

Comunicación de Progreso

Pacto Global de las Naciones Unidas

Banco **Itaú** Paraguay S.A.

Abril 2013 – Abril 2014



Índice

3
Sobre esta Comunicación de Progreso

4
Mensaje del Presidente

5
El Pacto Global de las Naciones Unidas

6
Itaú, hecho para vos

Visión, cultura y performance sustentable

Gobierno Corporativo

12
Gestión de los Principios del Pacto Global

29
Desafíos para 2014

30
Ficha Técnica

Sobre esta comunicación de progreso

Sintetizamos los aspectos principales de nuestro accionar, agrupando la información en los grupos de principios: Derechos Humanos, Derechos Laborales, Cuidado del Medio Ambiente y Prácticas Anticorrupción.

Es muy grato para nosotros presentar este documento de avance, que se constituye como la Primera Comunicación de Progreso (COP), de la gestión de Banco Itaú Paraguay S.A., en la cual socializamos la manera en la que incorporamos a los objetivos de la empresa, los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Esta COP recoge las iniciativas más destacadas de nuestro primer año como signatarios del Pacto Global -y como miembros de la Red local del Pacto Global en Paraguay (abril de 2013 a abril de 2014). Sintetizamos los aspectos principales de nuestro accionar, agrupando la información en los grupos de principios: Derechos Humanos, Derechos Laborales, Cuidado del Medio Ambiente y Prácticas Anticorrupción.

La metodología utilizada para este relevamiento está alineada con las guías y materiales oficiales de las Naciones Unidas sobre la Construcción de Comunicaciones de Progreso. Además, fueron consultadas las Comunicaciones de Progreso de otras compañías miembros de la Red Global de Paraguay y de redes extranjeras. Las informaciones contenidas en esta edición resultaron de un proceso de relevamiento de datos en el que estuvo involucrado todo el equipo del banco, a través de representantes de las distintas áreas.

Con este ejercicio de auto-declaración, nuestra publicación se ubica en el nivel de diferenciación “Pacto Global Activo” y representa el compromiso de compartir anualmente, con los públicos de interés con los que nos relacionamos, los avances en la gestión del Banco, en pos del logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Esta publicación se encuentra disponible en versión digital en el sitio web: www.itaui.com.py y en la página www.unglobalcompact.org de las Naciones Unidas. A través de la dirección de correo electrónico sustentabilidad@itaui.com.py pueden ser enviadas consultas, sugerencias y críticas sobre el contenido de la misma.

En este documento, Banco Itaú Paraguay S.A. adopta la terminología del masculino genérico para referirse siempre a hombres y mujeres. Este es un recurso que únicamente busca dar uniformidad, sencillez y fluidez a la composición y a la lectura del texto. No disminuye en absoluto el compromiso con el que nuestra entidad aborda la igualdad de género.

Mensaje del Presidente

El 18 de abril de 2013, oficialmente nos convertimos en miembros del Pacto Global de las Naciones Unidas. Hoy, luego de un año reafirmamos nuestra adhesión a los principios sobre Derechos Humanos y Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción que promueve el Pacto.

Nuestra Visión como empresa, “Ser el Banco líder en performance sustentable y satisfacción de los clientes”, y ser parte de esta gran iniciativa mundial de responsabilidad social nos permiten reafirmar nuestro compromiso con el desarrollo sustentable, siendo conscientes del gran efecto transformador de una empresa en sus distintos públicos de interés: los colaboradores, clientes, proveedores y la sociedad en general. Esto hace que definamos líneas de acción concretas para generar valor y lograr involucrarnos en los desafíos que tenemos como sociedad.

En esta Primera Comunicación de Progreso, compartimos las principales acciones realizadas en el marco del compromiso con los principios. Algunas de ellas fueron las iniciativas e involucramiento con diferentes organizaciones que promueven la educación integral como un “derecho de todos”, el relanzamiento de nuestro Código de Ética, el consumo más responsable de los recursos; así como los procedimientos y sistemas de gestión integral, que evidencian nuestro alineamiento en materia de anticorrupción.

Todo lo anterior, nos lleva a declarar, con gran convicción, nuestro apoyo al Pacto Global de las Naciones Unidas y nuestro compromiso de aportar al cumplimiento de sus Principios y así contribuir con el desarrollo de nuestro país.

Viviana Varas

Presidente

Banco Itaú Paraguay S.A.



El Pacto Global de la Naciones Unidas

El Pacto Global es una iniciativa de adhesión voluntaria en la que compañías del sector privado asumen el compromiso de incorporar a sus estrategias y operaciones, diez principios universalmente aceptados, en cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción).

Surge de la conclusión del Foro Económico Mundial de Davos (Suiza), en enero del año 1999, como propuesta del aquel entonces Secretario General de Naciones Unidas, Koffi Annan.

Oficialmente el Pacto Global se establece en la Cumbre del Milenio realizada en Septiembre de 2000 en la sede de Naciones Unidas de Nueva York conjuntamente con el anunciamiento de los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). La puesta en marcha del Pacto Global fue inspirada en la Declaración Universal de los Derechos Humanos; en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre los Principios fundamentales y Derechos Laborales, en la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo; y en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

Con 12.000 participantes, distribuidos en 145 países del mundo, el Pacto Global es la iniciativa ciudadana corporativa más importante de todo el mundo y tiene por objetivo principal la promoción de la responsabilidad social empresarial

como una forma de gestión orientada a generar resultados trascendiendo la dimensión económica hacia impactos sociales y ambientales.

Desde el compromiso que el gobierno paraguayo asumió en el año 2000, en relación al logro de los ODM, el PNUD Paraguay en conexión con empresas, emprendió un proceso para fortalecer los vínculos entre los sectores social, público y privado. Por su parte, en el año 2008, se crea localmente la Red del Pacto Global, con el mandato concreto de expandir los principios a la mayor cantidad posible de organizaciones y que las acciones de las mismas se reflejen en mejores prácticas.

A enero de 2014, formaban parte de esta Red Local, 55 organizaciones del país de diferentes sectores y rubros.

Principios

Derechos Humanos

Principio 1. Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados internacionalmente.

Principio 2. Evitar verse involucradas en abusos de los Derechos Humanos.

Derechos Laborales

Principio 3. Apoyar la libertad de asociación y sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4. Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.

Principio 5. Apoyar la abolición del trabajo infantil.

Principio 6. Apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medioambiente

Principio 7. Apoyar la aplicación de un enfoque preventivo frente a los retos ambientales.

Principio 8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.

Anticorrupción

Principio 10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas el soborno y la extorsión.



Red del Pacto Global
Paraguay

Nombre de la empresa:

Banco Itaú Paraguay S.A.

Casa Matriz:

Oliva 349 c/ Chile. Asunción.

Sede Administrativa:

España esq. Kubitscheck - Asunción.

Cantidad de Colaboradores:

790.

Cantidad de Clientes:

396.790.

Sucursales de servicios completos:

28, distribuidas en 14 localidades del país.

Puestos de Atención Bancaria:

7

Puestos Corresponsales No Bancarios:

37

Cajeros Automáticos:

284

Datos a diciembre de 2013.

Itaú, hecho para vos

Un Banco que apuesta al crecimiento y desarrollo del Paraguay acompañando los negocios, los sueños y proyectos de vida de sus clientes.

Al realizar la Primera Comunicación de Progreso, presentamos una breve reseña de nuestra institución, hacia dónde vamos (la visión), focos de actuación y cómo trabajamos (Gobierno Corporativo).

La empresa se instala en la República del Paraguay en marzo del 1978. Luego, en el año 1995, Interbanco S.A. se convierte en una empresa del grupo Unibanco (Uniao de Bancos Brasileiros S.A.) En 2008 pasa a formar parte del Holding Itaú Unibanco S.A., luego de la fusión en Brasil de Unibanco e Itaú, utilizando a partir de 2010 la marca Itaú en nuestro país.

Banco Itaú Paraguay opera con dos bancas principales, la Banca de Consumo y la Banca Corporativa, cada una con segmentos, productos y servicios pensados para facilitar los negocios y acompañar el crecimiento de cada cliente.

Para llegar a sus clientes cuenta con una amplia red de puntos de contacto, constituida por 17 sucursales en Asunción, 11 en el interior; 37 puestos Express ubicados en varios puntos del país, la más amplia red de cajeros automáticos y Servicios 24 horas para ofrecer información, comodidad y seguridad al cliente las 24 horas, todos los días del año.



Visión, cultura y performance sustentable

Visión

“Ser el banco líder en performance sustentable y en satisfacción de los clientes”.

Cultura

La cultura de Itaú está enunciada en Nuestra Manera de Hacer; un conjunto de diez actitudes que orientan y encaminan el comportamiento del equipo de trabajo hacia nuestra Visión.

Performance sustentable

Para alcanzar nuestra Visión, somos conscientes de que debemos empezar por quienes hacen el banco, nuestros Colaboradores; queremos que su desarrollo se dé en un ambiente agradable, transparente y, sobre todo, basado en la meritocracia. Buscamos conformar un equipo orgulloso de pertenecer a la empresa, que se identifique con nuestros valores y con el rol del Banco.

Colaboradores comprometidos con la institución, atienden de manera diferenciada, buscan la mejora continua para lograr la satisfacción de nuestros Clientes; buscando ofrecerles soluciones adecuadas a sus necesidades individuales, promoviendo la educación financiera y relaciones equilibradas y duraderas.

Clientes satisfechos y que se relacionan con el Banco a lo largo de sus vidas generan resultados financieros para los accionistas.

Nuestra Manera de Hacer



Todos por el Cliente



Pasión por la Performance



Liderazgo Ético y Responsable



Cracks que Juegan para el Equipo



Foco en la Innovación e Innovación con Foco



Procesos al Servicio de las Personas



Ágil y Sencillo



No al Abuso de Poder



Brillo en los Ojos

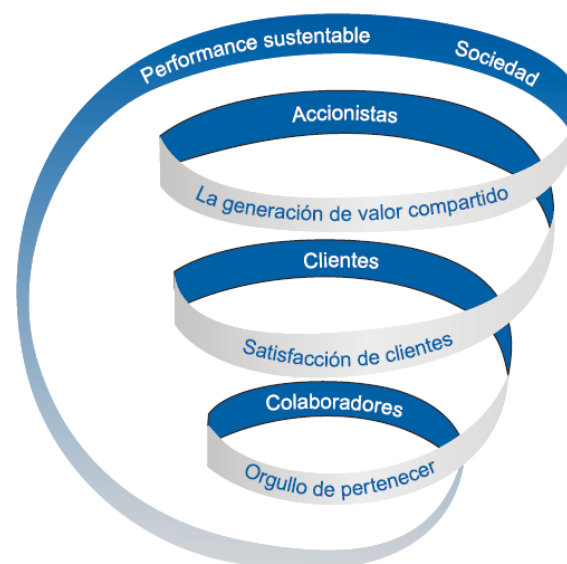


Gran Sueño

Para nosotros no basta sólo con lograr resultados financieros. Pretendemos generar valor compartido y, de esta manera, volvernos socios en el desarrollo de las personas y de la sociedad en la que operamos.

Esta es la forma en que queremos hacer negocios; porque solo así nos mantendremos en la elección permanente de las personas.

Nuestra “Espiral de la Performance Sustentable” resume esta visión de generar valor compartido para los colaboradores, clientes, accionistas y la sociedad, garantizando la perennidad del negocio.

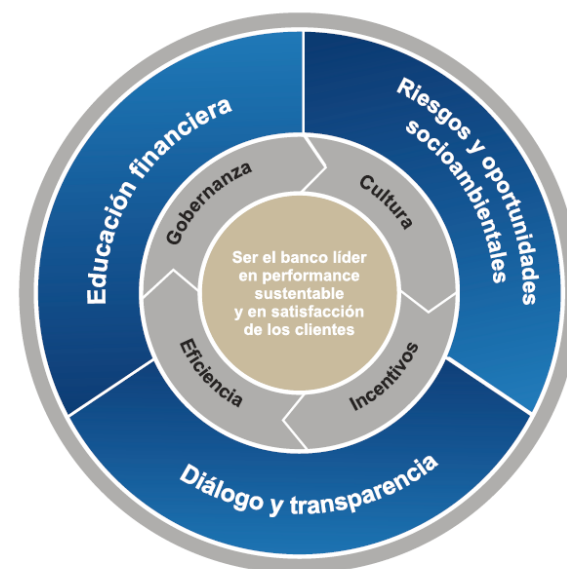


Focos estratégicos

En Itaú Unibanco Holding S.A. se definieron tres focos estratégicos, que direccionan nuestra gestión de sustentabilidad: (i) Educación Financiera, (ii) Riesgos y Oportunidades Socioambientales y (iii) Diálogo y Transparencia.

Los mismos fueron establecidos a partir de un profundo análisis de nuestra Visión y de Nuestra Manera de Hacer (que expresa nuestra Cultura), de las políticas corporativas y de los acuerdos voluntarios de los cuales somos signatarios. También, realizamos encuentros y relevamientos con nuestros públicos estratégicos para comprender sus demandas y expectativas.

Con toda esa información pudimos construir el Mapa de la Sustentabilidad con los tres focos estratégicos y cuatro frentes viabilizadores.



Gobierno Corporativo

Con el establecimiento de nuestra estructura funcional nos proponemos demostrar que las políticas y los sistemas responden efectivamente a los fines del negocio, impactando positivamente en el desarrollo de sus miembros y de la sociedad en la que operamos.

Estructuras de Gobierno

El gobierno corporativo del Holding Itaú Unibanco incluye la Asamblea General de los Accionistas, el Consejo de Administración, el Directorio Ejecutivo, el Consejo Fiscal, así como los Comités directamente vinculados al Consejo de Administración, que son los Comités de: Estrategia, Nombramiento y Gobierno Corporativo, Personas, Gestión de Riesgo y de Capital, de Remuneración y de Auditoría, siendo este último también un comité estatutario.

El Consejo de Administración y los Comités actúan como órganos colegiados, con el objeto de lograr el consenso por intermedio del diálogo y de la visión sistémica, que caracterizan la gestión de Itaú Unibanco.

Por su parte la estructura de gobierno de Itaú Paraguay está conformada por la Asamblea General, los Accionistas, el Directorio, el Comité Ejecutivo, las Gerencias, Auditoría Interna, Comités y Síndicos.



Integrantes del Comité Ejecutivo

Presidente:

Viviana Varas.

Dirección de Riesgos, Créditos y Compliance:

Edson Da Silva.

Dirección de Banca Corporativa:

Antonio Carlos dos Santos.

Superintendencia de Banca de Consumo:

José Britez.

Superintendencia de Administración y Finanzas:

Alfredo Palacios.

Superintendencia de Operaciones e Infraestructura:

Rubén Báez.

Superintendencia de Personas y Sustentabilidad:

Norma Prantte.

Superintendencia de Productos, Marketing y Servicios:

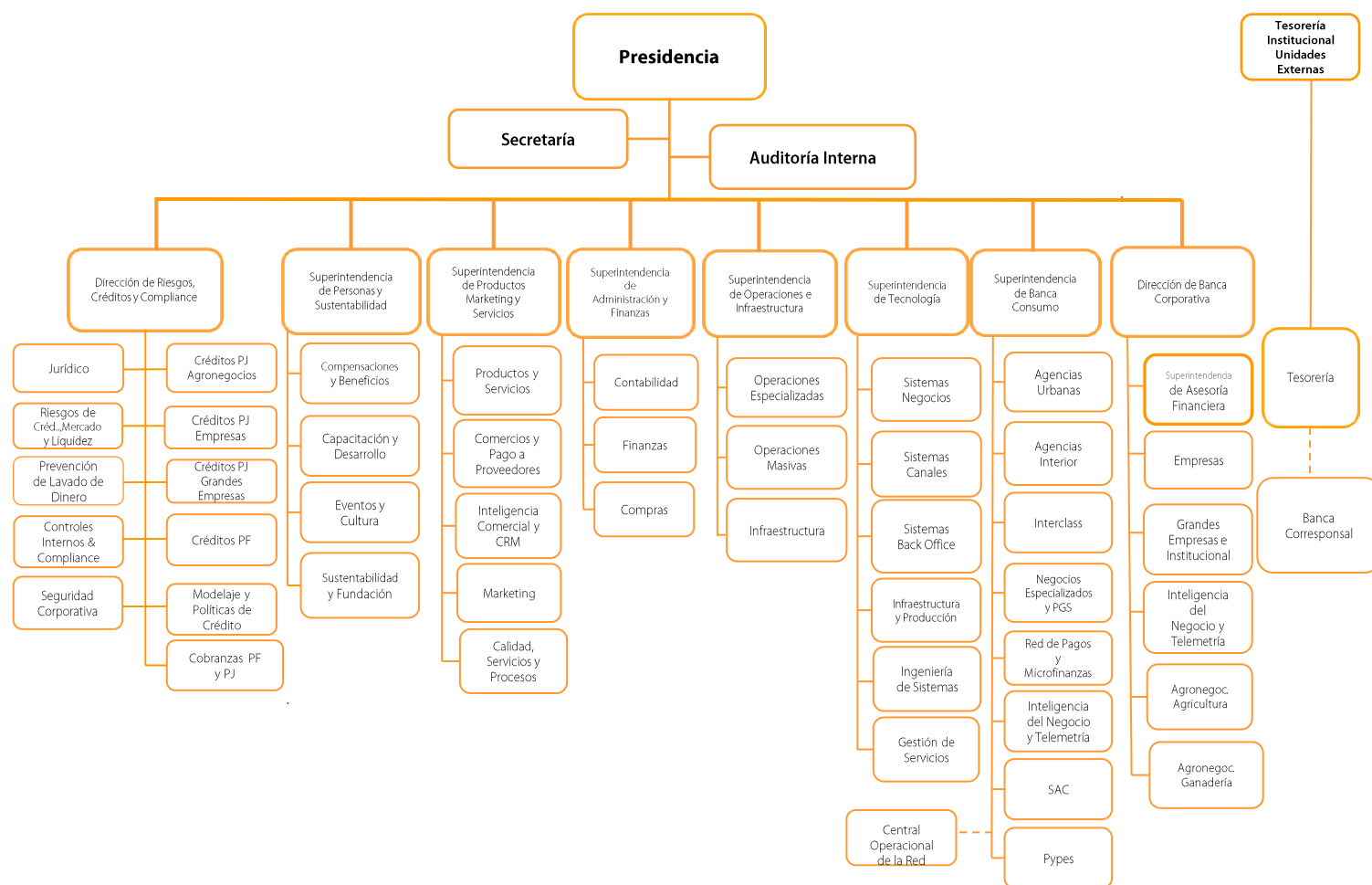
Carlos Bernal.

Superintendencia de Tecnología:

Luiz Portela.

Organigrama

El Comité Ejecutivo se conforma de 6 superintendencias y 2 direcciones, las cuales incluyen departamentos que tienen a su cargo el gerenciamiento de diferentes unidades del negocio.



Estructura a marzo de 2014

Estructura Societaria

Nómina de la dirección y el personal superior

Directorio y Síndicos

Presidente	Viviana Varas
Directores Titulares	Edson Da Silva Antonio Carlos Dos Santos Fabiana Pascon José Valencia
Síndico Titular	Leonardo Martínez
Síndico Suplente	Pablo Cheng Lu

Establecido por el acta Nº 427 de fecha 1 de julio de 2013, que será ratificado en la siguiente Asamblea General Ordinaria que se realizará en abril de 2014.

Composición accionaria al 31 de diciembre de 2013

Accionistas	Porcentaje de Participación	País
1. Itaú Unibanco S.A.	99,99584	Brasil
2. Itaú Previdenciaria Ltda.	0,00312	Brasil
3. Mario Miranda Ribeiro	0,00104	Brasil



Código de Ética

En Itaú disponemos de un Código de Ética que regula las relaciones con todos los actores con los que entramos en contacto como empresa; se compone de principios que orientan los conflictos de intereses o la aparición de los mismos para evitarlos o resolverlos. Este documento es una guía para los colaboradores del Banco en sus acciones y decisiones.

Identidad, buena fe, interdependencia y excelencia son los principios de nuestro Código de Ética los cuales son presentados a los colaboradores de todos los rangos y niveles, desde el momento de la inducción corporativa.

Todos los colaboradores de Itaú, al ingresar a la empresa, deben realizar la lectura y adherencia al Código de Ética, a través de una plataforma digital, como requisito para empezar a ejecutar sus actividades. De esta forma se asegura que el colaborador esté en conocimiento de los valores que rigen la actividad del Banco. Además, el Código se encuentra disponible en el portal interno, para que siempre esté a disposición ante cualquier duda o consulta.

Gestión de los Principios del Pacto Global

A fin de mapear, administrar e implementar los planes de acción y políticas referentes al tema de sustentabilidad, la adherencia a pactos y compromisos voluntarios y trabajar las prioridades definidas, el Banco posee en su estructura al área de Sustentabilidad, que implementa y propone acciones internas y externas que profundizan y fortalecen una gestión sustentable del Banco en materia de (i) Educación Financiera, (ii) Riesgos y Oportunidades Socioambientales y (iii) Diálogo y Transparencia. Esta labor se extiende y proyecta en la sociedad a través de la Fundación Itaú, creada también a finales de 2012. Sus ejes de actuación son transversales a los ya mencionados, con énfasis en Educación Integral y Cultura.

Política de Sustentabilidad de Itaú Unibanco

Itaú Unibanco Holding S.A. reafirma su compromiso con el desarrollo sustentable a través de su Política de Sustentabilidad, y asume un desafío que trasciende las propias operaciones: alcanzar un papel transformador al frente de nuevos padrones de negocios y estimular el desarrollo social, ambiental y económico, de forma equilibrada, responsable y sustentable.

En este marco impulsa sus acciones de promoción de los derechos humanos, de responsabilidad socioambiental y de conducta ética.

La Política establece ciertas directrices generales para el relacionamiento con las partes interesadas (Público Interno, Proveedores, Clientes y la Sociedad) y el cuidado del medioambiente; también con respecto a la gestión y al tratamiento de sus productos y servicios.

La presentación de las informaciones correspondientes a esta Primera COP constituyen la base de partida para las próximas publicaciones. En general, se comparten experiencias del periodo 2013, pero en algunos casos incluimos otras que iniciaron en otros periodos pero que aún se mantienen vigentes y, que por su impacto, consideramos interesante destacar.

Cabe mencionar que este ejercicio de sistematizar y comunicar la evolución de la responsabilidad social del Banco -más allá de reportar la dimensión económica- lo venimos haciendo a través de los Relatorios de Sustentabilidad, que empezamos a publicar desde el año 2011. Los mismos incluyen tanto la dimensión económica, como la social y la ambiental.

Seguidamente, el resumen de los aspectos más significativos de las acciones vinculadas a los Principios del Pacto Global. La información está organizada en tres secciones, que agrupan los principios: (i) Derechos Humanos y Laborales, (ii) Medio Ambiente y (iii) Anticorrupción

Derechos Humanos y Laborales

Itaú Paraguay establece sus compromisos en la declaración de su Visión, el Código de Ética y sus políticas específicas, en las cuales se incluyen distintos aspectos relacionados a los derechos humanos y laborales, con sus diferentes grupos de interés.

Desde el “Principio de Identidad”, incluido en el Código de Ética, se expresa la valoración de los colaboradores al:

- Respetar los Derechos Humanos y promover la diversidad social a partir de la adopción de políticas y prácticas de prevención y combate a todo tipo de discriminación, acoso, prejuicio y condiciones de trabajo indignas (como el trabajo infantil o forzoso).
- Remunerar, ascender y reconocer adecuadamente con base a criterios meritocráticos.
- Mantener programas de educación, seguridad y salud en el trabajo.
- Garantizar sus derechos de negociación colectiva y de libre asociación partidaria, religiosa y sindical.

En la relación con los Proveedores, desde el “Principio de Interdependencia” del mismo Código, reconocemos que formamos parte de una cadena de valor en conjunto con nuestros proveedores de bienes y prestadores de servicios, aliados comerciales y de negocios y que nuestra responsabilidad se extiende a toda nuestra red de asociaciones por lo que es necesario adoptar criterios objetivos, transparentes y justos de selección y contratación para no dar margen a ningún tipo de favorecimiento ni descrédito de las alianzas realizadas.

Además, declaramos nuestro reconocimiento de la importancia de apoyar el desarrollo sustentable de los proveedores, la promoción del trabajo digno y el cumplimiento de los requisitos legales, laborales, ambientales, sanitarios y de seguridad, haciendo especial énfasis en la lucha de actos ilícitos o criminales. Asimismo, no toleramos cualquier forma de trabajo degradante en nuestra cadena (infantil, forzoso y otros) o condiciones de trabajo peligrosas para la salud, como tampoco abusos físicos y psicológicos.



Acciones y Resultados

El compromiso con estos principios se hace tangible a través de diversas acciones realizadas que compartimos a continuación.

Público Interno

Programa de Oportunidad de Carrera

El mismo se implementa en dos modalidades, una interna que busca obtener el mejor provecho de los talentos internos, ofreciendo a los colaboradores posibilidades de desarrollo y crecimiento. La otra modalidad es externa, que se aplica en los casos de no poder cubrir un cargo con los postulantes internos o cuando el puesto requiera otras habilidades estratégicas.

Asimismo, contamos con procesos de Selección de Personas con Discapacidad, que tienen como finalidad crear oportunidades laborales concretas. Los candidatos participan de entrevistas, posterior a las cuales se elabora un informe de evaluación de las tareas posibles a realizar, considerando los resultados de la discapacidad declarada y las pruebas psicotécnicas. A la fecha contamos con una persona con discapacidad asumiendo funciones dentro del Banco.

Formación continua

Por medio de las Políticas de Posgrados, de Capacitaciones y de Entrenamientos son otorgados los cursos de formación a los colaboradores. En 2013 fueron realizados 311 cursos de capacitación y entrenamiento, tanto personal como profesional, de los que participaron 789 colaboradores, alcanzado un total de 15.135 horas de formación.

Beneficios complementarios.

Los beneficios otorgados en Itaú están alineados con lo que establecen las disposiciones legales y con las prácticas del mercado. También con el Contrato Colectivo de Trabajo, cuyas condiciones resultan de los acuerdos alcanzados con el Sindicato de Empleados .

En cuanto a las remuneraciones fijas, contamos con una Política de Cargos y Salarios que establece un modelo de estructura de cargos, coherente con la empresa y que permite aplicar de forma ordenada las funciones que deben ser cumplidas; además propone un sistema de crecimiento profesional, con base en criterios definidos de remuneración que se ajustan a los niveles del mercado.

Además de las prestaciones establecidas por ley, en Itaú se otorgan los siguientes beneficios:

Resumen de beneficios

- Seguro Médico de alta complejidad para el colaborador y grupo familiar.
- Seguro Médico de gastos mayores.
- Gratificación anual, adicional al aguinaldo.
- Ajuste de Salarios por Inflación.
- Pagos adicionales por función, para cajeros y recepcionistas en agencias y operaciones de sistemas.
- Pago por almuerzos.
- Seguro Jurídico Corporativo.
- Seguro de Vida.
- Seguro de Accidentes Personales.
- Ayuda Escolar (de 3 a 18 años).
- Subsidio por guardería (de 0 a 2 años).
- Obsequios por cumpleaños, día de la madre y del padre.
- Aporte por Nacimiento de hijos.
- Aporte por Fallecimiento de familiares.
- Aporte por Matrimonio.
- Uniformes.
- Adicional por título universitario.
- Pago Matrícula de Universidad para carreras de Grado.
- Premio a la Excelencia Académica.
- Préstamos con tasas preferenciales para compra de viviendas y vehículos.
- Préstamos con Tasa Cero para cuestiones de salud.

Calidad de Vida Laboral

Conscientes de la importancia del equilibrio entre la vida personal y laboral de nuestros colaboradores como base para lograr resultados sustentables; en 2013 lanzamos el Programa Calidad de Vida, las acciones se enfocaron principalmente en hábitos de alimentación y en actividades físicas; y en brindar espacios para aprovechar mejor el tiempo como “Este es el viernes”, que permite al colaborador retirarse un poco antes del horario el tercer viernes de cada mes.

Dentro de la línea de nutrición contamos, durante todo el año, con el servicio de asistencia y asesoría de un nutricionista, responsable por desarrollar el menú en los dos edificios corporativos (Asunción), relevar periódicamente el estado de los comedores, la disponibilidad de alimentos adecuados y acompañar al prestador del servicio de catering en el proceso de adaptación a los requerimientos del programa de nutrición propuesto. Se dictaron, asimismo, charlas informativas sobre hábitos alimentarios.

Sobre actividad física mantuvimos los dos torneos deportivos, en Asunción e Interior; y, se habilitaron clases de yoga y zumba. Estas actividades, a más de los beneficios del ejercicio físico, posibilitaron la integración entre los miembros de las distintas áreas. Por otra parte, cabe destacar que se ofrecieron sesiones de masajes, en las agencias y edificios administrativos, por el mes de trabajador y se entregaron mousepads ergonómicos por el Día Internacional de la Salud, que venían acompañados de consejos sobre ejercicios realizables en la oficina.



Gestión de la Performance

La práctica de la meritocracia es la base de la gestión del talento humano en Itaú. Nos proponemos dar oportunidades de desarrollo a todos y hacer reconocimientos diferenciados para aquellos que en su desempeño demuestran mayor compromiso para atender a los clientes, encontrar soluciones a los problemas y lograr los resultados esperados.

El Programa de Gestión de Performance incluye la evaluación del logro de las metas propuestas para el año y evaluación de alineamiento con “Nuestra Cultura”.

El 100% de los funcionarios que cumplen con un requisito de antigüedad participan de estas evaluaciones.



Relación con el Sindicato

En Itaú, respetamos el derecho de nuestros colaboradores de organizarse en sindicatos. Mantenemos un relacionamiento constante con sus miembros y se evalúan y negocian beneficios y condiciones de trabajo en conjunto.

Arte y Deporte

Promover el talento más allá de las funciones relacionadas al trabajo es algo que nos caracteriza y nos esforzamos por mantener. Deporte, baile, actuación, canto y literatura son las opciones que ofrecemos para alentar la habilidad de nuestros colaboradores. Algunas iniciativas destacadas son:

San Talentín

Este evento convoca a amigos y familiares de los colaboradores, trascendiendo los vínculos del trabajo y promoviendo una integración genuina. En 2013, se realizó la 12ª edición de San Talentín, ofreció cuatro presentaciones en la categoría vocal, tres en actuación y cinco números de baile. Los ganadores de la noche fueron elegidos a partir de la evaluación y deliberación de un jurado compuesto por renombrados representantes del medio artístico.

Concurso de Cortometrajes

El concurso de cortometrajes se va consolidando año a año. En esta tercera edición, fueron presentados 5 cortometrajes con una duración máxima de 8 minutos, con diferentes tramas, todos producidos y actuados por los colaboradores. Estos audiovisuales compiten en la noche de San Talentín.

Premio Itaú Cuento Digital

Un nuevo espacio de expresión fue el Concurso Literario "Premio Itaú Cuento Digital", que se realizó en la región a instancias de la Fundación Itaú de Paraguay, Argentina y Uruguay. El concurso tiene una categoría Colaboradores, en la que pueden participar ellos y sus familiares. En la edición del 2013, participaron por Paraguay, cinco cuentos en esta categoría

Educación Financiera

Conscientes de que una relación financiera saludable con el dinero, es fundamental para el logro de los sueños y objetivos, durante 2013 realizamos diversas acciones orientadas a transmitir a nuestros colaboradores la importancia de la Educación Financiera, por medio de la "Campaña Uso Consciente del Dinero", que contiene (i) mensajes periódicos sobre consejos y buenos hábitos para el manejo adecuado de las finanzas personales, (ii) un e-learning con casos prácticos de situaciones ficticias y (iii) charlas con la Econ. Gloria Ayala Person.



Proveedores

Política de Evaluación de Proveedores

La forma en que se deben dar las relaciones con los Proveedores, los procesos de contratación, la homologación de criterios y su evaluación, están definidos en la Política de Evaluación de Proveedores que el Banco impulsa, buscando crear condiciones justas. La Política establece categorías para su clasificación, conforme el riesgo que representan para el funcionamiento de la compañía; al mismo tiempo, detalla el proceso de los criterios de homologación, que pueden ser de orden administrativo y/o técnico.

Proceso de Homologación

La homologación consiste en un proceso de análisis de la información del potencial proveedor, que se realiza sobre la base de documentos provistos por el mismo proveedor y por verificaciones realizadas por el Banco, a través de herramientas de gestión de riesgos. En este proceso también se requiere al proveedor la adherencia al Código de Ética de Itaú, lo que resulta muy importante para mantenerlos al tanto sobre la forma en la que gestionamos nuestras relaciones y los valores que orientan el negocio.

Para finales de 2013 nuestra base de datos proveedores ascendía a 1.224 potenciales y efectivos, homologados administrativamente.

Conozca a su Proveedor

Este año se dio continuidad al ciclo de visitas a los establecimientos de proveedores, iniciado en 2012. Los mismos fueron seleccionados según el tipo de servicio y niveles de pago. Con esta iniciativa pretendemos un mayor acercamiento y favorecer el dialogo; así, por una parte, ellos pueden manifestar inquietudes, reclamos, solicitudes y realizar consultas de forma presencial y, por otra, nosotros, podemos conocer las instalaciones de las empresas que nos prestan servicios (o entregan productos) y relevar datos orientados a la mitigación de riesgos por relaciones con proveedores que no se encuentran alineados a nuestra forma de gestión. Cabe señalar que este procedimiento guarda relación con la fase técnica del proceso de homologación.

Las visitas, que llegaron a 30 al final de 2013, fueron realizadas por colaboradores del área de Compras y de las gerencias que reciben los servicios y productos del proveedor escogido. Los representantes del Banco, cuentan con una Guía de 19 indicadores, que se va completando en el transcurso del recorrido por las instalaciones.

Código de Ética de Proveedores

Poseemos un Código de Ética de Proveedores que tiene como objetivo introducir y compartir las principales directrices de gestión de negocios de Itaú; incluye cuestiones relacionadas a la ética, seguridad de la información y sustentabilidad.

La adherencia a este Código es un requisito obligatorio y es entregado al futuro proveedor en el proceso de entrega de documentación necesaria para presentar su propuesta. Entre los principios del código de ética se menciona que es inaceptable tolerar cualquier forma de trabajo degradante (infantil, forzoso y otros) o condiciones de trabajo peligrosas para la salud, además de abusos físicos y psicológicos, con objeto de no apoyar la economía informal ni poner nuestra imagen en entredicho.

Comunidad y Sociedad

La generación de valor compartido es un componente fundamental de la forma en la que definimos la gestión sustentable de nuestro negocio. Nuestra intención trasciende el resultado financiero; nos interesa involucrarnos con el entorno que nos rodea y ser participantes de su desarrollo.

El vínculo de Itaú con la Comunidad se realiza por dos vías: desde La Fundación Itaú, a través de los ejes temáticos (i) Educación Integral y (ii) Promoción de la Cultura; y, para la institución bancaria como tal, desde los temas (i) Educación Financiera, (ii) Dialogo y Transparencia y (iii) Riesgos y Oportunidades Socioambientales.

Fundación Itaú

Para potenciar las iniciativas emprendidas en la comunidad, en 2011 fue creada la Fundación Itaú, como una respuesta a la inquietud del Banco por volver cada vez más sólidas sus estrategias externas de Responsabilidad Social.

La Fundación opera con recursos propios que le son asignados desde el Banco. Gran parte de sus iniciativas se realizan en forma colaborativa, propiciando alianzas e intercambios con organizaciones de la sociedad civil, con las que comparte valores, que aportan al fortalecimiento, la calidad y el alcance de sus proyectos, generando de esta manera un valor para la sociedad.



Declaraciones institucionales de la Fundación

Visión

«Ser reconocidos como agente transformador, a través de acciones que impacten positivamente en educación y cultura»

Misión

«Estamos dedicados a trabajar en favor del desarrollo integral de la sociedad a la que servimos, contribuyendo a través de programas que nos permitan convertirnos en aliados»

A continuación se citan las iniciativas más importantes del periodo que guardan relación con la promoción de derechos humanos sobre cultura formación, crecimiento y educación que fueron emprendidas por el Banco y la Fundación Itaú.

Educación Integral

Juntos por la Educación

Somos Miembros Benefactores de la Asociación Juntos por la Educación desde 2012. Esta Asociación busca ser la mayor representación de unidad civil y empresarial en pos de la Educación en nuestro país.

Representantes del banco participan de espacios de trabajo propiciados por la Asociación, aportando ideas y propuestas de estrategias para alcanzar su objetivo el cual es que la educación sea interpretada y asumida como una causa nacional a través de una gestión articulada con el Ministerio de Educación y Cultura, que a su vez permita alcanzar altos niveles de calidad en la educación de niños y jóvenes paraguayos.

Programa Vy'arenda

Al final de 2013, confirmamos nuestro apoyo a las Escuelas de Fe y Alegría, a través de nuestro involucramiento con el Programa Vy'á Renda, del Colegio San Cayetano, del Bañado Sur de Asunción.

Vy'á Renda consiste en un programa de actividades extra-curriculares en el que los niños, niñas y adolescentes tienen una oferta muy variada de actividades -en el turno opuesto al horario de la escuela- como música, teatro, manejo de huerta, informática, artes plásticas, danza, deporte y otras opciones que buscan motivarlos a permanecer en la escuela y darles más contención en un ambiente controlado y libre de riesgo. Son beneficiados 160 niños con este Programa.

Fundación Pa'i Pukú

Apoyamos y participamos del Evento "La Noche de los Notables". Esta institución apoya al Centro de Escolarización y Formación del mismo nombre, en el Chaco Central, albergando y formando a 630 alumnos anualmente.

Preguntale a tu Candidato

Nos sumamos a la campaña "Preguntale a tu candidato", organizada por UNICEF, cuyo objetivo nos pareció altamente importante para el futuro a la niñez. La misma se abocó a generar conciencia en la ciudadanía sobre su decisión de voto para las elecciones presidenciales; es decir, a considerar -de cada candidato- sus propuestas dirigidas a garantizar el cumplimiento de los derechos de niños, niñas y adolescentes sobre educación, nutrición, salud y protección.

La escuela, un impulso para la equidad

Esta es otra acción que acompañamos y es impulsada por Unicef. Con esta iniciativa se busca mejorar el acceso y la permanencia en la escuela de niños y niñas de escuelas rurales e indígenas del Chaco Paraguayo, a través de la movilización social, la mejor capacitación técnica de los docentes y directores y el mejoramiento de los centros educativos. Actualmente alcanza de forma directa a unos 870 alumnos y 20 docentes.

Fundación Dequeni

Tuvimos una participación activa en el evento "Subasta Silenciosa", de la Fundación DEQUENI, que consistió en una exposición y subasta de pinturas donadas por artistas plásticos paraguayos que apoyan la labor de esta organización. Nos sumamos, del mismo modo al evento "La Noche del Pan y el Vino con las Estrellas", una actividad de recaudación con varios años de buenos resultados. También colaboradores del Banco participaron de la *Corrida por la Solidaridad* en la que empresas de diferentes rubros se unen para manifestar su interés por impulsar la educación en nuestro país.

Juventud que se Mueve

Desde hace varios años apoyamos programas desarrollados por la organización Juventud que se Mueve. En el 2013, nuestra contribución se dirigió a los programas "Protagonistas" y "Escuela de Liderazgo Juvenil" que promueven la formación de jóvenes para lograr su involucramiento como protagonistas activos en el desarrollo del país.



Educación Financiera

Queremos ser aliados de nuestros clientes, asesorándolos para tomar mejores decisiones financieras, y utilizando de la mejor manera sus productos, pues sabemos que finalmente el uso consciente del dinero les permitirá realizar sus planes y proyectos de vida.

Con tal motivo, continuamos en el 2013, con una serie de iniciativas orientadas a promover la educación financiera, transmitiendo tips en nuestra web y redes sociales. Además en conjunto con la Econ. Gloria Ayala Person, desarrollamos contenidos y materiales dirigidos a clientes y a la sociedad en general sobre educación financiera, finanzas personales y familiares.

Manejando Mi Dinero

Esta iniciativa consiste en encuentros con clientes que cobran sus salarios por el servicio de Pago de Salarios, contratado por sus empresas. En 90 minutos son tratadas cuestiones conceptuales de distintos temas, como la elaboración de presupuestos, consejos prácticos para el manejo del dinero y otras que resultan muy útiles para manejar mejor su dinero. Entre enero y diciembre, fueron realizadas 41 charlas, con un promedio de 2.068 participantes, provenientes de 53 empresas.

Hablando de Dinero

Reconociendo el alcance de los medios tradicionales de comunicación (televisión y radio), también continuamos con el espacio "Hablando de Dinero", emitido en formato de programa, en un canal de aire y en formato de cápsulas informativas en dos emisoras radiales de amplio alcance. A través de los mismos se transmite con un lenguaje sencillo, indicaciones sobre el buen manejo del dinero, oportunidades de inversión, etc. que llegan a toda la ciudadanía.

Promoción Cultural

Uno de nuestros principales intereses es apoyar la valorización y divulgación de diversas formas de expresión de la cultura paraguaya, que muestren la capacidad de nuestra gente y el valor de las cosas que nos hacen únicos, como nuestra manera de hacer las cosas, las costumbres, creencias, expresiones de arte y el idioma. Así nos involucramos con diferentes programas y organizaciones que nos ofrecen la posibilidad de cumplir con este interés.

Espacios de Arte

Apoyamos el sostenimiento de diversos espacios de arte como el Centro de Artes Visuales Museo del Barro, la Fundación Migliorisi, el Centro Cultural del Lago, el Centro Cultural de la Ciudad Carlos Colombino Manzana de la Rivera, el Museo del Mueble Paraguay, el Espacio de Arte Itaú Arlequín y la Estación Pyporé. Todos estos espacios resultan en excelentes vidrieras que nos permiten promover a artistas renombrados y emergentes en diferentes disciplinas.



Literatura y Cine

En la promoción del cine apoyamos en la difusión de las exitosas películas "7 Cajas" y "Lectura según Justino", en literatura apoyamos el lanzamiento de varios materiales bibliográficos y llevamos a cabo el concurso regional "Premio Itaú Cuento Digital".

Música

Dentro del mundo de la Música, acompañamos la Gira "Hoy con Berta Rojas toca Mangoré" que consiste en un encuentro íntimo con estudiantes en el que la guitarrista comparte su historia y la de Mangoré, con un fuerte contenido de valores que busca inspirar a los adolescentes.



Además nos involucramos con diversos proyectos de Sonidos de la Tierra transmitiendo un mensaje de concienciación sobre el cuidado del ambiente, algunos de estos fueron "H₂O, el disco que se acaba", "Camping Sonidos del Mundo", y "Sonidos del Agua". Estos dos últimos incorporan un componente de desarrollo y formación muy importante para los niños y jóvenes que participan en ellos.



Voluntariado Corporativo

Las acciones de voluntariado se han convertido en la manera más efectiva de generar valor en la comunidad. Este impacto lo logramos gracias a nuestros colaboradores que impulsados por la necesidad de ayudar a mejorar la calidad de vida de los demás y de involucrarse con otras historias, deciden ofrecer su tiempo y aprovechar su capacidad de transformar realidades.

A lo largo de 2013 tuvieron lugar varias actividades que implicaron el compromiso de los colaboradores de Itaú. Algunas de ellas fueron, el Voluntariado de Uso Consciente del Dinero, Comilonas y Maratón de Teletón, Aplicaciones OGA de la Fundación Teletón, entre otras. En total participaron más de 800 voluntarios.

En marzo de 2014 fue lanzada la red de voluntarios “Voluntarios Itaú Unibanco” que consiste en una plataforma que ofrece a los colaboradores la oportunidad de involucrarse en programa que buscan en el desarrollo de la comunidad en diversas dimensiones. Fueron presentados 6 programas de voluntariado y se adhirieron a la red 244 colaboradores de diferentes áreas y gerencias.



Medio Ambiente

En Itaú tenemos la conciencia de que los negocios deben ser hechos en un marco de respeto al planeta. Por ello uno de nuestros focos estratégicos está enfocado en los riesgos y oportunidades socio ambientales. Desde la Política de Sustentabilidad se asumen posturas orientadas a apoyar mecanismos y políticas internas que promuevan el respeto al medioambiente, a la calidad de vida y al mantenimiento de la biodiversidad; a desarrollar y perfeccionar mecanismos y políticas internas para la gestión de los impactos indirectos de las operaciones financieras y a mitigar los impactos ambientales directos de sus operaciones.

Acciones y Resultados

Nuestro compromiso con el Medio Ambiente se refleja en varias acciones llevadas a cabo tanto interna como externamente.

Usar y conservar

El cuidado de los recursos provenientes de la naturaleza lo promovemos desde nuestro público interno. La campaña "Usar y Conservar" consistió en la intervención de diferentes espacios internos (sanitarios, salas de reuniones, zonas de refrigerio) con mensajes que invitaban a utilizar racionalmente la energía eléctrica, el agua, el papel y a conservar adecuadamente los espacios.



Campaña Itaú sin Papel

Esta campaña resultó en una invitación para nuestros clientes a ser conscientes sobre la utilización de recursos, en este caso; el papel. Promover nuevos hábitos que puedan acompañar los cambios del mundo es nuestra intención y es lo que nos motivó a realizar esta acción. Fueron más de 16.000 clientes los que decidieron adherirse a esta campaña y dejar de imprimir sus extractos de tarjetas de crédito para así utilizar el papel para las cosas que realmente valen la pena.

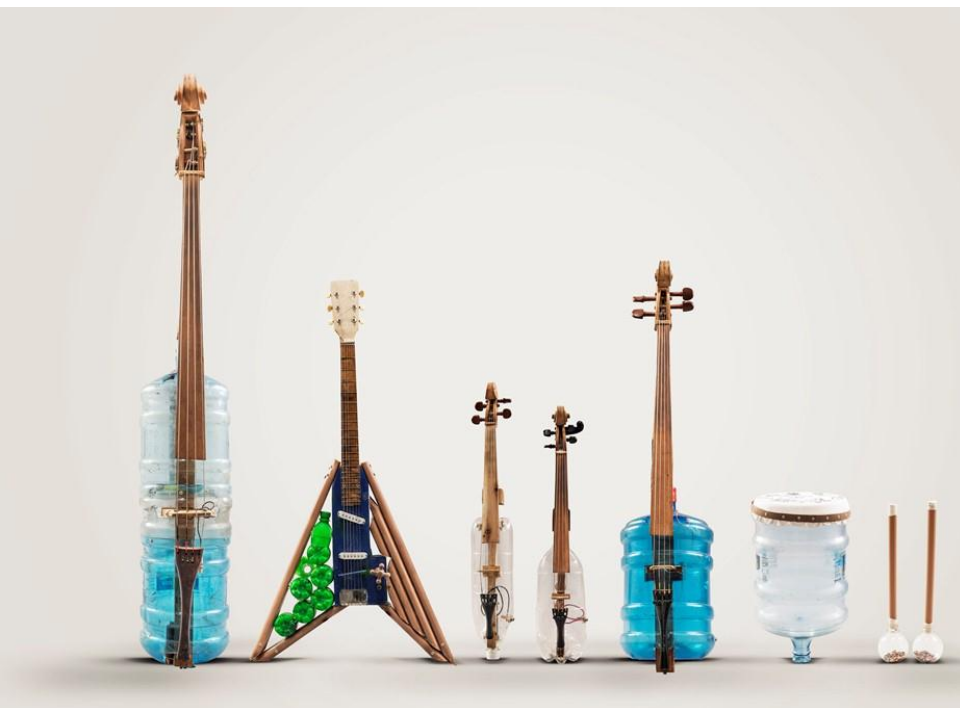
H₂O. "El disco que se acaba"

Con este eslogan fue emprendida una campaña de concientización sobre la situación del agua a nivel local y global, destacando que este recurso es vital para nuestra existencia y que no se están tomando las acciones necesarias para su uso y cuidado adecuados.

La Orquesta H₂O, de Sonidos de la Tierra junto con bandas nacionales grabaron canciones para incluirlas en un álbum que permitía que cada canción sea escuchada una sola vez por cada persona, sin poder volver a reproducirla, haciendo así un paralelismo con el agua como fuente finita. Al término de cada canción se ofrecía información estadística sobre el consumo del agua, exponiendo la problemática del uso indebido de este recurso.

Si cambiás vos, cambia el mundo

Internamente se desarrolló el evento "Si cambiás vos, cambia el mundo" que consistió en la presentación oficial interna de la campaña "Itaú sin papel" y el rol transformador del banco. En él, además, se compartió nuestro interés e inquietud por involucrarnos en cuestiones relacionadas al medioambiente y la importancia del cuidado de los recursos naturales.



Programa Sonidos del Agua. Orquestas H₂O

A finales del año 2013 confirmamos nuestro apoyo al Programa Sonidos del Agua, junto con la Fundación Tierra Nuestra. Este proyecto incluye la fabricación y ejecución de instrumentos hechos con materiales reciclados relacionados con el agua, una formación específica sobre el uso responsable del agua y la concienciación sobre la situación de los cursos hídricos. Las orquestas H₂O buscan incidir sobre la problemática del agua en las comunidades de las que son parte.

El proyecto prevé trabajar gradualmente en 50 escuelas de música de la Red Sonidos de la Tierra asentadas en 44 pueblos de 12 departamentos del Paraguay.

En abril de 2014, 30 voluntarios de Itaú iniciaron sus entrenamientos como Monitores Sonidos del Agua para acompañar a escuelas de música de diferentes localidades del país en la conformación de Orquestas H₂O y el desarrollo de campañas para la generación de conciencia sobre el consumo y cuidado del recurso.

Mesa Medioambiental. Mesas Temáticas de la Red Local del Pacto Global

En el primer trimestre de 2013, los signatarios del Pacto Global en Paraguay conformaron mesas temáticas relacionadas a los cuatro ejes de principios. Itaú Paraguay formó parte de la Mesa Medioambiental participando de manera activa en las reuniones y en la ejecución de las tareas.

El objetivo principal de la mesa es poder generar mayor conciencia sobre el uso de recursos y en 2013 se trabajó en la construcción de un diagnóstico sobre la situación general de las empresas miembros del Pacto Global en Paraguay en cuanto a la gestión de iniciativas dirigidas a atender cuestiones relacionadas a la preservación del medioambiente.

Con base a indicadores mundialmente reconocidos, se desarrolló una encuesta dirigida a representantes de cada empresa.

Tecnología Verde

Desde la Superintendencia de Tecnología, se tomó conciencia del concepto de Green TI, desarrollando varias iniciativas relacionadas con el objetivo de racionalizar la utilización de energía eléctrica. Varias de estas acciones ya fueron emprendidas en un periodo anterior pero sus impactos aún benefician la forma en la que consumimos energía eléctrica.

Un nuevo Datacenter

Se llevó a cabo la construcción de un nuevo Datacenter. Así incorporamos el concepto de PUE (Power Usage Effectiveness) que sirve como una variable definida para medir la eficiencia de los centros de datos. En ella se compara el total de energía consumida por un centro de datos con la cantidad de energía que consumen los equipos en sí.

Con esto se permite conocer la cantidad de energía perdida en otros equipos, como los sistemas de refrigeración.

Esta acción posibilita un crecimiento sostenible ya que permite un consumo eficiente y optimizado de la energía.

Virtualización de Servidores y Escritorios

Desde 2007 se viene trabajando en la consolidación y virtualización de servidores informáticos. Esto consiste en disponer en unos pocos servidores físicos, varios servidores lógicos. Así, se logra una reducción en la generación de calor y, por tanto, se necesita menos potencia para la refrigeración de los equipos.

Además, al disminuir la cantidad de servidores, el espacio físico requerido para los mismos es también menor, permitiendo así un menor consumo de energía.

Partiendo del concepto de la virtualización de servidores se inició también un proyecto que permitirá que varios usuarios utilicen una misma unidad central de procesamiento (CPU). Esta iniciativa busca optimizar la administración de las estaciones de trabajo, reducir riesgos de seguridad y minimizar consumo de energía eléctrica de los equipos.



No impresión de comprobantes en cajeros automáticos

Desde Itaú hemos propuesto y promovido la no impresión de comprobantes de transacciones en los cajeros automáticos de la Red Infonet, a partir de un estudio y encuestas a clientes que nos permitieron saber que en realidad el cliente tiene otras maneras de consultar su saldo y en algunos casos no necesita tener su comprobante impreso.

Desde febrero de 2012 los clientes de Itaú y de otras entidades que utilicen cajeros automáticos tienen la opción de ver sus saldos en pantalla, imprimir un ticket o directamente culminar la transacción. De esta forma tienen la posibilidad de contribuir con la reducción en el uso de papeles utilizados en los comprobantes. Estas opciones continúan vigentes.

Conferencias de llamadas y video

Todas las salas de reuniones de los Edificios Administrativos y Sucursales cuentan con equipos telefónicos que permiten configurar conferencias de llamadas. Esta funcionalidad resulta muy cómoda y conveniente pues evita traslados de colaboradores en vehículos, para la realización de reuniones.

Además contamos con 3 salas con la tecnología de video llamadas que también sirven para reuniones y presentaciones con otras unidades del Holding y la Casa Matriz.

Cajero Automático de Energía Solar

Considerando la posición privilegiada del país para utilizar energía solar, decidimos instalar cajeros automáticos que la aprovechen.

En julio de 2012 fue instalado en la Sucursal España el primer cajero automático de nuestro país que podía funcionar con energía solar. Esta instalación permitía no interrumpir la disponibilidad del servicio cuando sucedían cortes de energía ya que contaba con baterías que lo mantienen en funcionamiento hasta por 16 horas sin conexión eléctrica. Las baterías eran cargadas a través de 4 paneles solares.

En abril de 2013 mejoramos la tecnología e instalamos un nuevo cajero pero que esta vez tienen un funcionamiento 100% con base a energía solar almacenada en 16 baterías que son recargadas por 8 paneles solares. Las baterías permiten un funcionamiento de 72 horas en caso que las condiciones climáticas no permitan su recarga.

Consumo de recursos y emisiones de gases del efecto invernadero

Desde 2011 medimos nuestro consumo de diferentes recursos y la emisión de gases del Efecto Invernadero.

A partir del registro del consumo de energía eléctrica y combustibles en nuestros Edificios Administrativos, sucursales y consumo derivado por la actividad del Banco, obtuvimos los siguientes valores:

Consumo de Energía Eléctrica: **KWh 5.202.832.**

Consumo de Combustible en Generadores: **4.970 litros de óleo diesel.** Consumo de Combustible en

Vehículos de la Flota Itaú: **50.671 litros óleo diesel.**

Consumo de Combustible por el servicio de correspondencia interna en Asunción y Gran Asunción:

7.485 litros de óleo diesel y 13.335 litros de gasolina C. Consumo de combustible en vehículos de

Colaboradores de Itaú: **57.359 litros de gasolina C.**

En cuanto a nuestras emisiones de gases del Efecto Invernadero, trabajamos en conjunto con nuestra Casa Matriz, la consultora ICF Internacional y la PriceWaterHouseCoopers Brasil quienes se encargaron del cálculo de estas emisiones y de las verificaciones para todas las unidades del Holding Itaú Unibanco.

Fuentes Estacionarias

Consumo de óleo diésel en generadores de los predios administrativos:

t CO₂e 13,15

Fuentes Móviles

Consumo de combustibles en servicios de transporte de correspondencia interna (Asunción y Gran Asunción):

t CO₂e 43,97

Consumo de combustibles en vehículos de la flota Itaú:

t CO₂ 135,70

Consumo de combustibles en vehículos de colaboradores por traslados relacionados a cuestiones laborales:

t CO₂ 102,90

El factor de emisión por el consumo de electricidad de Paraguay es cero pues la generación de energía eléctrica es exclusivamente hidroeléctrica.

Anticorrupción

Itaú Unibanco posee su trayectoria de crecimiento pautada en valores y principios uno de ellos fundamentales es la postura ética y la transparencia las cuales se evidencian a través de varias políticas corporativas que acompañan nuestra gestión de combate contra la corrupción y la ocurrencia de actos ilícitos.

A continuación se mencionan las principales. Contamos con una **Política Corporativa de Prevención a la Corrupción**, que tiene por objetivo reforzar el compromiso del Holding de cooperar proactivamente con las iniciativas de cada país y las internacionales sobre prevención y combate a la corrupción en todas sus formas, y además, establecer orientaciones para la concepción, efectividad y mejora continua del programa corporativo destinado al desarrollo y mantenimiento de prácticas de prevención, monitoreo y combate de actos o intentos de corrupción, al establecimiento y gerenciamiento de canales de denuncia y a la realización de acciones, incluyendo campañas de concienciación y entrenamiento de administradores y colaboradores sobre el tema.

Nuestra **Política de Prevención Combate de Actos Ilícitos** consolida los principios y las orientaciones de Itaú Unibanco Holding S.A. para la prevención y combate de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y fraudes, en concordancia con la legislación y reglamentación vigente y con las mejores prácticas

de mercado nacionales e internacionales. Esta Política establece un Programa Corporativo de Prevención de Actos Ilícitos para hacer viable el cumplimiento de sus directrices y está compuesto por los Procesos de Prevención y Combate de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, Procesos de Prevención y Combate de Fraude Interno y el Proceso de Prevención y Combate de Fraude Contable.

A más del Código de Ética que incluye direcciones sobre prevención y combate de cualquier forma de corrupción (soborno o coima, tráfico de influencia, favorecimientos, etc), la Política Corporativa de Ética, ofrece directrices complementarias relacionadas a temas como; uso de información, registros y know-how de la empresa, participación de los colaboradores en otras empresas, actividades externas y políticas de los colaboradores, relaciones de parentesco y proximidad, relaciones con clientes y proveedores y recibimiento de cortesías entre otros temas que

guardan relación con potenciales situaciones de corrupción.

Dentro de la estructura de Itaú Paraguay, la Directoría de Riesgos, Créditos y Compliance, desde sus Gerencias de Prevención de Lavado de Dinero, Compliance y Controles Internos y Riesgo de Crédito y Mercado son las encargadas de garantizar la internalización de estas políticas y otras más relacionadas a prácticas anticorrupción y de monitorear el cumplimiento de sus delineamientos.

Acciones y Resultados

Entrenamientos para colaboradores

En el proceso de incorporación de nuevos colaboradores del banco, el 100% es instruido sobre los principios éticos del Holding Itaú Unibanco. En él se tratan entre otras cuestiones temas relacionados al combate de la corrupción. Esta instrucción se da a través de las jornadas de inducción corporativa en las que se presenta el Código de Ética y la Gestión de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.

Adicionalmente, todos los colaboradores deben confirmar su adherencia a este código mediante una plataforma web en la que también realizan entrenamientos electrónicos sobre Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. Estos son requisitos básicos para que el colaborador pueda tener acceso a recursos tecnológicos dentro de la empresa y pueda iniciar con sus actividades.

Conflictos de Intereses

Existe la política de Actividades Externas, que contribuye a mitigar los riesgos en cuanto a conflictos de intereses que pueden ocurrir entre colaboradores. Esta Política requiere que todos los colaboradores informen anualmente a la empresa sobre las actividades que están realizando externamente, con el fin de analizar el riesgo que representan. En esta política están definidas claramente el tipo de actividades consideradas como riesgosas y que pueden implicar conflictos de interés.

Una vez que el colaborador informa sobre sus actividades, las mismas son analizadas por sus gestores, el Área de Personas y el Comité de Ética si así fuera necesario.

Canales de Denuncia

Para Colaboradores

Tanto el Código de Ética como las políticas mencionadas explícitamente indican cuáles son los canales de comunicación exclusivos para la denuncia de desvíos en la conducta de colaboradores. Estas denuncias se realizan en ambientes y contextos que garantizan la integridad del denunciante y el tratamiento de los casos responde a procedimientos claramente establecidos y de conocimiento público.

Estos canales son (i) el espacio “Voz Activa” en el portal interno, desde el cual pueden seleccionarse diferentes tipos de desvíos, (ii) correos electrónicos de los integrantes del Comité de Ética, (iii) la dirección de correo externo teescuchamos@terra.com y (iii) un número de interno telefónico con línea grabada que contacta con el gerente de Controles Internos y Compliance.

Las denuncias locales que ingresen a través de estos canales son administrados por la Gerencia de Compliance y Controles Internos en conjunto con el Comité de Ética, quienes evalúan las situaciones y son los encargados de dictar las resoluciones para cada caso. Todo este proceso de denuncias se rige bajo un estricto sigilo que garantiza la confiabilidad y anonimato de las personas involucradas.

Además existen canales para realizar denuncias directamente a autoridades del Holding a través del Comité de Ética y Ombudsman, la Inspectoría y el Comité de Auditoría.

En 2013, en Itaú Paraguay fueron recibidos 26 casos de denuncias de desvíos éticos, los cuales en su totalidad fueron atendidos y gestionados conforme el procedimiento.

Proveedores

Para proveedores de la empresa también contamos con canales disponibles para recibir denuncias sobre irregularidades en el relacionamiento con las áreas del banco. Estos canales son el correo electrónico hablemos@terra.com y la casilla de correo Nº 391 a nombre de Banco Itaú Paraguay S.A. La comunicación de estos canales a los proveedores se hace desde el momento en que se inician las relaciones con los mismos.

En los canales habilitados para proveedores, se recibió una denuncia que fue gestionada.

Clientes

Para denuncias provenientes de clientes están habilitados diferentes canales de comunicación desde los que pueden hacer llegar denuncias y reclamos de todo tipo. Las sucursales, el Servicios de Atención al Cliente Telefónico (SAC), el sitio web y la dirección de correo teescuchamos@itau.com.py son los canales convencionales.

Además mantenemos relacionamiento con la Oficina de Defensa del Consumidor del Ministerio de Industria y Comercio, la Oficina de Defensa del Consumidor Financiero del BCP para la gestión de casos que fueran manifestados por los clientes.

Diálogo y transparencia

Nuestra intención es generar valor compartido para los diferentes grupos con los que nos relacionamos; el diálogo y relacionamiento genuino y transparente constituyen nuestro punto de partida para poder pensar en espacios e iniciativas, que nos permitan fortalecer nuestra gestión y el entorno.

Mesas de Diálogo

En Marzo de 2014, iniciamos un ciclo de mesas de diálogo con distintos grupos con los que nos relacionamos, para conocer su percepción sobre la actuación de Itaú Paraguay en diferentes ámbitos. Así fueron realizados hasta finales de marzo, 5 encuentros con representantes de organizaciones con las que tenemos alianzas, colaboradores, proveedores y clientes. En total participaron de estos encuentros 32 personas. Estos espacios fueron muy valorados y permitieron identificar puntos fuertes así como puntos a mejorar dentro de la comunicación del Relatorio de Sustentabilidad, permitiendo traer las distintas expectativas de los grupos de interés.

Te escuchamos

También en septiembre de 2013, iniciamos un ciclo de encuentros de clientes con integrantes del Comité Ejecutivo y el Directorio en los que se conversa sobre diferentes temas de interés para los clientes. En un ambiente descontraído, estas reuniones se han convertido en espacios de diálogo que nos mantienen muy próximos a ellos. Hasta marzo de 2014 participaron más de 20 clientes de estos encuentros.

Encuestas de Satisfacción

Las encuestas de satisfacción dirigidas a los clientes también son un medio que nos permite estar en contacto con ellos. Se realizan tres encuestas con periodicidad anual la Encuestas de Satisfacción sobre Servicios Bancarios y Tarjetas de Crédito para clientes personas físicas (en su modalidad física y web), y la Encuestas de Satisfacción para personas jurídicas. Además mensualmente se realizan encuestas dinámicas para tener un feedback constante sobre la atención en agencias. Todas ellas permiten la opción de incluir reclamos y denuncias.

El Índice de Satisfacción General, de la encuesta anual física a clientes de la Banca de personas fue de 83 puntos en una escala del 1 al 100. En la versión web dirigida a esta misma banca se obtuvo un resultado de 7,9 puntos en una escala del 1 al 10. Para la encuesta dirigida a la Banca Corporativa en índice fue de 8, en escala del 1 al 10. Para las encuestas dinámicas en agencias, la nota recibida fue de 8,65 y participaron 6700 clientes de la misma.

Desafíos para 2014

Conscientes de que la búsqueda del desarrollo sustentable es un camino continuo, nos proponemos a seguir trabajando en estrategias e iniciativas que nos permitan generar valor a la sociedad, promoviendo la educación financiera, evaluando los riesgos y oportunidades socio ambientales, brindando transparencia y generando espacios de diálogo con los distintos grupos de interés.



Ficha Técnica

Coordinación General

Superintendencia de Personas, Sustentabilidad y Fundación.

Coordinación de Colecta de Datos

Gerencia de Sustentabilidad y Fundación.

Coordinación editorial

Gisella Lefebvre. Consultora Externa en Responsabilidad Social.

Diseño gráfico

Gerencia de Sustentabilidad y Fundación y Graph&Co. Comunicación Estratégica.

Fotografías

Artemio Rojas y banco de imágenes de Banco Itaú Paraguay S.A.

Asunción, Paraguay.

Abril, 2014.

2014® Todos los derechos reservados.

Este documento es de propiedad de Banco Itaú Paraguay S.A. No tiene fines de lucro, por lo tanto, no puede ser comercializado en el Paraguay ni en el exterior. Está autorizada la reproducción y la divulgación, por cualquier medio, del contenido de este material, siempre que se cite la fuente.

