultura de prevención, así como a la evaluación y mejora continua de los procesos y procedimientos, tanto existentes como de nueva implementación. Además, se trabaja de manera coordinada con las distintas áreas para garantizar el cumplimiento de los lineamientos de Debida Diligencia, principalmente, bajo los principios de Conocimiento del Cliente y Conocimiento del Empleado, así como la creación de políticas de prevención de Relación con Corresponsales, relación con Proveedores y Otras Contrapartes y Remesadoras.

Para el cumplimiento de los objetivos de la Oficialía de Cumplimiento y en cumplimiento de la normativa vigente, durante el año 2024 se realizaron múltiples capacitaciones enfocadas a diferentes grupos de interés, quienes por sus actividades son considerados de mayor importancia, esto además de realizar una capacitación general anual donde se alcanzó una participación de 924 colaboradores.

Adicionalmente, en seguimiento a uno de lineamientos de mayor importancia, que corresponde a la Debida Diligencia de Conocimiento de los Clientes, se ha alcanzado un cumplimiento del 96%, lo cual demuestra la buena cultura de prevención que se tiene en la institución.

Anticorrupción y soborno

En el año 2022 se realizó el Manual Antisoborno y Corrupción, publicado en la Intranet de InterBanco para una libre consulta de todo colaborador de la institución, el cual tiene como finalidad establecer lineamientos y estrategias para prevenir, detectar y mitigar riesgos asociados a la corrupción, el cohecho y el soborno, garantizando así la integridad y buena reputación de InterBanco y sus empresas afiliadas. En este sentido, se busca evitar que los miembros del Consejo de Administración, Altos Ejecutivos, Alta Gerencia, funcionarios y colaboradores se vean involucrados en prácticas ilícitas, ya sea en su relación con entes públicos o en la oferta y recepción de sobornos. Asimismo, el manual establece la implementación de buenas prácticas en la gestión del riesgo ABC, fomentando una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y la prevención de riesgos, en alineación con los más altos estándares de cumplimiento y normativas aplicables.

Durante el año 2024 se llevó a cabo una capacitación interna dirigida a los colaboradores de la institución, alcanzando una participación total de **602 personas**.

Gestión del Riesgo de Fraude

Durante el año, se instituyó formalmente la Gerencia de Gestión del Fraude, la cual está encargada de abordar de manera integral los riesgos asociados al fraude en InterBanco e InterConsumo. Su estructura está orientada a gestionar la prevención, detección, investigación y mitigación de actividades sospechosas de potencial fraude. Lo anterior, es clave para apoyar la sostenibilidad y continuidad de ambas empresas a través de la mitigación de riesgos que puedan afectar la situación financiera y reputacional de estas. Esto además contribuye al cumplimiento normativo y promueve la transparencia organizacional.

Los Consejos de Administración de InterBanco e InterConsumo, en concordancia con los compromisos de sostenibilidad, aprobaron los Manuales de Gestión de Fraude, documentos que establecen los lineamientos de ambas empresas en materia de prevención, detección e investigación del fraude. Estos expresan el rechazo total a actos de fraude, manteniendo una postura de tomar acciones en actos inaceptables.

Política sobre Conflictos de Interés

En nuestro compromiso con la transparencia y la integridad, hemos establecido un marco de actuación robusto para la prevención y gestión de conflictos de interés. Esta política proporciona directrices claras a miembros del Consejo de Administración, funcionarios y empleados, asegurando que todas las actividades y situaciones se manejen con la máxima objetividad.

La política define procedimientos detallados para la identificación, reporte y gestión de conflictos de interés, permitiendo a nuestros colaboradores actuar con diligencia y responsabilidad. Además, establece criterios específicos para el otorgamiento de productos activos y pasivos a la unidad vinculada ampliada, garantizando la equidad y la coherencia en nuestras operaciones. El cumplimiento de esta política es monitoreado rigurosamente y sus resultados se presentan, a través de informes semestrales, al Comité de Riesgo Integral y de forma anual al Consejo de Administración. Este seguimiento y reporte continuo nos permite evaluar y mitigar eficazmente la exposición al potencial riesgo que derive de conflictos de interés, fortaleciendo la confianza de nuestros grupos de interés y reafirmando nuestro compromiso con las mejores prácticas de gobierno.

Eficacia de los procesos de gestión del riesgo

- **Administración Integral de Riesgos**

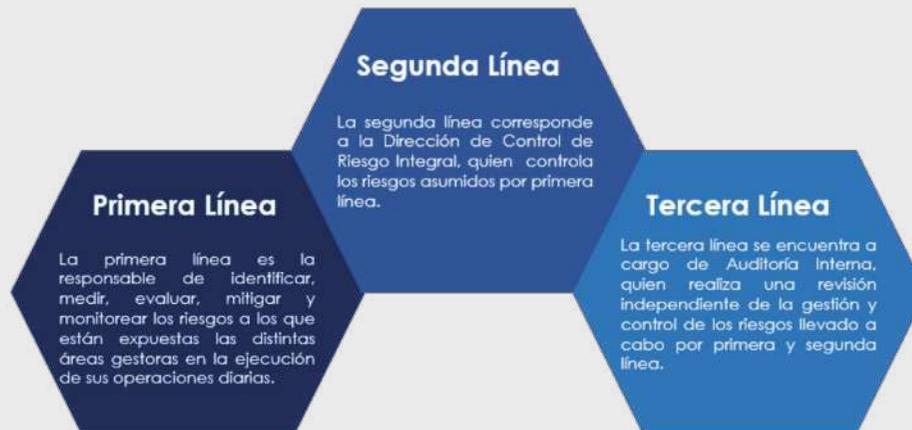
La administración integral de riesgos del Grupo Financiero se ajusta a los requerimientos establecidos en la normativa prudencial emitida por Junta Monetaria, así como a las mejores prácticas internacionales, entre éstas, las definidas por los estándares internacionales del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

Esta comprende la definición de políticas, procedimientos y sistemas para cada riesgo en particular, lo cual se ajusta a la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones del Banco.

Durante el año 2024 se llevó a cabo una capacitación interna dirigida a los colaboradores de la institución, alcanzando una participación total de 602 personas.

Construyendo solidez a través del buen gobierno

El modelo de gestión de riesgos del Grupo Financiero se basa en el modelo de tres líneas:



El Grupo Financiero ha implementado metodologías, herramientas y modelos para la administración de los diferentes riesgos, los cuales cumplen con las normativas prudenciales locales según aplique, así como estándares y mejores prácticas a nivel internacional, permitiendo recopilar, analizar y procesar la información necesaria para mitigar la exposición a los riesgos.

Principales riesgos gestionados:



A. Riesgo de Crédito

El Grupo Financiero cuenta con un sistema de gestión y control de riesgo de crédito que se conforma por políticas, procedimientos, herramientas y modelos para la aprobación, medición y seguimiento de este riesgo, lo cual atiende los requisitos normativos establecidos y mejores prácticas. Al 31 de diciembre de 2024, los indicadores primarios de cartera en default y cobertura presentan, de forma agregada, resultados razonables, cumpliendo los límites de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración.

B. Riesgo de Liquidez

El portafolio de valores del Banco se conforma, principalmente, por títulos valores emitidos por el Gobierno Central y Banco de Guatemala, los que conforman parte importante de los activos líquidos de alta calidad para afrontar compromisos de pago. Como indicadores de gestión y control, se ha definido el indicador de supervivencia (adaptación del indicador LCR de Basilea III), que mide la suficiencia de activos líquidos para hacer frente a situaciones inesperadas de liquidez en el corto plazo. Al cierre de 2024, los indicadores cumplen los límites de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración.

C. Riesgo de Mercado

De forma inherente, InterBanco está expuesto a riesgo de mercado estructural por tasa de interés y tipo de cambio. Como parte de la gestión, se monitorean, entre otros, los indicadores VaR de tipo de cambio y el indicador GeR, que mide la sensibilidad del margen financiero a las variaciones de tasa de interés con relación al patrimonio computable. Al cierre de 2024, los indicadores de riesgo de mercado se sitúan en los niveles aprobados para este riesgo.

D. Riesgo Operacional

El Grupo Financiero mantiene una gestión proactiva de riesgos operacionales, asegurando la identificación, evaluación, mitigación y monitoreo oportuno de riesgos. Con el propósito de monitorear este riesgo, se estableció el indicador de exposición por riesgo operacional, que toman en cuenta la exposición total de eventos detectados de riesgo operacional antes de cualquier medida de mitigación y el indicador de pérdidas netas asumidas por el Grupo derivado de la materialización de este tipo de eventos, así también se desarrollan evaluaciones y certificaciones de riesgos para la gestión preventiva de este riesgo. Al cierre de 2024, el resultado de dichos indicadores cumple los niveles de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración.

E. Riesgo Tecnológico, Ciber Riesgo y Continuidad

A fin de fortalecer la gestión de estos riesgos, el Grupo Financiero implementa acciones para la detección oportuna y remediación de vulnerabilidades en sus activos tecnológicos, monitoreo de la seguridad de los activos que están en el ciberespacio por medio de herramientas especializadas, evaluaciones y certificaciones de riesgo tecnológico, así como el desarrollo de ejercicios de continuidad destinados a probar la efectividad de procesos, planes y procedimientos que se tienen definidos para este efecto.

F. Riesgo Normativo y Legal

El Grupo Financiero gestiona los riesgos normativos y legales con base en lineamientos específicos dentro de la gestión integral de riesgos y en apego a las responsabilidades establecidas en la Resolución JM-62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo. Al 31 de diciembre de 2024 se realizaron evaluaciones de cumplimiento de diferentes requisitos normativos. Asimismo, se identificaron riesgos normativos y legales en procesos y proveedores críticos, así como en proyectos nuevos; se realizó monitoreo de la información enviada periódicamente a Superintendencia de Bancos y se realizaron evaluaciones de cumplimiento de Política de Conflicto de Interés y Política de Aprobación, Control y Revelación de Operaciones con Personas Vinculadas, entre otros.

Cultura de Riesgos:

En el Grupo Financiero, la cultura de riesgos es un pilar fundamental. Entendemos que la gestión de riesgos no se limita a identificar y mitigar amenazas, sino que también implica fomentar una mentalidad proactiva y responsable en todos los niveles. Promovemos una cultura donde la evaluación de riesgos es parte integral de la toma de decisiones, incentivando la transparencia y la comunicación abierta sobre posibles impactos. A través de programas de inducción, capacitación y sensibilización en cuanto a temas sobre seguridad de la información, ciberseguridad, continuidad del negocio, riesgo operacional, cumplimiento normativo, gobierno corporativo y conflictos de interés, empoderamos a nuestros colaboradores para que identifiquen, evalúen y gestionen riesgos en sus áreas de responsabilidad. Este enfoque nos permite no solo proteger nuestros activos y reputación, sino también identificar oportunidades para la innovación y la mejora continua, contribuyendo así a un futuro más resiliente y sostenible.



COMPORTAMIENTO ÉTICO Código de Ética

GRI 3-3, 2-23, 2-26, 2-25; 2-16

Tiene por objeto establecer los valores, principios y normas éticas que los colaboradores del Grupo Financiero deben conocer, cumplir, respetar y velar por que se cumplan en la ejecución de sus labores en la institución.

Canal Interno de Reportes Éticos - InterVoz

En un medio con el cual se fortalece nuestra cultura organizacional como Grupo, manteniendo un entorno de trabajo seguro y ético. A través de este canal disponible a través de la Intranet Corporativa, permite que todos los colaboradores sean partícipes de la observancia del Código de Ética, permitiéndoles evidenciar conductas indebidas y comportamientos que difieren de nuestros principios y valores, brindando confianza para expresarse.

Bajo las siguientes preguntas, se invita a los colaboradores a actuar oportunamente con responsabilidad y Ejemplaridad para reportar cualquier situación ajena a nuestros valores:

- ¿Estoy observando acciones contrarias al Código de Ética?
- ¿Tengo suficiente información y evidencia objetiva para tomar la decisión de ingresar un reporte ético?
- ¿El reporte que pienso llevar a cabo es legítimo?



CONSTRUYENDO SOLIDEZ A TRAVÉS DEL BUEN GOBIERNO

Cinco Minutos con el Código

Es un foro virtual diseñado especialmente para nuestros colaboradores, en el que expertos de diversas áreas del Grupo Financiero comparten valiosas perspectivas sobre el **refuerzo de comportamientos éticos y la importancia de la observancia del Código de Ética**. En este espacio dinámico y accesible, buscamos promover una cultura organizacional sólida, basada en la integridad, la transparencia y el respeto mutuo.

A través de sesiones breves pero impactantes, nuestros expertos abordan temas clave que permiten a los colaboradores reflexionar sobre sus responsabilidades éticas y cómo sus decisiones diarias contribuyen al fortalecimiento de nuestra institución. **"Cinco Minutos con el Código"** es una herramienta clave para consolidar el compromiso de todos con los valores organizacionales y asegurar un entorno de trabajo ético y alineado con los más altos estándares de conducta.



Certificación Ética en los Negocios

En el 2024, se contó con la participación de 92 colaboradores del Grupo Financiero quienes completaron la Certificación de Ética en los Negocios, impartida por GuateÍntegra, en alianza con la Cámara de Industria de Guatemala y promovida por nuestro aliado estratégico Junior Achievement. Este programa inicio en el 2023, con la participación de 32 colaboradores, y busca ir expandiéndose a más personas del Grupo Financiero.

Este programa, enfocado en la promoción de conductas éticas y una sólida cultura de integridad, responde al compromiso con nuestro eje de Gobernanza dentro del plan de Sostenibilidad. Este programa impulsa a cada participante a fortalecer sus principios y valores, así como también refuerza nuestra cultura organizacional y el compromiso que tenemos con la ética en cada aspecto de nuestras operaciones

Relaciones de valor basadas en Cercanía





Experiencia del Cliente

GRI 3-3

En InterBanco, nuestro compromiso va más allá de ofrecer productos y servicios financieros; buscamos generar experiencias que brinden valor y confianza a nuestros clientes. Por ello, hemos implementado diversas iniciativas y buenas prácticas para mejorar la atención, optimizar nuestros canales de comunicación y fortalecer la relación con quienes confían en nosotros.

Encuestas de servicio:

Desde del equipo de Mercadeo y Voz del Cliente se realizan una serie de encuestas que permiten evaluar la satisfacción de los clientes en distintos momentos del Journey del Cliente, como el NPS relacional, NPS transaccional, CES (evaluando el esfuerzo que le toma adquirir un producto o servicio) y CSAT (la satisfacción de usar un canal de atención). Las respuestas que requieren una acción con el cliente se mandan de forma automática e inmediata al equipo que corresponda. Los resultados se comparten con las áreas para que puedan generar un plan de acción de mejora en los productos, en los procesos y en las plataformas digitales. De igual forma, se ha conformado el Comité interno de Cuidado del Cliente, el cual se reúne de forma bimensual para dar seguimiento a los resultados de indicadores por canal de atención.

Capacitación y Evaluaciones (e-learning) de colaboradores:

Con la alineación de la Gerencia Ejecutiva de Cultura y Experiencia del Colaborador y la Gerencia Voz y Cuidado del Cliente, se realizan publicaciones y evaluaciones mensuales al personal de InterBanco, para reforzar conocimientos de los productos y servicios, así como temas generales de cultura de servicio. Estos temas forman parte de la capacitación a todos los colaboradores de InterBanco.

NPS General 2024: 77.3%

CES de todos los productos 2024: 85.82%

CSAT de todos los canales 2024: 76.58%

Inducción a colaboradores de primer ingreso:

El equipo del Departamento de Voz y Cuidado del Cliente, es responsable de brindar la inducción a los colaboradores de primer ingreso, la cual se realiza en dos fases. La primera fase se presenta a los colaboradores la integración de las evaluaciones de servicio que se realizan. En la segunda fase se realiza un taller donde se pone en práctica la aplicación del protocolo de atención para los colaboradores de los Centros de Negocio.



Programas de educación para clientes y usuarios de productos y servicios financieros:

Desde el equipo de Mercadeo y Voz del Cliente, se ha diseñado un programa que conformado por tutoriales informativos, cápsulas informativas, definiciones, para una mejor comprensión de los términos específicos para el buen uso de productos, servicios financieros y canales electrónicos. Dicho programa incluye aspectos sobre mejores prácticas para la seguridad en el uso de los productos, servicios y canales electrónicos disponibles, y otra información relacionada con el registro de inconformidades de la cual se determinen los aspectos que deben ser reforzados con colaboradores de los Centros de Negocios.

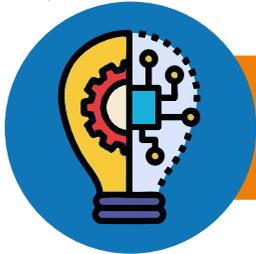
APRENDAMOS QUÉ ES EL PHISHING

Es una técnica que busca engañar a los usuarios de banco por internet a fin de que estas compartan información de naturaleza confidencial como lo pueden ser sus credenciales de acceso (usuario y contraseña), tokens de aprobación, números de tarjetas de crédito/débito, entre otros.

Recuerda que **interBanco** jamás te solicitará tus credenciales de acceso a **interBanking** por ningún medio, estas deben estar siempre bajo tu resguardo.

inter BANCO Soluciones y servicios inspirados en Ti. © 2014 Inter Banco S.A. Todos los derechos reservados. Inter Banco es una marca registrada.

5621-1701 • interbanco.com.gt



Impulsando la Transformación y la Innovación

GRI 3-3

Estamos comprometidos con la evolución constante para ofrecer a nuestros clientes soluciones digitales ágiles, eficientes y alineadas con las demandas del mundo actual. Por ello, en el 2022 se creó la **Dirección de Transformación y Mercadeo**, una unidad estratégica en donde a partir del mismo año se integra la **Gerencia Ejecutiva de Innovación**, con el objetivo de desarrollar iniciativas tecnológicas y de servicio que potencien la experiencia del cliente.

A través de esta dirección, promovemos herramientas digitales efectivas que permiten a nuestros clientes operar con la misma capacidad y velocidad con la que se mueve el mundo hoy en día, fortaleciendo nuestra visión de un ecosistema financiero más accesible, moderno y dinámico.

CAMPOS DE ACCIÓN

Persona Natural

El nivel de clientes individuales vinculados creció en un 11.4% en el tercer cuatrimestre respecto al año anterior.

Marketing y CRM

Hemos trabajado para integrar de manera estratégica nuestras iniciativas de **CRM y Marketing**, creando experiencias personalizadas y accesibles. Se superó la meta en un 93% y se incrementó un 330% sobre la cifra lograda en 2023.

Experiencia y Marca Digital

Se ha establecido el Comité de Cuidado del Cliente para identificar mejoras, y facilitar el uso a nuestros clientes, generando 10 mejoras al canal web y app.

Optimización y Mejora Continua

El volumen de gestiones crediticias se incrementó en un 16.1% en 2024, lo que se tradujo también en una mejora en el cumplimiento de la promesa de servicio: un aumento del 6.6% en personas y del 8.5% en empresas, en comparación con 2023. Esta mejora no solo refleja un mayor desempeño, sino que se logró frente a una promesa de servicio más ambiciosa y cada vez más exigente con el paso del tiempo.

RELACIONES DE VALOR BASADAS EN CERCANÍA

Iniciativas



Es un foro virtual de comunicación diseñado para mantener a nuestros colaboradores informados sobre las iniciativas innovadoras implementadas en la institución. Este programa les permite ser los primeros en conocer nuevos proyectos, compartir sus ideas, resolver dudas y aportar sus opiniones. Fomentamos así una cultura de innovación colaborativa, que nos impulsa a seguir siendo un aliado estratégico para nuestros clientes, ayudándolos a alcanzar sus metas y superar sus expectativas.

9 foros
+300 participantes en cada foro

Laboratorio de Innovación

Creado con el objetivo es poder propiciar entornos colaborativos en el que nuestros colaboradores puedan brindar ideas ágiles e innovadoras en los procesos operativos internos.

En julio 2024 se llevó a cabo la premiación del primer laboratorio de innovación, en el que se reconoció al proyecto que agilizará la comercialización de venta cruzada en los centros de negocios y generará un impacto en la efectividad generada para la institución.

25 participantes.



Beneficios

- Impulsa el crecimiento personal y profesional, desarrollando nuevas habilidades y conocimientos.
- Reconoce las ideas y sugerencias de los colaboradores.
- Crea equipos multidisciplinarios que desarrollan proyectos de impacto para el negocio.



Ciberseguridad y seguridad de la información

GRI 3-3

Conscientes de la importancia que tiene una adecuada gestión de la ciberseguridad en las operaciones diarias, Grupo Financiero Banco Internacional cuenta con una estrategia en la materia que está basada en las mejores prácticas internacionales y que cuenta con cuatro grandes pilares: gobierno de la ciberseguridad, cultura y capacitación, protección de activos y capacidades de detección y respuesta ante incidentes cibernéticos.

Es a través nuestra estrategia, que en 2024 se atendieron diversas iniciativas que forman parte de cada uno de estos pilares antes indicados y que nos han permitido robustecer la protección de nuestros activos de información en contra de amenazas digitales.



Gobierno de ciberseguridad

Dada la importancia que tiene la implementación de capacidades de gobernanza, se efectuaron mejoras en el marco de gestión de la seguridad con terceros que prestan servicios a las empresas del Grupo Financiero, y se efectuó la revisión del compendio de políticas de seguridad de la información preexistentes y que están aprobadas por nuestro Consejo de Administración a fin de establecer si continúan siendo vigentes, o si era necesario aplicar alguna mejora.

Como parte de la esencia de nuestros valores de cumplimiento de requerimientos regulatorios, se encuentra la atención de los aspectos contenidos en el **Reglamento de Medidas de Seguridad en Canales Electrónicos contenido en Resolución JM-91-2024**, lo cual dentro de sus diversos resultados derivó en la creación de una política que norma la seguridad en nuestros canales que ponemos a disposición de nuestros clientes a través de internet.

Gobierno de ciberseguridad

Dada la importancia que tiene la implementación de capacidades de gobernanza, se efectuaron mejoras en el marco de gestión de la seguridad con terceros que prestan servicios a las empresas del Grupo Financiero, y se efectuó la revisión del compendio de políticas de seguridad de la información preexistentes y que están aprobadas por nuestro Consejo de Administración a fin de establecer si continúan siendo vigentes, o si era necesario aplicar alguna mejora.

Como parte de la esencia de nuestros valores de cumplimiento de requerimientos regulatorios, se encuentra la atención de los aspectos contenidos en el **Reglamento de Medidas de Seguridad en Canales Electrónicos contenido en Resolución JM-91-2024**, lo cual dentro de sus diversos resultados derivó en la creación de una política que norma la seguridad en nuestros canales que ponemos a disposición de nuestros clientes a través de internet.

Llevando la ciberseguridad a nuestros clientes

En el 2024 InterBanco quiso dar un paso más allá y no solo limitar sus esfuerzos de ciberseguridad a los controles y esquemas internos, sino a su vez se dio a la tarea de poder capacitar a nuestros clientes del segmento PYME a través de seis eventos en las distintas localidades donde tenemos influencia. Adicional a compartir tendencias innovadoras y para el segmento, también dimos un espacio a nuestro CISO (Gerente de Seguridad de la Información) para que pudiera comentar sobre las mejores prácticas y riesgos latentes en torno a la ciberseguridad.

A través de estas iniciativas, buscamos crear un entorno empresarial más seguro y sostenible, donde las PYME puedan prosperar con confianza en un panorama digital en constante cambio. Al integrar la ciberseguridad con la sostenibilidad, ayudamos a nuestras PYME a proteger sus activos y operaciones, asegurando un futuro más estable y libre de riesgos digitales.



Entre los temas abordados se encuentran: los fundamentos de la ciberseguridad a fin de que nuestros clientes conocieran más sobre este concepto tan relevante, cómo se puede implementar en una empresa, cuáles son las principales amenazas cibernéticas a las que pueden estar expuestos, destacando dos: Ransomware (por el severo impacto que puede provocar) y el phishing (puesto que es la práctica fraudulenta más eficaz para engañar a las personas y que estas entreguen información confidencial). Así mismo, qué medidas de seguridad pueden implementar a fin de evitar aquellas vulnerabilidades que buscan las amenazas para causar daño a las empresas.



Alcance regional de estas iniciativas:

- Región Oriente - Chiquimula
- Ciudad Guatemala
- Región Occidente - Quetzaltenango
- Cobán
- Región Sur - Retalhuleu
- Poptún Petén

Participación 1080 Clientes



Cultura en ciberseguridad

Sabiendo que una adecuada gestión de la ciberseguridad no solo depende de herramientas y soluciones que puedan incorporarse, sino también de la debida creación de cultura y conciencia en ciberseguridad en los colaboradores, durante 2024 se desarrollaron diversas iniciativas destinadas a este fin, tales como: cursos en nuestra plataforma LMS y capacitaciones en vivo en donde se demostró con casos reales que han ocurrido a otras empresas del mismo sector y de otros, los impactos que pueden tener los ciberataques, sobre todo el Ransomware.



Protección de activos

Como parte de las medidas para proteger los activos digitales se procedió con el robustecimiento de configuraciones de seguridad de los servidores que soporta 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



Detección y respuesta

En este pilar se ha trabajado en fortalecer nuestras capacidades para hacer frente a posibles ciberataques, de forma que los servicios que prestamos a nuestros clientes no se vean interrumpidos en caso se presenten incidentes de este tipo. Para ello se han adquirido soluciones en ciberseguridad que incorporan elementos que permiten poder estar mejor protegidas a las empresas que conforman al Grupo Financiero.



Proveedores

GRI 2-6

Proceso de Compras

El proceso se gestiona de acuerdo con lo establecido en el Manual de Normas y Políticas de Compras y Contrataciones, el cual contiene los objetivos, políticas, normas, y contingencias relacionadas con el proceso de compras y contrataciones de bienes y servicios, estableciendo diferentes modalidades de negociación como: licitación, compras agrupadas (Grupo Financiero), subastas, etc.

Asimismo, las compras de mayor impacto (compras mayores a Q35,000.00), son autorizadas por el Comité de Compras, el cual tiene como objetivo velar por que las compras y contrataciones se realicen apegadas al presupuesto aprobado, cumpliendo con los principios de austeridad, transparencia y ética.

| Modalidad de Negociación | Cantidad |
|--------------------------|----------|
| Rondas de Negociación | 720 |
| Subastas electrónicas | 7 |

Proporción de gasto en proveedores locales 75.46 %

Promoviendo la Sostenibilidad a través de la Colaboración Responsable - Cuestionario ASG

GRI 2-6, 308-1, 414-1, 204-1

Entendemos que la sostenibilidad no solo depende de nuestras acciones internas, sino también de las relaciones que mantenemos con nuestros proveedores. En 2024, hemos adoptado como buena práctica la implementación de un **cuestionario ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza)** dirigido a nuestros proveedores principales. Este cuestionario tiene como objetivo contar con un panorama sobre el cumplimiento de estándares mínimos en los tres pilares clave de la sostenibilidad: **medio ambiente, aspectos sociales y gobernanza**.

A través de esta herramienta, buscamos que nuestros proveedores compartan los mismos valores y compromisos que nosotros en términos de sostenibilidad, promoviendo prácticas responsables que contribuyan al bienestar social, al cuidado del medio ambiente y a una gestión ética y transparente. Este enfoque no solo fortalece nuestra cadena de valor, sino que también nos permite alinear nuestras metas y visión de sostenibilidad con nuestros grupos de interés, consolidando relaciones de colaboración basadas en principios éticos y responsables.

| Indicador | % | |
|---|--------|--|
| Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales. | 35.06% | Porcentaje corresponde a proveedores que completaron el cuestionario del total de proveedores registrados. |
| Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales | 42% | De los proveedores nuevos que fueron creados en el 2024, el 42% si completaron su cuestionario ASG |



Interés genuino
por nuestra
gente





Talento, equidad y desarrollo

GRI 2-6, 2-7, 2-19, 2-20, 401-1, 405-1, 405-2

La cultura organizaciones del Grupo Financiero Banco Internacional se basa en la cercanía y en el interés genuino por el bienestar de quienes forman parte de la organización. Los esfuerzos que se realizan están enfocados en crear entornos de trabajo inclusivos, equitativos y diversos, donde cada persona tenga la oportunidad de crecer y desarrollarse plenamente.

A través de diversas prácticas enfocadas en el talento humanos, se promueve la equidad salarial, la diversidad en todos los niveles de la organización y prácticas de bienestar que contribuyan a una mejorar la experiencia laboral para todos los colaboradores. Desde procesos de contratación y desarrollo basados en la meritocracia hasta iniciativas de conciliación laboral y personal, el Grupo Financiero trabaja constantemente para que cada colaborador y colaboradora se sienta valorado y respaldado.

Número de colaboradores

| InterBanco | | |
|-------------------|---|---|
| |  |  |
| No. Colaboradores | Mujeres | Hombres |
| 970 | 52% | 48% |

| InterConsumo | | |
|-------------------|---|---|
| |  |  |
| No. Colaboradores | Mujeres | Hombres |
| 403 | 53% | 47% |

INTERÉS GENUINO POR NUESTRA GENTE

INTERÉS GENUINO POR NUESTRA GENTE

Distribución de la plantilla por tipo de contrato y región

| INTERBANCO | | | | | | |
|-------------------|----------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Tipo de Contrato | Región | Hombres | Mujeres | Total | % Hombres | % Mujeres |
| <i>Indefinido</i> | <i>Metropolitana</i> | 359 | 351 | 710 | | |
| | <i>Norte</i> | 8 | 17 | 25 | | |
| | <i>Sur</i> | 30 | 59 | 89 | | |
| | <i>Oriente</i> | 33 | 41 | 74 | | |
| | <i>Occidente</i> | 31 | 36 | 67 | | |
| | Total | 461 | 504 | 965 | 48% | 52% |
| <i>Temporal</i> | <i>Capital</i> | 0 | 5 | 5 | | |
| | Total | 0 | 5 | 5 | 0% | 100% |
| | TOTAL | 461 | 509 | 970 | 48% | 52% |

| INTERCONSUMO | | | | | | |
|-------------------|------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Tipo de Contrato | Región | Hombres | Mujeres | Total | % Hombres | % Mujeres |
| <i>Indefinido</i> | <i>Capital</i> | 157 | 174 | 331 | | |
| | <i>Norte</i> | 7 | 2 | 9 | | |
| | <i>Sur</i> | 14 | 11 | 25 | | |
| | <i>Oriente</i> | 6 | 9 | 15 | | |
| | <i>Occidente</i> | 5 | 16 | 21 | | |
| | Total | 189 | 212 | 401 | 47% | 53% |
| <i>Temporal</i> | <i>Sur</i> | 0 | 1 | 1 | 0% | 100% |
| | <i>Occidente</i> | 0 | 1 | 1 | 0% | 100% |
| | Total | 0 | 2 | 2 | 0% | 100% |

| | | | | | |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| TOTAL | 189 | 214 | 403 | 47% | 53% |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|

Políticas de Remuneración:

GRI 2-20

La manera en que se definió la remuneración fija y variable de un colaborador es bajo la metodología de compensación de Mercer. Se cuenta con Descriptores de Puesto que son el soporte para realizar la valoración de las posiciones y así llegar a la banda salarial a la cual cada posición corresponde.

Contamos con políticas internas donde se define cómo establecer el salario de contratación, el salario por movimientos laterales, por promociones y por la revisión salarial anual. Los incrementos se dan con base en competitividad, equidad, desempeño y la valoración de cada puesto.

Compensación Variable: Se cuenta con tres sistemas:

- PGC (Plan de Gestión Comercial): es el sistema de compensación variable para los distintos equipos comerciales, se mide con base a resultados mensuales.
- PGO (Plan de Gestión Operativo)
Para el caso de PGO y PGG, se mide con base a metas definidas para medirse a lo largo de un año calendario, y se paga como un bono anual basado en el alcance de esas metas y los resultados obtenidos por el negocio.
- PGG (Plan de Gestión Gerencial)

Es un programa destinado a otorgar una bonificación variable anual a los colaboradores del nivel gerencial del Grupo Financiero, aplicable a aquellos que no participen en otros planes de gestión. El monto de la bonificación se determinará según los resultados de la gestión gerencial durante el periodo de ejecución presupuestaria correspondiente.

Distribución de la plantilla por edad

Cada grupo etario aporta perspectivas y habilidades únicas, lo que enriquece nuestra cultura corporativa y favorece la innovación. Reconocer y gestionar adecuadamente la diversidad generacional es clave para fortalecer nuestra estructura organizativa, fomentar un ambiente inclusivo y garantizar el desarrollo sostenible de nuestro equipo a largo plazo.

| INTERBANCO | | | | | | |
|-------------------|---------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Tipo de Contrato | Edad | Hombres | Mujeres | Total | % Hombres | % Mujeres |
| Indefinido | <i>Menos de 30 años</i> | 137 | 205 | 342 | 40% | 60% |
| | <i>Entre 30 y 50 años</i> | 252 | 266 | 518 | 49% | 51% |
| | <i>Más de 50 años</i> | 72 | 33 | 105 | 69% | 31% |
| | Total | 461 | 504 | 965 | 48% | 52% |
| Temporal | <i>Menos de 30 años</i> | 0 | 4 | 4 | 0% | 100% |
| | <i>Entre 30 y 50 años</i> | 0 | 1 | 1 | 0% | 100% |
| | <i>Más de 50 años</i> | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% |
| | Total | 0 | 5 | 5 | 0% | 100% |

| INTERCONSUMO | | | | | | |
|-------------------|---------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Tipo de Contrato | Edad | Hombres | Mujeres | Total | % Hombres | % Mujeres |
| Indefinido | <i>Menos de 30 años</i> | 80 | 139 | 219 | 37% | 63% |
| | <i>Entre 30 y 50 años</i> | 97 | 73 | 170 | 57% | 43% |
| | <i>Más de 50 años</i> | 12 | 0 | 12 | 100% | 0% |
| | Total | 189 | 212 | 401 | 47% | 53% |
| Temporal | <i>Menos de 30 años</i> | 0 | 2 | 2 | 0% | 100% |
| | <i>Entre 30 y 50 años</i> | | | | | |
| | <i>Más de 50 años</i> | | | | | |
| | Total | 0 | 2 | 2 | 0% | 100% |

Tasa de Nuevas Contrataciones

Como Grupo Financiero comprendemos que la creación de oportunidades laborales es un pilar fundamental para el desarrollo tanto individual como colectivo. Buscamos no solo incrementar nuestro capital humano, sino también contribuir al bienestar y crecimiento de las comunidades en las que operamos. Las nuevas oportunidades brindadas a profesionales guatemaltecos, reflejan nuestro compromiso con la inclusión, la diversidad y la igualdad de oportunidades, factores clave para construir un entorno laboral más equitativo y responsable.

| Tasa Nuevas Contrataciones | | | | | |
|----------------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| INTERBANCO | | | | | |
| Edad | Hombres | Mujeres | Total | % Hombres | % Mujeres |
| <i>Metropolitana</i> | 69 | 75 | 144 | 36% | 39% |
| <i>Norte</i> | 3 | 10 | 13 | 2% | 5% |
| <i>Sur</i> | 2 | 7 | 9 | 1% | 4% |
| <i>Oriente</i> | 3 | 10 | 13 | 2% | 5% |
| <i>Occidente</i> | 4 | 8 | 12 | 2% | 4% |
| Total | 81 | 110 | 191 | 42% | 58% |

| Tasa Nuevas Contrataciones | | | | | |
|----------------------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| INTERCONSUMO | | | | | |
| Edad | Hombres | Mujeres | Total | % Hombres | % Mujeres |
| <i>Metropolitana</i> | 39 | 56 | 95 | 30% | 44% |
| <i>Norte</i> | 3 | 0 | 3 | 2% | 0% |
| <i>Sur</i> | 3 | 7 | 10 | 2% | 5% |
| <i>Oriente</i> | 1 | 7 | 8 | 1% | 5% |
| <i>Occidente</i> | 1 | 11 | 12 | 1% | 9% |
| Total | 47 | 81 | 128 | 37% | 63% |

Tasa de rotación de personal

Nos esforzamos por crear un ambiente de trabajo que promueva la estabilidad y el crecimiento personal y profesional. Para nuestro Grupo Financiero la tasa de rotación es un elemento fundamental para medir nuestro éxito en este ámbito y para identificar oportunidades de mejora en nuestras estrategias de gestión de talento.

| Tasa de Rotación de Personal | | | | | |
|------------------------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| INTERBANCO | | | | | |
| Región | Hombres | Mujeres | Total | % Hombres | % Mujeres |
| <i>Metropolitana</i> | 47 | 63 | 110 | 33% | 44% |
| <i>Norte</i> | 2 | 3 | 5 | 1% | 2% |
| <i>Sur</i> | 3 | 6 | 9 | 2% | 4% |
| <i>Oriente</i> | 3 | 7 | 10 | 2% | 5% |
| <i>Occidente</i> | 2 | 6 | 8 | 1% | 4% |
| Total | 57 | 85 | 142 | 40% | 60% |

| Tasa de Rotación de Personal | | | | | |
|------------------------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| INTERCONSUMO | | | | | |
| Región | Hombres | Mujeres | Total | % Hombres | % Mujeres |
| <i>Metropolitana</i> | 38 | 45 | 83 | 35% | 41% |
| <i>Norte</i> | 1 | 1 | 2 | 1% | 1% |
| <i>Sur</i> | 5 | 4 | 9 | 5% | 4% |
| <i>Oriente</i> | 0 | 2 | 2 | 0% | 2% |
| <i>Occidente</i> | 7 | 6 | 13 | 6% | 6% |
| Total | 51 | 58 | 109 | 47% | 53% |



Inclusión e igualdad de oportunidades

Orgullosamente contamos con el **53% de mujeres** en nuestra fuerza laboral, de las cuales, la tercera parte ocupa posiciones de liderazgo. Cuatro de ellas forman parte del comité ejecutivo y, además, una mujer participa activamente en nuestro Consejo de Administración, contribuyendo a la toma de decisiones clave para el futuro de la organización. También hemos experimentado un crecimiento del 27% en la promoción de mujeres, lo que refleja nuestro compromiso con la igualdad de género y el empoderamiento femenino dentro de nuestro Grupo Financiero.

Comunicación abierta

Con el compromiso de - CERO TOLERANCIAS A LA DISCRIMINACIÓN - Implementamos un sistema de denuncias interno y confidencial. A través de esta línea, se puede reportar cualquier incidente de discriminación y faltas al Código de Ética. La información recibida se revisa cuidadosamente por el Comité interno de ética, que resuelve de forma discreta, justa y oportuna.

Capacitación y formación

GRI 404-1, 404-2, 404-3

Se ha establecido un programa integral de formación que ofrece oportunidades el crecimiento profesional. Este programa abarca cursos para desarrollo de habilidades técnicas y competencias de liderazgo y gestión. Cada año, invertimos más de medio de millón de quetzales en programas de formación y desarrollo en capacidades digitales.

Adicional, el 100% de colaboradores tienen acceso a educación y herramientas a través de nuestra plataforma de e-learning que contiene más de 3,000 cursos como Liderazgo; Comunicación; efectividad; Finanzas; Enfoque a resultados; Productividad; Manejo del tiempo; Administración de proyectos; Gestión de emociones, Búsqueda de la información, entre otros, lo que asegura un aprendizaje continuo. Asimismo, se ofrecen programas de capacitación especializados que se centran en capacidades digitales marcando un hito significativo en nuestra búsqueda constante de crecimiento, adaptación y desarrollo.

Cantidad de Programas de Desarrollo y apoyo a la transición

Orgullosamente contamos con el **53% de mujeres** en nuestra fuerza laboral, de las cuales, la tercera parte ocupa posiciones de liderazgo. Cuatro de ellas forman parte del comité ejecutivo y, además, una mujer participa activamente en nuestro Consejo de Administración, contribuyendo a la toma de decisiones clave para el futuro de la organización. También hemos experimentado un crecimiento del 27% en la promoción de mujeres, lo que refleja nuestro compromiso con la igualdad de género y el empoderamiento femenino dentro de nuestro Grupo Financiero.



En InterBanco:

- InterInnova
- InterMejora
- Transformación Ágil
- Talento Digital
- Gestión del Cambio

5



En InterConsumo

- Transformación Ágil
- Talento Digital
- InterMejora

3

Relaciones Laborales y Comunicación Interna

GRI 402-1

Nos comprometemos a proporcionar a nuestros colaboradores un plazo mínimo de 30 días de preaviso antes de implementar cualquier cambio operativo significativo, como la reestructuración de equipos, la implementación de nuevos sistemas tecnológicos o modificaciones en las condiciones laborales.

Talento Digital

Este programa marca un hito significativo en nuestra búsqueda constante de crecimiento, adaptación y desarrollo. Encamina a la institución hacia la excelencia y la innovación en el mercado financiero actual, cada vez más global.

El proyecto de Talento Digital está dividido en tres sprints. En los primeros dos sprint se seleccionaron a más de 85 colaboradores, quienes se formaron en distintos roles digitales, como Agile Coach, Agente del Cambio, Product Owner, Data Scientist, Arquitecto de Aplicaciones, Scrum Master, Desarrollador Front End, entre otros.



Este programa marca un hito significativo en nuestra búsqueda constante de crecimiento, adaptación y desarrollo. Encamina a la institución hacia la excelencia y la innovación en el mercado financiero actual, cada vez más global.

El proyecto de Talento Digital está dividido en tres sprints. En los primeros dos sprint se seleccionaron a más de 85 colaboradores, quienes se formaron en distintos roles digitales, como Agile Coach, Agente del Cambio, Product Owner, Data Scientist, Arquitecto de Aplicaciones, Scrum Master, Desarrollador Front End, entre otros.

Transformación ÁGIL



Es un programa creado para generar un cambio hacia una mentalidad ágil, que incorpora nuevas formas de trabajo para impulsar el negocio mediante un enfoque progresivo e incremental, centrado en el aprendizaje continuo y en agregar valor al cliente.

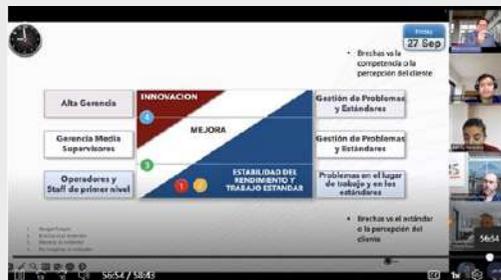
Se han ejecutado itinerarios formativos de capacitación que fortalecen tanto los roles existentes y los nuevos requeridos para la transformación. Se busca crear equipos ágiles, autónomos que generen rapidez y continuidad en la entrega de valor.

Con este proyecto estamos impactando tres objetivos estratégicos: Ejecutar procesos con visión transversal de forma ágil, eficiente y sustentable, enfocados en el cliente, posicionar Nuestra Marca en términos de agilidad, innovación, servicio y solidez, contar con un portafolio rentable y segmentado que anticipa y supera las expectativas del cliente.



InterMejora

Es un programa gestionado por nuestro “Centro de Excelencia de Procesos” cuyo objetivo es generar valor, construyendo una cultura enfocada a la mejora continua a través de 4 niveles: Conocer, entender, practicar y enseñar a otros la metodología, la cual tiene como objetivo crear y entregar el mayor valor para el cliente y al mismo tiempo minimizar el desperdicio en recursos, tiempos, energía y esfuerzo.



Media de horas de formación de colaboradores durante el 2024.


20.04

95.40% formaciones a través de E-learning (Plataforma interna de aprendizaje)
4.60% corresponden a capacitaciones externas


8.00

89.45% formaciones a través de E-learning (Plataforma interna de aprendizaje)
10.55% corresponden a capacitaciones externas.

Desarrollo del talento y bienestar

GRI 401-2

Valoración del Desempeño

Este proceso es desarrollado proporciona a los colaboradores una visión clara sobre cómo y en qué medida su desempeño contribuye al logro de los objetivos organizacionales.

La evaluación se basa en dos factores clave: "Qué" y "Cómo".

El factor "Qué" se refiere a los objetivos específicos que cada colaborador debe alcanzar para apoyar los objetivos generales del negocio. Estos objetivos están directamente alineados con los indicadores que impulsan el Plan Estratégico del Grupo Financiero.

Por otro lado, el factor "Cómo" evalúa la forma en que los colaboradores actúan para promover la cultura deseada por el Grupo, en consonancia con nuestros valores.

La valoración del desempeño, no solo mide el cumplimiento de los objetivos, sino también cómo estos se logran, velando que las acciones de los colaboradores reflejen nuestros valores. En este proceso, se establecen objetivos entre jefes y colaboradores por medio de una plataforma, para asegurar la objetividad y comunicación de los mismos. Para el cumplimiento y seguimiento, se realizan sesiones de feedback semestrales.



| Género | % | % |
|---|-----|-----|
|  | 52% | 53% |
|  | 48% | 47% |
| Categoría | % | % |
| Back Office | 39% | 51% |
| Front Office | 61% | 49% |

Porcentaje de colaboradores (por género) que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.

Back Office: áreas administrativas

Front Office: áreas de negocio



Reconocimiento por Trayectoria Laboral

Ceremonia anual para reconocer y agradecer a los colaboradores, su tiempo, compromiso y dedicación, en alcanzar junto a nosotros hitos importantes. El evento es especial para los colaboradores y para el miembro de su familia que le acompaña, esta es una oportunidad para vivir el valor de la Solidez y de la Cercanía.

Los colaboradores homenajeados reciben diferentes reconocimientos según sus años de trayectoria en el Grupo Financiero.

| Años de Trayectoria | Colaboradores reconocidos 2024 |
|---------------------|--------------------------------|
| 5 años | 80 |
| 10 años | 42 |
| 15 años | 17 |
| 20 años | 11 |
| 25 años | 5 |
| 30 años | 5 |
| 35 años | 2 |

Gente de Valor

Es un programa diseñado para reconocer y premiar a los colaboradores que destacan por sus acciones extraordinarias, demostrando cada uno de nuestros cuatro valores fundamentales en diversas áreas. Este programa se estructura en las siguientes categorías: reconocimientos según sus años de trayectoria en el Grupo Financiero:

- Familia
- Trabajo
- Agente InterMejora
- Héroe Solidario
- Embajador con Propósito



Buscamos personas que vivan nuestro propósito institucional, contribuyan activamente al logro de las metas del Banco y enfrenten desafíos con determinación y compromiso. La selección de los ganadores se realiza a través de un proceso de nominaciones propuesto por los colaboradores. Todos los nominados participan en una votación abierta al 100% de los colaboradores y los ganadores disfrutaron de una serie de actividades especiales, incluyendo almuerzos con la junta directiva del Grupo Financiero, paquetes de relajación, viajes en limosina y un evento especial en su honor.

Cultura basada en el Propósito

Con el objetivo de transmitir y definir un norte del "para qué" de nuestra institución y crear conexiones significativas con todas las personas que conforman el Grupo Financiero. Se diseñó un proyecto con el cual se definió el Propósito institucional, un proceso en el que también se definieron las misiones para cada grupo de interés, generando una conexión con los valores y comportamientos que definen al Grupo.

Para llevar a cabo esta visión, se implementaron diferentes iniciativas:

• Embajadores con Propósito:

Selección de un equipo de 50 colaboradores de diversas áreas y niveles, son líderes de influencia que han conectado sus intereses personales con el propósito institucional. Los embajadores han sido capacitados para transmitir la cultura, propósito y valores de manera idónea, ayudando a otros a vivir su propósito personal.

• Talleres de Misiones Personales:

Los embajadores de propósito lideran talleres para comunicar y fortalecer la cultura, ayudando a las personas a definir su propósito personal. Estos talleres facilitan la conexión entre el propósito individual y el institucional. Con estos talleres se ha integrado a más de 200 colaboradores que hoy en día han descubierto o reafirmado su propósito personal.

• Charlas sobre Transformación con Propósito:

Eventos para el 100% de los colaboradores en los que exploramos cómo nuestro propósito impulsa la transformación personal y del negocio. Estas conferencias ofrecen espacios para el aprendizaje, la reflexión y la creación de conexiones significativas entre los miembros del equipo.

• Comunidades de Propósito:

Participamos en comunidades internacionales de práctica para aquellos colaboradores interesados en profundizar en el concepto de propósito. Estos espacios permiten intercambiar experiencias y desafíos con otras empresas que también adoptan la dirección por misiones. Nuestros embajadores participan activamente en estas comunidades, fomentando el aprendizaje y la colaboración.



Programa de Liderazgo con Propósito:

Este espacio de formación integra nuestro modelo de liderazgo con el propósito corporativo a través del perfil ejemplar, basado en nuestros valores, permitiéndonos ser íntegros para liderar con ética y coherencia, ser influyentes y cercanos a nuestros grupos de interés, tener una visión global que permita que nos enfoquemos en resultados sostenibles y aceptando desafíos para liderar en entornos inciertos. A través de talleres virtuales y presenciales con facilitadores de la consultora internacional DPMC, los líderes reciben herramientas para gestionar eficazmente a sus equipos, asegurando que el propósito se implemente de manera coherente en toda la organización. Basado en nuestros valores y propósito nos hemos comprometido a garantizar el bienestar de todos creando una adecuada experiencia del colaborador, desde su proceso de incorporación, su impacto en el negocio y su proceso de desarrollo. Este entorno que construimos es nuestra cultura, nos identifica y nos hace únicos.



Universidad Corporativa

En nuestra institución creemos firmemente que la educación es el vehículo del desarrollo personal, profesional y colectivo. Por eso, creamos la Universidad Corporativa, una iniciativa que nace de una alianza académica estratégica para brindar a nuestros colaboradores la oportunidad de cursar la Licenciatura en Administración de Empresas con Especialización en Banca.

Este programa está diseñado pensando en quienes forman parte de nuestra organización, y refleja nuestro compromiso con su formación continua. Asumimos un rol activo en este proceso: subsidiamos el 30% del valor total del programa, financiamos un 35% adicional a través de un préstamo institucional y dejamos solo un 35% como aporte individual. Esto nos permite abrir puertas reales al desarrollo profesional, eliminando barreras económicas que muchas veces impiden continuar con los estudios.

Actualmente, 77 colaboradores forman parte de la Universidad Corporativa, y ya hemos tenido el orgullo de graduar a 22 profesionales. Nos llena de orgullo saber que el 63% de ellos hoy ocupan posiciones de liderazgo dentro de la institución. Esto reafirma nuestra convicción de que invertir en educación transforma no solo carreras, sino también la forma en que construimos un mejor futuro juntos.



Invertimos en el talento que nos hace crecer

Además de esta iniciativa, brindamos otros beneficios educativos que fortalecen nuestro compromiso con el crecimiento profesional de nuestros. A través del programa de **reintegros de matrículas universitarias**, durante el 2024, se procesaron 11 reintegros, **beneficiando a colaboradores** por sus estudios de grado.

También, ofrecemos **bonos por licenciatura**, que representan un reconocimiento económico único al momento de la graduación universitaria. En 2024, tres colaboradores accedieron a este beneficio. Para quienes continúan su formación con estudios de posgrado, otorgamos bonos por maestría, entregados bajo la misma modalidad, como incentivo a la superación académica y, en total, se entregaron dos **bonos por maestría** en el mismo año.

Estos programas reflejan nuestro convencimiento de que el talento crece cuando se le acompaña, y que apostar por el desarrollo académico de nuestro equipo es también apostar por una institución más sólida, comprometida y preparada para los desafíos del futuro.

Condiciones de salud y seguridad

GRI 401-3, 2-25, 403-1, 403-3, 403-4, 403-6, 4

Comité de Salud y Seguridad Ocupacional

Garantiza y ofrece formas de participación activa y protagónica a patronos y trabajadores de la organización, convirtiéndose en promotores de la salud y seguridad en el lugar de trabajo, para la prevención de riesgos biológicos, químicos, psicosociales, físicos, ambientales, ergonómicos y otros inherentes a la labor que se esté realizando, y que puedan causar daños a la salud y seguridad de todos.

Dicho comité es un órgano bipartito, en virtud que se constituye por igual número de representantes del patrono y de los trabajadores en una cantidad establecida en el Acuerdo Ministerial 486-2023 basado en el número total de empleados en cada lugar de trabajo siempre y cuando éste cuente con más de 10 personas. En el caso de lugares de trabajo con menos de 10 personas, se nombrará un Monitor de Salud y Seguridad Ocupacional quien será el encargado de dar seguimiento a lo establecido por el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional Central a quienes les reportará. A excepción del Monitor de Salud y Seguridad Ocupacional, los integrantes del Comité tendrán una vigencia de dos años, contados a partir de la fecha de su registro ante el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, o la Sección de Seguridad e Higiene del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, pudiendo ser reelectos o sustituidos por otras personas. El 100% de los colaboradores son representados por el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional de la misma forma como son objeto de control por parte de la organización.

Clínica Médica

El servicio de Clínica Médica fue creado con el genuino interés por la salud y el bienestar de los colaboradores del Grupo Financiero, actualmente es atendida por dos médicos ocupacionales. Conscientes de la importancia de proporcionar atención médica de calidad y de promover un entorno laboral saludable, la clínica tiene como principal objetivo garantizar el cuidado integral de nuestros colaboradores, ofreciendo servicios médicos accesibles y oportunos.

Esta unidad ha sido diseñada para satisfacer las necesidades de salud de todos los miembros de nuestra organización, con un enfoque preventivo y de atención personalizada. Buscamos reforzar el compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores, proporcionándoles un entorno laboral más saludable y equilibrado, lo que a su vez se refleja en una mejora continua de su rendimiento y calidad de vida. Esta iniciativa es parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, entendida también desde el ámbito de la salud y el desarrollo integral de nuestro equipo.

1848
Casos
atendidos

Epidemiología



Principales Diagnósticos



Clínica de Empresas IGSS

InterBanco e InterConsumo se han adscrito al Programa de Clínica de Empresas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social con el cual se extiende la cobertura de los servicios médicos de la seguridad social a través de las clínicas médicas ya existentes en nuestra institución. Con esto acercamos a los colaboradores a los servicios que el IGSS ofrece a sus afiliados siendo: atención médica general y especializada, medicamentos, estudios de laboratorio y jornadas preventivas.



Bajo el enfoque preventivo de Salud Ocupacional, se han puesto a disposición de nuestros colaboradores distintas jornadas médicas que buscan informar, prevenir y actuar oportunamente sobre condiciones de salud potencialmente peligrosas pero prevenibles. Con estas jornadas, se atendió a casi 600 colaboradores que gozaron de evaluaciones totalmente gratuitas, en el lugar de trabajo y en el caso de la vacunación contra la influenza, que abarcaron incluso a sus familiares a un cómodo costo y condiciones de pago muy favorables.

- Evaluación Colesterol/Triglicéridos
- Detección Helicobacter pylori
- Densitometría Ósea
- Vacunación Influenza, Hepatitis B, Tétanos y Neumococo
- Jornada de Salud Visual
- Evaluación Médica Preventiva para mayores de 45 años

INTERÉS GENUINO POR NUESTRA GENTE

InterFit - Challenge Nutricional

Durante 2024 se realizó la primera edición de InterFit-Challenge Nutricional en el cual un equipo de nutricionistas, coaches y médicos unieron esfuerzos para apoyar a un grupo de **45 colaboradores** a alcanzar sus metas nutricionales a través de la alimentación saludable, actividad física, mindfulness, entre otros. Al finalizar el programa, se evaluó el progreso de todos los participantes y se eligieron 2 ganadores de cada categoría (femenina y masculina) que sobrepasaron la meta propuesta de la mejor manera. El programa tuvo tan buen recibimiento que se han contemplado realizar dos ediciones durante el 2025 para brindar la oportunidad de participación a más colaboradores del Grupo.





El Programa de Bienestar para Colaboradores está diseñado para fomentar hábitos saludables y crear un entorno de bienestar integral. A través de diversas iniciativas, buscamos apoyar el desarrollo físico, mental y emocional de nuestros empleados, promoviendo una cultura organizacional que valore el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Este enfoque integral no solo mejora la calidad de vida de nuestros colaboradores, sino que también contribuye al fortalecimiento de un ambiente laboral positivo y productivo.

•Salud emocional:

Charlas mensuales dirigida a todos nuestros colaboradores. Se han tratado temas de motivación, conexión con nuestros valores, el poder de las palabras y de los hábitos, como construir vínculos sanos, el papel de la gratitud, y como gestionar el estrés, entre otros. Estos son dirigidos por especialistas al 100% de los colaboradores, hemos tenido un 97% de satisfacción general en este programa en el último año.

• Acompañamiento psicológico:

100% inclusivo, gratuito y personalizado, este acompañamiento se le ha brindado a más de 40 colaboradores que han atravesado diversas situaciones, así como acompañamientos tanatológicos.

• Charlas de nutrición

• Bienestar Financiero:

Se brindan herramientas para la gestión de finanzas personales.



Maternidad y Paternidad

Sala de Lactancia

Este espacio no solo refleja nuestro compromiso con el bienestar de nuestras colaboradoras, sino también con la igualdad y la corresponsabilidad en el entorno laboral. El objetivo de este espacio ha sido facilitar la vuelta al trabajo, permitiendo que las madres puedan mantener una práctica fundamental para el desarrollo y la salud de sus hijos, al mismo tiempo que se sienten apoyadas y respaldadas por nuestra organización.

A través de esta iniciativa, buscamos ofrecer una experiencia laboral más inclusiva, flexible y cercana, contribuyendo al bienestar y la satisfacción de nuestras colaboradoras, lo que se traduce en una cultura organizacional más saludable y equilibrada.



Permiso Parental

En concordancia con la normativa nacional y el Reglamento Interior de Trabajo, la institución otorga permisos parentales conforme a lo dispuesto en el Código de Trabajo. Para el caso de los padres, se reconoce el derecho a permiso por paternidad conforme al artículo 61, inciso ñ, que garantiza el tiempo necesario para acompañar en el proceso de nacimiento y cuidado inicial del recién nacido. Asimismo, se otorga a las madres trabajadoras el permiso de maternidad establecido en el artículo 152, el cual contempla el período pre y postnatal correspondiente, asegurando la protección integral de la madre y el hijo o hija durante esta etapa. Estas disposiciones forman parte del compromiso institucional con el bienestar de su personal, la conciliación entre la vida laboral y familiar, y la promoción de la igualdad de género, en línea con los principios de sostenibilidad.

| Número de total de colaboradores que han tenido derecho y se han acogido al permiso parental | InterBanco | | InterConsumo | |
|--|------------|---------|--------------|---------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| | 5 | 20 | 5 | 20 |

Compromiso social y ambiental





Programas de Contribución Social

GRI 2-25, 3-3, 203-1, 413-1413-2

Partiendo del objetivo de desarrollo sostenible: Educación de Calidad, hemos implementado un programa de Responsabilidad Social Empresarial enfocado en las oportunidades que nuestros colaboradores pueden ofrecer a su propio entorno a través del programa “Impulsando la Educación”, el cual contempla oportunidades como becas educativas, tecnología para escuelas, talleres de educación financiera y mejoras en infraestructura y mobiliario en instituciones educativas.

Este programa brinda a los colaboradores la oportunidad de contribuir mediante sus resultados de desempeño y propuestas de impacto en sus propias comunidades, empoderándolos como agentes de cambio. A través de este programa integral buscamos impactar en los principales retos de educación en el país y acompañar durante el ciclo de estudios de jóvenes y niños de la siguiente manera:

PROGRAMA: **IMPULSANDO LA EDUCACIÓN**



COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL



Alianzas

Las alianzas de responsabilidad social de InterBanco son claves para implementar programas transformadores en áreas cruciales como la educación. Estas colaboraciones permiten unir esfuerzos entre empresas, organizaciones y comunidades, generando un impacto positivo y sostenible en el futuro de las nuevas generaciones. A través de las diferentes iniciativas implementadas, se promueve el acceso a oportunidades de desarrollo, bienestar y formación integral para niños y jóvenes.



Nos hemos aliado a Funsepa para juntos llevar tecnología a diversas comunidades de Guatemala mediante la donación de equipos de computación y la creación de Municipio Digitales. Esta colaboración busca mejorar el acceso a la educación y fomentar el desarrollo tecnológico en diferentes áreas del país.



La alianza de InterBanco y Junior Achievement Guatemala ha permitido implementar programas de educación financiera dirigidos a jóvenes y niños, enfocándose en el desarrollo de habilidades que les permitan construir un futuro financiero más sólido y responsable.



Fondo Unido de Guatemala

En línea con nuestros valores de Ejemplaridad y Cercanía, desde el 2018 InterBanco se ha aliado con Fondo Unido/ United Way de Guatemala y de la mano de sus colaboradores, contribuye a proyectos de alto impacto dirigidos a la niñez guatemalteca y que aportan para brindar oportunidades de educación, disminuir los niveles de desnutrición y pobreza en el país.

COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL



Fondo para becas educativas, en el cual nuestros colaboradores son pieza clave para juntos trazar un camino de oportunidades para niños y jóvenes que por algún motivo no han podido continuar con sus estudios.

A través de este programa nuestros colaboradores pueden postular a estudiantes cercanos a su entorno y así apoyarlos para continuar con su desarrollo profesional.

Total Becarios
23 estudiantes

Graduados 2024
4 estudiantes

Nuevas Becas
3 estudiantes

↑ Promedio de notas 80 puntos

📄 Renovación de becas a través de compromisos de permanencia

🎓 **Primaria 5**
Básicos 4
Diversificado 10
Univerdad 4



Nuestros becarios participan anualmente en un programa de educación financiera, impartido por nuestros colaboradores. Esta iniciativa forma parte de nuestro compromiso con el desarrollo de sus conocimientos y habilidades en finanzas, contribuyendo así a su crecimiento profesional y personal.

COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

Lídere **Solidarios**



Promueve el liderazgo y empodera a nuestros colaboradores para que se conviertan en agentes de cambio dentro de sus comunidades.

El programa Líderes Solidarios pone a disposición de nuestros colaboradores la posibilidad de proponer proyectos sostenibles que impacten y brinden apoyo a instituciones educativas cercanas a su entorno. Gracias a nuestra gente, InterBanco ha financiado diferentes iniciativas que contribuyen al desarrollo de diferentes comunidades del país.

Colaboradores involucrados: 7 colaboradores

Impacto: 439 niños y jóvenes (tres escuelas)

Diversificado 10

Instituciones educativas: 3

- Asociación Juan Marcos - Huehuetenango
- Escuela Oficial Urbana Mixta Escuela Valle María - Esquipulas, Chiquimula
- Instituto Nacional de Educación Básica Alvaro E. Estrada Arriaza - Gualá, Zacapa

Programas de Contribución Social



InterBanco cuenta con un programa que promueve la participación de todos sus colaboradores en las iniciativas de Responsabilidad Social de InterBanco, brindando la oportunidad de contribuir en donación de equipos de computación a través de los resultados obtenidos en su desempeño.

A través de la alianza con FUNSEPA, transforma el desempeño de sus colaboradores en oportunidades para la educación. Por cada colaborador destacado, se donan equipos tecnológicos a instituciones educativas, contribuyendo a la implementación de municipios digitales en diversos departamentos del país, reforzando así nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la inclusión digital.

En el 2024 InterBanco, InterConsumo y Funsepa inauguraron el tercer Municipio Digital: San Felipe Retalhuleu, beneficiando a la comunidad a través del acceso a la tecnología.

Nuestro Impacto



¿Qué es un Municipio Digital?

Es un entorno conectado con tecnología. En él, todos sus centros educativos cuentan con un entorno digital, es decir, un espacio con computadoras equipadas con herramientas educativas de alto nivel.

COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

Programas de Contribución Social

The logo for InterAula, featuring the word "inter" in orange and "Aula" in white with a blue outline, all in a stylized, rounded font.

Como parte de las iniciativas que impulsan nuestro compromiso con la sociedad, InterBanco ha creado el Programa InterAula, el cual es desarrollado en conjunto con nuestro aliado estratégico Junior Achievement Guatemala

Este programa está dirigido a jóvenes y niños de diferentes niveles educativos, con el objetivo de orientarles en la toma de decisiones financieras estratégicas y uso de servicios bancarios. Apoyados del acompañamiento de nuestros voluntarios, nos alegra contribuir con las nuevas generaciones quienes desde ya se preparan para afrontar los retos financieros del futuro.

Colaboradores involucrados: 113 voluntarios

Impacto: 2,198 niños y jóvenes

Horas de voluntariado: 606



Programas de Contribución Social

Alianza Fondo Unido

A lo largo de ocho años consecutivos, InterBanco ha consolidado su alianza con Fondo Unido en favor de la primera infancia de Guatemala. A través de los aportes económicos de más de 120 colaboradores y la contribución institucional, InterBanco forma parte del movimiento de empresas donantes que hacen posibles proyectos estratégicos de alto impacto en la salud, educación y estabilidad financiera de diferentes comunidades del país.

A lo largo de este tiempo, hemos trabajado de la mano para contribuir al bienestar y desarrollo de los niños y niñas, apoyando su acceso a una vida mejor y a oportunidades que les permitirán alcanzar su pleno potencial. Este compromiso mutuo refleja nuestros valores de Ejemplaridad y Cercanía, y nos inspira a seguir avanzando juntos en la construcción de un futuro más justo y equitativo para las nuevas generaciones.

Marco de Acción de Inclusión y Educación Financiera

Con el objetivo de establecer un punto de referencia para seguir desarrollando estrategias y proyectos sostenibles con enfoque en inclusión y educación financiera, el Grupo Financiero ha creado el Marco de Acción de Inclusión y Educación Financiera, el cual establece los compromisos adquiridos para promover el acceso equitativo a servicios y conocimientos sobre finanzas, contribuyendo al desarrollo integral del país.

Este documento ha sido creado para proporcionar una guía que permita generar más oportunidades a largo plazo y reforzar el impacto positivo en la sociedad, con el mismo buscamos reducir las barreras que enfrentan nuestros grupos de interés (Colaboradores, clientes, proveedores y sociedad) en su acceso a servicios financieros, para fomentar una cultura de responsabilidad y planificación financiera. A través de este marco, se han establecido:

- Prácticas Comerciales actuales
- Transparencia de cara a nuestros clientes
- Cultura de educación financiera interna
- Alianzas
- Programas de voluntariado y participación interna
- Medición del impacto y retroalimentación





Gestión Ambiental Interna

GRI 3-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5

Gestión de la Huella de Carbono

Como parte del camino hacia la Sostenibilidad que hemos iniciado y con el objetivo de contribuir de manera responsable al cuidado del medio ambiente, trabajamos para reducir nuestro impacto ambiental, optimizar el uso de recursos y minimizar las emisiones. Esta sección detalla nuestras acciones más significativas en áreas como el consumo de energía y la reducción de nuestra huella de carbono, reflejando nuestro compromiso con un futuro más sostenible.

En el 2024 se llevó a cabo la primera medición de la huella de carbono de las operaciones de InterBanco, con el fin de determinar el total de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero correspondientes al periodo 2022-2023, con el fin de identificar oportunidades de reducción de emisiones que permitan un desarrollo con baja intensidad de carbono.

La metodología empleada para la cuantificación de la huella de carbono e inventario de GEI fue realizada según los parámetros establecidos por la norma de calidad de la Organización Internacional de Normalización 'ISO 14064:2018'. Dicha norma incluye los requisitos para el diseño, desarrollo, reporte y verificación del inventario de los gases de efecto invernadero de cualquier organización.

Se determinó el alcance operacional de las emisiones, tomando únicamente los alcances 1 (emisiones directas de GEI) y 2 (emisiones indirectas de GEI asociadas a la electricidad). Cabe resaltar que, para el alcance operacional del inventario, se incluyó una parte de las emisiones del Alcance 3 (otras emisiones indirectas), delimitando dos unidades operativas: Torre Internacional (oficinas centrales) y Centros de Negocios.

La estimación de la huella de carbono para el período en mención equivale a 590.08 toneladas métricas de dióxido de carbono equivalente, compuesto por:

- **Emisiones del alcance 1:** 37%;
- **Emisiones del alcance 2:** 44%;
- **Emisiones del alcance 3:** 19%.

Principales focos de emisión por unidad operativa:

Torre Internacional



Centros de Negocios



Reafirmando nuestro compromiso con la medición y reducción del impacto de carbono generada por nuestras operaciones, Green Development reconoció a InterBanco como una entidad “Carbono Responsable”, un hito que refleja nuestro firme compromiso con la sostenibilidad y la reducción de nuestra huella de carbono.

COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

Iniciativas de Reducción

GRI 3-3, 2-25, 302-1, 302-4, 305-5, 306-1, 306-2

Cultura ambiental y campañas de comunicación interna

El Grupo Financiero realiza constantes programas de sensibilización y concientización dirigidos a los colaboradores, a través de campañas de comunicación interna, brindando información relevante sobre el tema. La divulgación de acciones, noticias, recordatorios y asuntos ambientales en el contexto de Guatemala forma un pilar para la Cultura Ambiental que se mantiene en la organización.

Bajo el concepto #EcoAcciones, se fortalece la responsabilidad ambiental a través de diferentes canales:

Intranet Sección especializada en temas ambientales



Campañas y foros de comunicación

¡Tus acciones hacen la Diferencia!

Recuerda que:

Cada vez que clasifiques correctamente los residuos, no solo estás cuidando el planeta, sino que estás dando un ejemplo valioso de responsabilidad y respeto hacia nuestro entorno.

Ser consciente y actuar con compromiso en la separación de desechos contribuye a construir una cultura de respeto y sostenibilidad, donde todos sumamos para generar un cambio positivo.

¡Contamos contigo!

¿Cuánto sabes sobre la clasificación de residuos?

Participa en la siguiente trivia y demuestra tus conocimientos sobre la correcta separación de desechos sólidos. ¡Los mejores puntajes entrarán a un sorteo especial!

[Clic aquí](#)

Utiliza amablemente los pufos como utilidades en sede Atica de Tercer Intersección.

Eco-Acciones

Webinar: Introducción a la Huella de Carbono y su Impacto Empresarial

Estimado colaborador:

En un mundo cada vez más consciente de la Sostenibilidad, las empresas juegan un rol crucial en la reducción de su huella de carbono.

¿Conoces cómo podemos aportar para disminuir nuestro impacto ambiental?

Únete a este webinar donde exploraremos cómo la huella de carbono se relaciona con la sostenibilidad empresarial y qué acciones podemos tomar para contribuir a un futuro más verde y responsable.

8:00 a 9:00 a. m.

7 de noviembre

Via Microsoft Teams
Clic [aquí](#)

Impartido por: GreenDevelopment

*Participación voluntaria

¡Te esperamos!

Voluntariado

En 2024, se llevó a cabo la jornada de reforestación anual en la Finca Santo Domingo, ubicada en Chimaltenango, con la participación de 80 personas, entre colaboradores y sus familias. Este evento fue posible gracias a un aporte económico conjunto de los colaboradores y el grupo financiero, quienes donaron fondos para la compra de los árboles y recursos necesarios. Como resultado, se plantaron 1,000 árboles de la especie Cypressus (ciprés), contribuyendo a la restauración y conservación del ecosistema local.

La actividad no solo favorece la reforestación, sino que también promueve la captura de CO2, mejora la calidad del aire y fomenta la biodiversidad en la región. Además, brindó la oportunidad de fortalecer el trabajo en equipo y aumentar la conciencia ambiental entre los participantes, resaltando la importancia de las acciones sostenibles en la preservación del medio ambiente.



COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

Gestión de Residuos Sólidos

Como grupo financiero, la gestión de residuos forma un pilar fundamental dentro de la estrategia de sostenibilidad, comprometiéndonos a minimizar el impacto de nuestras operaciones a través de prácticas responsables que abarcan desde la clasificación y almacenamiento de residuos o desechos hasta su tratamiento y disposición final adecuada. En cumplimiento con los estándares establecidos según las normativas nacionales, promovemos diferentes iniciativas de gestión de residuos como puntos verdes para clasificación de residuos y reciclaje de papel.

Puntos Verdes

Contamos con “**Puntos Verdes**” en nuestras instalaciones, los cuales están equipados con contenedores para la correcta clasificación de residuos. Para llevar a cabo esta clasificación, nos guiamos por el Acuerdo Gubernativo 164-2021, Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos y Desechos Sólidos Comunes. Dicho acuerdo establece las normas y clasificaciones correspondientes, dividiéndolas en tres categorías: orgánico, representado por el color verde; reciclable, representado por el color blanco; e inorgánico, representado por el color negro.

Reciclable

- Papel y cartón sin restos de comida.
- Metal (latas).
- Vidrio
- Envases multicapa (cartón de jugos o de leche).
- Plástico (botellas PET y bolsas)

Importante:

Para descartar los envases es importante que estén vacíos.

No Reciclable

- Utensilios de un solo uso (plástico y duroport).
- Envoltura de golosinas y comida rápida.
- Pajillas de plástico.
- Papel aluminio.



Orgánico

- * Restos de alimentos.
- Papel y cartón manchado de comida o grasa
- * Servilletas usadas.
- Palillos, pinchos y paletas de madera.
- Bolsas de té usadas.

Papel para reciclaje en los contenedores ubicados en la zona de impresoras, aplica para:

- Papel blanco y de colores
- Sobres (sin pegamento)
- Revistas / Catálogos
- Folders / Libros
- Cuadernos completos
- Trifoliales / Calendarios
- * Afiches/ volantes
- Tarjetas de presentación

Reciclaje con Enfoque Social

Este programa tiene como objetivo maximizar el aprovechamiento de los residuos con valor económico, a través de la recolección de papel y cartón en puntos estratégicos en Torre Internacional y Centros de Negocios de la ciudad capital. Los materiales recolectados son entregados a una empresa tercerizada, que se encarga de procesarlos y darles una segunda vida útil.

En el año 2024, se tuvo una recolecta de **24,764 kilogramos** de papel y cartón, lo cual contribuyó a rescatar **421 árboles**, ahorrar **7,800,660 litros de agua** y **173,348 kilovatios-hora de energía**. Los recursos financieros generados mediante este proceso son destinados íntegramente al programa de Becas del Grupo Financiero “InterLegado”, lo que permitió la cobertura total de siete cuotas becas. De este modo, se busca contribuir al reciclaje de residuos impactando también, en el futuro de las nuevas generaciones, promoviendo el desarrollo social.



INFORME DE RECICLAJE DE PAPEL
CORRESPONDIENTE A MATERIAL RECIBIDO PARA RECICLAJE EN EL AÑO 2024

PAPELERIA INTERNACIONAL S.A. | RED ECOLÓGICA S.A.

INTERBANCO

- 24,764 Kilos de papel reciclado
- 421 Árboles rescatados
- 7,800,660 Litros de agua ahorrada
- 173,348 Kw/h Energía Ahorrados

Gracias al esfuerzo y apoyo en el mejoramiento de nuestro ambiente
Licencia Ambiental E-5-2020/DIGARN Categoría C con PGA

Por GrandBley - Red Ecológica S.A. | Sello

Eco Acciones

¡Juntos
hacia un entorno Sostenible!

Nos complace compartirle que, **GRACIAS TI,** hoy se ha realizado la primera entrega de papel para reciclar a nuestro aliado, Red Ecológica S.A.

Gracias a tu compromiso se reciclarán **3065 libras de papel**, que se convierten en dos mensualidades educativas para becarios de nuestro programa de RSE: **InterLegado.**

Esta iniciativa no solo reduce nuestro impacto ambiental, sino que también apoya causas importantes que benefician a nuestra comunidad.

¡Gracias por ser parte de este esfuerzo tan importante!

COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

¡Pioneros del Cambio, midiendo nuestra huella para un futuro más verde!

Nos enorgullece de ser la primera organización bancaria en lanzar la innovadora herramienta para la medición de la huella de carbono tanto personal como empresarial, un proyecto desarrollado durante el 2024 y lanzado en el 2025, disponible en nuestra página web de InterBanco (www.interbanco.com.gt). Esta herramienta permite a nuestros grupos de interés conocer el impacto ambiental de sus actividades cotidianas y tomar decisiones informadas para reducir su huella ecológica.

¿Cómo funciona?

La persona o empresa interesada en conocer el impacto que tiene sus actividades sobre el planeta debe ingresar a la página web en el apartado de Sostenibilidad o través de la ruta: www.interbanco.com.gt/huella-de-carbono/. Será redirigido directamente a la herramienta, que solicita distintos datos para medir su impacto y generará un reporte con información sobre cuantas toneladas de CO2 equivalente se emiten, junto con la cantidad de árboles que sería necesario plantar para mitigar s huella de carbono. Además, la herramienta ofrece recomendaciones sobre cómo reducir el impacto ecológico y realizar acciones más sostenibles.



Escanea el código QR para acceso directo a la herramienta

La energía solar ilumina nuestros Centros de Negocios

Gracias a la primera medición de la huella de carbono se determinó que, el principal foco de emisiones corresponde al consumo de energía en los centros de negocios, representando el **61.11%** de las emisiones totales de esta unidad operativa. Por ello, en 2024 se inició el proyecto de instalación de paneles solares implementando sistemas fotovoltaicos en los Centros de Negocios Vista Hermosa, Américas y Petapa.

A través de estas acciones buscamos abastecernos en la mayor medida posible de energía limpia, es decir, energía generada sin la emisión de gases de efecto invernadero que contribuyen al calentamiento global, el proyecto busca reducir hasta un **89%** anual del consumo de energía eléctrica y para el 2025, se contempla ampliar el alcance a más centros de negocios dentro de la capital y en determinados departamentos del interior del país. Estamos seguros que esto nos permitirá mejorar la eficiencia energética de nuestra organización, y también reforzar nuestro compromiso como empresa responsable, promoviendo el consumo de energía limpia y enfrentando los retos globales del cambio climático de manera sostenible.





Índice GRI

| GRI | CONTENIDO | PÁGINA | VALIDACIÓN EXTERNA |
|---|---|---------------------|--------------------|
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | | | |
| | Detalles de la organización | | |
| | *El Grupo Financiero Banco Internacional está conformado por entidades que operan en diferentes áreas del sector financiero y comercial. Las principales empresas que integran el grupo son: | | |
| 2-1 | <ul style="list-style-type: none">InterBanco (Banco Internacional, S.A.): Banco comercial que ofrece una amplia gama de servicios financieros en Guatemala.Interconsumo, S.A.: Entidad enfocada en el otorgamiento de créditos de consumo, también parte del grupo financiero. | 10, 17 | ✓ |
| 2-2 | Entidades incluidas en el informe de sostenibilidad de la organización | | ✓ |
| 2-3 | Período de reporte, frecuencia y punto de contacto | 10 | ✓ |
| 2-4 | Actualización de la información (No existe actualización ya que esta memoria corresponde a un primer informe). | | |
| 2-5 | Aseguramiento externo | 115 | ✓ |
| 2-6 | Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales | 17, 20, 69, 73 | ✓ |
| 2-7 | Empleados | 17, 20, 73 | ✓ |
| | Estructura y composición de la gobernanza | | ✓ |
| 2-9 | Manual de Gobierno Corporativo disponible en: https://www.interbanco.com.gt/wp-content/uploads/2025/04/manual-gobierno-corporativo.pdf | 43 | |
| 2-10 | Nominación y selección del órgano de gobierno más alto | 43 | ✓ |
| 2-12 | Rol del órgano de gobierno más alto en la supervisión de la gestión de los impactos | 37 | ✓ |
| 2-13 | Delegación de responsabilidades para gestionar impactos | 37,43 | ✓ |
| 2-14 | Rol del órgano de gobierno más alto en el reporte de sostenibilidad | 37 | ✓ |
| 2-15 | Conflictos de interés | 51 | ✓ |
| 2-16 | Comunicación de preocupaciones críticas | 43, 51 | ✓ |
| 2-17 | Conocimiento colectivo del órgano de gobierno más alto | 47 | ✓ |
| 2-19 | Políticas de remuneración | 49, 73 | ✓ |
| 2-20 | Proceso para determinar la remuneración | 47, 73 | ✓ |
| 2-22 | Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible | 05 | ✓ |
| 2-25 | Procesos para remediar impactos negativos | 38, 57, 85, 93, 102 | ✓ |
| 2-26 | Mecanismos para buscar asesoría y plantear preocupaciones | 57 | ✓ |
| 2-28 | Asociaciones de membresía | 32 | ✓ |

| GRI | CONTENIDO | PÁGINA | VALIDACIÓN EXTERNA |
|--|--|--|--------------------|
| GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021 | | | |
| 3-1 | Proceso para determinar los temas materiales | 35 | ✓ |
| 3-2 | Lista de temas materiales | 35 | ✓ |
| 3-3 | Gestión de los temas materiales | 35, 38, 61, 57, 61, 63, 65, 93, 100, 102 | ✓ |
| GRI 203: IMPACTO ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016 | | | |
| 203-1 | Inversiones en infraestructura y servicios apoyados | 20, 93 | ✓ |
| GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016 | | | |
| 204-1 | Proporción del gasto en proveedores locales | 69 | ✓ |
| GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016 | | | |
| 205-1 | Operaciones evaluadas en cuanto a riesgos relacionados con la corrupción | 51 | ✓ |
| 205-2 | Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | 51 | ✓ |
| GRI 302: ENERGÍA 2016 | | | |
| 302-1 | Consumo de energía dentro de la organización | 102 | ✓ |
| 302-4 | Reducción del consumo de energía | 102 | ✓ |
| GRI 305: EMISIONES 2016 | | | |
| 305-1 | Emisiones directas de GEI (Alcance 1) | 100 | ✓ |
| 305-2 | Emisiones indirectas de GEI por energía (Alcance 2) | 100 | ✓ |
| 305-3 | Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3) | 100 | ✓ |
| 305-5 | Reducción de las emisiones de GEI | 100 | ✓ |
| GRI 306: RESIDUOS 2020 | | | |
| 306-1 | Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos | 102 | ✓ |
| 306-2 | Gestión de los impactos significativos relacionados con los residuos | 102 | ✓ |

| GRI | CONTENIDO | PÁGINA | VALIDACIÓN EXTERNA |
|---|---|--------|--------------------|
| GRI 401: EMPLEO 2016 | | | |
| 401-1 | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de empleados | 73 | ✓ |
| 401-2 | Beneficios proporcionados a empleados a tiempo completo | 81 | ✓ |
| 401-3 | Licencia parental | 85 | ✓ |
| GRI 402: RELACIONES LABORALES 2016 | | | |
| 402-1 | Períodos mínimos de preaviso respecto a cambios operacionales | 78 | ✓ |
| GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL 2018 | | | |
| 403-1 | Sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional | 85 | ✓ |
| 403-3 | Servicios de salud ocupacional | 85 | ✓ |
| | Participación, consulta y comunicación de los trabajadores sobre salud y seguridad ocupacional | 85 | ✓ |
| 403-4 | Promoción de la salud de los trabajadores | 85 | ✓ |
| 403-6 | Enfermedades relacionadas con el trabajo | 85 | ✓ |
| 403-10 | | 85 | ✓ |
| GRI 404: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN 2016 | | | |
| 404-1 | Promedio de horas de capacitación por año por empleado | 78 | ✓ |
| | Programas para la mejora de las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición | 78 | ✓ |
| 404-2 | Porcentaje de empleados que reciben revisiones regulares de desempeño y desarrollo de carrera | 78 | ✓ |
| 404-3 | | 78 | |
| GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016 | | | |
| 405-1 | Diversidad de órganos de gobierno y colaboradores | 73 | ✓ |
| | Índice GRI | | ✓ |
| Anexos | Información Financiera | | ✓ |
| | Verificación Externa | | ✓ |

Anexos



Informe de Verificación Independiente de Grupo Financiero Banco Internacional

Introducción

Hemos realizado una verificación independiente sobre los contenidos de información, datos e indicadores de la Memoria de Sostenibilidad 2024 "Creando Valor Sostenible" de Grupo Financiero Banco Internacional, como ejercicio de proporcionar una opinión sobre la calidad de la información divulgada y para generar confianza a los grupos de interés de la organización informante.

Responsabilidad de la administración de la memoria de sostenibilidad

Los administradores de Grupo Financiero Banco Internacional son los responsables por la preparación y elaboración de la memoria de sostenibilidad acorde a los estándares que han adoptado y declarado, así como el contenido de este; del cual también es responsable de la implementación de procesos de gestión y mecanismos de control interno para obtener la información libre de incorrección material, fraude o error.

Nuestra responsabilidad como verificador independiente

Nuestra responsabilidad es emitir una opinión de seguridad limitada, por medio del Informe de verificación independiente basándonos en el trabajo realizado.

Hemos realizado nuestro trabajo de verificación de nivel moderado, en función de la aplicación de requisitos de los estándares universales del Global Reporting Initiative 2021, para verificar si la memoria de sostenibilidad ha sido elaborada en referencia a los Estándares GRI, para presentar una visión global de su compromiso con la sostenibilidad.

Procedimiento realizado para el ejercicio de verificación independiente

Desarrollamos las siguientes actividades para el proceso de verificación:

- Entrevista con administradores del control y elaboración de la memoria de sostenibilidad.
- Revisión de la aplicación del principio de materialidad que han realizado y la participación de los grupos de interés en este.
- Análisis de brechas del contenido reportado en torno a los estándares GRI 2, GRI 3 y los estándares temáticos aplicables.
- Lectura y revisión rigurosa del contenido de la memoria de sostenibilidad según la materialidad definida y en sus aspectos significativos.
- Verificación de los 9 requerimientos para cumplir con una memoria de sostenibilidad en la modalidad de Conformidad a los Estándares GRI 2021.

Opinión

De conformidad al trabajo de verificación externa independiente y los procesos descritos en este informe, se concluye que la Memoria de Sostenibilidad 2024 de Grupo Financiero Banco Internacional, ha sido preparado en sus aspectos significativos y en cumplimiento con los requisitos de referencia a los Estándares del Global Reporting Initiative.

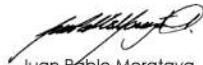
Por tanto, para este ejercicio, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que la información y datos del informe, no ha sido preparada según la modalidad declarada en la memoria de sostenibilidad.

Destacamos un fuerte compromiso por parte de la alta dirección, tanto el Consejo de Administración como el equipo ejecutivo, que posicionan a la sostenibilidad como un eje central de la estrategia de la organización. Esto es una fortaleza clave, ya que impulsa una gestión responsable y asegura que la sostenibilidad sea una dimensión esencial del negocio y cultura.

Grupo Financiero Banco Internacional, establece un punto de partida sólido con su primera memoria, representa un paso significativo hacia la transparencia y rendición de cuentas. No solamente se comprometen a divulgar sus avances, también establecen una base para la medición y comparación futura de su desempeño en sostenibilidad. Este primera memoria demuestra una intención clara y una metodología estructurada, por medio del uso del estándar GRI, para iniciar formalmente este camino.

Recomendaciones

Como parte del informe de verificación independiente, CentraRSE ha entregado a Grupo Financiero Banco Internacional, un informe con los hallazgos y oportunidades de mejora para la elaboración de la próxima memoria de sostenibilidad.



Juan Pablo Morataya
Gerente General y Representante Legal
CENTRARSE
Guatemala, 10 de septiembre de 2025



CENTRARSE es el Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala. Es una asociación no lucrativa, no gubernamental, promotora de la RSE y sostenibilidad, es la organización más influyente del país y una de las más importantes a nivel regional, capítulo local del Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD) y cuenta con nombramiento oficial por el Ministerio de Economía de la República de Guatemala como experto Intergubernamental en Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de Informes (ISAR) de la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo (UNCTAD). Es *Certified Training Partner, Community Member e Implementation Partner del Global Reporting Initiative*. Es miembro del *IFRS Sustainability Alliance*. Su representante legal y el equipo verificador, cuenta con la certificación *GRI Professional Certification* emitido por el *Global Reporting Initiative* y el *FSA del IFRS Foundation*. Miembro activo y past presidente de la Alianza Regional para la promoción de los reportes de sostenibilidad y de ODS en Latinoamérica (ARL). CentraRSE es miembro del *IFRS Sustainability Alliance* y nombrado *strategic partner* por el *IFRS Foundation* para promover las nuevas normas NIIF de sostenibilidad.

