Reporte de sustentabilidad

2017

Banco Itaú Paraguay

¿Cómo navegar en este Reporte?

La tecnología siempre ha sido una gran aliada para nuestro negocio, por esto hemos incluido a lo largo de la versión digital de este Reporte; vínculos que te permitirán navegarlo cómodamente en sus secciones y encontrar informaciones de tu interés de manera ágil para que saques el mayor provecho de este Reporte de Sustentabilidad de Itaú.

A continuación te contamos sobre cada uno de ellos:

Índice

Haciendo click en los títulos del Índice podrás ir directamente hasta el contenido seleccionado.

Encabezados

En el encabezado de cada página impar encontrarás los títulos de las principales secciones del Reporte. Haciendo click en ellos, podrás avanzar o retroceder de sección en sección sin tener que volver al Índice o tener que pasar por cada página.

Ver más informaciones

Haciendo click en un vínculo "Ver más", podrás conocer más sobre el tema moviéndote hasta otras secciones del Reporte en donde se amplía la información.

Códigos de indicadores GRI y ODS

Para construir este reporte, seguimos la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) que utiliza diferentes indicadores. Así también, este reporte incluye informaciones sobre prácticas del Banco que se relacionan con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Entonces podrás encontrar en los textos, códigos de indicadores GRI o de ODS (con sus metas) y haciendo click en ellos te trasladarás hasta el apartado "Matriz de Contenidos GRI y ODS" en el que podrás ver de qué se trata el indicador o el Objetivo de Desarrollo señalado.

Índice

01 Contexto
- Sobre este reporte 6
- Contexto global y local 7

02 Mensaje de la Presidente 10

03 Perfil
- Historia 14
- Perfil general 16
- Visión, cultura, ética y marca 22
- Compromisos y participaciones 25
- Resultados y reconocimientos 28

04 Gobernanza y gerenciamiento de riesgos
- Estructuras y prácticas de gobierno 36
- Gerenciamiento de riesgos 43

05 Desempeño económico y financiero 52

06 Sustentabilidad
- Estrategia de sustentabilidad en los negocios 64
- Gobierno de sustentabilidad 68
- Materialidad de los temas 69
- Relacionamiento con grupos de interés 80
  - Colaboradores
  - Clientes
  - Sociedad
  - Proveedores
- Medio ambiente 148

07 Desafíos para 2018 157

08 Matriz de Contenidos GRI y ODS 160

01

Contexto

1. Contexto

Sobre este reporte

Como cada año, desde 2012, presentamos nuestro Reporte de Sustentabilidad en el cual proporcionamos información relevante para los distintos públicos de Banco Itaú Paraguay S.A. En el mismo, incluimos resultados de nuestras operaciones, iniciativas con estos grupos, estrategias, valores, políticas, formas de gestión y estructuras de gobierno que soportan el funcionamiento del Banco y sus negocios; todo con un lenguaje claro y accesible.

Este reporte incluye informaciones sobre la gestión de Itaú Paraguay en el periodo 2017, en sus dimensiones socio-ambiental y económica, siguiendo los requerimientos de la metodología del *Global Reporting Initiative* (Versión 4)[1]. Así también, como signatarios del Pacto Global (PG) de la Naciones Unidas, hemos tenido en cuenta las orientaciones de la Guía Básica para la elaboración de Comunicaciones de Progreso, lo que nos mantiene como Participantes Activos del PG.

En esta edición, las informaciones están desarrolladas de manera a mostrar más explícitamente cómo las iniciativas y esfuerzos del Banco contribuyen con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Para identificar la relación entre las prácticas de Itaú y los ODS incluimos -a lo largo del documento- los códigos de los Objetivos de Desarrollo y sus metas, vinculados a las iniciativas[2]. Además, mantenemos en esta edición, los códigos de indicadores GRI 4 para facilitar la búsqueda de informaciones bajo esta metodología global de reporte.

Ver más información sobre los ODS en la sección "Compromisos y Participaciones

Complementariamente, en la "Matriz de Contenidos GRI y ODS", que se encuentra al final del documento, se han adicionado apartados para encontrar informaciones relacionadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a los Principios del PG.

En el desarrollo de la edición 2017 del Reporte de Sustentabilidad, como parte de la definición del contenido a incluir (materialidad), se ha realizado una revisión de los avances en materia de cómo el reporte refleja las expectativas de información de los grupos de interés, esto es, cómo incluye datos sobre temas identificados como materiales o relevantes. Este proceso de revisión se presenta en la sección "Materialidad de los temas".

La versión digital de este documento junto con las ediciones de años anteriores, se encuentran disponibles en www.itau.com.py/Paginas/

¡Contactanos!

Las consultas y comentarios sobre el contenido de este Reporte, pueden ser conducidos a la dirección de correo electrónico sustentabilidad@itau.com.py. (G4 - 31)

1 De acuerdo a los indicadores respondidos, alcanzamos el nivel "de conformidad esencial". (G4 - 32)

2 El análisis del vínculo entre iniciativas de la empresa y los ODS se realizó con base al documento *"SDG GRI Linkage"* desarrollado por GRI y las Naciones Unidas, al documento *"Mapping G4 to the GRI Standards"* del GRI y un mapeo de iniciativas del Banco que se relacionan a los ODS y que no son identificadas directamente bajo la metodología del GRI.

Contexto global y local

Contexto global
La actividad económica mundial en 2017 ratificó la dinámica de producción experimentada entre finales de 2016 y principios del año, para luego seguir con una tendencia de crecimiento sostenido, que se reafirmó en el segundo semestre del periodo. Considerando esto, el Fondo Monetario Internacional (FMI) estimó que la producción mundial del año cerró en torno al 3,6%, superior a la estimación anterior de 3,5%.

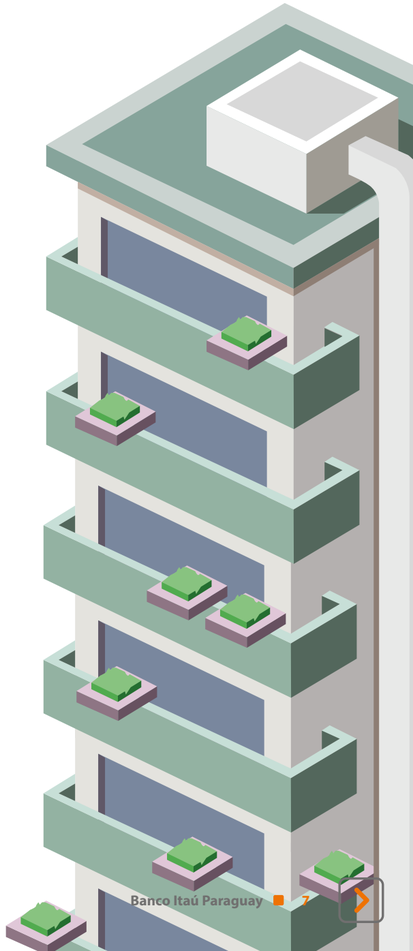
El ambiente económico internacional estuvo influido en gran medida por las promesas electorales realizadas por el actual presidente de los Estados Unidos (E.E.U.U.), con respecto a las medidas proteccionistas que podría implementar su gobierno y por el impacto que podrían tener en la economía mundial. Finalmente no hubo grandes cambios en cuanto a las políticas de comercio exterior pese a las expectativas. El producto de E.E.U.U., creció en un 3,2% en el tercer trimestre del año, siguiendo con la tendencia registrada en los dos trimestres anteriores, donde las variaciones se ubicaron en torno al 1,2% y 3,1%.

La economía China creció en un 6,8% en el tercer trimestre de 2017, crecimiento levemente inferior frente a la tasa de 6,9% del primer y segundo trimestre del año.

La Eurozona continúa con una dinámica económica importante. En 2016, el Producto Interno Bruto (PIB) anual registró un crecimiento de 1,8%, mientras que en 2017 tuvo un crecimiento promedio de 2,4% a lo largo de los tres primeros trimestres.

En la región de Latinoamérica, el contexto político de Brasil siguió siendo complejo y en cuanto a su actividad económica, tras haber cerrado el primer trimestre con un crecimiento nulo y el segundo con un incremento en la producción de 0,4%; en el tercer trimestre el PIB brasileño registró un crecimiento de 1,4% con respecto al mismo periodo del año pasado, lo que representó un segundo resultado positivo luego de doce trimestres de caídas.

Sobre las perspectivas para los siguientes años, la economía global estaría impulsada en buena parte por E.E.U.U. y se estima que el crecimiento del producto a nivel mundial sea de 3,9% para 2018. Para 2019 se prevé la misma tasa. Por su parte, la Eurozona continuaría con un crecimiento similar al de los últimos años, China presentaría un crecimiento con tasas menores a las de las últimas décadas y se espera que Brasil se recupere de la recesión con tasas de crecimiento del 1,9% y 2,6% para 2018 y 2019, respectivamente.



Contexto local
En 2017 el PIB cerró con un crecimiento de alrededor del 4,3%, lo que ubicó a Paraguay entre los países con mayor dinamismo en América Latina y el Caribe (el FMI estima que el crecimiento de la región estuvo en torno al 1,2%).

El desempeño económico estuvo impulsado de manera importante por la agricultura debido a los niveles inéditos de cosecha de la soja. Así, el sector agrícola creció en torno al 5,5% y 5,1% en los primeros dos trimestres del año, mientras que en el tercero registró una variación positiva de 3,7%. Por su parte, luego de haber crecido 5,3% en el primer trimestre, la ganadería mostró un menor dinamismo en el resto del año, con una contracción de 5,4% en el segundo trimestre y un ligero crecimiento de 1,3% en el tercero.

La industria exhibió un comportamiento positivo en los tres primeros meses del año, registrándose el mayor crecimiento en el primer trimestre, con 17% mientras que al cerrar el tercero, la actividad aumentó en 8,3% impulsada por el subsector de alimentos.

El sector de construcciones registró en el primer trimestre, un crecimiento de 22,6% para luego tener una caída de 6,8% en el segundo y una leve recuperación de 0,7% en el tercero, resultados que se explican en gran medida por las precipitaciones.

El sector de servicios cerró el tercer trimestre con un incremento de 5,7%, recuperándose así del desempeño observado en 2016. En este sector se destacan los rubros de servicios a las empresas y transportes. Por su lado, las Finanzas experimentaron una caída de 1,3%, luego del estancamiento de 2016 y el Comercio presentó una buena dinámica cerrando el año con un crecimiento de 9%.

El indicador de formación bruta de capital fijo –el cual mide las inversiones- mostró una variación de 31,9% en el primer trimestre, para luego caer 0,4% en el segundo, mientras que durante el tercero la diferencia fue de 5,2%. El consumo privado registró una suba del 4,2% mientras que el público creció en 3,0%, al cierre del tercer trimestre.

El año 2017 cerró con una tasa de inflación de 4,5%, cifra superior a la del 2016 que fue de 3,9% y mayor al centro del rango de meta establecido por el Banco Central del Paraguay (BCP) (4,0% +/- 2,0%). Los aumentos de precios se dieron principalmente en lácteos, cereales, carnes, entretenimiento, turismo y servicios vinculados a salud y educación.

El tipo de cambio inició 2017 cotizando en el mercado minorista a 5.730 Gs./USD, valor inferior a la media registrada en diciembre de 2016. Durante todo el año, el tipo de cambio se mantuvo relativamente estable, registrando el nivel máximo de cotización a principios de año y el nivel más bajo a principios de marzo.

Considerando las exportaciones e importaciones registradas, la balanza comercial presentó un saldo deficitario de USD 2.347,4 millones, sin embargo si se consideran las reexportaciones, los cálculos del (BCP) arrojan un superávit de USD 1.022,6 millones.

Al cierre de 2017, los depósitos del sistema financiero (bancos y financieras) llegaban a los Gs. 88,3 billones, lo cual fue 3,0% superior al valor real del año anterior.

Por el lado de los créditos, el saldo neto al cierre del año alcanzaba los Gs. 77,5 billones (1,1%, de crecimiento excluyendo la inflación). Con respecto a los sectores, los que más impulsaron el crecimiento de los créditos fueron los dirigidos al comercio e industria.

La morosidad promedio del sistema financiero cerró en torno al 2,8% (2,9% para 2016) levemente superior al promedio de los últimos cuatro años (2,6%). Los bancos registraron una morosidad de 2,7%, (2,8% en 2016) mientras que las financieras registraron una tasa de 5,2% (5,7% en 2016).

Sobre las tasas de interés, en noviembre de 2017 el promedio ponderado de tasas de interés activas en guaraníes fue de 16,8% (17,6% en 2016). La reducción es explicada mayormente por la fuerte caída de las tasas de tarjetas de crédito (de 17,6% en noviembre de 2016 a 13,8% en el mismo periodo de 2017). Asimismo, el promedio de tasas pasivas en guaraníes fue de 4,3%, inferior al 5,7% de noviembre de 2016. En cuanto a las tasas en moneda extranjera, el promedio de tasas activas de diciembre fue de 7,5% (8,8% en diciembre de 2016). Por el lado de las tasas pasivas, el promedio en dólares tuvo un descenso interanual pasando de 2,4% a 2,3%.

Para 2018, el BCP estima un crecimiento de 4,5%. Se esperan buenos rendimientos en el sector agrícola y ganadero, el rubro de la construcción podría verse afectada por el cambio de gobierno pero en el sector privado continuaría verificándose crecimiento. El comercio se comportaría de manera similar a como se presentó en 2017 con mayor dinamismo en el periodo electoral previsto. En la frontera se espera que el comercio presente mayor dinamismo como resultado de la recuperación esperada de Brasil.

Finalmente, el tipo de cambio podría mostrarse con un comportamiento con tendencia hacia el alza en 2018 y la presión sobre los precios sería ligeramente mayor.

2. Mensaje de la Presidente (G4 - 1) (G4 - 2)

El 2017 ha sido un año donde nuevamente Paraguay se ubicó entre los países con mayor dinamismo en América Latina y el Caribe, logrando un crecimiento en torno al 4,3%, desempeño impulsado fuertemente por el crecimiento verificado en la agricultura, y también por el crecimiento en los demás sectores como el de la ganadería y el de la industria. Los tipos de cambio, los precios de exportación y el riesgo soberano generan un entorno favorable para América Latina, lo que presupone mejoras para 2018.

El contexto también nos muestra una evolución constante en nuevas exigencias de los clientes, así como en reglamentaciones y resoluciones a las cuales nos vamos adaptando, en la búsqueda por conducirnos hacia la nueva forma de hacer banco, siendo conscientes de que en el mundo financiero la competencia se amplía a nuevas industrias que ofrecen soluciones de medios de pago o servicios.

En Itaú Paraguay y desde el Holding Itaú Unibanco, hemos definido seis pilares estratégicos con perspectivas de mediano y largo plazo, transversales a toda nuestra gestión a fin de entregar mayor consistencia y calidad en los resultados. Los mismos nos desafían a trabajar cada vez más, poniendo al cliente en el centro y acompañando la evolución digital que nos permite brindar nuevos e innovadores servicios para facilitar la vida de las personas.

Estas prioridades son: Foco en el Cliente, Transformación Digital, Gestión de Personas, Gestión de Riesgos, Internacionalización y Rentabilidad Sustentable. Los frentes fueron compartidos con todos los colaboradores pues sabemos que es en las personas en quienes está el gran poder de transformación para lograr resultados sustentables que nos permitan generar valor para toda la sociedad.

En línea con estas prioridades estratégicas, presentamos nuestro nuevo propósito: "estimular el poder de transformación de las personas"; que le da sentido a lo que hacemos y cómo lo hacemos, fomentando una cultura ética, transparente y colaborativa, que nos permita retener a los mejores talentos y desarrollar a las personas. En 2017, obtuvimos por segundo año consecutivo el reconocimiento de Mejor Empresa para Trabajar en Paraguay por Great Place to Work, y estuvimos también entre las Empresas de los Sueños de los Jóvenes.

Generamos una campaña interna con el claro mensaje de ubicar al cliente en el centro, convirtiéndolo en un fan que recomiende el Banco; esto generó una agenda con diferentes acciones entre ellas el lanzamiento del protocolo de atención en sucursales, un área centralizada para atención oportuna de solicitudes y reclamos y, capacitaciones constantes a colaboradores, con las que logramos aumentar en un 37% la cantidad de horas de capacitación en relación al año anterior.

Desafiados por la necesidad de innovar constantemente, se realizaron encuentros con clientes para conocer su experiencia con nuestros canales digitales, para a partir de la misma, focalizar acciones dirigidas a incentivar el uso e incorporar mejoras logrando así ampliar las opciones y funcionalidades de nuestros canales, para dar a los clientes mayor comodidad, seguridad y agilidad en sus operaciones.

Durante al año lanzamos nuevos productos como Itaú Cobro Electrónico para empresas, la App Itaú Pagos y sumamos varias soluciones a través de la App Itaú PY, como la contratación de seguros, de ahorros programados y de recepción de extractos vía correo electrónico, entre otras facilidades.

Todos estos esfuerzos se vieron recompensados en la mejora en los índices de satisfacción de nuestros clientes, como en los reconocimientos obtenidos, dentro de los cuales se destacan el de "Mejor Banco de Paraguay" por la Revista Euromoney; el de "Mejor Banco Digital" y "Mejor Tesorería" por la Revista Global Finance.

Nuestro compromiso con la sociedad se vio reflejado en el aumento de personas impactadas por las acciones realizadas desde la Fundación Itaú, así como también desde las iniciativas de educación financiera del área de Sustentabilidad, logrando alcanzar a más de 137.000 personas.

En 2017, se realizó en Paraguay el Encuentro Regional de Fundaciones y áreas de Sustentabilidad de Itaú Argentina, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay, fomentando la interacción y debates sobre las posibilidades de impacto y generación de valor que poseemos desde estas instancias, siempre con la intención de generar transformación a través de los proyectos que emprendemos.

Desde nuestros ejes estratégicos de sustentabilidad, hemos tenido importantes avances en la evaluación de impacto del riesgo socio-ambiental en los negocios, en nuevos programas de educación financiera para jóvenes y niños, y en la participación activa en distintos espacios para fomentar buenas prácticas.

Nuestra adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas nos permite ser partícipes activos en el desarrollo de iniciativas alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los cuales se constituyen en una guía para nuestra gestión. A lo largo de este Reporte se podrá conocer la vinculación de nuestras iniciativas con dichos objetivos. Somos conscientes de que en esta agenda prioritaria de desarrollo, las empresas tenemos un importante rol considerando no solo nuestro impacto, sino también el alcance que logramos por la diversidad del público con el que nos relacionamos y el gran poder de transformación que podemos tener, como personas que mueven a otras personas.

Agradezco a nuestros clientes por la confianza al elegirnos, a las distintas instituciones aliadas que nos abren sus puertas para trabajar en conjunto con miras hacia el desarrollo del país y, por sobre todo, a cada uno de los colaboradores, quienes hacen de Itaú el mejor lugar para trabajar y quienes con su compromiso, pasión y talento han logrado desarrollar las estrategias y acciones que podrán conocer en este nuevo Reporte.

Esperamos disfruten su lectura. Nuestras puertas están siempre abiertas para compartir no solo qué hacemos, sino cómo lo hacemos.

Cordialmente,

Viviana Varas
Presidente
Banco Itaú Paraguay S.A.

03 Perfil

3. Perfil

Historia

1924 Surge la Casa Bancaria Moreira Salles en Poços de Caldas.

1940 Nace el Banco Moreira Salles resultados de la fusión con otros bancos brasileros.

1944 Surge el Banco Central de Crédito, que pasó a llamarse Banco Federal de Crédito.

1964 Nace el Banco Federal Itaú, resultado de la fusión entre Federal de Crédito y Banco Itaú.

1966

- Surge el Banco de Inversiones de Brasil.
- Surge Banco Federal Itaú Sul Americano, resultado de la fusión con Banco Sul Americano de Brasil.

1967 Nace la Unión Bancos Brasileros, resultado de la fusión con el Banco Agrícola Mercantil de RS.

1969 Fusión con Banco América.

1970

- Incorporación de los bancos Predial del Estado de RJ y Bansulvest.
- Adopción del nombre Banco Itaú.

1975 La Unión de Bancos Brasileros pasa a llamarse Unibanco.

1978 Surge Interbanco.

1981 Adquisición del control accionario de Banco Mineiro.

1995

- Interbanco pasa a formar parte del Grupo Unibanco.
- Asunción de las actividades Bancarias de Banco Nacional.

1996 Adquisición del 50% del capital de Fininvest.

1997 Adquisición del Banco Banerj.

1998

- Primera adquisición de cartera. Tarjetas de crédito de Banco Corporación.
- Adquisición de los bancos del Estado de Minas Gerais (BEMGE) y Buen Ayre.

1999 Se lanza la tarjeta "Interventajas". Primera tarjeta de crédito con un programa de recompensas del país.

2000

- Adquisición total de Fininvest, de Credibanco y de Banco Bandeirantes.
- Adquisición del control accionario del Banco de Estado de Paraná.

2001

- Se constituye la Corredora de Seguros.
- Asociación con las redes de consumo Ponto Frio y Magazine Luiza.
- Adquisición del Banco de Estado de Goias (BEG).

2002

- Adquisición de carteras de Banco Asunción, Multibanco y Banco Alemán.
- Asociación con Banco BBA-Creditanstalt, surge el Banco Itaú BBA.

2004

- Adquisición de cartera de consumo de Citibank.
- Adquisición de Hipercard.

2006

- Adquisición de las operaciones de BankBoston en Brasil y en America Latina.

2007 Se recibe por primera vez el premio "Mejor Banco del Paraguay" por la revista Global Finance.

2008

- Anuncio de la fusión entre Itaú y Unibanco.
- Interbanco cumple 30 años en Paraguay y se convierte en el Banco de Teletón.

2009 Asociación con Porto Seguro.

2010 Interbanco pasa a llamarse Itaú.

2011

- Se crea la Gerencia de Sustentabilidad.
- Adquisición del 49% de Banco Carrefur.

2012

- Se anuncia la creación de la Fundación Itaú Paraguay.
- Se lanza el Primer Relatorio de Sustentabilidad de Itaú Paraguay sobre la gestión de 2011.
- Asociación con Banco BMG y adquisición de las acciones de Redecard.

2013

- Creación de perfiles del Banco en redes sociales y adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Adquisición de Credicard y compra de las operaciones de consumo de Citibank Uruguay.

2014

- Se lanza el segmento Itaú Personal Bank.
- Anuncio de la fusión de Banco Itaú Chile con CorpBanca.

2015

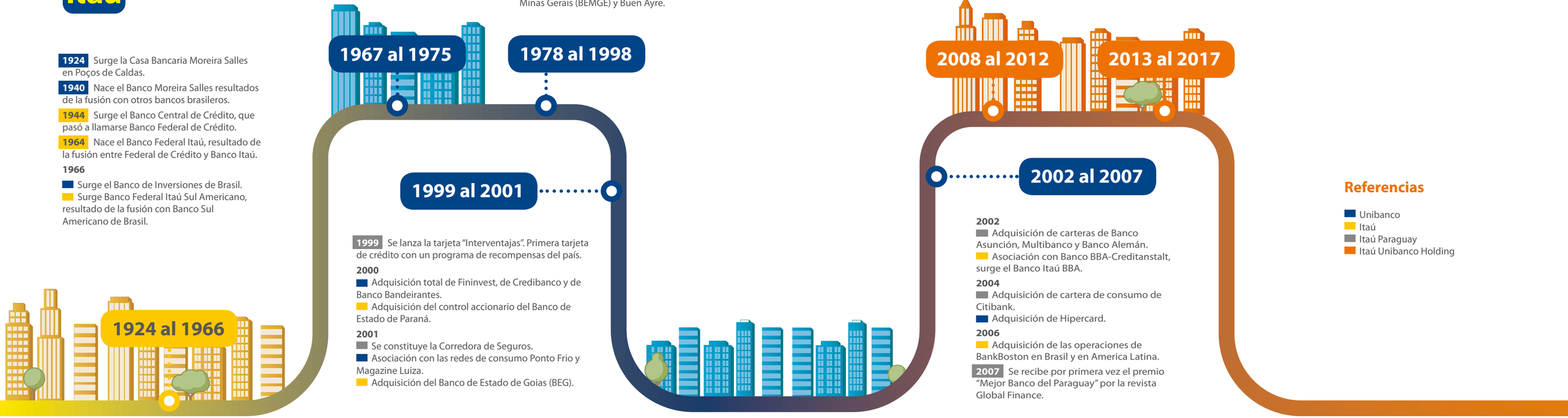
- Se amplia el impacto del "Programa Multiplicadores" de educación financiera y se divulga la Política de Impacto Socio ambiental en operaciones de crédito.
- Apertura del Centro Tecnológico Mogi Mirim (Mayor datacenter verde de Latinoamérica).

2016

- Se obtiene el 1º puesto en el ranking de las "Mejores empresas para trabajar en Paraguay" de Great Place to Work.
- Se autoriza la fusión entre Itaú Chile y CorpBanca y resulta la nueva subsidiaria Itaú CorpBanca.

2017

- Adquisición de los negocios de consumo de Citibank en Brasil.
- Se crea el segmento Corporate & Investment Banking (CIB – IBBA).
- Se realiza por primera vez la Semana de Acción Voluntaria Global de Itaú Unibanco.



Referencias

- Unibanco
- Itaú
- Itaú Paraguay
- Itaú Unibanco Holding

Perfil general

Itaú Unibanco Holding

A partir de la fusión de Itaú y Unibanco surge, en 2008, el mayor Banco de Brasil y uno de los 20 mayores bancos del Mundo. Esta fusión no se limitó a una unión de negocios solamente, sino a una combinación de dos compañías que complementan sus filosofías y comparten características e intenciones comunes como el crecimiento con base en fusiones y adquisiciones, en la ética y transparencia, en estrechas relaciones con clientes y colaboradores y en la expansión con financiamientos adecuados.

Itaú Unibanco Holding S.A. es un conglomerado financiero de capital abierto que, en conjunto con empresas asociadas y controladas, actúa en la actividad bancaria.

99.332

colaboradores (13,9% en Brasil y 86,1% en el exterior)

4.891

agencias y PAB

25.941

cajeros automáticos

Estrategia de negocios

Para acompañar los desafíos del negocio y seguir liderando los mercados, Itaú Unibanco estableció en 2017 una nueva agenda de prioridades estratégicas para los próximos años (mediano y largo plazo), las cuales afectan a todas las operaciones del conglomerado.

Estas seis prioridades están segmentadas en dos grupos: transformación y mejora continua. En el primer grupo están incluidas aquellas cuestiones que creemos necesitan de una verdadera transformación en la empresa: Centralización en el Cliente, Transformación Digital y Gestión de Personas. El segundo grupo incluye: Gestión de Riesgos, Rentabilidad Sustentable e Internacionalización.

Transversalmente a estos desafíos, la gobernanza y sustentabilidad son dos componentes fundamentales. Por un lado, la gobernanza tiene un papel esencial para garantizar los intereses de los diferentes públicos con los que se relaciona la organización y es clave para el crecimiento sostenible en el largo plazo y por el otro; la sustentabilidad debe estar integrada a los negocios tanto en cuestiones operacionales como comerciales, haciendo que las cuestiones socio-ambientales formen parte de nuestro día a día.

"Para acompañar los desafíos del negocio, definimos una nueva agenda con seis prioridades estratégicas."

Transformación

1 **Centralización en el cliente**	Es entender el proceso de cambios por el cual está pasando la sociedad y a adaptarse al mismo, entregando lo que los clientes realmente necesitan, al desarrollar productos y servicios con ellos y para ellos.
2 **Transformación digital**	Es ser un banco digital desde adentro para fuera que proporcione experiencias aún más digitales a nuestros clientes, reforzando el aprendizaje de los colaboradores en metodologías como *Lean*, *Ágil y Design Thinking*. La transformación digital posibilita un mayor volumen de proyectos experimentales, intensificando el uso de datos de los negocios y evolucionando la plataforma de tecnología para una arquitectura moderna, que permita automatizar nuestras actividades de *backoffice*.
3 **Gestión de personas**	Es proporcionar la mejor experiencia al colaborador, para que sea capaz de promover su desarrollo, sintiéndose cada vez más dueño del negocio y de su propia carrera. Es profundizar la experiencia del público interno y apoyar los frentes de diversidad. Se trata de discutir nuevos modelos de incentivos y, de revisar y perfeccionar nuestra capacidad de atraer y retener talentos en esta nueva realidad digital.

Mejora continua

4 **Gestión de riesgos**	Es reconocer, mapear y mitigar riesgos en toda la organización y estimular a los colaboradores para que se conviertan en co-participantes de este proceso, creando una red de protección que permita al Banco avanzar con tranquilidad en dirección a los objetivos de cada negocio. Es así que actuamos sobre los riesgos relacionados a nuestros negocios, identificando oportunidades y optimizando las iniciativas existentes para que trabajen de forma sinérgica.
5 **Rentabilidad sustentable**	Es optimizar la asignación y gestión de los recursos financieros, esenciales para soñar en grande, realizarlos, crecer y lograr la superación en todos los sentidos. Es revisar los modelos de fijación de precios de productos y servicios, mapear procesos internos y garantizar índices de eficiencia que nos lleven a una actuación aún más diferenciada, considerando la experiencia del cliente como punto crucial de esta ecuación.
6 **Internacionalización**	Es garantizar la misma calidad de las operaciones de Brasil en el exterior, considerando las diferencias de cada país, mejorando la oferta de productos y servicios financieros y certificando que la posición en el mercado externo esté adecuada a los objetivos. Es estar atento a las oportunidades de negocio para servir a los clientes, compartiendo experiencias entre los países en los que estamos presentes. Es invertir en la expansión de los negocios y atender a nuestros clientes en cualquier lugar, a través de sucursales, cajeros automáticos, oficinas de negocios y plataformas digitales.

Itaú en Paraguay

Estamos presentes en el sector financiero de Paraguay desde 1978, año en que se instala Interbanco S.A. el cual en 1995, pasa a convertirse en una empresa de Unibanco al integrarse al Grupo Unibanco União de Bancos Brasileros S.A.

En 2010, luego de la fusión entre Itaú y Unibanco, Interbanco adopta la marca Itaú y pasa a denominarse Banco Itaú Paraguay S.A.

Itaú Paraguay, desde sus dos bancas comerciales, corporativa y consumo, pone a disposición de sus clientes; canales físicos y digitales de atención que les permiten acceder de manera ágil y rápida a una amplia plataforma de servicios y productos financieros.

Cuenta con 31 Sucursales de servicios completos, 6 espacios Personal Bank, 9 Centros de Atención al Cliente, 3 Puestos de Atención Bancaria y 59 puestos Itaú Express (corresponsales no bancarios), con lo que se logra una cobertura en 32 localidades del país (9 departamentos). Además, ofrece servicios 24 horas, como el sitio web para realizar transacciones y consultas, los servicios en el celular, los servicios de atención al cliente a través del teléfono y zonas 24 horas para auto-gestión en sucursales.

En 2017, tras el establecimiento de las nuevas prioridades estratégicas del Holding, Itaú Paraguay trabajó en la definición de proyectos y frentes que serán desarrollados y atendidos en los próximos años.

Ver más información sobre la definición de estos proyectos en el apartado "Desafíos para 2018"

> Ponemos a disposición de nuestros clientes; canales físicos y digitales de atención que les permiten acceder de manera ágil y rápida a una amplia plataforma de servicios y productos financieros.

902 colaboradores

108 puntos de atención

308 cajeros automáticos

494.506 clientes

32 localidades del país

77 puntos en Departamento Central

31 puntos en otros departamentos

Gs. 1.418.761 MM Valor económico generado

Gs. 1.061.673 MM Valor económico distribuido

Gs. 631.300 MM Utilidades

Gs. 19.626.422 MM en activos totales

(G4 - 9)

Actuación Internacional

Itaú Unibanco, actúa desde unidades estratégicamente localizadas en 19 países del mundo, en tres continentes; América, Europa y Asia. En particular, América Latina representa una prioridad en la estrategia de expansión del Holding debido a la proximidad geográfica y cultural con Brasil; su objetivo es ser considerado en la región como el "Banco Latinoamericano" de referencia para todos los servicios financieros ofrecidos. (G4 – 6) (G4 – 8)

Operaciones en América Latina

México
Colaboradores: **9**

Perú
Oficina de representación

Chile
Colaboradores: **5.922**
Agencias + PAB: **201** | ATM: **469**

Argentina
Colaboradores: **1.700**
Agencias + PAB: **87** | ATM: **178**

Colombia
Colaboradores: **3.650**
Agencias + PAB: **174** | ATM: **176**

Brasil
Colaboradores: **82.640**
Agencias + PAB: **4.383** |ATM: **45.769**

Paraguay
Colaboradores: **902**
Agencias + PAB: **50** | ATM: **308**
Corresponsales no bancarios: **59**

Uruguay
Colaboradores: **1.112**
Agencias + CSB: **26**
Puestos de atención OCA: **35** | ATM: **61**

Visión, cultura, ética y marca

Los Valores y la Cultura definidos en Itaú guían la forma en que hacemos nuestros negocios y cumplen una función clave para alcanzar la Visión y Propósito de la empresa. Todas estas declaraciones institucionales están presentes en el día a día, orientando el comportamiento de nuestros equipos y dando claridad a nuestras estructuras de gobierno, tanto en la gestión de personas como de los negocios, para realizarlos de manera eficaz, ética y transparente. (G4 - 56) (ODS 16.6)

Visión

"Ser el Banco líder en performance sustentable y satisfacción de los clientes" es nuestra visión. Este desafío solo puede ser alcanzado a través de un trabajo colaborativo que involucre a los principales grupos de interés con los que nos relacionamos. Para nosotros, un desarrollo sustentable significa crear valor para colaboradores, clientes, accionistas y la sociedad en general para asegurar la continuidad de nuestros negocios.

Cultura

"Nuestra manera" es la denominación que le damos a la cultura organizacional impulsada por Itaú entre sus colaboradores. Esta cultura define las actitudes que deben ser aplicadas en los negocios y en la manera de trabajar para lograr convertirnos en el Banco líder en performance sustentable y satisfacción de los clientes.

Los enunciados de "Nuestra Manera" son diseminados entre nuestro público interno a través de diferentes herramientas y medios, como la inducción corporativa de nuevos colaboradores, las campañas y los materiales (impresos y digitales), al igual que la evaluación anual de desempeño, que incluye una herramienta sobre el alineamiento a estas actitudes.

Ver más es "Evaluación de comportamiento" en la sección "Colaboradores"

Nuestra manera

1. Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente
Somos personas al servicio de las personas, con pasión y excelencia. Trabajamos con y para el cliente porque es la razón mayor de todo lo que hacemos.

2. Fanáticos de la performance
La generación de resultados sustentables está en nuestro ADN. El desafío constante de lograr el liderazgo en performance nos hizo llegar a dónde estamos y seguirá guiando nuestra empresa en dirección a nuestros objetivos.

3. Las personas son todo para nosotros
Todo lo que realizamos lo hacemos por medio de personas. Personas de talento a quienes les gusta trabajar en un ambiente de colaboración, meritocracia y alta performance.

4. El mejor argumento es lo que vale
Cultivamos un ambiente desafiante, abierto al cuestionamiento y al debate constructivo. Para nosotros, la única jerarquía que importa es la de la mejor idea.

5. Simple. siempre
Creemos que la simplicidad es el mejor camino para la eficiencia. Por eso luchamos para que la profundidad no se confunda con la complejidad y la simplicidad no se transforme en simplismo.

6. Pensamos y actuamos como dueños
Pensamos siempre como dueños de la empresa, liderando por medio del ejemplo y poniendo los objetivos colectivos por encima de la ambición personal.

7. La ética es innegociable
Hacemos lo correcto, sin trampas, sin atajos. Ejercemos nuestro liderazgo de forma transparente y responsable, totalmente comprometidos con la sociedad y con las mejores prácticas de gobernanza y gestión.

Ética (G4 - 56)

La ética de nuestros negocios se traduce en la transparencia, respeto y honestidad con que llevamos el relacionamiento con cada uno de los grupos de interés con los que interactuamos, en la calidad de los productos y servicios ofrecidos y; en el cuidado por el desempeño financiero y la responsabilidad socio-ambiental.

En este sentido, el Código de Ética de Itaú Paraguay, alineado al del Holding, es un documento de consulta permanente para colaboradores de todo el Banco y tiene el objetivo de orientar, prevenir y subsanar dilemas éticos y conflictos de interés en nuestras actividades y relaciones internas.

El Código de Ética proporciona directrices sobre cuáles son las posturas que se consideran más adecuadas y, por consiguiente, necesarias, destacando aquellas que son inaceptables al momento de actuar. Es así que su creación representa nuestro compromiso formal con asuntos como la erradicación del trabajo infantil o forzoso, el combate contra todo tipo de discriminación, la valorización de la diversidad social, la prevención de situaciones de acoso, el respeto a los derechos de libre asociación sindical y a la negociación colectiva, entre otros temas. (ODS 5.1 5.2 5.5) (ODS 8.7 8.8)

Principios del Código de Ética

Nuestro Código se sostiene en los siguientes cuatro principios:

Principio de Identidad

Somos una empresa dedicada al crecimiento, la eficiencia y la satisfacción de los clientes con base en una conducta empresarial ética y en el desarrollo sustentable.

Principio de Interdependencia

Interactuamos con nuestro público y con la sociedad con el fin de compartir valores y acciones que lleven al bien común.

Principio de Buena Fe

Actuamos de buena fe y asumimos la responsabilidad de nuestros actos y elecciones.

Principio de Excelencia

Mejoramos continuamente la calidad de nuestro trabajo y cultivamos ambientes motivadores y que estimulen la cooperación.

La Política de Gestión de Ética Corporativa, a su vez, establece directrices complementarias al Código de Ética con temas como el combate a la corrupción y coimas, ventajas personales, conflictos de interés, soborno, cortesías, contribuciones, actividades externas, relaciones con clientes y proveedores, relaciones de parentesco, y comunicación de sospechas o denuncias de desvíos en la conducta y sus respectivas sanciones.

Difusión del Código de Ética
El Código se difunde en un inicio con el proceso de inducción corporativa de nuevos colaboradores y pasantes universitarios, que incluye la entrega de una copia impresa y la adherencia con la lectura del Código -en una plataforma digital- como requisito obligatorio al inicio de la relación laboral (esta adhesión se renueva anualmente). Además, el documento en su versión digital, se encuentra disponible en el portal corporativo interno para consultas en todo momento.

Igualmente, de forma anual, se realiza el e-learning "Cultura de Riesgos y Ética" que incluye contenido sobre el Código de Ética y casos prácticos para evaluación. En 2017 la puntuación media en las pruebas de adherencia fue de 96%.

Para recibir orientaciones sobre dilemas éticos y canales de denuncia sobre desvíos en el comportamiento contamos con canales disponibles para colaboradores.

Ver más información en "Canales de orientación y comunicación de desvíos éticos"

Una marca con propósito

En 2017, hemos compartido el nuevo propósito de Itaú con nuestros colaboradores, destacando los valores que forman parte de nuestra esencia y que hicieron que podamos llegar hasta donde estamos hoy.

En toda nuestra historia hemos alcanzado grandes resultados y reconocimientos, fruto de la forma en que conducimos los negocios, por colocar siempre la ética por sobre los resultados, buscando constantemente innovar y ofrecer productos y servicios de excelencia.

En Itaú buscamos crecer en la medida en que ayudamos a crecer a las personas y a nuestro entorno. Trabajamos para cumplir sueños, impulsar el desarrollo y despertar la voluntad de hacer las cosas cada vez mejor. Este es el sentido de nuestra trayectoria y por esto nuestro nuevo propósito es: "Estimular el poder de transformación de las personas". Para nosotros esto significa que generemos y ayudemos a generar las transformaciones que queremos ver en nuestra sociedad.

Revelar este propósito forma parte de la reafirmación de nuestra razón de ser y tiene la intención de ampliar el poder que cada persona tiene para crear y reinventar porque creemos que somos gente que mueve a gente.

Este propósito, generó la definición de las seis prioridades estratégicas para Itaú Unibanco a partir del análisis de las tendencias del mercado financiero y de los desafíos de la empresa.

Ver más información sobre las prioridades estratégicas en el apartado Perfil

Somos personas moviendo personas.

Pilares de actuación de nuestro propósito

Para nosotros, la ética está por encima de los resultados y es ella quien direcciona nuestro crecimiento de manera sólida y sin atajos. Para nosotros, la ética es innegociable.

Detrás de todo lo que hacemos están las personas. Son estas personas quienes están en el centro de nuestro negocio, dan sentido a nuestro propósito y nos inspiran a cambiar nuestro entorno todos los días.

Hacerlo mejor día a día, con excelencia. Es con este objetivo que cuidamos a nuestros clientes, que creamos y nos reinventamos para ofrecer mejores experiencias a las personas que nos hacen ser un banco diferente.

Crecer también tiene que ver con la actualización y con la capacidad de o adaptarnos a los desafíos del presente y del futuro, manteniendo la esencia y visión que nos inspiró a comenzar nuestra historia. Trabajamos para innovar y estar siempre un paso al frente.

El valor de nuestra marca

En 2017, la marca Itaú Unibanco fue clasificada una vez más en el top del ranking Interbrand de las marcas brasileras más valiosas, con un valor de mercado estimado en 28,2 billones de reales.

Compromisos y participaciones (G4 - 15) (G4 - 16)

Itaú Paraguay

Compromisos voluntarios
Asumimos voluntariamente el compromiso de alinear nuestra gestión con asuntos socio-ambientales, económicos y de buen gobierno, incluidos en el marco de iniciativas locales y globales. Esto nos permite acompañar la evolución de prioridades de desarrollo y contribuir con el mejoramiento de condiciones relacionadas a determinados desafíos del país.

• Pacto Global de las Naciones Unidas
Desde 2013 somos signatarios de este acuerdo mundial de ciudadanía corporativa, el cual nos permite como empresa, contribuir con la agenda global de desarrollo, definida por los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)[3] de las Naciones Unidas, que tienen como meta de cumplimiento el año 2030[4]. (ODS 17.16)

Los 17 ODS y sus metas relacionadas buscan, fundamentalmente poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

Nuestra adhesión al Pacto Global, representa nuestro reconocimiento sobre la relevancia de esta agenda, por esto alineamos nuestras iniciativas a sus objetivos y asumimos el compromiso de comunicar anualmente los esfuerzos realizados por el Banco para dar cumplimiento a los 10 Principios incluidos en el Pacto y que se integran trasversalmente a los ODS.

Al respecto, este Reporte de Sustentabilidad, constituye una nueva comunicación de progreso, la quinta publicada desde nuestra adhesión.

Para el monitoreo de la gestión de los ODS, hemos desarrollado un mapa que los vincula con las iniciativas, prácticas y políticas del Banco. Este mapa nos permite valorar los esfuerzos realizados y orientar nuestra gestión hacia oportunidades más concretas de contribución.

Adicionalmente, cabe señalar que Itaú Paraguay integra la Junta Directiva de la Red del Pacto Global Paraguay, representado por la Gerente de Sustentabilidad. Además, participamos de la mesa temática de Medio Ambiente, proponiendo y realizando diversas actividades en el marco de los principios, en trabajo coordinado con otras empresas y organizaciones de la sociedad civil.

Ver más informaciones sobre la participación en esta mesa de trabajo en la sección "Medio ambiente"

Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas

Derechos humanos
• **Principio 1.** Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados internacionalmente.
• **Principio 2.** Evitar verse involucrados en abusos de los Derechos Humanos.

Derechos laborales
• **Principio 3.** Apoyar la libertad de asociación 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.

Medio ambiente
• **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.

3 Anteriormente ocho objetivos, conformaban la agenda denominada "Objetivos de Desarrollo del Milenio" los cuales fueron la base para la constitución de los nuevos ODS.

4 El Plan Nacional de Desarrollo del Paraguay 2030, se encuentra también asociado en varias de sus metas con las metas de los ODS, lo que indica la relevancia para nuestro país de los asuntos planteados por esta agenda global de desarrollo.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Ver más informaciones sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible en www.undp.org

• Sello Empresa Segura Libre de Violencia y Discriminación contra la Mujer (ODS 5.1 5.2) (ODS 8.5 8.8)
Este sello es otorgado por el Ministerio de la Mujer y el Banco lo obtuvo en el año 2016 con vigencia hasta 2017. El mismo se constituye como el reconocimiento más importante que tenemos en el país para destacar a las empresas y organizaciones que muestran esfuerzos concretos para erradicar la violencia y la discriminación hacia las mujeres.

Para adjudicar este reconocimiento, los postulantes son evaluados a partir de las evidencias presentadas, que en el caso de Itaú estaban relacionadas a políticas, procedimientos, normas de comportamiento, prácticas internas, cumplimiento de legislaciones e iniciativas sociales emprendidas desde el Banco y la Fundación Itaú. En particular, las mismas atienden las tres grandes dimensiones del Sello: cultura organizacional, práctica cotidiana y, trabajo con y hacia la comunidad.

En el proceso de seguir fortaleciendo nuestra gestión en la causa, hemos contado con el acompañamiento y orientación del Programa ComVoMujer (GIZ, Agencia Alemana de Cooperación Internacional), el cual nos permitió desarrollar iniciativas más específicas con el público interno tales como el establecimiento de espacios de formación, sobre temas relacionados a violencia y discriminación; y, la comunicación de las medidas de seguridad y canales de denuncia para situaciones de violencia doméstica. Iniciativas similares fueron realizadas con los proveedores de servicios de seguridad.

• Empresa Amiga de la Niñez
En el año 2015 nos constituimos en una "Empresa Amiga de la Niñez" a través del reconocimiento otorgado por la Agencia Global Infancia, organización especializada en los Derechos de la Niñez y la Adolescencia. Esta distinción es el resultado de la revisión de los planes y políticas en relación a 32 indicadores, que componen los 10 Principios Empresariales por los Derechos de la Niñez y la Adolescencia. (ODS 16.1)
Estos principios son:

1. Respetar y promover los derechos de la niñez y adolescencia.
2. Contribuir con la erradicación de las peores formas de trabajo infantil en las actividades empresariales y relaciones comerciales.
3. Proporcionar trabajo digno a jóvenes trabajadores, padres y cuidadores.
4. Asegurar la protección y seguridad de la niñez y adolescencia en todas las actividades e instalaciones empresariales.
5. Buscar que los productos y servicios sean seguros y que a través de ellos se promuevan los derechos de la niñez y adolescencia.
6. Utilizar marketing y publicidad que respeten y apoyen los derechos de la niñez y adolescencia.
7. Respetar y promover los derechos de la niñez y adolescencia en relación con el medio ambiente.
8. Respetar y promover los derechos de la niñez y adolescencia en las disposiciones de seguridad.
9. Ayudar a proteger a la niñez y adolescencia afectada por situaciones de emergencia.
10. Reforzar los esfuerzos de la comunidad y el gobierno para proteger y satisfacer los derechos de la niñez y adolescencia.

Cada año, la Agencia Global Infancia revisa los avances que resultan de las iniciativas vinculadas a los Principios. Este año, se estableció como prioridad trabajar el tema con los proveedores de servicios de seguridad, para los que hemos ofrecido charlas sobre los Derechos de la Niñez y la Adolescencia.

Ver más informaciones sobre espacios de formación para proveedores en la sección "Proveedores"

Además, para fortalecer el alineamiento de nuestra gestión de comunicación a estas cuestiones, tuvimos un encuentro con representantes de agencias publicitarias proveedoras de Itáu y colaboradores de las áreas de Marketing, Sustentabilidad y Fundación Itaú, en el que se desarrolló contenido sobre estrategias y prácticas de comunicación, marketing y publicidad respetuosas de los derechos de la niñez y la adolescencia con el objetivo de tenerlas en cuenta en el diseño de nuestras campañas internas y externas.

■ Participaciones
Las participaciones y membresías que tiene Itaú en otras instituciones nos permiten involucrarnos en la construcción de condiciones y prácticas de mercado más beneficiosas para todas las partes interesadas. Esta es una de las formas en que -a través de la coordinación con otras instituciones- trabajamos con miras hacia al desarrollo sostenible. (ODS 17.17)

• Pacto Global: Integrando la Junta Directiva y la Mesa de Medio ambiente.

• Asociación de Bancos del Paraguay (ASOBAN): Integrando activamente varios de los comités.

• Estrategia Nacional de Inclusión Financiera: Participando de sus mesas de trabajo.

• Instituto de Administración Bancaria (INABANC): Representación en el Consejo Directivo del Instituto.

• Bolsa de Valores & Productos de Asunción S.A. (BVPASA): Miembro del Directorio.

• Bancard S.A.: Representación en el Directorio.

• Mesa de Finanzas Sostenibles: Participación activa en su funcionamiento y las iniciativas implementadas.

• Cámara de Comercio Paraguay Brasil: Participación en el Directorio.

• Centro de Importadores del Paraguay: Membresía de Socios Activos.

• Pro Desarrollo Paraguay: Membresía de Socios Activos.

Itaú Unibanco Holding S.A.

A nivel global, algunos de los principios y compromisos voluntarios asumidos por Itaú Unibanco Holding, son:
• Pacto Global de la Naciones Unidas.

• Principios del Ecuador.

• Proyecto de Divulgación Emisiones de Carbono (CDP por *Carbon Disclosure Project*).

• Pacto Nacional para la Erradicación del Trabajo Esclavo.

• Carta por los Derechos Humanos. Instituto Ethos.

• Programa Brasilero *GHG Protocol*.

• Principios para la Inversión Responsable (PRI por *Principles for Responsible Investment*).

• Programa de las Naciones Unidas para el Medio ambiente – Iniciativa Financiera.

• Principios para la Sostenibilidad en Seguros.

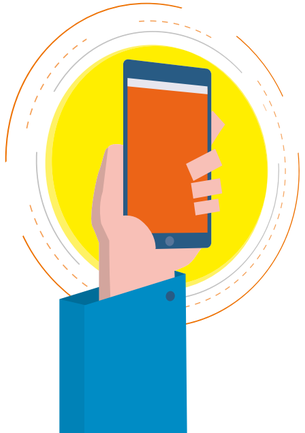
Por otro lado, los esfuerzos del Holding para expandir la gestión de evaluación de criterios sociales y ambientales en el negocio, han sido reconocidos dentro y fuera del país. Como muestra de esto se destaca la presencia continua dentro de los principales índices de sustentabilidad en el exterior como el Dow Jones Sustainability Index y recientemente en el Índice de Sustentabilidad Euronext Vigeo – Emerging 70. En Brasil, Itáu Unibanco Holding S.A. se encuentra dentro del Índice de Sustentabilidad Empresarial (ISE) BM&FBovespa

Resultados y reconocimientos (G4 - 2)

Resultados de metas

Frentes y desafíos	Principales resultados
Desarrollo de colaboradores • Fortalecer los espacios de formación para colaboradores. • Mantener o mejorar el índice principal de la encuesta sobre clima organizacional. **37%** **de incremento en horas de formación para colaboradores** **85,7%** **de satisfacción general en la Encuesta de Clima Organizacional**	**Formación de colaboradores** En 2017, el 92% de nuestros funcionarios realizó al menos un entrenamiento durante el año (90% en 2016). El foco en el desarrollo de nuestros colaboradores estuvo evidenciado por el considerable aumento en horas de entrenamientos; de 18.524 horas invertidas en 2016, culminamos este nuevo año con más de 25.300 horas, lo que representó un incremento de 37%. En promedio, cada colaborador recibió 7 horas más de entrenamiento en el año. Este crecimiento se debió, en parte, al establecimiento de un ciclo de entrenamientos abiertos, a diplomados en gestión de seguros y proyectos, espacios de desarrollo de liderazgo y comunicación, y formaciones en nuevas metodologías ágiles de diseño y desarrollo de productos y servicios con foco en el usuario. Ver más informaciones en "Entrenamiento y desarrollo" en la sección "Colaboradores" **Encuesta de Clima Organizacional** En la encuesta sobre clima organizacional realizada en el primer semestre del año, se obtuvo un índice de satisfacción general de 85,3% (81,9% en 2016). En la siguiente aplicación de la encuesta –en la segunda mitad del año- se obtuvo un índice de 85,7% (85,8% en 2016). Estos resultados, junto con el análisis de los comentarios de los respondientes y el estudio de prácticas vigentes nos permitió obtener por segundo año consecutivo, el reconocimiento de la "Mejor empresa para trabajar en Paraguay" para empresas con más de 150 colaboradores. Ver más informaciones en "Encuesta de clima organizacional" en la sección "Colaboradores"
Fortalecimiento de la gestión de riesgos y oportunidades socio-ambientales • Divulgar la nueva versión de la Política de Impacto Socio ambiental en operaciones de créditos. **+140** **colaboradores entrenados en cuestiones de riesgo socio-ambiental**	En diciembre de 2017, fue divulgada la nueva versión de la política sobre impacto socio-ambiental en operaciones de crédito, aplicable a clientes de la Banca Corporativa y del segmento Pypes de la Banca de Consumo. En el año, se trabajó en la formación de colaboradores sobre asuntos de riesgo socio-ambiental, la nueva política y sus procedimientos. De esta forma se han realizado 9 entrenamientos de los cuales participaron más 140 colaboradores de diferentes áreas de negocios y soporte. Ver más informaciones en "Análisis de impacto socio-ambiental en operaciones de crédito" en la sección "Medio ambiente"

Frentes y desafíos	Principales resultados
Consolidación como Banco Digital • Incorporar nuevas funcionalidades en nuestros canales digitales. • Aumentar la cantidad de clientes que utilizan canales digitales. **+51%** **de transacciones en canales digitales para clientes PF y** **+61%** **para clientes PJ**	**Nuevas funcionalidades** En las nuevas versiones de las aplicaciones Itaú PY e Itaú Personal Bank se han desarrollado mejoras en la exposición de datos, incluido la descarga de resúmenes y el acceso con huellas dactilares para aumentar la seguridad de las plataformas. Itaú Pagos (anteriormente Itaú TokPag) fue lanzada con nuevas funcionalidades, como la solicitud de cobros y transferencias a otros bancos y a billeteras de telefonía, entre otras opciones nuevas. Otra novedad para hacer que nuestros canales digitales sean aún más convenientes, fue la mejora en los procesos de contratación de ahorros programados y préstamos pre-aprobados. A partir de un trabajo coordinado entre diferentes áreas del Banco, se dio inicio al desarrollo de una nueva aplicación exclusiva para tarjetas de crédito que será lanzada en 2018 y ofrecerá opciones como la solicitud de tarjetas para no clientes, el control y organización de gastos y el pedido de aumentos de línea, además de la visualización de movimientos. Ver más informaciones en "Novedades en canales digitales" en la sección "Clientes" **Cantidad de clientes usuarios** En diciembre de 2017, 109.000 clientes personas físicas (PF) utilizaron nuestros canales digitales lo que representó un incremento de 10% en comparación a 2016. Por otro lado, 6.000 clientes personas jurídicas (PJ) utilizaron canales digitales en diciembre lo que implica un aumento de 7% en relación a diciembre de 2016. Sobre las transacciones, durante todo el año, clientes PF realizaron más de 4.6 MM de transacciones lo que resultó en un aumento de cerca del 51% en comparación a 2016. Para clientes PJ, el número transacciones durante el año fue de 6 MM (61% más que en 2016).



Frentes y desafíos

Satisfacción de clientes

- Mejorar el índice de satisfacción general de clientes persona física y jurídica.
- Asegurar canales y herramientas que nos permitan incorporar la experiencia del cliente en el desarrollo de productos.
- Fortalecer iniciativas dentro de los ejes del modelo de calidad de atención.

8,94
índice de satisfacción para clientes PF y
8,40
para clientes PJ

Principales resultados

Índices de satisfacción
En la encuesta de satisfacción anual, realizada con clientes personas físicas, el índice de satisfacción general fue de 8,94 para 2017 (8,70 en 2016). Respecto a los clientes personas jurídicas el índice fue de 8,40 (8,47 en 2016). Mensualmente también es evaluada la experiencia de los clientes con diferentes canales de atención. En este sentido la encuesta dinámica en sucursales tuvo un índice de 9 (9,06 en 2016), para espacios Personal Bank fue de 9,12 (9,12 en 2016) y para el Servicio de Atención al Cliente Telefónico fue de 8,56 (8,62 en 2016).
Ver más informaciones en "Satisfacción de clientes" en la sección "Clientes"

Incorporación de expectativas de clientes
La ya consolidada práctica "Foro con clientes" tuvo lugar en 2017 durante cinco encuentros en los que fueron tratados temas relacionados a la experiencia de clientes con seguros, cuentas básicas y aplicaciones en el celular. Adicionalmente, en el año, fueron incorporadas dos nuevas modalidades de consulta a clientes, las entrevistas y los testeos de prototipos. Al respecto, las entrevistas realizadas tenían por objetivo conocer las expectativas de clientes sobre los procesos de apertura de cuentas; por otro lado, fue presentado a clientes un prototipo de la nueva aplicación de tarjetas de crédito con la intención de conocer su percepción sobre las funcionalidades de la aplicación y poder incorporar posibles mejoras. Se realizaron en total 22 consultas y en todos los casos fueron individuales.
Ver más informaciones en "Comunicación y transparencia" en la sección "Clientes"

Iniciativas dentro del modelo de calidad
Una de las principales iniciativas para el fortalecimiento de nuestro Modelo de Atención, fue el ciclo de materiales audiovisuales que presentaban nuestra Cultura de Atención y que fueron difundidos internamente para establecer las directrices de una atención de calidad desde los estándares de Itaú. Así también se continuó con el programa de visitas a sucursales "Somos Parte" que contó con las participación de 335 colaboradores
Ver más informaciones en "Calidad de Servicio" en la sección "Clientes"

Frentes y desafíos

Impacto en la sociedad

- Aumentar la cantidad de personas impactadas positivamente por iniciativas de educación y cultura desde la Fundación Itaú.
- Incrementar el número de personas impactadas por programas y contenido sobre Educación Financiera desarrollados por el Banco.

9%
de incremento en la cantidad de personas alcanzadas por iniciativas de la Fundación Itaú y
7%
de aumento en el total personas beneficiadas por iniciativas de Educación Financiera del Banco

Principales resultados

Personas impactadas en iniciativas de educación y cultura
En el año, 122.767 personas fueron alcanzadas por iniciativas sobre educación o cultura apoyadas o desarrolladas por la Fundación Itaú lo que representa un incremento de 9% en relación a la cantidad alcanzada el año anterior.

Personas impactadas en iniciativas de Educación Financiera
En cuanto a las iniciativas de uso consciente del dinero desarrolladas y/o apoyadas por el Banco y dirigidas a clientes, colaboradores y sociedad; fueron alcanzadas 12.403 personas (11.616 en 2016).
En total, este año, 137.180 personas fueron alcanzadas por iniciativas del Banco y la Fundación Itaú (135.844 en 2016).
Ver más informaciones en la sección "Sociedad"

Reconocimientos recibidos en 2017

En este apartado, se presentan los principales premios y reconocimientos de Itaú Paraguay y de Itaú Unibanco Holding S.A.

Itaú Paraguay

Best Bank in Paraguay
por la Revista Euromoney.

Best Private Banking Services
por la Revista Euromoney.

Best Internet Bank
por la Revista Global Finance.

Best Foreign Exchange Providers
por la Revista Global Finance.

Mejor empresa para trabajar por Great Place to Work
Por segundo año consecutivo, Itaú ocupó el primer lugar en el ranking de las mejores empresas para trabajar en Paraguay en la categoría " Empresas con más de 150 colaboradores".

Cuarto lugar en "Empresas de los sueños para trabajar"
por Cia. de Talentos y la Consultora Jazmín Mendoza.

Itaú Unibanco Holding

Ranking 50 mayores bancos de América Latina y Caribe
El Holding obtuvo la primera posición en el ranking.

Top 1.000 World Banks 2017 por The Banker
Itaú Unibanco conquistó el primer lugar en el ranking "Top 25 – Latin America and Caribbean".

Las marcas brasileras más valiosas por Interbrand
Por 14° vez, Itaú Unibanco ocupó el primer lugar en el ranking de las marcas más valiosas de Brasil.

XVIII Premio Consumidor Moderno de Excelencia en Servicios al Cliente del Grupo Padrão
Itaú Unibanco fue vencedor en la categoría Bancos.

Empresas Legais del Centro de Inteligencia Padrão
El Holding fue reconocido en la categoría Bancos como Empresa Legal. El premio reconoce a empresas comprometidas con la solución de conflictos por medio del diálogo.

04 Gobernanza y gerenciamiento de riesgos

4. Gobernanza y gerenciamiento de riesgos

Estructuras y prácticas de gobierno

Adoptar buenas prácticas de gobernanza corporativa agrega valor a una empresa y contribuye con su perennidad; por esto, nuestra Política de Gobierno Corporativo busca fortalecer y crear las mejores condiciones para el desarrollo de las empresas del Holding.

La Política hace referencia a los Estatutos Sociales, a los Reglamentos Internos del Consejo de Administración (y de los demás órganos estatutarios y Comités), al Código de Ética y a otros reglamentos internos, de modo a reflejar y fortalecer las estructuras existentes para la protección de los intereses de accionistas y del mercado.

Nuestras prácticas de gobierno, además, se encuentran ajustadas localmente a lineamientos del BCP, definidos en la Resolución N° 65, Acta 72/10, denominada "Estándares Mínimos para un Buen Gobierno Corporativo", y la Circular SB.SG. N° 679/2012 de fecha 09/08/2012.

El establecimiento de nuestras estructuras de gobierno cuenta con procesos de selección, remuneración y funciones establecidas claramente; se sustenta en criterios éticos y transparentes y en la valoración de la diversidad y la participación inclusiva en las instancias de gestión. (ODS 5.5) (ODS 16.6)

Principales estructuras

Itaú Unibanco Holding S.A.
La administración del Holding está organizada de manera a que se garantice que las cuestiones sean ampliamente discutidas y que las decisiones sean tomadas de forma conjunta. Los órganos de administración son: la Asamblea General de Accionistas, el Consejo de Administración, la Dirección Ejecutiva y el Consejo Fiscal. Así también, forman parte del gobierno los comités de Auditoría, de Personas, de Partes Relacionadas, Nominación y Gobernanza Corporativa, de Gestión de Riesgo y Capital, de Estrategia, de Remuneración, Divulgación y Negociación y el Consejo Consultivo Internacional.

Ver más informaciones sobre órganos de gobierno de Itaú Unibanco Holding S.A., en www.itau.com.br/relacoes-com-investidores/governanca-corporativa/regulamentos-e-politicas

Los procesos de desarrollo, aprobación y actualización del propósito, de los valores, la visión, estrategias del conglomerado, políticas y objetivos del Banco, son llevados a cabo al nivel de estructuras de gobierno de Holding. Los órganos de gobierno del país se encuentran involucrados en la definición de la estrategia local, en adaptaciones de políticas corporativas y en el establecimiento de objetivos de Itaú Paraguay. (G4 - 42)

Itaú Paraguay (G4 - 34) (ODS 16.6)
El Gobierno Corporativo de Banco Itaú Paraguay está conformado por la Asamblea General de Accionistas, el Directorio, el Comité Ejecutivo, las Gerencias, el área de Auditoría Interna, los Comités y Síndicos.

Asamblea General[5]: Es el órgano soberano de la empresa y se encuentra integrado por los accionistas. Se reúne anualmente, en convocatoria ordinaria, dentro de los primeros cuatro meses posteriores al cierre del ejercicio financiero anual. Puede, además, reunirse en convocatorias extraordinarias según necesidad por propia iniciativa y a petición del Síndico o de un número de accionistas que representen por lo menos el 5% (cinco por ciento) del capital integrado. (ODS 16.6)

Sus atribuciones, adicionales, a las establecidas en el Código Civil son: aprobar la distribución y aplicación de utilidades; fijar la remuneración de miembros del Directorio; fijar bonificaciones para el Directorio y demás empleados; designar y remover directores y definir sus responsabilidades y atribuciones; elegir y remover a auditores independientes o externos; avocarse a la discusión y decisión acerca de asuntos específicos de interés del Banco y; aprobar el presupuesto anual.

Directorio: Es el máximo órgano administrador y tiene a su cargo la representación, dirección y supervisión de la empresa así como la ejecución de los planes necesarios para lograr los objetivos de la compañía los cuales se encuentran alineados con los adoptados por nuestra Casa Matriz.

Sus integrantes, cinco en total, son electos por la Asamblea de Accionistas con base en su idoneidad, trayectoria, capacidad y profesionalismo y permanecen en sus funciones por dos años con la posibilidad de ser reelectos. El desempeño de los miembros de Directorio es evaluado anualmente con base en herramientas del Programa de Gestión de la Performance. (G4 - 38) (G4 - 40) (ODS 16.7)

Ver más información en "Programa Gestión de Performance" en la sección "Colaboradores"

Todas las atribuciones del Directorio, así como aquellas que precisan una validación previa del accionista mayoritario, se encuentran inscriptas en los Estatutos Sociales del Banco.
Si bien los miembros del Directorio representan a un área de trabajo específica en el Banco, forman parte de la estructura general del Holding que mantiene un Consejo de Administración con consejeros independientes[6].

El Directorio puede convocar reuniones para tratar temas del día a día en encuentros en los que deben estar presentes como mínimo tres de los cinco directores. Por otro lado, en el año se realizan cuatro reuniones de Gobernanza Corporativa en donde es obligatoria la participación tanto de los directores que cumplen funciones en el país como en Brasil. En estos encuentros se trata una pauta fija que propone: temas jurídicos, cambios en la estructura, asuntos relacionados a la prevención del lavado de dinero, auditorías internas, externas y de organismos reguladores y un espacio para temas varios que deban ser tratados. (ODS 16.6)

Comité Ejecutivo: Se encuentra conformado por el presidente, directores y superintendentes de las distintas áreas del Banco. Son responsables por la toma de decisiones estratégicas de la institución; se encargan de la implementación de políticas, procedimientos, procesos y de aplicar los controles necesarios para gestionar operaciones y riesgos en forma prudente, de manera a cumplir con objetivos estratégicos fijados por el Directorio y asegurar que éste reciba

Directorio y síndicos

Presidente	Viviana Varas.
Directores titulares[7]	Antonio Carlos dos Santos, Carlos Eduardo de Castro, Eduardo Monteiro Gómes y Fabiana Pascon.
Síndicos[8]	Mario Durán y Carlos Amaral.

5 Los accionistas corporativos pueden encaminar sus recomendaciones, expresar inquietudes y realizar consultas a Itaú Paraguay de forma directa y a través de los departamentos de la Casa Matriz que tienen a su cargo el cuidado del gobierno corporativo. Las Asambleas Generales de Accionistas también son un canal efectivo mediante el cual, los representantes legales de los accionistas manifiestan sus intereses. Las acciones son ordinarias, nominativas, con derecho a un voto cada una, distribuidas en las series A y B.

6 Itaú Paraguay no cuenta con directores independientes. (G4 - 38)

7 El 40% de los miembros del Directorio, son mujeres y el 60% hombres. El 60% (3) de los directores cumple funciones en el país y el 40% (2), cumple funciones en São Paulo, Brasil. (G4 - 38) (G4 - EC6) (ODS 5.5)

8 Los Síndicos fiscalizan la dirección y administración de la empresa mediante su participación en las reuniones de directorio y asambleas. Son atribuciones de los síndicos todas las contempladas por el Código Civil paraguayo.

información relevante, íntegra y oportuna, que les permita evaluar la gestión y analizar si las responsabilidades delegadas son cumplidas efectivamente.

La persona que preside el Comité Ejecutivo, es además miembro del Directorio, conforme las definiciones realizadas por el Holding. Las funciones del presidente de la empresa quedan definidas por las atribuciones de los miembros del Directorio y del Comité Ejecutivo que se mencionan. (G4 - 39) (ODS 16.6)

Los ejecutivos del Banco, en su totalidad, rinden cuenta de su accionar al Directorio, tanto en cuestiones económicas, ambientales y sociales (y de cualquier otra índole). La selección de los mismos (al igual que todo el personal) atiende las políticas corporativas de reclutamiento y selección de talentos. Al respecto, la Política de Sustentabilidad de Itaú Paraguay expresa el compromiso de la institución en promover un ambiente de trabajo inclusivo, que valore la diversidad y la equidad, por medio de la atracción de profesionales de diferentes carreras, razas, opiniones y culturas. (G4 - 36) (G4 - 40) (ODS 16.7)

Anualmente, se evalúa el desempeño de sus miembros a través del Programa de Gestión de la Performance. (G4 - 44)

Gerencias: De las dos direcciones y cinco superintendencias del Banco, se derivan 37 gerencias asumidas por funcionarios con facultades de resolver cuestiones operativas en la empresa. Además, el perfil del gerente requiere habilidades de liderazgo, gestión de procesos, visión estratégica y competencias específicas de acuerdo a los cargos.

Auditoría Interna: Promueve la evaluación de las actividades desarrolladas por Itaú Paraguay y permite a la administración apreciar la adecuación de los controles, efectividad del gerenciamiento de riesgos, confiabilidad de demostraciones financieras y cumplimiento de normas y reglamentos.

Comités: Son órganos colegiados que mantienen relaciones con el Comité Ejecutivo, gestores y líneas de reporte de Itaú Unibanco Holding, con el objetivo de crear condiciones de tratamiento uniforme y sistematizado sobre asuntos de relevancia estratégica y de control, por sobre todo manteniendo el criterio de tomas de decisiones colegiadas.

Cada uno de ellos, está integrado por miembros del Comité Ejecutivo y Gerencias, que representen temas específicos, pudiendo participar puntualmente en éstos (en calidad de invitados) otros colaboradores o gerentes. Eventualmente, todos los comités pueden tomar decisiones que tengan implicancias en cuestiones económicas y sociales ambientales. (G4 – 34)

"Adoptar buenas prácticas de gobernanza corporativa, agrega valor a nuestra empresa y contribuye con su perennidad."

Comité Ejecutivo
(G4 - EC6) (G4 - LA12)

Viviana Varas
Presidente

Eduardo Monteiro
Director de Riesgos, Créditos y Compliance

Antonio Carlos Dos Santos
Director de Banca Corporativa

Norma Prantte
Superintendente de Personas, Calidad de Servicio, Sustentabilidad y Marketing

Mario Sangenis
Superintendente de Operaciones y Tecnología

José Britez
Superintendente de Banca de consumo

Alfredo Palacios
Superintendente de Administración y Finanzas

29%
miembros mujeres

43%
miembros locales

71%
miembros entre 30 y 50 años de edad

Comités

Nombre del Colegiado	Objetivo
Comité de Auditoría (Itaú Unibanco Holding)	• Supervisar procesos de controles internos y de administración de riesgos; • Supervisar actividades de auditoría interna, y actividades de empresas de auditoría externa del Conglomerado Itaú Unibanco.
Comité de Ética	• Orientar decisiones, conductas y comportamientos; • Difundir directrices de gobierno corporativo; y • Preservar la identidad y reputación de la organización.
Comité de Tecnología	• Tratar los temas relacionados a Tecnología y dirigir la planificación de servicios de información y sus actividades.
Comité de Compliance	• Tratar temas estratégicos referidos a Cumplimiento.
Comité de Prevención del Lavado de Dinero	• Tratar temas tácticos referentes a la Prevención del Lavado de Dinero.
Comité de Riesgos Operacionales	• Tratar asuntos de riesgo operacional, puntos de auditoría, pérdidas operacionales, prevención de fraudes, seguridad de la información y otros relevantes para la institución sobre cuestiones de riesgo, que impliquen la decisión de un colegiado.
Comité de Prevención de Fraudes	• Definir y tratar temas referentes a prevención de fraudes internos y externos.
Comité de Seguridad de la Información	• Garantizar una clara orientación y apoyo a la gestión de seguridad de la información.
Comité de Continuidad del Negocio y Gestión de Crisis	• Garantizar una clara orientación y apoyo sobre la gestión de continuidad de negocios del Banco, así como de la gestión de crisis que podrían afectarlo.
Comité de Seguridad Patrimonial	• Garantizar una clara orientación y apoyo a la gestión de la seguridad patrimonial; y • Proponer, aprobar e implementar mejoras continuas.

Áreas de negocio y apoyo (G4 - 8)

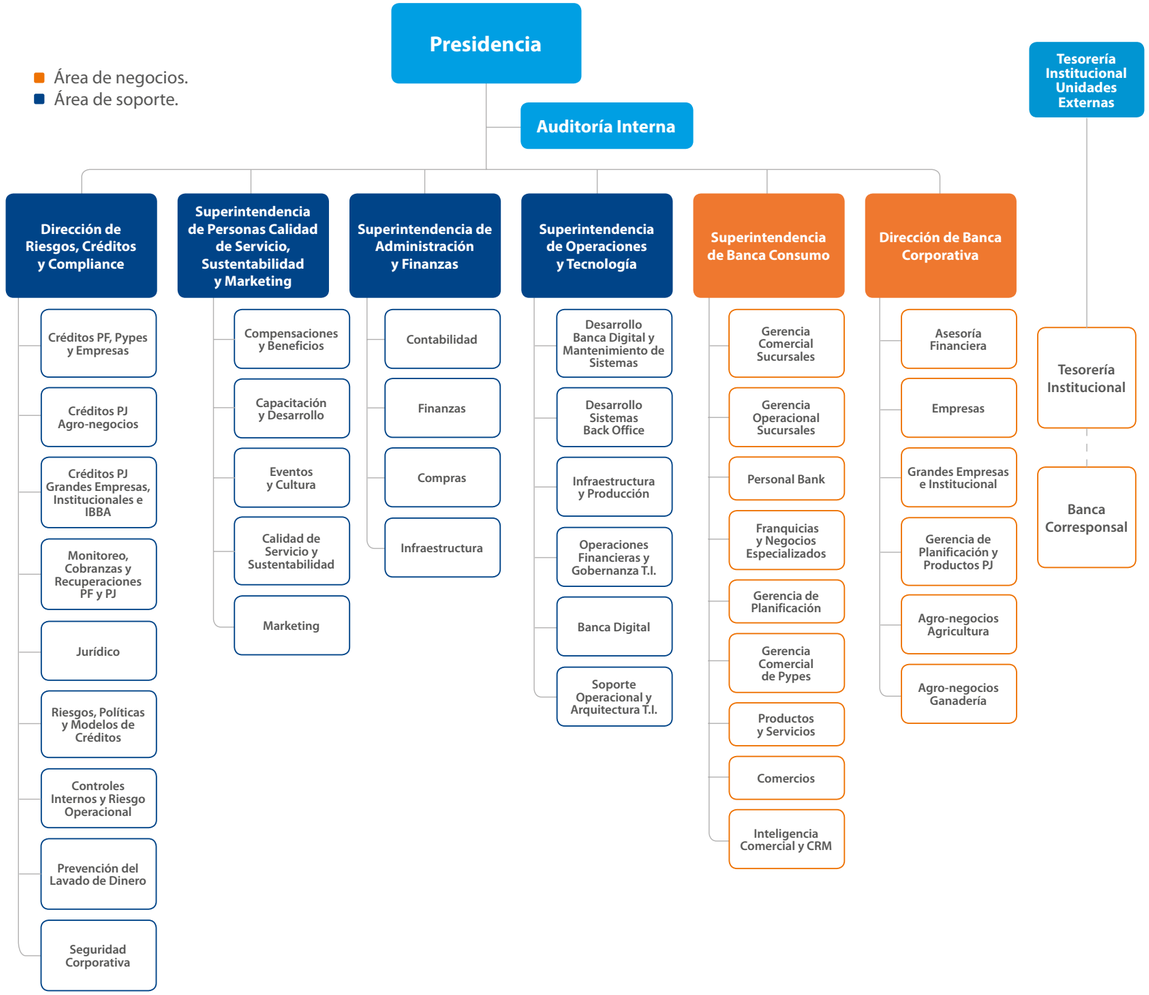
Nuestra propuesta de productos y servicios llega hasta los clientes a través de las unidades comerciales de Banca Corporativa y Banca de Consumo; de la mano de colaboradores capacitados para ofrecer las mejores soluciones financieras que nos permitan atender las expectativas de cada perfil de cliente.

A estas dos bancas, se suma la unidad de Tesorería dando soporte como tesorería institucional, a los diferentes negocios del Banco.

Como áreas que acompañan al negocio, se establecen la Dirección de Riesgos, Crédito y Compliance y las superintendencias de Personas, Calidad de Servicio, Sustentabilidad y Marketing; de Administración y Finanzas; de Operaciones y Tecnología y el área de Auditoría Interna.

"El establecimiento de nuestras estructuras de gobierno, implica funciones específicas y procesos de selección y remuneración definidos claramente."

Organigrama funcional



Gerenciamiento de riesgos

El mapeo continuo de situaciones internas y externas que puedan representar afecciones para la estrategia de nuestras unidades de negocio o de soporte, o para la consecución de los objetivos del Banco, es la forma en que se lleva a cabo la identificación de riesgos en Itaú. Este ejercicio se practica anualmente y en la medida en que se produzcan modificaciones en los procesos de las áreas del Banco, y es así que aplicamos el principio de precaución. (G4 - 14)

La gestión y control de riesgos de Itaú Paraguay, están basados en políticas corporativas de Itaú Unibanco Holding S.A., que han sido adaptadas al contexto local, atendiendo las resoluciones, normativas y circulares provistas por el BCP y demás órganos reguladores.

Nuestra gestión de riesgos incluye políticas, procedimientos y espacios de formación para nuestros colaboradores que nos permiten atender cuestiones como la reducción de corrientes financieras y armas ilícitas, la corrupción, el soborno y el combate del terrorismo. (ODS 16.4 16.5)

Cultura de riesgo

Nuestra "Cultura de Riesgo", divulgada internamente en 2016, refuerza los lineamientos y actitudes que definen la gestión de los riesgos vinculados a la operación del Banco, con base en sus valores.

La Cultura de Riesgo tiene la intención de entender, identificar, medir, administrar y mitigar los riesgos, como prácticas inherentes a nuestras actividades. Se estructura en los siguientes principios:

Asumimos riesgos conscientemente: evaluamos todos los tipos de riesgos que puedan ocasionar algún impacto en nuestro negocio y en nuestros clientes. Conocemos y entendemos los riesgos que existen e identificamos de manera proactiva y estructurada aquellos que puedan surgir a corto, mediano y largo plazo.

Discutimos nuestros riesgos: fomentamos que se compartan informaciones relevantes que nos brinden la oportunidad de hacer que nuestra gestión de riesgo sea aún más eficaz. Discutimos abiertamente sobre nuestros riesgos y apetito de riesgo por medio de debates internos que incluyan buenas y malas noticias en todos los negocios y funciones –siempre de forma sincera, abierta, constructiva y respetuosa– porque consideramos que es esencial para tomar mejores decisiones y administrar riesgos.

Actuamos sobre nuestros riesgos: mitigamos de manera sistemática los riesgos que superan nuestro apetito. Actuamos sobre las causas raíz de los riesgos, ya sea que se encuentren en productos, procesos, servicios o comportamientos. Al identificarlas, actuamos de forma asertiva y simple, con base en los principios éticos y en las reglas internas y externas de Itaú Unibanco, siempre con el foco puesto en la perdurabilidad de la organización.

Todos somos gestores de riesgos: todos somos responsables, individual y colectivamente, de los riesgos de los negocios que proponemos, administramos o controlamos; independientemente del cargo, área o función. No actuamos aisladamente, mantenemos a nuestros líderes informados y siempre colaboramos con las áreas de negocio, soporte y control, sin delegar nuestra responsabilidad cuando se trata de gestionar riesgos.

En 2017 trabajamos en afianzar esta Cultura a través de procesos de formación. Fueron 1.093 colaboradores los que participaron de un entrenamiento digital y 593 participaron de entrenamientos presenciales.

Otro espacio generado para hablar sobre la gestión de riesgos con colaboradores, fueron los encuentros tipo *focus group*. En el año se realizaron cuatro encuentros de los que participaron 12 colaboradores de diferentes áreas. El objetivo era consolidar el posicionamiento de la Cultura y lograr un acercamiento a las acciones diarias de los colaboradores para analizar implicancias de riesgo.

Por otro lado, la Cultura de Riesgo de Itaú es también transmitida durante el proceso de inducción corporativa de nuevos colaboradores y a través de comunicaciones digitales internas.

Estructuras de gestión de riesgos

Si bien todos los colaboradores son responsables por gestionar los riesgos, la Dirección de Riesgos, Créditos y Compliance tiene a su cargo la tarea de establecer directrices y orientar a las áreas del Banco en el tratamiento de los mismos.

La Dirección está liderada por el *Chief Risk Officer* (CRO) quien reporta al *Chief Executive Officer* (CEO) y a la Superintendencia de Compliance y Riesgos de Unidades Internacionales de nuestra Casa Matriz.[9] Está compuesta por las siguientes gerencias las cuales conducen la gestión de riesgos: Riesgo de Crédito, Políticas y Modelos de Crédito, Controles Internos y Riesgo Operacional, Seguridad Corporativa, Prevención de Lavado de Dinero y, Jurídico.

El modelo de gestión de riesgos de Itaú concibe tres líneas de defensa:

• **Áreas ejecutivas:** constituyen la primera línea de defensa e incluye a todas las áreas de negocios y apoyo del Banco. Son responsables por identificar, medir y evaluar posibles riesgos y por la consecuente implementación de planes de acción para re-direccionar procesos y controles ineficientes.

• **Gerencia de Controles Internos y Riesgo Operacional:** es la segunda línea de defensa y tiene a su cargo diseminar la cultura de riesgos y controles; desarrollar y disponibilizar metodologías, sistemas, herramientas e infraestructura para soportar el gerenciamientos de riesgos; dar soporte a la primera línea de defensa y; asegurar el gobierno de la unidad para la gestión de riesgos y cumplimientos.

• **Auditoría Interna:** es la tercera línea de defensa y está encargada de evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos de manera independiente a través de la aplicación de controles complementarios.

9 El *Chief Risk Officer* (CRO) y el *Chief Executive Officer* (CEO) son respectivamente el Director de Riesgos, Créditos y Compliance y; la Presidente del Banco.

Desde la primera línea de defensa, para potenciar un gerenciamiento de riesgos apropiado, se han asignado representantes por cada área para cumplir con la figura de Sub Oficiales de Control Interno y Riesgo (la figura del Oficial de Control Interno y Riesgo es asumida por el Gerente de Controles Internos y Riesgo Operacional).

Riesgos gestionados

• **Riesgo operacional:** este tipo de riesgo se basa en la posibilidad de ocurrencia de pérdidas a partir de fallas, deficiencias o aplicaciones inadecuadas de procesos internos, personas y sistemas, o de eventos externos. Contempla el riesgo legal, vinculado a la inadecuación o deficiencia en contratos firmados por la institución, así como las sanciones por incumplimiento de disposiciones legales y las indemnizaciones por daños a terceros derivados de actividades desarrolladas por la institución.

• **Riesgo de liquidez:** este riesgo se basa en la ocurrencia de desequilibrios entre activos negociables y pasivos exigibles –descalce entre pagos y cobros– que puedan afectar la capacidad de la institución de responder a sus compromisos, llevando en consideración diferentes monedas y plazos de liquidación de sus derechos y obligaciones.

• **Riesgo de mercado:** contempla la posibilidad de ocurrencia de pérdidas generadas por fluctuaciones en los valores de mercado, de posiciones mantenidas por una institución financiera, de su margen financiero, e incluye riesgos de operaciones sujetos a variaciones en el tipo de cambio de las monedas, en las tasas de interés y en los precios de las acciones.

• **Riesgo de crédito:** se refiere a la ocurrencia de pérdidas asociadas al incumplimiento por el tomador o contraparte de sus respectivas obligaciones financieras en los términos acordados, a la desvalorización del contrato de crédito resultante del empeoramiento en la clasificación de riesgo del tomador, a la reducción de ingresos o remuneraciones, a las ventajas concedidas en la renegociación y a los costos de recuperación.

• **Riesgo socio-ambiental:** este riesgo se refiere a la posibilidad de que el Banco incurra en pérdidas por los impactos ambientales y sociales negativos ocasionados como consecuencia de las operaciones del Banco (riesgo socio-ambiental directo, asociado a la actividad de la empresa) o por el otorgamiento de créditos para el financiamiento de proyectos; así como por actividades provenientes del entorno en el cual éste se desenvuelve, afectando en forma significativa el sistema económico, social o ambiental (riesgo socio - ambiental indirecto, asociado al negocio).

• **Riesgo de imagen:** este riesgo se relaciona con los daños que puede sufrir la reputación de la institución frente a clientes, competidores, órganos reguladores, aliados comerciales, entre otros, y que resulten en impactos en el valor de la marca.

Mecanismos de gestión

Proceso de Autoevaluación de Riesgos
Itaú Paraguay realiza anualmente un Proceso de Autoevaluación de Riesgos que implica el diseño de un mapa de riesgos de la unidad el cual pasa a formar parte del mapa global del Holding. Para la construcción de este mapa local, se realizan entrevistas con integrantes del Directorio y del Comité Ejecutivo para identificar los riesgos operacionales que deben ser priorizados en sus áreas de gestión. (G4 - 47)

A las situaciones indicadas en la instancia anterior, los entrevistados asignan un nivel de riesgo denominado inherente y un nivel sobre la eficacia del ambiente de control existente para gestionar el riesgo. Luego de procesos de seguimiento, control y pruebas, los niveles de riesgo pueden ajustarse hasta llegar a un nivel de tipo residual. (G4 - 46)

En 2017 se identificaron con este proceso, 12 riesgos que formaron parte del Mapa de Eventos de Riesgos Priorizados de Itaú Paraguay para el año. Teniéndolos en cuenta se realiza un relevamiento con las áreas de la organización para verificar que existan mecanismos para gestionarlos. (G4 - 45)

Programa de Monitoreo de Cumplimiento
El Programa de Monitoreo de Cumplimiento (CMP por las siglas en inglés para *Compliance Monitoring Program*) tiene como propósito monitorear la adherencia de las unidades a sus reglamentaciones locales respectivas y a las directrices corporativas o normativas internacionales, teniendo en cuenta cinco pilares: i) crímenes financieros; ii) conducta de negocios; iii) ambiental; iv) personas; y v) gobierno.

El Programa implica la captura y análisis de reglamentaciones, controles y pruebas sobre los procesos y la presentación de resultados al Comité Ejecutivo para posicionarlo sobre la situación de cumplimiento de la unidad. (G4 - 45)

Programa de Evaluación de Riesgos en la Red (PERR)
Este programa conlleva relevamientos, controles y planes de acción sobre diferentes operaciones que se realizan en las sucursales, centros de atención y puestos Itaú Express con el objetivo de garantizar el cumplimiento de políticas y procedimientos y el tratamiento adecuado de todos los tipos de riesgos identificados por el Banco. En 2017, el 100% de nuestros centros de atención participó del programa de evaluación de riesgos. (G4 - SO3) (ODS 16.5)

Programa de Riesgo Anticipado
El programa está dirigido a la primera línea de defensa como un apuntalamiento de la Cultura de Riesgos de Itaú. Inicialmente estuvo enfocado en dos áreas del Banco (Operaciones y Tecnología), y consistió en la identificación de procesos internos que pudiesen generar riesgos futuros pero que aún no fueron concretados. Además de reconocer posibles riesgos, el programa permite identificar controles y mitigantes a aplicar en los procesos. En 2017, se extendió el programa a todas las áreas del Banco a través de la metodología Mapeo de Riesgos por Actividad, en donde cada área indica su evaluación de riesgo y con base en criterios corporativos se realizan priorizaciones para un adecuado tratamiento del ambiente de control.

Análisis de proyectos de ley y matriz de cumplimiento legal
Se realiza desde el departamento Jurídico del Banco, un análisis y monitoreo de los proyectos de ley que se encuentran para estudio en el Congreso, a fin de anticipar los posibles impactos que los mismos pudiesen ocasionar en la empresa en caso de que sean aprobados. Esta práctica permite anticipar la actuación del Banco en la estructuración de medidas y procedimientos en tiempo y forma a fin de asegurar el correcto cumplimiento de las regulaciones.

Asimismo, se cuenta con una matriz de cumplimiento legal la cual es el resultado de un relevamiento realizado con todas las áreas de la organización. El objetivo de la misma es concentrar en una sola plataforma todas las reglamentaciones que implican la ejecución de alguna operación en específico y así facilitar el control de cumplimiento con los diferentes órganos reguladores.

Ley de Cumplimiento de Impuestos para Cuentas Extranjeras (ODS 16.5)
El Banco se encuentra adherido a la Ley de Cumplimiento de Impuestos para Cuentas Extranjeras (*Foreign Account Tax Compliance Act-FATCA*), promulgada en marzo de 2010 por el Servicio de Impuestos Internos (IRS) y el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos.

El objetivo es promover la transparencia fiscal y reforzar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de ciudadanos o residentes estadounidenses para lo que la ley delega en las instituciones financieras extranjeras un régimen de reportes de información. A partir de su registro ante la IRS, Banco Itaú Paraguay S.A. recibió su código de adherencia GIIN en el compromiso con el cumplimiento de la Ley. (G4 - 15)

Ley Sarbanes – Oxley (SOX)
Al ser una unidad subsidiaria de Itaú Unibanco Holding S.A., quien cotiza en la Bolsa de Valores de Nueva York bajo el código ITUB, Itaú Paraguay queda obligado a cumplir con regulaciones de la Ley SOX. La ley nos exige proveer reportes que garanticen la efectividad de nuestros controles internos y de auditores independientes sobre los informes de los estados financieros del Banco.

Ley Dodd Frank (ODS 16)
Nos encontramos adheridos a la Ley Dodd Frank, de reforma financiera y de protección de los consumidores a través de uno de sus capítulos; la regla Volcker. Ésta, establece la prohibición y restricción en operaciones de negociación propietaria a corto plazo de *securities* y derivativos, participación, patrocinio y relacionamiento con fondos de cobertura y fondos de capital privado. Busca impedir que dichas acciones sean realizadas en función a la especulación. (G4 - 15)

Acuerdo Basilea III
Las unidades internacionales de Itaú Unibanco Holding S.A., además de cumplir con las exigencias de sus bancos centrales, deben también alinearse a exigencias del Banco Central de Brasil (BCB), como ente regulador de la Casa Matriz. El BCB se encuentra adherido al acuerdo Basilea III que contempla las últimas normas vigentes sobre control de liquidez en entidades bancarias. El acuerdo exige que los bancos mantengan controles, bajo premisas extremadamente conservadoras con la finalidad de fortalecerlos en la capacidad de cumplimiento con sus diferentes compromisos y así brindar una mayor seguridad a los clientes.

A través de su área de Riesgo de Mercado y Liquidez, Banco Itaú Paraguay realiza el control diario de tres límites que se encuentran alineadas a las exigencias del acuerdo "Basilea III" y reporta al área de Tesorería para su cumplimiento y al Directorio para su acompañamiento.

Matriz de límites
Para llevar a cabo controles de riesgo de mercado, actualmente se encuentran vigentes 55 límites máximos de pérdidas y tres alertas, definidos mediante modelos estadísticos a partir de los cuales se realizan controles diarios desde el área de Riesgo de Mercado y Liquidez.

El principal objetivo es mantener los descalces de cartera (entre los activos y pasivos en moneda local y extranjera) en niveles permitidos y dentro de los límites y alertas definidos para que de esta forma, en caso de que existan variaciones adversas en el mercado, los impactos que pudiéramos recibir estén suavizados y bajo control. El consumo de los límites es reportado a la Tesorería local para gestión y seguimiento, a Directores de Itaú Paraguay y de la Casa Matriz, así como también es compartido con diferentes áreas del Banco tanto a nivel local como al nivel de nuestra Casa Matriz.

Monitoreo de cartera
Tras el objetivo de mantener una cartera de créditos de alta calidad, el Banco cuenta con políticas donde se definen controles, indicadores y alertas preventivas utilizadas para la mitigación de los riesgos de créditos. Para el efecto, se utilizan herramientas y técnicas de monitoreo desarrolladas en forma conjunta con nuestra Casa Matriz. Las gestiones de monitoreo preventivo que llevamos a cabo, permiten establecer estrategias y acciones para los diferentes segmentos de clientes.

Política de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales. Política de Sustentabilidad de Itaú Paraguay
La Política de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales y los procedimientos que de ella se derivan, tienen el objetivo de establecer directrices ambientales y sociales e incorporarlas al proceso de análisis y concesión de crédito.

Ver más información en "Análisis de impacto socio-ambiental en operaciones de crédito" en la sección "Medio ambiente"

Por su parte, la Política de Sustentabilidad de Itaú Paraguay establece los ejes de su estrategia para garantizar una gestión apropiada de los impactos y riesgos de la operación de la empresa y define delineamientos sobre la forma en que deben darse las relaciones con sus grupos de interés.

Monitoreo de medios de comunicación
A cargo del área de Marketing, se realiza un monitoreo del impacto en la imagen y la reputación de Itaú, dando seguimiento a situaciones de crisis y publicaciones en periódicos, redes sociales, internet y apariciones en radio y televisión.

Prácticas anticorrupción
(G4 - SO4) (ODS 16.5)

Considerando las características del negocio de Itaú, los temas que hacen a la lucha contra la corrupción están delimitados en varios documentos institucionales, como los Códigos de Ética (con Colaboradores y Proveedores), y las Políticas Corporativas, en las que se hace explícito cada aspecto vinculado y los comportamientos y prácticas que se desalientan y sancionan.

Por un lado, la Política Corporativa de Combate a la Corrupción, refuerza el compromiso del Holding de cooperar proactivamente con las iniciativas de cada país -y con las internacionales- sobre la prevención y combate a la corrupción en todas sus formas. Así también, la misma establece orientaciones para la concepción, efectividad y mejora continua del programa corporativo destinado al desarrollo y mantenimiento de prácticas de prevención, monitoreo y combate, y determina el establecimiento y gerenciamiento de canales de denuncia y la realización de acciones de concienciación y entrenamiento de administradores y colaboradores sobre el tema.

Además del Código de Ética, la Política de Gestión de Ética Corporativa, proporciona orientaciones sobre el uso de información, registros y *know-how* de la empresa, participación de los colaboradores en otras empresas, actividades externas 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.

La Dirección de Riesgos, Créditos y Compliance, es la encargada de garantizar la internalización de estas políticas y otras más relacionadas a prácticas anticorrupción y de monitorear el cumplimiento de sus delineamientos. La lectura y adherencia a políticas relacionadas al Código de Ética y lucha contra la corrupción son de carácter obligatorio para todos los colaboradores. El e-learning "Cultura de Riesgos y Ética" también cuenta con contenido sobre prácticas anticorrupción.

Conflictos de interés
(G4 - 41) (G4 - SO4) (ODS 16.5)

Las Políticas de Actividades Externas y de Relación de Parentesco establecen los lineamientos para gestionar conflictos de interés en el contexto laboral.

La de Actividades Externas define el proceso de comunicación y de evaluación de riesgos o conflictos vinculados al ejercicio de actividades fuera del Banco por parte del colaborador, en organizaciones ya sea como propietario o con participaciones (con o sin remuneración). La política de Relación de Parentesco, establece criterios para evaluar casos de relaciones de parentesco entre colaboradores dentro de la organización.

Todos los colaboradores, anualmente, tienen como requisito completar declaraciones sobre actividades externas que puedan estar desempeñando y su parentesco con otros colaboradores.

Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo
(G4 - SO4) (ODS 16.10 a)

Como institución financiera en concordancia con la legislación, reglamentaciones locales y de acuerdo con las mejores prácticas de mercado internacional, cumplimos un papel fundamental en la tarea de prevenir y combatir hechos ilícitos tales como el lavado de dinero, el financiamiento del terrorismo y las situaciones de fraude.

Nuestros esfuerzos están orientados a identificar situaciones en las que los servicios, productos y recursos operacionales del Banco sean utilizados para realizar movimientos y/o ocultar o disimular la verdadera naturaleza de fondos provenientes de actividades ilegales.

Nuestra Política de Prevención y Combate a Actos Ilícitos establece un Programa Corporativo de Prevención de Actos Ilícitos para asegurar el cumplimiento de sus directrices y está compuesto por tres procesos: el Proceso de Prevención y Combate de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo; el Proceso de Prevención y Combate de Fraude Interno y; el Proceso de Prevención y Combate de Fraude Contable.

Las principales herramientas vinculadas al Programa son:

- Conozca a su colaborador.
- Conozca a su cliente.
- Conozca a su proveedor.
- Monitoreo de transacciones.
- Informe de transacciones sospechosas a autoridades y entes reguladores.

Para que estos procesos sean efectivos, es esencial asegurar el entendimiento de los colaboradores sobre estos asuntos y sobre la responsabilidad que representan para ellos y para la institución. Es por esto que incentivamos la formación de colaboradores por medio de entrenamientos en formato presencial y virtual, a través del proceso de inducción de nuevos colaboradores, a partir de actualizaciones con casos prácticos nacionales e internacionales y desde la renovación de la adherencia a directrices del Banco. En 2017, 1.176 colaboradores participaron de entrenamientos sobre prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

1.176

colaboradores participantes de entrenamientos sobre prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo

"La Cultura de Riesgo tiene la intención de entender, identificar, medir, administrar y mitigar los riesgos, como prácticas inherentes a nuestras actividades."

05 Desempeño económico y financiero

5. Desempeño económico y financiero

En este apartado presentamos los principales resultados de desempeño económico y financiero de Itaú; incluye las demostraciones contables más significativas, datos sobre nuestra cartera de créditos y niveles de morosidad, así como la composición accionaria y del capital. También, información sobre el valor económico generado y distribuido, que este año fue de Gs. 1.418.761 millones, distribuido en 75% entre colaboradores, accionistas, proveedores y la sociedad, con el debido pago de impuestos al Gobierno.

Valor económico generado y distribuido (G4 – EC1)

El valor económico generado y distribuido muestra la forma en que los resultados obtenidos por el Banco, son destinados al pago de dividendos para los accionistas, al pago de servicios y productos a empresas proveedoras, a gastos relacionados a la operación de la empresa y a las obligaciones fiscales, al pago de remuneraciones y compensaciones para nuestros colaboradores, así como a la inversión realizada en las diferentes iniciativas y programas sociales promovidos y desarrollados desde el Banco y la Fundación Itaú.

	2017	2016
Valor económico generado (VEG)	**1.418.761.385**	**1.330.749.712**
Margen financiero	938.626.696	874.480.021
Ganancias por servicios	354.971.732	316.890.718
Comisiones por seguros	39.868.811	33.401.585
Ingresos extraordinarios	4.016.397	2.191.984
Otros ingresos	81.277.749	103.785.404
Valor económico distribuido (VED)	**1.061.673.120**	**1.011.689.835**
Dividendos	363.000.000	394.072.019
Proveedores y gastos administrativos (sin remuneraciones)	404.500.803	338.938.055
Pago de impuestos	73.775.692	72.881.112
Remuneraciones para colaboradores	211.030.353	195.299.666
Iniciativas sociales	9.366.271	10.498.982
Valor económico retenido (VEG-VED)	**357.088.265**	**319.059.877**
Previsiones sobre operaciones de crédito	88.788.546	100.343.943
Reservas	268.299.720	218.715.935

En miles de Gs.

Principales índices

ROE	
2015	47,66%
2016	39,95%
2017	44,53%

Índice de Eficiencia	
2015	37,16%
2016	42,39%
2017	46,06%

Índice de Basilea	
2015	18,63%
2016	17,76%
2017	16,52%

Morosidad total	
2015	2,10%
2016	2,63%
2017	2,72%

Principales cifras

	2017			2016		
Principales cifras	**Sistema**	**Itaú Paraguay**	**% Mercado**	**Sistema**	**Itaú Paraguay**	**% Mercado**
Activos totales	116.548.753	19.626.422	16,84%	109.306.108	19.233.811	17,60%
Préstamos totales	73.388.562	10.146.959	13,83%	70.660.593	10.110.941	14,31%
Tarjetas de crédito - Importe	2.489.007	1.004.045	40,34%	2.475.342	1.139.829	46,05%
Depósitos totales	84.371.270	15.216.464	18,04%	78.773.769	14.586.048	18,52%
Utilidades	2.407.438	631.300	26,22%	2.156.803	612.788	28,41%
Patrimonio neto	13.325.730	2.175.116	16,32%	12.137.667	2.288.449	18,85%

En millones de Gs.
Fuente: Banco Central del Paraguay y Superintendencia de Administración y Finanzas de Itaú.

Posicionamiento

2017	Activos	Préstamos	Depósitos	Utilidades
Ranking sistema	**1°**	**3°**	**1°**	**1°**
Participación mercado	**16,84%**	**13,83%**	**18,04%**	**26,22%**

Crédito y morosidad

El riesgo de crédito en el Banco, es analizado, monitoreado y gestionado considerando las siguientes etapas:

Evaluación crediticia

Las evaluaciones y análisis de los clientes se realizan de forma individual y se consideran aspectos claramente definidos en nuestras políticas de crédito (tanto para la Banca Corporativa como para la Banca de Consumo), tales como la capacidad de pago demostrada, endeudamiento del deudor, la concentración crediticia de grupos económicos, los límites individuales de otorgamiento de créditos, la evaluación de sectores económicos, las garantías preferidas y el requerimiento de capital de trabajo, de acuerdo con los riesgos de mercado.

Asimismo, nuestra cartera de créditos ha sido clasificada y valuada en función a la capacidad de pago y cumplimiento de los deudores o de un grupo económico con respecto a la totalidad de sus obligaciones, también de acuerdo con las políticas propias y con lo establecido en la resolución del Directorio del Banco Central del Paraguay Nº 1, Acta 60 de fecha 28 de setiembre de 2007 y sus modificaciones.

Nuestros deudores se encuentran segmentados en los siguientes tipos: i) grandes deudores comerciales; ii) medianos y pequeños deudores comerciales; iii) microcréditos y; iv) personales de consumo o vivienda. A su vez los deudores han sido clasificados en seis categorías de riesgo.

Monitoreo y gestión de riesgo de créditos

El monitoreo de la cartera se analiza considerando el total de cartera, la banca y los segmentos. Se aplican las directrices establecidas en nuestras políticas referentes al control de los créditos otorgados, *triggers* crediticios y seguimiento de la evolución de los principales indicadores.

Adicionalmente, contamos con herramientas desarrolladas en forma conjunta con nuestra matriz (Brasil) en las cuales se consideran informaciones internas y externas, entre las cuales se encuentran: la variación de la cartera, la morosidad general y por segmentos, la calificación en el sistema, el rechazo de cheques y el índice de no pago en los primeros 30 días, entre otras, que nos permiten tomar medidas anticipadas de gestión.

Previsiones y Morosidad

Con respecto al gasto en previsiones, para cubrir las eventuales pérdidas que puedan derivarse de la no recuperación de la cartera, constituimos las previsiones específicas requeridas. Al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016 el Banco ha constituido previsiones genéricas (equivalente al 0,5% de su cartera de préstamos directos y de riesgos contingentes neta de previsiones) conforme a los criterios y parámetros establecidos por el artículo 34 de la Resolución N° 1/2007 del Banco Central del Paraguay.

Con base en criterios de máxima prudencia valorativa expresados en la Resolución N° 1/2007, al cierre de 2017 hemos constituido previsiones adicionales a las mínimas requeridas por la normativa del BCP sobre la cartera de riesgos crediticios (vigente y vencida) por un total de Gs. 63.143.473.859 (Gs 46.674.884.110 al 31 de diciembre de 2016).

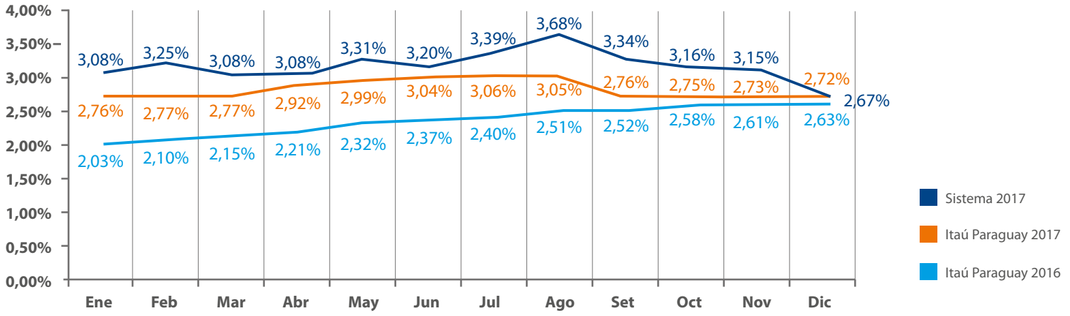
A diciembre de 2017, la cartera vencida del Banco representaba 2,72% de sus colocaciones, levemente superior al 2,67% del sistema financiero.

Créditos y morosidad por actividad (G4 - FS6)

	31 de diciembre de 2017			
	Banco Itaú Paraguay S.A.		Sistema	
Actividad económica	**En millones de Gs.**	**Morosidad**	**En millones de Gs.**	**Morosidad**
Cultivos agrícolas en general	1.406.733	0,79%	13.081.943	2,23%
Cría de animales	1.502.092	0,18%	8.025.382	1,93%
Industrias manufactureras	669.154	1,65%	6.136.122	1,90%
Construcción	234.193	6,31%	1.719.839	4,72%
Comercio al por Mayor	632.251	2,64%	11.133.611	2,10%
Comercio al por Menor	486.699	3,24%	5.404.218	4,68%
Servicios	558.044	0,38%	3.199.643	0,77%
Consumo	2.803.612	6,16%	9.330.592	5,88%
Vivienda	788.144	2,57%	2.709.240	2,11%
Agribusiness	155.189	0,81%	4.449.042	1,67%
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	346.573	0,90%	2.231.229	0,86%
Servicios Personales	80.696	3,91%	1.900.173	2,82%
Otros sectores económicos no mencionados anteriormente	463.751	0,21%	2.934.071	1,69%

Fuente: Banco Central del Paraguay

Morosidad en 2017



Fuente: Banco Central del Paraguay

Estado de situación patrimonial[10] (G4 - 9)

Activo	31 de diciembre de 2017 Guaraníes	31 de diciembre de 2016 Guaraníes
Disponible	4.007.933.998.534	4.995.591.806.643
Valores Públicos y Privados	3.167.980.569.623	2.061.220.410.513
Créditos Vigentes por Intermediación Financiera - Sector Financiero	1.979.522.683.930	1.778.816.995.254
Créditos Vigentes por Intermediación Financiera - Sector no Financiero	10.028.768.056.399	9.997.720.375.452
Créditos Diversos	199.537.027.982	217.240.693.532
Créditos Vencidos por Intermediación Financiera	47.259.442.941	45.721.378.355
Inversiones	60.299.179.030	12.543.565.274
Bienes de Uso	103.541.994.993	97.084.871.655
Cargos Diferidos	31.579.009.778	27.871.215.107
Total del Activo	**19.626.421.963.210**	**19.233.811.311.785**

Pasivo		
Obligaciones por Intermediación Financiera - Sector Financiero	1.570.841.036.968	1.632.164.928.785
Obligaciones por Intermediación Financiera - Sector no Financiero	15.599.441.459.291	14.940.646.993.073
Obligaciones Diversas	148.256.890.857	248.700.648.105
Provisiones y Previsiones	132.767.064.530	123.849.677.420
Total del Pasivo	**17.451.306.451.646**	**16.945.362.247.383**

Patrimonio neto		
Capital Social	750.000.000.000	750.000.000.000
Reserva de Revalúo	43.815.791.721	40.138.879.708
Reservas	750.000.000.000	885.522.230.827
Resultados Acumulados	-	-
Utilidad del Ejercicio	631.299.719.843	612.787.953.867
Total Patrimonio Neto	**2.175.115.511.564**	**2.288.449.064.402**
Total Pasivo y Patrimonio Neto	**19.626.421.963.210**	**19.233.811.311.785**

10 Los informes completos sobre estado de situación patrimonial pueden encontrarse en www.itau.com.py/Paginas/sobreitau_informes

Estado de resultados

Pérdidas	31 de diciembre de 2017 Guaraníes	31 de diciembre de 2016 Guaraníes
Pérdidas por Obligaciones por Int. Fin. - Sector Financiero	59.869.603.678	48.984.151.876
Pérdidas por Obligaciones por Int. Fin. - Sector no Financiero	247.882.560.277	276.831.529.847
Pérdidas por Valuación	9.491.306.740.081	10.910.592.350.480
Pérdidas por Incobrabilidad	386.332.009.288	393.863.965.235
Pérdidas por Servicios	107.551.971.173	68.745.285.176
Otras Pérdidas Operativas	1.030.312.491.161	932.651.788.123
Pérdidas Extraordinarias	16.783.491.380	8.706.673.963
Ajustes de resultados de ejercicios anteriores	-	-
Total Pérdidas	**11.340.038.867.038**	**12.640.375.744.700**

Ganancias		
Ganancias por Créditos Vigentes por Int.Fin - Sector Financiero	80.146.144.472	71.055.681.844
Ganancias por Créditos Vigentes por Int.Fin - Sector no Financiero	1.061.012.743.091	1.102.536.599.457
Ganancias por Créditos Vencidos por Intermediación Financiera	1.158.469.740	1.194.596.734
Desafectación de Previsiones	307.226.465.693	280.290.187.844
Ganancias por Valuación	9.490.204.342.074	10.910.928.526.239
Rentas y Diferencia de Cotización Valores Públicos	190.700.797.460	151.880.551.729
Ganancias por Servicios	423.681.383.768	375.984.168.299
Otras Ganancias Operativas	391.449.582.746	353.829.836.717
Ganancias Extraordinarias	3.844.193.750	5.249.430.104
Ajustes de resultados de ejercicios anteriores	21.914.464.087	214.119.600
Total Ganancias	**11.971.338.586.881**	**13.253.163.698.567**
Resultado del Ejercicio	**631.299.719.843**	**612.787.953.867**

Dictamen de auditores externos

EY
Building a better working world

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

28 de febrero de 2018

A los Señores
Presidente y Miembros del Directorio de
BANCO ITAÚ PARAGUAY S.A.

Identificación de los Estados Financieros Sujeto a Auditoría.

1. Hemos auditado los estados financieros que se acompañan del BANCO ITAÚ PARAGUAY S.A., que comprenden el Estado de Situación Patrimonial al 31 de diciembre de 2017 y los correspondientes Estado de Resultados, Estado de Evolución del Patrimonio Neto y Estado de Flujos de Caja por el ejercicio terminado en dicha fecha, así como un resumen de políticas contables importantes y otras notas aclaratorias adjuntas.

Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros.

2. La Administración del Banco es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros de conformidad con las normas, reglamentaciones e instrucciones contables emitidas por la Superintendencia de Bancos del Banco Central de la República del Paraguay. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros de forma a que éstos, estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea debidas a fraude o error, seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y haciendo estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor.

3. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre los estados financieros con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con los estándares de auditoría independiente establecidos en el "Manual de Normas y Reglamentos de Auditoría Independiente para las Entidades Financieras" aprobado por la Superintendencia de Bancos según Resolución N° SB.SG. 313/01 del 30.11.01 y con normas de auditoría generalmente aceptadas en Paraguay. Dichas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos así como que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de representaciones erróneas de importancia relativa.

Una auditoría implica realizar procedimientos para obtener evidencias de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros, ya sea debido a fraude o a error. Al hacer esas evaluaciones del riesgo, el auditor considera el control interno vigente relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros por la Entidad, para diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad.

Una auditoría también incluye evaluar lo adecuado de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros. Creemos que las evidencias que hemos obtenido son suficientes y apropiadas para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

EY
Building a better working world

Opinión.

4. En nuestra opinión, los estados financieros mencionados en el primer párrafo presentan razonablemente, respecto de todo lo importante, la situación financiera del BANCO ITAÚ PARAGUAY S.A. al 31 de diciembre de 2017 , los resultados de las operaciones y flujos de Caja por el ejercicio finalizado en dicha fecha, de acuerdo con normas, reglamentaciones e instrucciones contables emitidas por la Superintendencia de Bancos del Banco Central del Paraguay y, en los aspectos no reglamentados por éstas, con Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas en Paraguay, tal como se expone en la Nota B.2 a los estados financieros.

Otros Asuntos.

5. Los estados financieros del BANCO ITAÚ PARAGUAY S.A. por el ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2016 fueron examinados por otros auditores independientes quienes el 28 de Febrero de 2017 emitieron un informe sin salvedades sobre dichos estados financieros.

Asunción, Paraguay
28 de Febrero de 2018

Lic. Antonio F. Brítez Balzarini Socio
Ernst & Young Paraguay
Auditores y Asesores de Negocios
Res SB.SG. N° 00393/03
Registro Profesional N° C-92
Registro de la Firma N° F-21. Res. N° 056/03
Registro CNV AE N° 028

Composición del capital y características de las acciones

El capital integrado está compuesto por 750.000.000 acciones ordinarias nominativas de Gs. 1.000 cada una.

	31 de diciembre de 2017	31 de diciembre 2016
Capital autorizado	1.000.000.000.000	1.000.000.000.000
Capital suscrito pendiente de integración	(250.000.000.000)	(250.000.000.000)
Capital integrado	750.000.000.000	750.000.000.000

A diciembre de 2017, la composición accionaria de la empresa era la siguiente: (G4 - 7)

Accionistas	Porcentaje de participación	País
1. Itaú Unibanco S.A.	99,99688	Brasil
2. Itaú IBBA Participações Ltda.	0,00312	Brasil

Itaú Unibanco S.A.	Porcentaje de participación	País
1. Itaú Unibanco Holding S.A.	100	Brasil

Itaú Unibanco Holding S.A.	Porcentaje de participación	País
1. IUPAR	25,54	Brasil
2. ITAUSA	19,37	Brasil
3. Free Float	55,09	Brasil

Participación en otras sociedades

Nombre de la sociedad y país de su domicilio

Año 2017	Participación accionaria en Gs.
Bancard S.A. - Paraguay	9.816.328.289
Bolsa de Valores y Productos de Asunción S.A.	88.670.000
Visa Internacional - Estados Unidos	11.561.841.642
Total	21.466.839.931

Año 2016	Participación en Gs.
Bancard S.A. - Paraguay	8.136.294.689
Bolsa de Valores y Productos de Asunción S.A.	88.670.000
Visa Internacional - Estados Unidos	8.166.744.495
Total	16.391.709.184

Calificación de riesgo

Según la última evaluación (abril de 2018) realizada por la calificadora de riesgo Feller Rate, nuestra calificación es AAApy con tendencia Sensible[11].

Esta calificación se fundamenta en el fuerte posicionamiento del Banco con liderazgo en diversos segmentos y una capacidad de generación muy fuerte, reflejado en los retornos elevados. Además, la calificación se basa en la diversificación de los ingresos y colocaciones y la buena gestión de riesgos. A todo esto, se suman la ventaja de ser el mayor captador de recursos del país y el soporte de la Casa Matriz, Itau Unibanco Holding S.A.

La nomenclatura AAA corresponde a entidades que cuentan con prácticas de sanas políticas de administración del riesgo y la más alta capacidad de pago de sus obligaciones en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada ante posibles cambios en el ente, en la industria a que pertenece o en la economía.

La evaluación llevada a cabo por Feller Rate, se basó en informaciones relacionadas a los siguientes asuntos: administración y estructura organizacional, información financiera (evolución), propiedad, informes de control, características de la cartera de créditos (evolución), adecuación de capital (evolución), fondeo y liquidez (evolución), administración de riesgo de mercado y, tecnología y operaciones. La misma también incluyó reuniones con la administración superior, con unidades comerciales, unidades operativas y áreas de riesgo y control.

Evolución de la calificación de riesgo

	Abril 2016	Abril 2017	Abril 2018
Solvencia	AAApy	AAApy	AAApy
Tendencia	Sensible (-)	Sensible (-)	Sensible (-)

11 La tendencia "Sensible (-)", refleja el deterioro del entorno económico y político de Brasil, lo que afecta el ambiente de negocios del Holding Itaú Unibanco. Deterioros adicionales en las condiciones económicas de Brasil podrían afectar la capacidad crediticia y por consiguiente la capacidad de soporte a sus unidades externas.

06 Sustentabilidad

6. Sustentabilidad

Estrategia de sustentabilidad en los negocios (G4 - 56)

En 2017, Itaú Unibanco Holding S.A. inició un proceso de revisión de la Estrategia de Sustentabilidad para atender nuevos temas prioritarios, como el contexto de transformación digital y avances en las agendas de desarrollo sostenible. Este proceso involucra tanto a la Casa Matriz como a las unidades externas y está previsto que la nueva estrategia esté lista para ser divulgada en 2018.

La Estrategia de Sustentabilidad vigente, desde 2011, fue definida con base en el documento "Esencia de la Sustentabilidad" (2009), donde se priorizaban ocho temas para una gestión sustentable del Banco; en este contexto también se definieron nuestra visión, cultura y propósito.

Para comprender mejor los aspectos materiales de la organización, se incorporó a esta construcción a los grupos de interés, a través de encuentros y encuestas. Las consultas incluyeron a expertos y ejecutivos del Holding. La propuesta resultante fue aprobada por el Comité Ejecutivo.

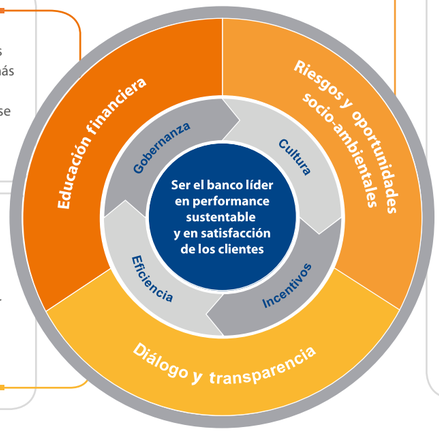
Focos de la estrategia

Nuestra Estrategia de Sustentabilidad en los Negocios está definida por tres focos: i) educación financiera; ii) diálogo y transparencia y; iii) riesgos y oportunidades socio-ambientales, los cuales son viabilizados por cuatro frentes de apoyo: i) gobernanza y gestión; ii) eficiencia, iii) incentivos y; iv) cultura.

A continuación se presenta la definición de cada foco de la estrategia".

Educación financiera
Las iniciativas en este foco, tiene la intención de orientar a colaboradores, clientes y a la sociedad en general para lograr que tengan una relación más saludable con el dinero. Creemos que las personas que hacen elecciones más conscientes tienden a adquirir productos y servicios más adecuados a sus planes de vida. Como consecuencia de esto logran estar más satisfechos y se mantienen relaciones duraderas con el Banco.

Diálogo y transparencia
Desde este frente se promociona iniciativas para establecer un relacionamiento continuo y transparente con nuestros principales públicos. A través del compartir de prácticas, resultados y conocimiento y también mediante el diálogo con diferentes audiencias, podemos impulsar transformaciones positivas en la sociedad y en nuestros negocios. Buscamos mantener vínculos con diferentes sectores de la sociedad, anticipando tendencias y proponiendo una agenda positiva.



Riesgos y oportunidades socio-ambientales
Como una institución financiera cumplimos un papel esencial para la economía al relacionarnos con diversos sectores. Esto nos da la posibilidad de influenciar la generación de cambios en la sociedad. Por esto, gestionamos riesgos y buscamos oportunidades de negocio, considerando tendencias de mercado, reglamentaciones y las demandas de clientes y de nuestros principales públicos. Sabemos que incluir el análisis de criterios socio-ambientales en nuestros negocios es fundamental para mitigar riesgos y fomentar el desarrollo socio-económico.

Performance sustentable

El progreso en dirección a nuestra Visión es el resultado de relaciones éticas y colaborativas que involucran a nuestros colaboradores, clientes, accionistas, proveedores y la sociedad en general. Es de esta forma que pensamos será posible una actuación sostenible.

Nuestra espiral de sustentabilidad explica el concepto de performance sustentable incluida en nuestra visión.

Creemos que ofrecer desafíos y oportunidades a nuestros colaboradores en un ambiente basado en la meritocracia, con valores y políticas claras; contribuye a generar en ellos un orgullo de pertenecer a la organización.

Luego, colaboradores comprometidos prestan servicios acordes a las expectativas de los clientes, quienes al estar satisfechos tienden a mantenerse fieles al Banco al seguir eligiéndonos.

Así, se establecen relaciones más duraderas que generan valor para los accionistas y garantizan resultados financieros que permiten a Itaú promover iniciativas orientadas al desarrollo de la sociedad, el ofrecimiento de mejores servicios y la inversión constante en el desarrollo de sus colaboradores.

Principales acciones en ejes estratégicos

Educación financiera
(G4 FS16) (ODS 1.4) (ODS 10.2)
Este año lanzamos la nueva campaña de uso consciente del dinero para colaboradores; "mejores decisiones mejoran mi vida". Desde la misma se ofreció orientaciones sobre finanzas personales -presentadas por colaboradores a partir de sus propias historias de vida-, charlas sobre planificación financiera, finanzas sanas e inversiones; y se incluyó un nuevo ciclo de asesoría individualizada, con expertos en finanzas.

El trabajo de educación financiera con los colaboradores inició formalmente en el año 2012, y ha evolucionado hasta la fecha. Actualmente, el programa de Inducción Corporativa incluye un segmento de Educación Financiera para los nuevos colaboradores, y se cuenta con un programa de voluntariado corporativo sobre uso consciente del dinero. A estos espacios en los que nuestro público interno refuerza sus conocimientos sobre el tema, se suma el Programa Multiplicadores, en el cual colaboradores son formados para dar charlas a nuestros clientes.

De la mano de una experta en finanzas personales, iniciamos en 2011 la realización de las charlas "Manejando mi dinero" en empresas clientes. Para incrementar el alcance de esta iniciativa,

en 2014 se inició el mencionado Programa Multiplicadores, que a la fecha cuenta con más de 160 colaboradores de sucursales capacitados para desarrollar charlas sobre educación financiera a nuestros clientes. Esta iniciativa tiene un impacto destacado, pues convierte a los integrantes de cada sucursal en promotores de educación financiera en las localidades donde estamos presentes.

En cuanto a nuestras iniciativas con la sociedad, el programa de voluntariado corporativo "Uso consciente del dinero" es el que nos permite llegar a jóvenes y adultos de diferentes organizaciones con la que mantenemos alianzas.

Utilizamos nuestras redes sociales, estimulando a las personas a que se involucren más con sus hábitos de consumo y con la manera en que toman sus decisiones financieras. Complementariamente, por medio del programa de televisión y cápsulas en radio "Hablando de dinero", los cuales cuentan con el apoyo del Banco, logramos ampliar nuestro alcance con el tema.

Consideramos que nuestra activa participación en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), impulsada por el Banco Central del Paraguay, es otra forma de contribuir con la promoción de la temática a nivel nacional. En este sentido, nos unimos anualmente a la campaña de la ENIF y estamos presentes en las mesas de trabajo de esta Estrategia Nacional generando contenido y espacios de formación para la sociedad dentro del eje Educación Financiera.

Diálogo y transparencia (ODS 17.7)
En 2017, realizamos revisiones del alineamiento de nuestras iniciativas con las premisas de los compromisos que hemos asumido voluntariamente, como el Sello "Empresa segura libre de violencia y discriminación contra las mujeres" y "Empresa amiga de la niñez". De esta actividad surgió la necesidad de trabajar en estos temas con proveedores y la comunidad. Es así que iniciamos el acercamiento con proveedores a través de charlas con empresas de seguridad, agencias publicitarias e incluimos contenido en aplicaciones de voluntariado corporativo para la comunidad.

Respecto al Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciamos un análisis pormenorizado para identificar la vinculación de los esfuerzos del Banco y la Fundación Itaú, de tal manera a que nuestras acciones sumen efectivamente a su cumplimiento.

Las herramientas y canales habilitados, para mantener los vínculos con los colaboradores, clientes y la sociedad, continuaron vigentes. En tal sentido, este año se ha introducido una nueva práctica que consistió en entrevistas individuales con clientes para evaluar sus experiencias con prototipos de nuevos servicios digitales, con la intención de incorporar sus apreciaciones en el producto final.

Nos mantenemos atentos para producir comunicaciones y documentos claros y transparentes; del mismo modo, evaluamos los riesgos en la generación de nuevos productos, desde la perspectiva de diferentes áreas de la empresa, para tener una visión más amplia de nuestros impactos.

Nuestra participación en espacios e instancias como la ENIF, la ASOBAN, la Mesa de Finanzas Sostenibles y la Mesa de Medio Ambiente del Pacto Global nos permite establecer diálogos e intercambiar prácticas y conocimiento.

Para brindar información integral sobre nuestra gestión económica, social y ambiental, elaboramos el Reporte de Sustentabilidad, el cual se encuentra publicado en la web del Banco. Igualmente, el área de Sustentabilidad se encuentra disponible para recibir consultas sobre nuestras prácticas.

Riesgos y oportunidades socio-ambientales (ODS 8.4)
Las operaciones del Banco producen impactos en el entorno; a su vez, nuestra actuación genera influencia y también somos influenciados por varios actores. Conscientes de esta dinámica es que buscamos maneras responsables de hacer negocios y cuidar de los recursos.

En 2017, la instalación de la nueva sede corporativa, a la que denominamos Torre Itaú, representó un evento muy relevante en términos de eco-eficiencia y de nuestra gestión interna de recursos. El actual edificio cuenta con tecnologías innovadoras como su sistema de climatización que garantiza un mayor ahorro energético y su estructura de doble vidriado hermético y paneles composite, ofrecen mayor iluminación natural y menor radiación solar. Así también, las aguas residuales del edificio reciben un tratamiento anaeróbico antes de ser liberadas a la red pública.

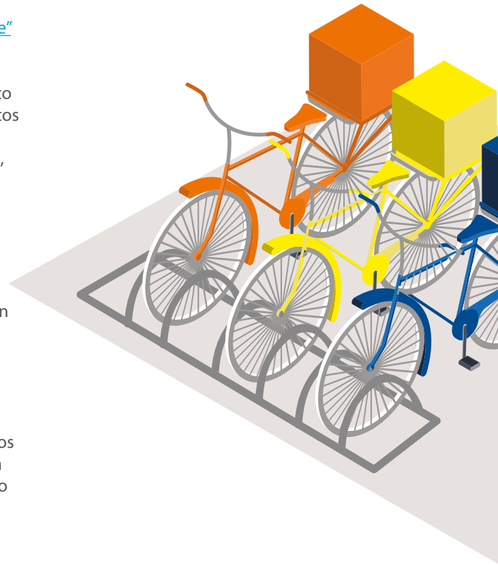
Entre nuestras prácticas de gestión interna de recursos se encuentra el proceso de reutilización y reciclaje de materiales residuales, llevado a cabo través de la colecta selectiva de los mismos desde el origen, en nuestro edificio corporativo. Otra iniciativa, es el proceso de disposición adecuada de equipos informáticos y electrónicos que se encuentran en desuso, considerando como primera opción la asignación de los mismos a instituciones educativas mediante un proyecto que lleva a cabo procedimientos para un reacondicionamiento apropiado. Así también, desde 2011 llevamos un registro del consumo de recursos, que nos permite conocer los niveles de emisiones de gases de efecto invernadero derivados de nuestras operaciones.

Otra novedad importante para 2017 fue la divulgación de la nueva política que establece directrices ambientales y sociales para incorporarlas en el proceso de análisis y concesión de crédito. A partir de modificaciones en su versión anterior implementada en 2016, la Política de Gestión de Riesgos Socio-ambientales (GRSA) junto con el Procedimiento de GRSA, permite asignar niveles de riesgo socio-ambiental a clientes teniendo en cuenta el tipo actividad y su exposición de crédito; define una lista de actividades que quedan excluidas para recibir financiamiento del Banco y lista las documentaciones necesarias según cada situación. Permite, además, definir requerimientos de visitas in situ en los establecimientos relacionados a las actividades, contempla el desarrollo de planes de acción para casos de incumplimiento de reglamentaciones o riesgos no mitigados en las actividades de clientes.

Ver más informaciones sobre la nueva Política en el apartado "Medio ambiente"

Ser signatarios del Pacto Global nos permite combinar esfuerzos en conjunto con organizaciones de diferentes ámbitos en la tarea de producir contenido de gestión de impactos socio-ambientales, generar influencia en las prácticas empresariales e incidir en políticas públicas sobre el tema. De la misma forma, ser parte de la Mesa de Finanzas Sostenibles constituye otro espacio de intercambio y promoción de prácticas comunes de mercado para la evaluación de créditos.

Como parte de nuestra estrategia, invertimos recursos en innovación y desarrollo de tecnología para ofrecer opciones de auto-atención para nuestros clientes que, además de facilitar el día a día de las operaciones, evita el consumo de recursos.



Gobierno de sustentabilidad (ODS 16.6)

La implementación en Paraguay, de la Estrategia de Sustentabilidad de Itaú Unibanco es conducida por la Gerencia de Calidad de Servicio y Sustentabilidad. La estructura de gobierno que acompaña la alineación de esta estrategia con la estrategia general del negocio es el Comité Ejecutivo que se reúne dos veces al año para dar seguimiento a la agenda de sustentabilidad, con la posibilidad de convocar reuniones adicionales de acuerdo a la necesidad.

Por su parte, la Gerencia de Sustentabilidad tiene a su cargo articular esfuerzos con las demás secciones del Banco para atender los tres ejes de actuación de la Estrategia.

Como parte de Itaú Unibanco Holding S.A., reconocemos además sus estructuras de gobierno de sustentabilidad, pues tienen la responsabilidad de emitir directrices de gestión sostenible en todas las unidades externas. Las estructuras de gobierno al nivel del Holding, son las que siguen:

• **Consejo de Administración:** se encarga de orientar, acompañar y aprobar la estrategia y política de sustentabilidad frente a la visión de largo plazo de la organización.

• **Comité de Estrategia:** en el ámbito del Consejo de Administración, lidera las discusiones sobre los principales desafíos y tendencias en sustentabilidad, que puedan representar un riesgo de impacto socio-ambiental y de reputación para el Banco.

• **Comité Superior de Ética y Sustentabilidad:** está integrado por miembros del Comité Ejecutivo, y es el responsable de integrar la ética y las prácticas de sustentabilidad, y promover la diseminación de estos temas hacia la gestión, la cultura organizacional y la estrategia del negocio.

• **Comité de Sustentabilidad:** este Comité, con base en la agenda corporativa, dirige los principales asuntos de sustentabilidad a través de la gobernanza del Banco y los respectivos grupos de trabajo.

• **Grupos de trabajo:** fueron establecidos para potenciar la ejecución de la Estrategia de Sustentabilidad e integrar iniciativas sostenibles dentro de las áreas de negocios; estos grupos son responsables por la gestión de proyectos específicos.

Política de sustentabilidad

Itaú Paraguay cuenta con una Política de Sustentabilidad que formaliza nuestra Estrategia de Sustentabilidad y nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. La misma es revisada anualmente y en la verificación realizada en 2017 fueron reemplazadas las estructuras de gobierno de sustentabilidad del Holding, luego de su redefinición en 2016.

La Política establece los ejes de actuación para la unidad, así como las responsabilidades de las diferentes áreas de la organización, del Comité Ejecutivo, de la Dirección de Riesgos y Compliance y de la Gerencia de Sustentabilidad. También establece la gobernanza que va a conducir su aplicación y mantenimiento; contiene directrices sobre las formas de gestión del Banco, con respecto a sus productos y servicios, en la relación con los clientes, con su público interno, sus proveedores y la sociedad, al igual que para las cuestiones relacionadas al medio ambiente.

Franquicia de sustentabilidad

Con la intención de alinear estrategias e iniciativas en los países de Latinoamérica en los que Itaú está presente, se desarrolló un modelo que permite ejecutar los asuntos relacionados a sustentabilidad de manera estructurada. Este modelo, denominado "Franquicia de Sustentabilidad" plantea 38 prácticas y programas organizados en tres ejes: comunicación y compromiso; control y gestión y; gobierno.

Mediante un trabajo coordinado entre la Casa Matriz y las unidades internacionales se lleva a cabo la implementación de la Franquicia, la cual inició a partir de un diagnóstico de estado de adherencia para cada punto. Al cierre de 2017, nos encontramos con 22 temas ya alineados a los estándares del Holding mientras que los restantes serán trabajados en los siguientes años. Los avances sobre el estado de alineamiento, son compartidos anualmente con los CEO de cada unidad.

Materialidad de los temas (G4 - 18) (ODS 16.7)

La materialidad de un tema es considerada cuando los impactos generados por el mismo pueden afectar la capacidad de una organización de crear valor en el corto, mediano o largo plazo. Por esto, contar con un proceso de identificación de estos temas es fundamental para Itaú ya que nos permite gestionarlos conforme la percepción de los grupos con los que estamos vinculados y los intereses de la empresa.

La identificación de nuestros temas materiales fue realizada por primera vez en el año 2015 y sus resultados revisados en 2016 y 2017, respectivamente, hasta llegar a la versión de la matriz de temas materiales que presentamos en este Reporte, junto con el análisis de la evolución alcanzada.

Para llevar a cabo el proceso trabajamos con una metodología que constó de cuatro etapas distintas y complementarias, que se explican a continuación:

1. Identificación: se realizó una consulta inicial indirecta con nuestros principales públicos[12], mediante la revisión de fuentes existentes de información relacionadas a sus expectativas e intereses. También se incluyeron otras informaciones no provenientes de públicos de interés que se consideraron relevantes para definir los aspectos materiales del Banco. En esta instancia de identificación se relevaron 230 temas específicos, cuyos orígenes de fuentes y públicos se presentan en la tabla "Públicos y orígenes de fuentes de temas específicos" al final de este apartado.

2. Priorización: esta etapa fue realizada en dos momentos. En el primero (en 2015), se consolidaron los 230 temas específicos relevados y se obtuvieron 22 aspectos considerados como los más relevantes en la gestión de Itaú. El segundo momento (2016), consistió en la priorización de estos 22 aspectos, para lo cual se llevaron a cabo consultas con grupos de interés (colaboradores, clientes, proveedores, organizaciones aliadas e instituciones del Gobierno) y con integrantes del Comité Ejecutivo. De estas consultas resultó una lista priorizada de los temas según la perspectiva de los grupos de interés[13] y otra lista priorizada desde la perspectiva del Comité Ejecutivo[14] (lo que representó la visión "Gestión del Banco") que combinadas dieron origen al conjunto de temas materiales para Itaú. (G4 - 26)

Principales resultados de consultas con grupos de interés (G4 - 27)

• Los siguientes aspectos obtuvieron las valoraciones más altas de parte de los grupos de interés: ética, valores y transparencia; calidad de atención y satisfacción de clientes; atracción, retención y desarrollo (colaboradores); eficiencia y desempeño económico y; educación financiera.

• El grupo de organizaciones aliadas sugirió incluir los siguientes temas como asuntos relevantes para el Banco: participación ciudadana, asistencia técnica y liderazgo para el desarrollo. Luego de analizar la pertinencia de la incorporación de estos aspectos, se consideró que pueden incluirse en los temas materiales "Desarrollo de la sociedad" y "Riesgos y oportunidades socio ambientales". En este reporte, no se incluyen aún, informaciones específicas sobre estos aspectos.

• Los participantes de los encuentros, comentaron que los aspectos materiales propuestos por el Banco en los encuentros, reflejan mayormente sus impactos.

12 Los principales grupos de interés de Itaú Paraguay son determinados por nuestra Espiral de Sustentabilidad: colaboradores, clientes, accionistas y la sociedad (dentro de la cual se incluyen a proveedores, gobierno y la comunidad) (G4 – 24) (G4 – 25)

13 Mediante un promedio, en donde cada grupo tuvo el mismo peso, se obtuvo un único resultado el cual consideramos representa la visión "Grupos de interés" sobre los aspectos.

14 La evaluación del Comité Ejecutivo fue realizada teniendo en cuenta la relevancia de cada aspecto en cuanto a: su impacto en la sociedad y el medio ambiente, en la rentabilidad, reputación e imagen de la empresa, a la existencia de exigencias legales sobre el asunto y a la relación de los mismos con los valores, políticas y estrategia de la organización.

3. Validación: la validación del resultado anterior fue también realizada con integrantes del Comité Ejecutivo y desde la Gerencia de Calidad de Servicio y Sustentabilidad.

Según la posición de cada aspecto en la matriz, éstos fueron agrupados en tres grupos: i) temas relevantes para los grupos de interés y para la gestión del Banco; ii) temas más relevantes para la gestión del Banco; y iii) temas más relevantes para los grupos de interés. Los temas del grupo 1 son considerados de prioridad alta, y los de los grupos 2 y 3, de prioridad media. No se han identificado temas de prioridad baja.

4. Revisión: en 2017 fue iniciada una nueva revisión del proceso de materialidad, que consistió en la evaluación de los avances de los temas materiales, a partir de las informaciones brindadas en los reportes anteriores, y, la comprobación de los principios de definición del contenido del reporte.

Estos dos ejercicios tuvieron como principal objetivo identificar oportunidades de mayor alineamiento a nuestra matriz de temas materiales y a los principios de definición del contenido.

Seguidamente, los principales resultados del análisis comparativo de evolución entre los Reportes del 2014 y 2016:

- El total de indicadores GRI relacionados con temas materiales de Itaú fue de 127. De estos, en 2014 se brindó información sobre el 69% y en 2016 se llegó al 80%.

- Los temas materiales Itaú con menor porcentaje de respuesta en 2016 fueron: Eco-eficiencia y gestión ambiental[15] (47,8%); Performance, Remuneración e Incentivos (55,6%) y; Salud, seguridad y bienestar (57,1%).

- En promedio, el nivel de respuesta para cada tema material Itaú, medido según la cantidad de indicadores GRI relacionados que fueron respondidos fue de 71% en 2014 y de 81% en 2016.

Aplicación de Principios para la definición del contenido del Reporte (G4 - 18)

En la definición del contenido del Reporte, se tuvieron en cuenta los principios de la metodología GRI 4.

- **Principio de Participación de grupos de interés:** fue realizada una consulta indirecta en 2015 y un ciclo de consultas directas en 2016.

- **Principio de Contexto de sostenibilidad:** fueron incluidas en las fuentes de información existentes consultadas, cuestiones relacionadas a la visión de la empresa, a la estrategia de sustentabilidad y a los lineamientos de compromisos voluntarios asumidos.

- **Principio de Materialidad:** se trabajó en la identificación de los temas específicos (230 temas). Parte del proceso de análisis de materialidad consistió en repasar las comprobaciones de los dos principios anteriores. Los resultados de esta revisión se muestran en esta misma sección.

- **Principio de Exhaustividad:** más adelante se indica la cobertura de cada aspecto, y se desarrolla información de acuerdo a la relevancia de cada uno.

15 Como resultado de este ejercicio de evaluación de avance, se resolvió incluir el contenido GRI "Efluentes y Residuos" como nuevo aspecto relevante, dentro del tema material Itaú "Eco-eficiencia y gestión ambiental". También fue incluido el contenido GRI "Consecuencias económicas indirectas" como nuevo aspecto relevante en el tema material Itaú "Desarrollo de la sociedad". (G4 - 23)

El paso posterior al análisis de evolución fue la comprobación de los principios de definición del contenido del reporte[16]; cuyas acciones se comparten a continuación:

- **Participación de los grupos de interés:** se verificó la inclusión de las informaciones relacionadas a los temas materiales Itaú, presentados a los grupos de interés en el ejercicio de priorización. Al respecto, se identificó que los temas que requieren más informaciones son: calidad de atención de empresas tercerizadas contratadas para ciertos servicios, tiempos de espera de atención, composición de la cartera de préstamos por región del país, consecuencias financieras y otros riesgos para la organización debido al cambio climático, desarrollo de la estrategia de mediano plazo, detalles sobre los procesos de evaluación y contratación de proveedores, estadísticas sobre cantidad de proveedores según el tipo de proveedor, proceso de contacto con el más alto órgano y los grupos de interés, nuevas oportunidades de mercado, relacionamiento con el sindicato de trabajadores e inversión en tecnología.

Estas informaciones estarán siendo desarrolladas para ser incluidas en próximas ediciones del reporte.

- **Contexto de sostenibilidad:** las comprobaciones en este principio dieron como resultado la oportunidad de presentar más explícitamente nuestro desempeño dentro de un contexto más amplio de desarrollo sustentable, por lo que en este reporte se ha incluido información específica sobre cómo el Banco contribuye con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En tal sentido, además, se identificó la oportunidad de vincular el impacto de la empresa en las metas del Plan Nacional de Desarrollo de Paraguay, lo que también se pretende incluir en las próximas ediciones.

16 Estas comprobaciones fueron realizadas por la empresa consultora externa del Banco en asuntos de Responsabilidad Social y Sustentabilidad.

Temas materiales por relevancia[17]

1 Relevantes para los grupos de interés y la gestión del Banco

- Ética, valores y transparencia
- Calidad de atención y satisfacción de clientes
- Crédito y morosidad
- Eficiencia y desempeño económico.
- Educación financiera
- Atracción, retención y desarrollo.
- Desarrollo de la sociedad.
- Riesgo socio-ambiental.
- Gobernanza corporativa.
- Gestión de riesgos y capital.
- Canales de atención.
- Seguridad de la información.

2 Más relevantes para la gestión del Banco

- Combate a la corrupción y actividades ilícitas.
- Productos, servicios y beneficios.
- Eco eficiencia y gestión ambiental.
- Innovación y oportunidades.
- Marca y reputación.
- Salud, seguridad y bienestar.
- Tecnología de la información.
- Gestión de proveedores.

3 Más relevantes para los grupos de interés

- Diversidad, igualdad e inclusión.
- Performance, remuneración e incentivos

17 El orden de los temas en cada grupo refleja la jerarquía de relevancia dada a cada uno de ellos.

Temas materiales, cobertura, contenidos GRI y asuntos relacionados[18] (G4 - 18) (G4 - 19) (G4 - 20) (G4 - 21)

Tema material	Cobertura del tema material	Contenido GRI relacionado	Informaciones relacionadas
Atracción, retención y desarrollo	Dentro de la organización.	Capacitación y educación. Gobierno*. Empleo.	• Plan de entrenamientos para colaboradores. • Inversión monetaria en entrenamientos y horas de capacitación por colaborador. • Políticas selección. • Programas de formación para líderes y gestores de áreas. • Índices de rotación de colaboradores. • Estadísticas de admisiones y desvinculaciones.
Calidad de atención y satisfacción de clientes	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes)	Etiquetado de los productos y servicios. Salud y seguridad de los clientes.	• Resultados de Encuestas de Satisfacción de Clientes. • Modelo de atención. • Tratamiento de solicitudes, consultas y reclamos. • Reclamos con organismos de defensa del consumidor.
Canales de atención	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes)	Perfil de la organización.	• Presencia del Banco en el país y en el mundo. • Canales físicos de atención. • Canales digitales de atención. • Servicios disponibles en canales físicos y digitales.
Combate a la corrupción y actividades ilícitas	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Sociedad y Clientes).	Lucha contra la corrupción.	• Número de centros del Banco que han sido evaluados en relación a riesgos de corrupción. • Políticas, procedimientos y capacitación sobre lucha contra la corrupción. • Casos confirmados de corrupción en el Banco.

18 La cobertura de cada tema material, indica dónde se producen los impactos derivados del mismo. Éstos pueden darse solo dentro de la organización, solo fuera o bien dentro y fuera de ella. (G4 - 18)

Tema material	Cobertura del tema material	Contenido GRI relacionado	Informaciones relacionadas
Crédito y morosidad	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes).	-	• Estadísticas de morosidad del Banco. • Composición de la cartera de crédito.
Desarrollo de la sociedad	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Sociedad y Clientes).	Comunidades locales. Desempeño económico. Consecuencias económicas indirectas**. Portafolio de productos.	• Iniciativas de promoción cultural. • Iniciativas de promoción de educación integral. • Valor monetario de inversión en proyectos/programas sociales. • Programas de voluntariado corporativo. • Localidades en las que el Banco ha implantado programas de desarrollo.
Diversidad, igualdad e inclusión	Dentro y fuera de la organización.	Diversidad e igualdad de oportunidades. Igualdad de retribución entre hombres y mujeres. No discriminación. Perfil de la organización*. Presencia en el mercado.	• Cantidad de colaboradores por sexo, categoría profesional y edad. • Cantidad de colaboradores que pertenecen a grupos minoritarios. • Relación entre salarios de hombres y mujeres. • Casos de discriminación identificados. • Casos de trabajo forzoso identificados en centros del banco o en proveedores. • Iniciativas de inclusión de personas con discapacidad.
Eco eficiencia y gestión ambiental	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Proveedores).	Perfil de la organización. Agua. Energía. Emisiones. Efluentes y residuos**. Materiales.	• Compromisos voluntarios en temas de medio ambiente. • Emisiones de gases del efecto invernadero. • Gestión de residuos generados. • Consumo de recursos. • Iniciativas para reducción de consumo de recursos.

Tema material	Cobertura del tema material	Contenido GRI relacionado	Informaciones relacionadas
Educación financiera	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes y Sociedad).	Comunidades locales. Etiquetado de los productos y servicios*.	• Iniciativas de educación financiera para colaboradores, clientes y público en general. • Participación en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. • Instrucción y orientación en el uso de productos y servicios. • Estadísticas sobre personas y localidades beneficiadas con iniciativas de educación financiera.
Eficiencia y desempeño económico	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes).	Desempeño económico. Perfil de la organización*.	• Índice de eficiencia operacional. • Estados contables e indicadores financieros. • Valor económico directo generado y distribuido. • Participaciones de mercado. • Calificación de riesgo del Banco.
Ética, valores y transparencia	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes y Sociedad).	Etiquetado de los productos y servicios. Gobierno. Lucha contra la corrupción. Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales. Participación de los grupos de interés. Perfil de la organización. Prácticas de competencia desleal. Estrategia y análisis. Ética e integridad. Capacitación y educación.	• Visión y estrategia del negocio. • Valores de la cultura corporativa Itaú Unibanco. • Estrategia de sustentabilidad. • Principios y valores del código de ética. • Canales de comunicación y mecanismos de denuncia de conductas no éticas. • Entrenamientos para colaboradores sobre ética y valores de la empresa. • Gestión de conflictos de interés. • Iniciativas de comunicación como grupos de interés. • Denuncias recibidas sobre prácticas laborales, abuso y otras irregularidades éticas. • Resultados de ciclos de conversaciones con públicos de interés.

Tema material	Cobertura del tema material	Contenido GRI relacionado	Informaciones relacionadas
Gestión de proveedores	Fuera de la organización: (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes y Proveedores).	Evaluación ambiental de los proveedores.	• Iniciativas de desarrollo para proveedores. • Proceso de evaluación y contratación de proveedores. • Estadísticas sobre tipo de proveedores y pagos realizados. • Políticas disponibles sobre relacionamiento con proveedores. • Proceso y resultados de evaluaciones ambientales, de prácticas laborales, en materia de derechos humanos, sobre trabajo infantil, forzoso o forzado aplicadas a proveedores.
		Evaluación de la repercusión social de los proveedores.	
		Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores.	
		Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos.	
		Desempeño económico.	
		Trabajo forzoso.	
		Perfil de la organización*.	
		Trabajo infantil.	
Gestión de riesgos y capital	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes).	Estrategia y análisis.	• Estructuras, estrategia y procesos de gestión de riesgos. • Tipos de riesgos evaluados. • Composición del capital.
		Portafolio de productos.	
		Auditoría.	
		Gobierno*.	
		Perfil de la organización*.	
		Control accionario activo.	
Gobernanza corporativa	Dentro de la organización.	Gobierno	• Composición de las estructuras de gobierno del Banco. • Proceso de contratación de miembros del más alto órgano de gobierno. • Proceso de evaluación de desempeño del más alto órgano. • Políticas de remuneración del más alto órgano.

Tema material	Cobertura del tema material	Contenido GRI relacionado	Informaciones relacionadas
Innovación y oportunidades	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes).	Perfil de la organización.	• Tendencias y contextos locales y globales que afectan a la empresa. • Novedades en productos y servicios. • Cambios significativos que han afectado a la empresa.
		Estrategia y análisis.	
Marca y reputación	Dentro y fuera de la organización.	Comunicaciones de marketing.	• Historia de la marca. • Propósito de la marca. • Valores relacionados a la marca. • Establecimiento de la marca en el país. • Reputación de la marca.
		Perfil de la organización.	
Performance, remuneración e incentivos	Dentro de la organización.	Capacitación y educación	• Beneficios y compensaciones otorgados a colaboradores. • Proceso de evaluación de desempeño y feedback para colaboradores. • Políticas de remuneración fija y variable para colaboradores.
		Desempeño económico	
		Empleo*	
		Gobierno	
Productos, servicios y beneficios	Fuera de la organización: (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes).	Etiquetado de los productos y servicios.	• Características y funcionalidades de principales productos, servicios y beneficios disponibles para clientes. • Detalle de productos y servicios disponibles para clientes PF y PJ.
		Perfil de la organización.	
Riesgo socio ambiental	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes).	Cumplimiento regulatorio (ambiental).	• Política de impacto socio-ambiental del Banco. • Evaluación de riesgos socio-ambientales en la otorgación de crédito a clientes. • Casos de incumplimiento de la normativa ambiental por parte del Banco.

Tema material	Cobertura del tema material	Contenido GRI relacionado	Informaciones relacionadas
Salud, seguridad y bienestar	Dentro de la organización.	Empleo Libertad de asociación y negociación colectiva Salud y seguridad en el trabajo	• Campañas y eventos internos. • Programa de Calidad de Vida para colaboradores. • Relacionamiento con el sindicato de trabajadores. • Gestión y evaluación del clima laboral en la empresa.
Seguridad de la información	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes).	Privacidad del cliente.	• Entrenamientos y programas para colaboradores sobre seguridad de la información. • Medidas de seguridad para clientes. • Casos de violación de la información de clientes.
Tecnología de la información	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes).	-	• Inversiones en tecnología. • Canales digitales.

* Nueva inclusión en un tema material, de un contenido GRI ya considerado relevante anteriormente.

** Nuevo Contenido GRI considerado como relevante para Itaú.

Públicos y orígenes de fuentes de temas específicos

Colaboradores	• Resultados y comentarios en la Encuesta de Clima Organizacional "Hable Francamente". • Pedidos formales del Sindicato de Trabajadores de Banco Itaú Paraguay S.A.
Clientes y Consumidores	• Atributos clave de satisfacción y comentarios en Encuestas de Satisfacción de Clientes Persona Física sobre Servicios Bancarios y Tarjetas de Crédito. • Atributos clave de satisfacción y comentarios en Encuesta de Satisfacción de Clientes Persona Jurídica. • Reclamos en Organismos Externos. • Comentarios resultantes del espacio "Te Escuchamos". • Comentarios de Encuestas Dinámicas.
Accionistas	• Definiciones en actas de Asambleas Ordinarias y Extraordinarias del Directorio de Itaú Paraguay.
Público en general/Sociedad	• Comentarios en perfiles de redes sociales del Banco. • Aspectos relacionados a "Salud de Marca" e "Imagen de Marca" de la Encuesta de Marca. • Comentarios del Ciclo de Encuentros con Grupos de Interés (Consumidores, Clientes, Proveedores y Organizaciones aliadas).
Mercado	• Procesos de Materialidad de otras empresas del sector financiero y de Itaú Unibanco Holding S.A. • Indicadores del cuestionario del Índice de Sustentabilidad Empresarial de la BM&FBovespa relacionados a la gestión de unidades subsidiarias.
Compromisos Voluntarios	• Principios del Pacto Global de la Naciones Unidas.
Fuentes Institucionales	• Componentes de la visión del Banco, ejes de la estrategia de sustentabilidad y valores del código de ética.

Relacionamiento con grupos de interés

Las características de los vínculos que establecemos con nuestros distintos grupos de interés están definidas en políticas y lineamientos que los propician, delimitan y potencian. Así, contamos con programas y proyectos dirigidos a Clientes, Colaboradores, Proveedores, la Comunidad y la Sociedad en general.

Mantener el contacto con estos grupos, a través de canales que garantizan una comunicación efectiva, nos permite entender sus expectativas, conocer sus percepciones sobre la actuación del Banco e identificar cuáles son los aspectos de nuestra gestión que son más valorados por ellos para así abordarlos en la medida de su pertinencia. Este ejercicio nos ayuda a fortalecer nuestras prácticas de diálogo y transparencia en la relación con diferentes públicos que influyen en el funcionamiento del Banco y sobre los cuales generamos impactos. (ODS 16.7)

Aspectos relevantes y canales de comunicación por grupo de interés

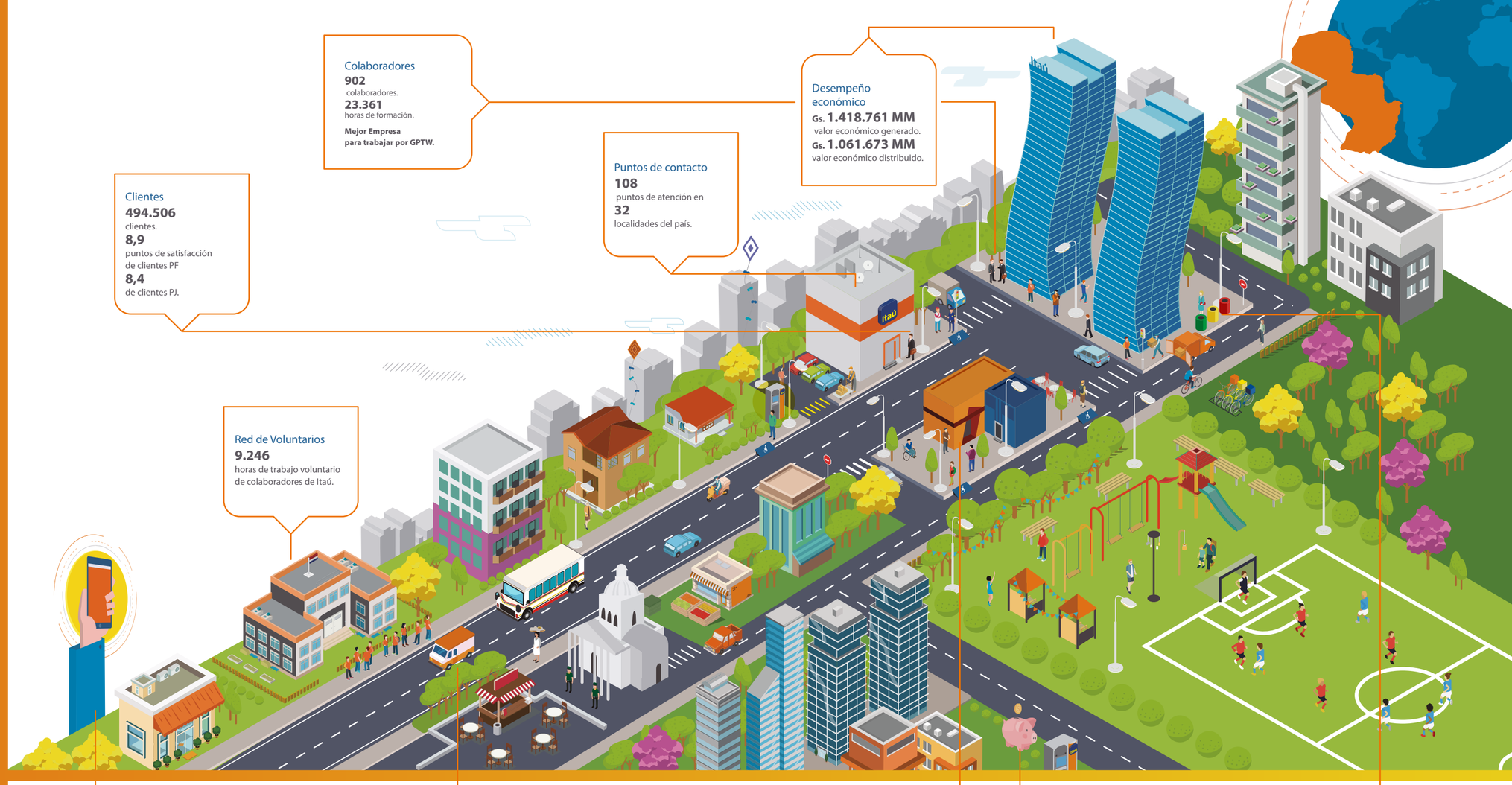
Grupo de interés	Aspectos más relevantes indicados por el grupo	Canales de comunicación
Colaboradores	• Ética, valores y transparencia. • Calidad de atención y satisfacción de clientes. • Atracción, retención y desarrollo. • Educación financiera. • Eficiencia y Desempeño Económico.	• Encuesta de Clima "Hable Francamente". • Encuesta "Cliente Interno". • Encuestas Voluntarios Itaú Unibanco • Canales de denuncia de desvíos éticos. • Reuniones de áreas. • Reuniones de retroalimentación de performance. • Blog "Hecho para vos". • Espacio "Hecho para mí". • Eventos internos. • Comunicación corporativa digital. • Revista interna "Itaú Unibanco". • Relatorio de Sustentabilidad. • Escuela de Líderes. • Inducción corporativa.
Clientes	• Calidad de atención y satisfacción de clientes. • Canales de atención. • Productos, servicios y beneficios. • Seguridad de la información. • Eficiencia y Desempeño Económico.	• Encuesta de satisfacción de servicios bancarios y de tarjetas de crédito para clientes personas físicas. • Encuesta de satisfacción para clientes personas jurídicas. • Encuesta regional de satisfacción de clientes. • Encuesta de tracking de marca. • Encuestas dinámicas de atención en sucursales. • Encuestas dinámicas del segmento Personal Bank. • Encuestas dinámicas del servicio de atención al cliente telefónico. • Sucursales y centros de atención. • Canales digitales y de auto-atención. • Área de Calidad de Servicio. • Direcciones de correo calidad@itau.com.py y sac@itau.com.py • Oficinas de organismos de defensa del consumidor. • Encuentro de tipo focus group sobre servicios y productos del Banco. • Ciclos de entrevistas personales con clientes. • Sitios web: www.itau.com.py y www.fundacionitau.com.py. • Perfiles del Banco en redes sociales. • Relatorio de Sustentabilidad.
Proveedores	• Ética, valores y transparencia. • Calidad de atención y satisfacción de clientes. • Gestión de proveedores. • Performance, remuneración e incentivos (colaboradores). • Atracción, retención y desarrollo (colaboradores).	• Dirección de correo electrónico hablemos@terra.com y compras@itau.com.py • Casilla de Correo: Nº 391 a nombre de Banco Itaú Paraguay S.A. • Oficinas del área de Compras. • Sitios web: www.itau.com.py y www.fundacionitau.com.py. • Relatorio de Sustentabilidad.
Sociedad	• Ética, valores y transparencia. • Desarrollo de la sociedad. • Gestión de riesgos y capital. • Eficiencia y Desempeño Económico. • Atracción, retención y desarrollo (colaboradores)	• Correo electrónico sustentabilidad@itau.com.py y fundacionitau@itau.com.py. • Encuesta de tracking de marca. • Encuesta Voluntarios Itaú Unibanco • Perfiles del Banco en redes sociales. • Fundación Itaú Paraguay. • Área de Sustentabilidad. • Relatorio de Sustentabilidad.
Gobierno	• Ética, valores y transparencia. • Diversidad, igualdad e inclusión. • Desarrollo de la sociedad. • Combate a la corrupción y actividades ilícitas. • Marca y reputación.	• Áreas de Sustentabilidad, Fundación Itaú y Dirección de Riesgos, Superintendencia de Finanzas. • Relatorio de Sustentabilidad. • Entes Reguladores.

Principales resultados en 2017

La visión y el propósito de Itaú, orientan la actuación del Banco en el día a día. Presentamos aquí, algunos de los principales resultados sobre la relación con nuestros públicos y sobre nuestro desempeño económico y ambiental.

Nuestro propósito
“estimular el poder de transformación de las personas”

Nuestra visión
“ser el banco líder en performance sustentable y satisfacción de los clientes”



Colaboradores
902 colaboradores.
23.361 horas de formación.
Mejor Empresa para trabajar por GPTW.

Desempeño económico
Gs. 1.418.761 MM valor económico generado.
Gs. 1.061.673 MM valor económico distribuido.

Clientes
494.506 clientes.
8,9 puntos de satisfacción de clientes PF
8,4 de clientes PJ.

Puntos de contacto
108 puntos de atención en **32** localidades del país.

Red de Voluntarios
9.246 horas de trabajo voluntario de colaboradores de Itaú.

Banca Digital
10,6 millones de operaciones en plataformas digitales.

Proveedores
941 proveedores activos homologados administrativamente.

Sociedad
104 iniciativas sociales.
137.180 personas alcanzadas de **31** localidades.

Uso consciente del dinero
12.403 personas alcanzadas por iniciativas de Educación Financiera.

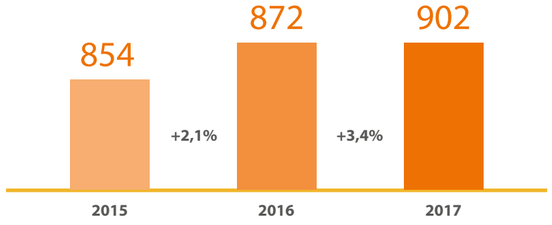
Medio ambiente
11.400 kg de materiales destinados a reciclaje.
891 toneladas de CO_2 emitidas en el año.

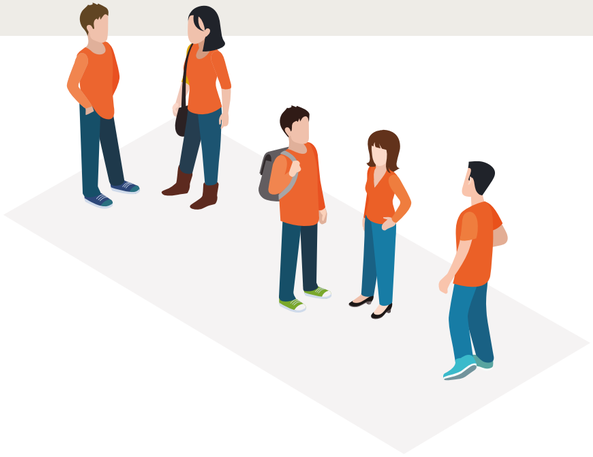
Colaboradores

Sabemos que de las habilidades y del talento de nuestros colaboradores, así como de sus motivaciones para innovar y crear los mejores productos y servicios, depende nuestra capacidad para llevar adelante el negocio de manera competente, pero por sobre todo de manera ética, responsable y en línea con los valores de la empresa.

Basados en un ambiente de meritocracia, con políticas y procedimientos bien establecidos que guían la gestión de nuestros colaboradores, nos esforzamos por ofrecer oportunidades desafiantes de desarrollo profesional y personal, y por garantizar condiciones que resulten en un clima de trabajo excelente.

Total de colaboradores





90,1%
en Asunción y Gran Asunción

9,9%
en el interior del país

Área de Personas de Itaú Paraguay

El Área de Personas del Banco tiene el objetivo de atraer, retener y desarrollar talentos en la empresa; hacer que todos los colaboradores incorporen la cultura organizacional en sus tareas y; trabajar cerca de las demás áreas de negocio en la búsqueda de una actuación que se sostenga en el tiempo y que busque la satisfacción de los clientes. Está compuesta por la gerencia de Capacitación y Desarrollo, de la gerencia de Beneficios y Compensaciones, y de una unidad de Eventos y Cultura.

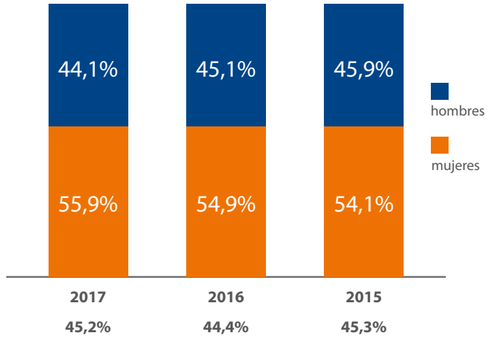
La constante revisión de las formas de gestión del público interno, nos permite adoptar las mejores prácticas y políticas del mercado local y de la región. Los procesos del área cuentan con el soporte de diferentes herramientas, que ofrecen informaciones e indicadores sobre la satisfacción de los colaboradores, su desempeño y sobre las tendencias en remuneración.

Perfil general de colaboradores
(G4 - 10) (G4 - LA12) (ODS 5.5) (ODS 8.5)

Indicadores	2017	2016	2015
Total	**902**	**872**	**854**
Por sexo			
Mujeres	504	479	462
Hombres	398	393	392
Por generación			
Baby Boomers (1946 – 1964)	11	12	14
Generación X (1965 – 1979)	171	182	192
Generación Y (1980 – 2000)	720	678	648
Generación Z (2001 – 2010)	0	0	0
Por antigüedad			
Hasta 5 años	524	536	644
Entre 5 y 10 años	313	301	188
Más de 10 años	65	35	22
Por nivel jerárquico[19]			
Gerencia (Directores, superintendentes, gerentes, supervisores y coordinadores)	157	160	148
Administración	413	397	400
Producción	261	251	254
Aprendices	71	64	52
Mujeres en cargos directivos y/o de gestión	71	72	67
Personas con discapacidad			
Total	2	2	3
Otras minorías (Raza negra, raza amarilla)			
Total	3	3	2

19 En ciertas dependencias contamos con colaboradores en situación de contratados, para la realización de tares particulares. Bajo esta modalidad, se encuentran 202 personas (125 mujeres y 77 hombres), lo que hace que el número total de personas que conforman nuestro público interno sea 1.104.

Mujeres y hombres

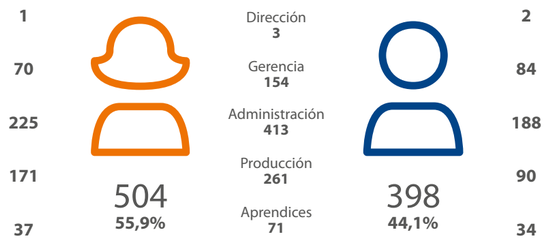


Porcentaje de cargos de gestión ocupados por mujeres

Colaboradores por unidad operacional

				Variación			
	2017	2016	2015	2017 -2016		2016-2015	
Banca de Consumo	472	476	474	-4	-0,8%	2	0,4%
Banca Corporativa	81	68	63	13	16,0%	5	7,9%
Áreas de administración y apoyo	349	328	317	21	6,0%	11	3,5%
Total general	**902**	**872**	**854**	**30**	**3,3%**	**18**	**2,1%**

Colaboradores por nivel jerárquico



Nuestra Política de Sustentabilidad expresa el compromiso de la empresa en promover un ambiente de trabajo inclusivo, que valore la diversidad y la equidad.

Colaboradores por nivel jerárquico y sexo (G4 - LA12) (ODS 5.5)

	Mujeres					Hombres				
Año	Aprendices	Producción	Administrativos	Gerencia	Total	Aprendices	Producción	Administrativos	Gerencia	Total
2017	37	171	225	71	504	34	90	188	86	398
2016	42	155	210	72	479	22	96	187	88	393

Colaboradores por ubicación, edad y sexo (G4 - 10) (ODS 8.5)

	Mujeres								Hombres							
	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total		Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total	
Ubicación	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Asunción y Gran Asunción	225	221	219	189	9	7	453	417	152	141	193	187	15	10	360	338
Interior	31	44	20	18	0	0	51	62	23	30	14	24	1	1	38	55
Total	**256**	**265**	**239**	**207**	**9**	**7**	**504**	**479**	**175**	**171**	**207**	**211**	**16**	**11**	**398**	**393**

Selección y admisión

La Política de Selección y Reclutamiento, define las directrices para asegurar que los procesos de incorporación de colaboradores sean realizados teniendo presentes criterios verificables de idoneidad, competencia e igualdad de oportunidades. Esta política establece explícitamente que se desalienta cualquier tipo de discriminación por raza, nacionalidad, sexo o discapacidad física de los candidatos. (ODS 5.1) (ODS 8.5)

La contratación de nuevos colaboradores puede estar vinculada a procesos de reemplazos o nuevas contrataciones por la creación de nuevos proyectos, negocios o unidades de trabajo. Para cubrir estas vacancias, contamos con el Programa de Oportunidad de Carrera.

Además, disponemos del soporte y acompañamiento de consultoras y fundaciones especializadas, para procesos de selección de personas con discapacidad. De acuerdo a los requerimientos para el cargo que se necesita cubrir, se define el perfil del postulante quien es entrevistado y evaluado como en todos los procesos de reclutamiento. Para contribuir con una incorporación apropiada de colaboradores con discapacidad se revisan las instalaciones para asegurar que sean adecuadas y se realizan encuentros con los integrantes del equipo al que será integrado el colaborador para acompañar el proceso.

Programa de Oportunidad de Carrera (POC)

El POC incentiva a los colaboradores a aprovechar oportunidades internas de crecimiento en otras áreas del Banco y es a su vez, un instrumento efectivo para que se puedan cubrir vacancias.

Pueden participar del POC funcionarios, pasantes universitarios y colaboradores contratados. Esto permite ampliar las oportunidades de desarrollo de los colaboradores a la vez de valorar el talento de los que forman parte del equipo[20].

Las vacancias, junto con las características que definen el perfil requerido, son comunicadas a través del portal corporativo y mediante comunicaciones digitales desde el Área de Personas.

En 2017, fueron realizados 75 procesos de selección bajo este Programa, de los cuales participaron un total de 634 postulantes. Externamente fueron entrevistados 101 postulantes.

Rotación

La relación entre las admisiones y desvinculaciones de funcionarios[21] en el periodo de un año, es representada por la tasa de rotación. Esta tasa es periódicamente monitoreada desde Itaú Paraguay y desde el Holding.

En 2017 fueron incorporados 114 nuevos colaboradores (89% por reemplazos), de los cuales 91% correspondía a contrataciones en Asunción y Gran Asunción; el 59% de las admisiones consistió en contrataciones de mujeres. En cuanto al rango etario, en el 74% de los casos de nuevas admisiones, se contrató a personas menores de 30 años. (G4 – LA1) (ODS 5.5) (ODS 8.5)

Admisiones y desvinculaciones

Movimiento	2017	2016	2015
Admisiones	114	90	98
Desvinculaciones	88	80	91

Rotación media del Banco[22]

Número de funcionarios	Rotación media 2017	Admisiones: 114
808	12,3%	Desvinculaciones: 88

Rotación por género (G4 - LA1)

Género	Total funcionarios	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación media
Hombres	364	44%	47	52	13,5%
Mujeres	467	56%	67	36	11,4%

Rotación por rango etario (G4 - LA1)

Rango etario	Total funcionarios	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación media
Menos de 30 años	360	43%	86	38	16,9%
Entre 30 y 50 años	446	54%	28	49	8,9%
Más de 50 años	25	3%	0	1	2,3%

Rotación por ubicación (G4 - LA1) (G4 - 10)

Ubicación	Total funcionarios	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación media
Asunción y Gran Asunción	748	90%	104	78	12,6%
Interior	83	10%	10	10	10,3%

20 También se realizan búsquedas externas para determinados cargos y situaciones.

21 Las informaciones y tasas sobre rotación, admisiones y desvinculaciones se refieren a movimientos de funcionarios. No se incluyen en los cálculos a pasantes universitarios o colaboradores contratados.

22 La tasa de rotación que incluye solo desvinculaciones fue de 10,7% para 2017 donde, 5,6% corresponde a desvinculaciones voluntarias y el 5,1% a no voluntarias.

Programa Gestión de Performance (G4 - 44) (G4 - LA10)

Meritocracia

La meritocracia es nuestra manera de llevar a cabo la gestión de personas. Creemos que esta práctica, nos permitirá estar, como Holding, entre las mejores empresas del mundo. Para nosotros, la meritocracia es liderar personas, reconociéndolas y diferenciándolas de acuerdo con su desempeño relativo.

Ciclo de Meritocracia

Las evaluaciones de desempeño son realizadas anualmente y constituyen una de las formas más claras a través de las cuales aplicamos el valor de la meritocracia en Itaú. Estas evaluaciones se realizan en lo que llamamos Ciclo de Meritorcracia, el cual cuenta con tres herramientas, cuyos resultados sirven para fundamentar procesos de reconocimiento, ascensos y oportunidades de desarrollo de habilidades. (ODS 8.2)

Estas herramientas son:

Evaluación de metas: tiene el objetivo de evaluar el nivel de cumplimiento de metas, definidos entre el gestor y el colaborador, en función a objetivos del Banco.

Evaluación de comportamiento: tiene la finalidad de analizar cómo fueron obtenidos los resultados, a partir de la evaluación del comportamiento del colaborador, basado en valores definidos en la cultura corporativa "Nuestra manera". La metodología utilizada en esta evaluación es la de 360º para gestores (son evaluados por sus gestores, pares, equipos y clientes internos) y 180º para equipos (son evaluados por sus gestores, pares y clientes internos).

Planeamiento Estratégico de Personas (PEP): esta herramienta consolida las calificaciones obtenidas en las evaluaciones de metas y de comportamiento, con el objetivo de evaluar el desempeño del colaborador en relación a sus pares y clientes internos, de manera colegiada. Las evaluaciones son discutidas en lo que se llama Comités de Calibrado, los cuales están conformados por gestores de diferentes departamentos y representantes del área de Personas. Con el PEP se ubica a los colaboradores en tres posiciones según los resultados: posición de destaque, posición de desempeño esperado y posición de monitoreo.

Al final de cada ciclo, el colaborador recibe una retroalimentación en la que se plantean puntos de mejora y fortalezas en el desempeño. Este proceso se constituye en el punto de partida para crear el Plan de Desarrollo Individual para el colaborador.

Plan de Desarrollo Individual (PDI): tiene lugar luego de la fase de evaluación de los Comités de Calibrado. Este proceso, determina el inicio de la planificación de desarrollo del colaborador para el año corriente y consiste en foros entre gestores y el Área de Personas, que tiene por objetivo definir acciones de desarrollo para los colaboradores, alineadas a su historial de desempeño y momento de carrera. En 2017, participaron del PDI, colaboradores que reportan directamente a Superintendentes y Directores de la empresa.

Evaluación de desempeño de funcionarios[23] (G4 - LA11) (ODS 5.1) (ODS 8.5)

Todos los colaboradores (excluidos pasantes universitarios y contratados) que cumplen con el mínimo de antigüedad en sus funciones (3 meses) participan de este Ciclo, sin distinción de categoría profesional o sexo.

	Mujeres	Hombres	Total	Nivel jerárquico	Funcionarios evaluados	% evaluado
Funcionarios evaluados	449	339	788	**Producción**	243	93%
% Evaluados en 2017	96,15%	93,13%	95%	**Administrativos**	393	95%
% Evaluados en 2016	98,20%	97,80%	98%	**Gerencia**	152	97%

23 Del total de funcionarios, 5% no participó de los procesos de evaluación en 2017; en 29 casos porque no cumplían con el requisito de antigüedad y en 14 casos porque pertenecen a una unidad de negocios que es evaluada por fuera de este Programa.

Entrenamiento y desarrollo (G4 - LA10)

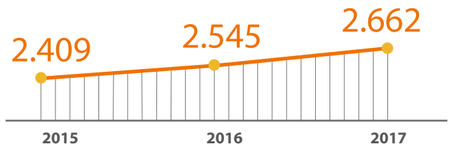
La inversión de recursos para la formación de nuestros equipos es una prioridad para el Banco, por ello el área de Capacitación y Desarrollo se asegura de identificar y facilitar soluciones de aprendizaje, alineadas a la cultura y a las estrategias de la organización. Es así que contamos con programas específicos de formación sobre asuntos técnicos y de comportamiento que se ajustan a las necesidades de las diferentes áreas de negocio y apoyo de la empresa.

En el portal corporativo, se encuentran disponibles políticas específicas de Capacitación, de Posgrados y de formación en Idiomas, las cuales establecen directrices para los procesos de entrenamiento de los equipos y líderes.

El Área de Personas en conjunto con los gestores de las distintas gerencias definen las necesidades de capacitación mediante la construcción de un plan de entrenamientos. Las opciones propuestas por las áreas son evaluadas y se definen los objetivos de aprendizaje, el contenido, la duración estimada y los participantes. El plan es ejecutado a lo largo de todo el año y adicionalmente pueden surgir necesidades de entrenamientos específicos que pasan a formar parte del grupo de capacitaciones complementarias.

En 2017, fueron invertidas 29.983 horas en espacios de formación (incluyendo horas de entrenamiento para pasantes universitarios y contratados; para funcionarios fue de 25.361). La tasa de participación en estos espacios de formación fue de 90% y la calidad de los cursos fue calificada por los colaboradores con una media de 4,48 (sobre 5). La inversión total en capacitaciones y entrenamientos fue de Gs. 2.662.087.315 para el año.

Inversión en entrenamientos



En millones de guaraníes

Estos son los seis frentes definidos para la formación de colaboradores:

- **Inducción corporativa:** es unos de los espacios de formación más relevantes con los que contamos; tiene una duración de tres días y está dirigido a funcionarios y pasantes universitarios que inician sus funciones en el Banco. La inducción consiste en una serie de actividades y dinámicas para dar a conocer nuestra cultura, los valores, directrices de imagen personal, datos de interés sobre la empresa, su historia, el valor de la marca, los lineamientos sobre ética y gestión de riesgos, los procesos de evaluación de desempeño y las prestaciones y beneficios disponibles, entre otros datos de interés. En 2017 se realizaron siete sesiones, que alcanzaron a un total de 186 participantes.

- **Escuela de Atención y Ventas:** las actividades de la escuela se desarrollan luego de la Inducción Corporativa y de ella participan colaboradores que cumplirán funciones en la Banca de Consumo. Es un espacio creado para complementar el aprendizaje del colaborador con las herramientas y procesos que gestionará cotidianamente, así como para difundir buenas prácticas y técnicas que le brinden los instrumentos para abordar las necesidades del cliente y poder así ofrecerle productos y servicios apropiados. (G4 – FS15) (ODS 10.5)

  Cuenta con dos fases; en la fase técnica se proporcionan conocimientos de acuerdo a procesos que se realizan en las sucursales y en la fase especialista se realizan pasantías y entrenamientos de acuerdo a la función específica del colaborador. Cada una de las fases culmina con entrenamientos en línea.

  Adicionalmente a su involucramiento en estas fases, la Escuela de Atención y Ventas coordina y desarrolla entrenamientos de actualización sobre diferentes asuntos. En el año se realizaron cinco sesiones del programa que totalizaron 99 horas presenciales de entrenamiento y de las cuales participaron 60 nuevos colaboradores.

- **Entrenamientos Abiertos:** es un programa de capacitación que en 2017 contó con dos focos; i) habilidades comportamentales (con talleres sobre administración del tiempo, inteligencia emocional, manejo de estrés y otros) y, ii) habilidades técnicas (con entrenamientos para el manejo de herramientas informáticas). De estos entrenamientos participaron, 210 personas.

- **Escuela de Líderes:** tiene la finalidad de acompañar el proceso de crecimiento

de colaboradores que cumplen funciones de gestión de equipos; busca fortalecer y fomentar la vivencia de los valores de la empresa, desarrollar competencias y habilidades, y unificar criterios y conocimientos en la tarea de gestor. La formación se basa en cuatro dimensiones: Conozca a sus colaboradores, Desarrollo Gerencial, Coaching y Comunicación. En 2017, 14 gestores culminaron las actividades iniciadas en el año anterior y 14 nuevos gestores iniciaron el programa.

■ **Escuela de Negocios:** la Escuela ofrece entrenamientos presenciales y a distancia que están alineados a nuestra cultura y fomentan el desarrollo profesional y personal de los participantes. Son invitados a participar de la Escuela, colaboradores con un posicionamiento destacado o diferenciado de desempeño (según el resultado del Programa Gestión de Performance), así como todos los gestores del Banco.

En el ciclo 2017, 96 personas han participado de las propuestas de entrenamientos de este espacio, las cuales totalizaron 61 horas. Dentro del programa se desarrollaron los siguientes foros: Expo Negocios, Foro Financiero Paraguay, Programa de Formación en Comunicación Interna y Liderazgo, Taller de Comunicación Interpersonal, Taller de Escucha Activa, Taller de Comunicación en Cascada/Cómo dar un *Feedback*, Taller Comunicación Interna 2.0, Taller Presentaciones Efectivas, Taller de Reuniones Efectivas.

■ **Formación en Idiomas**
El Banco ofrece coberturas para cursos presenciales de idiomas según el perfil y funciones del colaborador. Los colaboradores tienen la opción de estudiar inglés, portugués, francés o alemán. En el año 2017 han accedido 95 colaboradores a esta modalidad de formación.

■ **Programas especiales de talentos:** los programas de talentos tienen por objetivo formar y desarrollar a futuros líderes de la empresa.

• **Patrocinio de Maestría Internacional:** Tiene por objetivo desarrollar colaboradores que se destacan en la organización a través de la realización de cursos de MBA/Sloan/MASTER (LLM – Master of Laws/MIF – Master in Finance) en las mejores universidades de Estados Unidos y Europa, con acompañamiento y mentoring de ejecutivos y coberturas de hasta USD 140.000.

• **Posgrados y maestrías locales:** con coberturas en el costo, 13 colaboradores pudieron realizar cursos de posgrado y maestrías en 2017. De esta forma se incentiva la especialización de los colaboradores que se encuentran en niveles de destaque de gestión, según sus evaluaciones de desempeño.

• **Orgullo de Pertenecer:** en el año, Itaú Unibanco Holding llevó a cabo una edición más del Programa Orgullo de Pertenecer, como una gestión de consecuencia de gran impacto para reconocer a colaboradores con performances destacadas. La intención de Orgullo de Pertenecer, es promover el sentimiento de pertenencia a la organización y la interactuación entre las unidades de Latino América y Casa Matriz, a través de la formación de embajadores locales que diseminen este orgullo en sus respectivas unidades.

En 2017 fueron seleccionados cuatro colaboradores para participaron del programa. La experiencia incluyó visitas guiadas a las instalaciones de nuestra Casa Matriz en São Paulo, charlas con altos ejecutivos y la participación en foros de cultura organizacional.

• **Intercambio de Talentos:** este programa fue creado para contribuir con el fortalecimiento de la capacidad de actuación internacional del conglomerado. El mismo ofrece a funcionarios de Itaú Unibanco, la oportunidad de cumplir funciones en otras unidades para perfeccionar habilidades y competencias, intercambiar ideas y convivir entre profesionales con prácticas y culturas diversas.

El Programa propone dos modalidades: i) *Job Swap*, en la que el colaborador pasa a formar parte de otra unidad, fuera del país por un periodo de tres a seis meses e, ii) *International Assignment*, en la que el colaborador, de nivel gerencial, asume la gestión de un departamento en la gerencia colega de la unidad, por un periodo de máximo tres años. Fueron 11 colaboradores de Itaú Paraguay los que ya realizaron intercambios de este tipo al viajar a Brasil, Uruguay, Chile y Estados Unidos.

■ **E-learnings:** esta modalidad de entrenamientos permite un gran alcance en la cantidad de participantes. Los cursos desarrollados en el año fueron: Prevención de la Corrupción, Ética corporativa, Seguridad de la información, Técnicas de prevención del estrés, Inteligencia emocional y trabajo en equipo, Claves para lograr un acuerdo exitoso y un curso de Inglés.

Entrenamientos y desarrollo en números

768
funcionarios entrenados.

92%
del total de funcionarios fueron entrenados.

25.361 hs
de entrenamiento.

33 hs
de entrenamiento en promedio por funcionario.

90%
es la tasa de participación en los espacios de formación.

4,48
es la calificación media en evaluaciones sobre los cursos.

2.662 MM Gs.
invertidos en entrenamientos y capacitaciones.

Horas de entrenamiento por nivel jerárquico y sexo (G4 - LA9) (ODS 4.4 4.5) (ODS 5.1) (ODS 8.2 8.5)

	Horas de entrenamiento						Promedio de horas de entrenamiento					
	Mujeres		Hombres		Total		Mujeres		Hombres		Total	
Cargo	**2017**	**2016**	**2017**	**2016**	**2017**	**2016**	**2017**	**2016**	**2017**	**2016**	**2017**	**2016**
Producción	3.020	1.955	1.509	979	4.529	2.934	19	14	18	12	19	13
Gerencia	4.084	3.223	4.651	4.011	8.735	7.234	58	44	56	46	57	45
Administrativo	7.382	4.132	4.715	4.224	12.097	8.356	35	23	29	26	32	24
Total	14.486	9.310	10.875	9.214	25.361	18.524	33	24	33	28	33	26

Inversión y cantidad de horas de entrenamiento

Año	Inversión en Gs.	Variación	Horas
2015	2.409.514.847	12,2%	25.361
2016	2.545.574.927	5,6%	18.524
2017	2.662.087.315	4,6%	16.272

Remuneración

Remuneración fija y variable[24]

La remuneración fija prevista en nuestra estrategia considera la complejidad de las atribuciones de cada nivel y el desempeño individual del colaborador. La Política de Cargos y Salarios, la cual es utilizada para definir remuneraciones fijas, propone un modelo de estructura de cargos apropiada para la empresa e incluye un sistema de crecimiento profesional con base en criterios de remuneración relacionados al comportamiento del mercado. La Política establece una referencia de carreras que contempla el criterio de diferenciación profesional conforme a la manera en la que el colaborador contribuye con los resultados del Banco y de acuerdo a su potencial para asumir desafíos. Las alteraciones en esta remuneración pueden variar según la Política de Mérito y Promoción.

La Política de Remuneración Variable presenta, a su vez, directrices para establecer las condiciones para remuneraciones que reconocen el nivel de desempeño del colaborador y los resultados alcanzados. Teniendo en cuenta las mejores prácticas de gobernanza del Holding se definen modelos para el cálculo de estos pagos, además se consideran aspectos sobre administración de recursos y retención de talentos, a la vez de aspectos legales y regulatorio locales.

el salario base de Itaú es

1,04

veces el salario mínimo bancario.

el salario base de Itaú es

1,68

veces el salario mínimo legal.

Para miembros del Comité Ejecutivo se cuenta con otro instrumento de incentivo denominado *Phantom Shares*. A estos beneficiarios se les otorgan acciones *phantom* y cada una posee un valor teórico equivalente al valor real.

El establecimiento de compensaciones para directores y miembros del Comité Ejecutivo está alineado con políticas internas sobre cargos y salarios, sistemas de evaluación definidos y con la Ley 285/93. Se cumple estrictamente lo establecido en los Estatutos Sociales de la organización y, en este caso, lo dispuesto en su artículo diez sobre la administración del Banco, respecto a que la Asamblea de Accionistas elige a los miembros del Directorio y sus remuneraciones. (G4 – 51) (G4 – 52)

Ver más informaciones sobre la remuneración de integrantes del Directorio en el Informe de Gobierno Corporativo en www.itau.com.py

Las compensaciones de los miembros del Comité Ejecutivo, se basan también en los criterios de remuneración fija y variable (aplicables a todos los funcionarios) incluidos en la Política de Cargos y Salarios y la Política de Mérito y Promoción. Además la determinación de estas remuneraciones considera resultados de encuestas de mercado con comparadores de la industria bancaria local. El Banco participa anualmente de estas encuestas llevadas a cabo por una consultora del país.

Beneficios[25]

Los beneficios y compensaciones ofrecidos a nuestros funcionarios son establecidos teniendo en cuenta prácticas del mercado, disposiciones legales y considerando los lineamientos del Contrato Colectivo de Trabajo, el cual se constituye en parte con el Sindicato de Empleados del Banco.

Las condiciones establecidas en este contrato cubren al 100% de funcionarios y contribuyen a fijar niveles y mejoras en estas prestaciones por encima de lo exigido por la ley. Es revisado cada dos años para aplicar actualizaciones y actualmente se encuentra en vigencia el revisado en 2016. (G4 – 11) (ODS 8.8)

100%

de los funcionarios cubiertos por las condiciones del Contrato Colectivo de Trabajo.

Ausencias por evento[26] (G4 - LA6)

Evento	Cantidad de colaboradores	Días de ausencia/ Eventos
Ausencia por enfermedad	182	872
Ausencia por permiso particulares	412	683
Ausencia por compromisos académicos	100	382
Fallecimiento	0	0
Accidentes de trabajo	0	0

Tabla de beneficios, compensaciones y programas de desarrollo
(G4 - LA2) (ODS 3.8) (ODS 8.5 8.8)

Categoría	Beneficios y compensaciones
Compensaciones	Pago adicional por título universitario, ajuste de salarios por inflación, aporte por fallecimiento de familiares, aporte por contraer matrimonio, aporte por nacimiento de hijos, pago por almuerzos, pagos adicionales para determinadas funciones, subsidio por ayuda escolar por hijos de 3 a 18 años, subsidio por guardería por hijos de 0 a 2 años, gratificación anual adicional al aguinaldo y pago de remuneraciones variables según desempeño.
Salud y Seguridad	Seguro médico de alta complejidad, seguro médico de gastos mayores, seguro odontológico, servicio de auditoría médica, seguro de vida, seguro de accidentes personales y seguro jurídico corporativo.
Otros beneficios	Permisos por maternidad/paternidad[27], por compromisos académicos, por duelo, por cuestiones particulares, por enfermedad, uniformes, Tarjeta Mundo Itaú con beneficios especiales en comercios.
Productos	Préstamos con tasa cero para cuestiones de salud y con tasas preferenciales para compra de viviendas y vehículos.
Formación y desarrollo	Pago de matrícula para carreras de grado, premio por promedio destacado en carreras de grado, coberturas y descuentos en la escolaridad de posgrados, coberturas en cursos de idiomas y programas de voluntariado corporativo.
Calidad de vida	Cobertura en mensualidad de gimnasios, descuentos en gimnasios, masajes express en las oficinas, desayunos saludables, clubes de cocina saludable y huerta urbana.
Eventos y celebraciones	Festejos por el día del niño, fiesta de San Juan en familia, celebraciones por el día del trabajador y el día de la amistad, Viví la Navidad con los Niños, fiesta y almuerzos por fin de año.

24 El salario base en Itaú para funcionarios es de Gs. 3.431.989 y es abonado en igualdad de condiciones a hombres y mujeres en todos los centros de operación del Banco. El salario mínimo bancario es Gs. 3.297.532. (G4 - EC5) (G4 - LA13) (ODS 1.1) (ODS 5.1) (ODS 8.5)

25 Los beneficios y compensaciones se encuentran disponibles para todos los funcionarios de todos los centros de operación de la empresa en igualdad de condiciones. (G4 - LA2) (ODS 8.5) (ODS 8.8)

26 Las tasas de enfermedades profesionales, de días perdidos, ausentismo, los tipos de lesión y el índice de accidentes con lesiones, desglosados por región y sexo, no se encuentran disponibles para este reporte.

27 El 100% de los colaboradores (50 en total; 21 mujeres y 29 hombres) que tenía derecho a licencias por maternidad o paternidad, hizo uso del periodo de permiso. El 100% retorno a sus funciones al término del periodo y permaneció por más de 12 meses en la empresa. En 2016, el 98% de los colaboradores que utilizó el periodo de permiso por maternidad/paternidad, retornó al Banco y permaneció por más de 12 meses. (G4 - LA3) (ODS 5.1) (ODS 8.5)

Calidad de vida
(ODS 8.5 8.8)

Desde la cultura de nuestra organización, está claro nuestro foco en las personas. Nuestros equipos están conformados por colaboradores a quienes valoramos y de quienes cuidamos para que puedan desarrollarse en un ambiente apropiado y seguro.

Al respecto, a través de nuestro Programa de Calidad de Vida buscamos incentivar en los colaboradores, el equilibrio cotidiano entre su rol profesional y su vida personal. Las actividades del programa están organizadas en tres ejes: Salud y Nutrición, Actividades Físicas y Recreación.

■ **Salud y Nutrición:** este pilar tiene el objetivo de provocar la reflexión de cada uno sobre su responsabilidad en el cuidado de la salud. En este sentido se desarrollaron las siguientes actividades:

• **Semanas Sanas:** se seleccionaron tres semanas en distintas etapas del año, durante las cuáles se ofreció información útil sobre cuidado personal y hábitos saludables, tanto de alimentación como de actividades físicas. Cada semana sana culminó con desayunos saludables, en todos los edificios administrativos y sucursales del país.

• **Consultas de Nutrición:** dentro de las instalaciones del Banco se puso a disposición de los colaboradores un espacio en el que podían ser asistidos por una profesional de nutrición. Fueron realizadas 94 consultas, que luego tuvieron seguimiento, en algunos casos a distancia y en otros de forma presencial.

• **Taller de cocina saludable:** se desarrolló un taller de cocina saludable, que tenía como objetivo instruir a los colaboradores en la preparación de recetas saludables y sencillas. Se realizaron 4 encuentros semanales y durante el tiempo que duró el taller también se habilitó una línea telefónica para contestar consultas puntuales de los colaboradores. Participaron del taller 32 colaboradores.

• **Sala de Lactancia:** se cuenta con salas de lactancia disponibles en Casa Matriz y en el nuevo edificio administrativo, con infraestructura adecuada para la seguridad y comodidad de las madres en proceso de lactancia. Para la instalación se contó con el acompañamiento de expertos de Unicef y con la participación del Ministerio de Salud Pública. La disponibilidad de estos espacios es recordada a las futuras madres, a través de comunicaciones en donde además se comentan todos los beneficios y licencias a los que accederán por su nueva maternidad.

• **Masajes Express:** en la actualidad el servicio de masajes es considerado un tema de salud, por lo que este beneficio está priorizado y se ofrece en varios momentos del año. En 2017 se brindaron más de 1.400 sesiones de masajes express.

• **Conversatorio sobre cáncer de mamas:** en el marco de la semana dedicada a la prevención del cáncer de mamas, de la mano de una profesional experta en el tema, se desarrolló un encuentro de concienciación y debate sobre el asunto del que han participado 26 colaboradores.

■ **Actividad física:** este frente ofrece opciones para facilitar la realización de actividades físicas como práctica fundamental para llevar una vida saludable. La iniciativas en este eje fueron:

• **Coberturas y descuentos en gimnasios y academia:** para colaboradores de Asunción y Gran Asunción se han establecido acuerdos con gimnasios de manera que puedan acceder a descuentos en la mensualidad (en muchos casos también aplicables al cónyuge) y para colaboradores del interior se ofrece una cobertura parcial en el costo de la mensualidad de la actividad elegida.

• **Pausa Activa:** cosiste en momentos de distención en sucursales y oficinas de edificios administrativos los cuales son conducidos por entrenadores personales quienes enseñan a los colaboradores técnicas de actividades físicas y estiramiento que contribuyen a mantener una buena circulación, distención muscular y mental.

■ **Recreación:** este eje tiene por intención ejercitar la habilidad para administrar adecuadamente el tiempo de permanencia en las oficinas y ofrecer espacios de esparcimiento.

• **"Este es el Viernes":** un viernes al mes los colaboradores pueden iniciar sus actividades del fin de semana desde más temprano. La implementación de este beneficio, implica la coordinación de un equipo de guardias para garantizar los servicios a los clientes. También se prevé un sistema de compensación para quienes han quedado de guardia o no han podido utilizar el beneficio en la fecha indicada.

• **Taller de huerta urbana:** en años anteriores este taller surgió como una opción de recreación, pero fue asentándose como un espacio de desarrollo personal y de profundización en temas de medio ambiente. En 2017, se desarrolló en cuatro sesiones, que incluyó visitas al vivero municipal y a huertas urbanas instaladas en Asunción. Del taller participaron 20 colaboradores.

• **Taller de carpintería:** en el año tuvo lugar un taller de carpintería para la construcción de muebles a base de palets. El taller, del que participaron 23 colaboradores, incluyó instrucciones para el desarmado de los bloques, el armado y terminación de los muebles.

Uso consciente del dinero
(G4 FS16) (ODS 1.4)

Al ser "Educación financiera" uno de los ejes de nuestra estrategia de sustentabilidad en los negocios, es fundamental que nuestros colaboradores puedan participar de espacios en los que reciban contenido sobre uso consciente del dinero, tanto para aplicarlos en el relacionamiento con clientes como para incorporarlos a sus finanzas personales.

■ **Programa de Uso Consciente para Colaboradores:** las gerencias de Beneficios y Compensaciones y la de Sustentabilidad, llevaron a cabo en conjunto, un programa de uso consciente del dinero del cual participaron 107 colaboradores y que combinó diferentes componentes. El programa incluyó charlas sobre nociones generales de finanzas personales, un workshop sobre finanzas sanas, talleres avanzados sobre inversiones y sobre cómo empezar a invertir, planificación personal y familiar y además se estableció un consultorio financiero. Las charlas y talleres fueron conducidos por una consultora externa y por un grupo de colaboradores entrenados para el efecto.

• **Workshop de finanzas sanas:** el objetivo de este espacio fue iniciar un proceso de fortalecimiento de las finanzas personales, como punto de partida para lograr definir metas y obtener una mejor calidad a partir de la toma de decisiones financieras más acertadas.

• **Charlas sobre inversiones:** en conjunto con representantes de una consultora local de finanzas, tuvo lugar una conferencia sobre cómo invertir en el mercado bursátil por primera vez, se explicaron conceptos básicos y avanzados sobre los instrumentos que están disponibles.

• **Charla sobre planificación financiera familiar y personal:** este encuentro fue llevado a cabo en conjunto con colaboradores del segmento Personal Bank, quienes ofrecen asesoramiento a nuestros clientes. Se concentró en los siguientes temas: cómo tomar decisiones financieras, cómo empezar a construir un patrimonio personal y cómo el mismo va modificándose en los diferentes momentos de vida de una familia. El objetivo principal fue generar conciencia sobre cuán relevante es iniciar una planificación financiera para garantizar una mejor calidad de vida.

• **Consultorio financiero:** ya en 2016 se iniciaron las sesiones del consultorio financiero, el cual permite al colaborador contar con un asesor exclusivo que lo orienta en sus finanzas personales. El consultorio consiste en entrevistas para conocer la situación del colaborador en términos financieros a nivel personal y en el contexto de su familia de manera a diseñar soluciones a medida. El objetivo es acompañar a los colaboradores en el mejoramiento de sus finanzas. Es conducido por profesionales en psicología y finanzas de una consultora aliada del Banco. Participaron del consultorio 26 colaboradores.

En las evaluaciones del Programa de Uso Consciente para colaboradores, el 100% de

los respondientes consideró excelentes o muy buenos a los espacios y el contenido en general. Además, consideraron que los conceptos aprendidos pueden ser aplicados en su día a día y manifestaron su intención de continuar participando de este tipo de iniciativas en el futuro.

Programa de voluntariado corporativo: dentro de las opciones de voluntariado corporativo, contamos con el programa "Día a día con el Dinero" el cual es conducido por colaboradores voluntarios que son entrenados en contenido sobre educación financiera y dinámicas que tienen diferentes objetivos y que están relacionadas con finanzas personales y de familia. El entrenamiento recibido, además de prepararlos para poder actuar como voluntarios, consideramos que sirve de formación personal para el propio colaborador.

Ver más informaciones en "Voluntarios Itaú Unibanco" de la sección "Sociedad"

Programa Empresas: este programa, iniciado en 2014, consiste en charlas realizadas por colaboradores del Banco en empresas clientes. Para esto los colaboradores son entrenados en oratoria y en contenidos diferentes sobre educación financiera. En el año se han realizado seis entrenamientos para dictar estas conferencias con colaboradores de Asunción, Gran Asunción y el interior del país y de los cuales participaron 103 colaboradores que se han formado como multiplicadores de uso consciente del dinero. (G4 FS15) (ODS 10.5)

Ver más informaciones en "Programa Empresas" de la sección "Clientes"

Canales de orientación y comunicación de desvíos éticos

El compromiso que todos los colaboradores asumen con los principios y directrices incluidos en nuestro Código de Ética, constituye para nosotros la base de la solidez y la perdurabilidad de la empresa. Esto implica que si nos encontramos ante una situación o ante la sospecha de transgresión de una norma, ley o reglamento, la situación debe ser comunicada.

Para mantenernos en contacto con nuestros colaboradores, se han establecido canales locales -y al nivel del Holding- para casos en que éstos necesiten orientaciones sobre las directrices del Código de Ética y/o realizar denuncias o reclamos sobre incumplimientos en normativas, maltratos, discriminación, abusos y otras irregularidades en el comportamiento. (G4 - 57) (G4 - 58) (ODS 5.1) (ODS 8.8) (ODS 16.1)

Estas herramientas de comunicación tienen la intención de asegurar la responsabilidad y el respeto en nuestras relaciones, de mantener a nuestros principios y valores siempre presentes y como consecuencia garantizar un ambiente de trabajo armónico y seguro para nuestros colaboradores.

Canales en Itaú Paraguay

- Correos electrónicos internos genéricos:
  - Comité de Ética: comitedeetica@itau.com.py
  - Auditoria: auditoria.paraguay@itau.com.py
- Correos electrónicos internos y líneas telefónicas del Superintendente de Personas, del Gerente de Controles Internos y Riesgo Operacional y del Gerente de Seguridad Patrimonial.
- Correo electrónico externo hablemos@terra.com
- Interno con línea telefónica grabada
- Casilla de correo N° 391 de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay.
- Voz Activa: es un espacio ubicado en el portal corporativo interno del Banco en el cuál pueden hacerse denuncias, seleccionar motivos y el área receptora de la denuncia. Además, da la posibilidad al denunciante de identificarse o mantenerse en el anonimato.

Canales del Holding

Cada país que compone el Holding es responsable por recibir y tratar consultas o denuncias referentes al Código de Ética a través de sus canales establecidos; sin embargo, siempre que sea necesario los colaboradores cuentan con estructuras del Holding.

- Comité de Ética y Ombudsman: ombudsman@ombudsman.itau-unibanco.com.br o ombudsman.itub@terra.com.br
- Comité de Inspectoria: inspetoria@itau-unibanco.com.br
- Comité de Auditoría: comitê.auditoria@itau-unibanco.com.br

Casos de desvíos éticos

El Comité de Ética del Banco es la instancia encargada de gestionar los casos de desvíos éticos, para lo cual se reúne semestralmente y en caso de necesidad; los casos individuales son tratados de forma extraordinaria. El tratamiento de las situaciones denunciadas se realiza respetando ciertas condiciones: la averiguación con imparcialidad, independencia y discreción; se asegura el anonimato del denunciante (si así lo prefiere); no se consideran denuncias o acusaciones sin fundamentaciones consistentes y las denuncias efectuadas de mala fe están sujetas a sanciones. Todos los casos cuentan con seguimientos trimestrales formalizados.

En 2017, se han tratado 12 denuncias realizadas por colaboradores que llegaron hasta estos canales (dos fueron recibidas en 2016), de las cuales ocho han sido resueltas y concluidas y cuatro seguirán siendo tratadas en 2018. Del total de las denuncias, en un caso se mencionó situaciones de abuso de poder o asedio moral, cuatro estaban relacionadas a cuestiones de ambiente laboral, una denuncia se trató sobre incumplimientos normativos y en seis casos se analizaron situaciones de maltrato. En estos canales, en el año, no se han recibido denuncias por violación de derechos humanos, corrupción o discriminación. (G4 - SO5) (G4 - HR3) (G4 - HR12) (G4 - LA16) (ODS 5.1) (ODS 8.8) (ODS 16.5)

La comunicación de la disponibilidad de los canales de denuncia es realizada a través del Código de Ética entregado a colaboradores al inicio de su relación con el Banco y en el año se realizan comunicaciones internas para recordarlos. Además, los colaboradores reciben capacitaciones sobre los mecanismos de asesoramiento y denuncia a través de las charlas anuales de Riesgo Operacional y Ética, desarrolladas por la Gerencia de Controles Internos y Riesgo Operacional.

Comunicación con nuestros colaboradores

En Itaú contamos con medios y canales de comunicación que nos permiten estar en contacto constante con nuestros colaboradores para compartir informaciones de interés, incentivar actitudes y conocer sus opiniones sobre diferentes asuntos en su relación con la organización.

Canales físicos

Las oficinas de gerentes, superintendentes, directores y presidente se encuentran disponibles para recibir a colaboradores en un clima de puertas abiertas que facilita la comunicación entre equipos y gestores.

Además, el área de Personas realiza recorridos por departamentos y sucursales con la intención de comunicar informaciones específicas, lo que proporciona la oportunidad de aclarar dudas en el momento.

Otro medio físico de comunicación es la revista interna Itaú Unibanco. En el año fue divulgada una edición de esta revista la cual cuenta con una sección institucional, una de gastronomía, de calidad de vida, de sustentabilidad, informaciones sobre cultura y arte y un apartado de sociales. También contamos con cartelería ubicada en los edificios administrativos.

Canales digitales

Las comunicaciones realizadas por correo electrónico (con contenido de diferentes áreas) coordinadas por el departamento de Endomarketing, permiten poner al tanto a todos los colaboradores sobre informaciones relevantes de la organización.

El portal corporativo es otro de los espacios digitales desde el cual se puede acceder a informaciones más específicas, como aplicaciones, solicitudes, formularios, políticas y procedimientos.

Por otro lado el sitio "Hecho para mí", también disponible en el portal corporativo, está diseñado para que el colaborador pueda encontrar en un solo lugar todo lo que puede interesarle. Cuenta con una sección de beneficios, otra sobre desarrollo y performance, un apartado institucional y una sección de sociales.

En 2017, fue lanzado el sitio "Red de acciones sociales de Itaú" dirigido a colaboradores voluntarios de las acciones de voluntariado corporativo. El espacio además de ser el canal para la inscripciones permite al colaborador interactuar con voluntarios de Paraguay y de otros países de la región.

Encuestas

La medición de los niveles de satisfacción y expectativas de nuestros colaboradores es fundamental para monitorear los resultados de nuestros programas e iniciativas dirigidas al público interno y sobre todo para conocer percepciones sobre el clima de trabajo. En este sentido las encuestas son herramientas útiles para desarrollar tales mediciones, que en todos los casos son anónimas; son administradas por consultoras externas al Banco y solo se reciben resultados agregados sin poder identificar respuestas específicas de encuestados.

• Encuesta de Clima Organizacional
Esta evaluación se basa en la metodología de Great Place to Work Institute y propone a los participantes evaluar su relacionamiento con la empresa en las dimensiones credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería. (ODS 8.8)

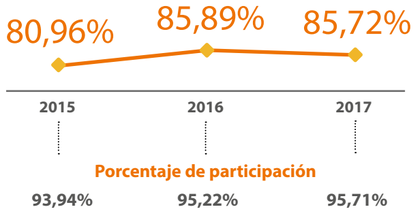
Es llevada a cabo en dos momentos del año. La primera edición tiene lugar en el primer semestre desde las oficinas de Great Place to Work Paraguay y nos permite participar del ranking local de las mejores empresas para trabajar[28], en el cual en 2017, ocupamos por segunda vez consecutiva el primer lugar como la Mejor Empresa para Trabajar en Paraguay en la categoría "Empresas con más de 150 colaboradores". La segunda edición de esta encuesta, tiene lugar en el segundo semestre del año y corresponde a la evaluación realizada como unidad del Holding por lo que lleva el nombre "Hable Francamente". Esta encuesta, además de los 58 atributos de la metodología mencionada, incluye atributos propios de Itaú en un bloque sobre meritocracia y en otro sobre procesos de retroalimentación entre gestores y colaboradores.

Los resultados de estas encuestas son compartidos con las áreas del Banco para analizarlos con miras a identificar oportunidades de mejora y desarrollar planes de acción que permitan el mantenimiento de un buen clima de trabajo. Para los casos de departamentos con resultados bajos en la evaluación de los atributos, el Área de Personas cuenta con dos modalidades de conversación con los colaboradores pertenecientes a esos equipos. El fin de estos acercamientos es conocer sus opiniones, profundizar sus apreciaciones y pensar en medidas de corto plazo para mejorar el entorno de trabajo en sus secciones. Estos espacios son el "Taller de clima laboral" y las "Escuchas activas". En ninguno de los dos casos participan gestores de las áreas en cuestión.

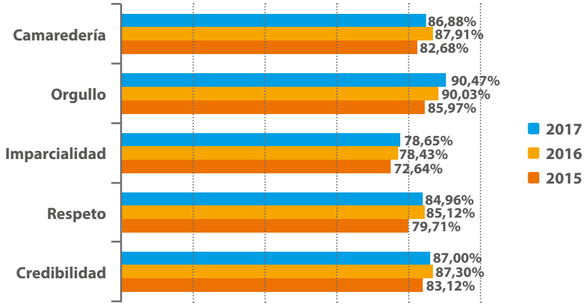
Por segundo año consecutivo, fuimos elegidos como **la mejor empresa para trabajar** en Paraguay por Great Place to Work para 2017

Resultados en la Encuesta Hable Francamente de Itaú Unibanco Holding

1. Satisfacción general



2. Dimensiones principales



28 En la definición del ranking local son considerados los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores y el análisis de documentaciones y evidencias sobre prácticas, enviadas a la consultora local.

• Encuesta Cliente Interno: esta encuesta evalúa la satisfacción de los colaboradores con el servicio y asistencia que reciben de las áreas con las que se relacionan y de las cuales dependen para realizar su trabajo. En 2017, en una escala del 1 al 5, la satisfacción fue de 3,40 (en 2016 fue 3,41).

Campañas y eventos especiales

Campañas institucionales

• Hagamos fans: así se denominó la campaña interna institucional de 2017, que tuvo como foco concentrarse en ofrecer servicios y atención de calidad para lograr la satisfacción de nuestros clientes. La campaña inició con un evento institucional que convocó a colaboradores de todo el país, luego continuó con encuentros con áreas específicas del Banco en contacto con clientes y la divulgación de materiales audiovisuales sobre los protocolos de atención y el modelo de calidad de Itaú.

• Embajador Digital: como una de nuestras principales estrategias de negocio es el desarrollo de soluciones digitales que nos conviertan en un Banco cada vez más digital, la campaña "Embajador Digital" buscó incentivar el uso de los canales digitales entre colaboradores para poder transmitir de una forma más eficaz y genuina, los beneficios de estas plataformas.

• Voluntarios Itaú Unibanco: anualmente es lanzada una campaña que busca que los colaboradores se unan a programas de voluntariado relacionados a causas como la educación, el uso consciente del dinero, el cuidado del medio ambiente y la inclusión de personas con discapacidad.

Ver más informaciones en "Voluntarios Itaú Unibanco"

• Propósito Itaú: en el mes de octubre, fue presentado a nuestros colaboradores, el nuevo propósito de la marca Itaú. La presentación estuvo a cargo de Ricardo Marino, CEO de Itaú LATAM y de Eduardo Mazzilli de Vassimon, Director General del Segmento Mayorista de Banco Itaú BBA S.A. De esta forma el nuevo propósito fue incorporado a procesos de formación como el de la inducción corporativa, y fue promovido a través comunicaciones internas y presentaciones.

Ver más información sobre el propósito en "Una marca con propósito" en la sección "Visión, cultura, ética y marca"

Eventos especiales

Son realizados para celebrar determinados acontecimientos entre colaboradores, compartir momentos en familia, realizar premiaciones específicas o simplemente promover la integración de los equipos.

• Eventos para celebrar: los eventos más destacados son las celebraciones por el día del Trabajador, los festejos por el Día de la Amistad y por Fin de Año.

• Eventos con la familia: la Fiesta de San Juan, el festejo por el Día del Niño, y el evento "Navidad con los niños" son los espacios que permiten integrar a las familias de los colaboradores.

• Eventos de premiación: en 2017 tuvimos dos eventos de reconocimiento que se destacaron; por un lado el evento de cierre de las actividades de los Voluntarios de la Red en conmemoración al Día Internacional de los Voluntarios en donde además se presentó a los colaboradores el vínculo entre los ODS y los programas de voluntariado de Itaú y; por otro, la Premiación AGIR 2017 como cierre del programa de incentivos de ventas para la Banca de Consumo y la Banca Corporativa.

• Eventos de integración: contamos con actividades deportivas que integran a colaboradores de diferentes áreas y localidades del país. Anualmente tiene lugar el Torneo Interno de Verano (en Asunción y en una ciudad del interior). También, las selecciones del Banco participan de torneos interbancarios.

Clientes

Para lograr nuestra visión sabemos que la satisfacción de los clientes, constituye el principal desafío para alcanzar una performance sustentable. Es por ello que invertimos continuamente para desarrollar productos y servicios financieros que se adecuen a sus necesidades y expectativas, acorde al momento en que se encuentren en sus vidas y negocios.

Nos ocupamos de construir relaciones con nuestros clientes, para mantenernos a su lado como compañeros de negocio, renovando su confianza desde la práctica de la transparencia, la seguridad y la conveniencia de nuestras soluciones.

494.506
clientes

Banca	Segmento	Cantidad de Clientes 2017	Variación 2017 x 2016	Cantidad de Clientes 2016	Cantidad de Clientes 2015
Banca Corporativa		**5.472**	**5,78%**	**5.066**	**4.789**
	Agricultura	1.353	5,79%	1.279	1.206
	Corporate & Invesment Banking	168	-	0	0
	Empresas	1.588	8,47%	1.464	1.480
	Grandes Empresas e Institucional	1.256	-2,10%	1.283	1.098
	Ganadería	1.062	4,22%	1.019	986
	Gerencia Financiera	45	114,29%	21	19
Banca de Consumo		**489.034**	**6,38%**	**459.685**	**444.768**
	Banca Personal	470.282	6,36%	442.166	428.731
	Personal Bank	9.996	9,06%	9.166	7.740
	Pypes	8.756	4,82%	8.353	8.297
	Total	**494.506**	**6,40%**	**464.751**	**449.557**

Segmentos de negocios

Nuestra estructura se organiza, en dos grandes bancas comerciales y ocho segmentos de negocios creados para atender diferentes perfiles de clientes, lo que nos permite estar más cerca de ellos para comprender sus necesidades y así poder ofrecerles opciones de productos y servicios bancarios más adecuadas a sus exigencias.

Por un lado, la Banca de Consumo, atiende clientes personas físicas y jurídicas e incluye los segmentos Banca Personal, Personal Bank y Pypes. La Banca Corporativa atiende clientes agrupándolos según su actividad en los segmentos de Agricultura, Ganadería, Empresas, Grandes Empresas e Institucional, y el nuevo segmento; Corporate Investment Banking. Así también dentro de esta banca se encuentra el área de Private Banking.

Nuevo segmento corportativo: Corporate Investment Banking

En 2017 fue establecido el nuevo segmento corporativo, denominado Corporate Investment Banking (CIB), con el objetivo de brindar una atención especializada a clientes del segmento mayorista y a los principales grupos empresariales locales, regionales y globales.

Ofrece créditos bilaterales y sindicados, servicios de *cash management*, operaciones de derivados de monedas, entre otros. Además, brinda asesoría en operaciones y movimientos estratégicos de renta fija, *equities*, fusiones y adquisiciones y financiamiento de proyectos.

Productos y servicios (G4 -4)

A continuación presentamos nuestras soluciones financieras y bancarias que buscan atender las expectativas de nuestros clientes, considerando la valorización por la flexibilidad financiera, la confianza y solvencia y; la protección.

Flexibilidad financiera

• Préstamos
Dependiendo del proyecto al que sean dirigidos los fondos, existen varias opciones de préstamos.
Los clientes de la Banca de Consumo, disponen de préstamos para la compra de vehículos, inmuebles, financiación de viajes, entre otros. Por su parte, los clientes de la Banca Corporativa pueden contratar préstamos para expandir sus negocios, acceder a líneas de sobregiros en sus cuentas y descontar cheques; esto facilita el dinamismo de sus operaciones en el día a día. Para pequeñas y grandes empresas de diferentes rubros, se ofrecen préstamos de capital con condiciones que se adecuen al giro de sus negocios.

• Líneas de crédito en cuentas
Con la intención de ofrecer seguridad y respaldo para cubrir imprevistos, los clientes con cuentas corrientes pueden acceder a una línea de sobregiro denominada "Intercheque" que brinda un valor disponible en la cuenta. Del mismo modo, clientes con cajas de ahorro relacionadas al pago de salarios, también pueden contar con una línea de crédito de disponibilidad inmediata denominada "Intervale".

El producto "Cuenta garantizada", está desarrollado para que clientes que operan con tarjetas de crédito en sus comercios, puedan recibir los pagos en una cuenta corriente. Tiene además la conveniencia de que otorga líneas de crédito de fácil disponibilidad de acuerdo a los niveles de facturación.

• Tarjetas de crédito y prepagas
Las tarjetas de créditos brindan seguridad y comodidad al momento de realizar compras. El principal objetivo de las tarjetas de crédito es ser un medio de pago seguro y accesible para el cliente, que además ofrece la posibilidad de financiar una deuda.

Esta herramienta financiera permite acceder a múltiples beneficios como compras en cuotas, programas de recompensas por acumulación de puntos (ya sea en compras o en débitos automáticos), accesos a salas de espera en aeropuertos locales e internacionales, coberturas de asistencia en el exterior y acceder a lo largo del año a beneficios y promociones de ahorro.

Contamos con 24 tipos de tarjetas, de las marcas Visa, MasterCard y American Express. También, contamos con opciones de tarjetas de crédito Premium, que aseguran experiencias y beneficios diferenciales.

Confianza y solvencia

• Cuentas

Cuenta corriente y Caja de Ahorro
Las cuentas ofrecen comodidad y seguridad al momento de manejar dinero. Permiten realizar transacciones a través del sitio web del Banco, desde teléfonos móviles, en cajeros automáticos y comercios. Las cuentas corrientes permiten adicionalmente la utilización de chequeras y a través de diferentes canales 24 horas, se puede acceder al detalle de movimientos de las cuentas de manera on line.

Cuenta básica de ahorro (G4 - EC8) (ODS 1.4) (ODS 8.3)
Estas cuentas de ahorro en guaraníes, nos permiten participar de la inclusión al sistema financiero de personas de baja renta que no pueden acceder a cuentas bancarias bajo los esquemas tradicionales. Con esta cuenta básica ofrecemos la posibilidad de contar con la primera caja de ahorro la cual puede servir como un instrumento para manejar ordenadamente el dinero en un micro negocio o para administrar recursos personalmente.

Es considerada de bajo riesgo bajo conceptos normativos de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes (SEPRELAD), ya que limita el volumen de depósitos mensuales/anuales, la cantidad de cuentas por persona en el sistema y está sujeto a los controles habituales de prevención de lavado del dinero.

Por su ágil proceso de apertura (a través de teléfonos celulares), estas cuentas resultan convenientes porque no precisan de depósitos iniciales ni del mantenimiento de saldos promedios mínimos. La cuenta básica, permite operar con depósitos y extracciones a través de transferencias entre cuentas, de los puestos Itaú Express y cajeros automáticos sin la necesidad de contar con tarjetas de débito.

El producto está disponible para usuarios titulares de línea Tigo o Personal, tanto para no clientes del Banco como para aquellas personas que ya poseen productos o servicios con Itaú. Al cierre de 2017, contábamos con más de 35.000 cuentas básicas abiertas.

• Inversiones

Ahorro programado
Este servicio permite nominar proyectos u objetivos de clientes bajo fondos de ahorro que reciben aportes por débitos automáticos (en cuentas de ahorro o corrientes) que se hayan programado en montos y plazos. Ahorro programado desarrolla el hábito del ahorro para cumplir con propósitos particulares con ahorros desde Gs. 10.000 y con plazos que van desde 3 hasta 60 meses.

El servicio es totalmente gratuito y puede ser contratado a través del sitio web del Banco -en el que se cuenta con un simulador de ahorro-, a través de la plataforma mobile banking, llamando al Servicio de Atención al Cliente Telefónico o acudiendo a cualquier sucursal, Centro de Atención al Cliente o puesto Itaú Express.

Certificados de depósitos a plazo
Estos instrumentos son una forma segura de invertir dinero. Se encuentran disponibles para clientes de ambas bancas y pueden ser de diferentes montos en guaraníes y dólares con diferentes tasas.

La unidad Private Banking, por otro lado, ofrece asesoramiento en inversiones en el exterior en la forma de fondos de inversión, bonos y acciones.

Todos los fondos que el cliente posee en el Banco se encuentran protegidos por la Ley N° 2.334 de Garantía de Depósitos.

• Seguros
Itaú Corredores de Seguros, en conjunto con compañías reconocidas, local e internacionalmente, pone a disposición opciones de cobertura para nuestros clientes, sus familias, bienes y negocios. Los seguros de vida, de accidentes personales, para el hogar y vehículos se encuentran disponibles para clientes de la Banca de Consumo. Para la Banca Corporativa se han desarrollado seguros de cobertura para accidentes personales para empleados, para flotas de vehículos y para las instalaciones de la empresa.
La corredora cuenta, además, con un servicio gratuito de consultoría que acompaña a los clientes en la evaluación de las mejores opciones para proteger sus valores, de acuerdo a sus necesidades. Por otro lado se ofrece acompañamiento en situaciones de siniestros para brindar seguridad y asesoramiento a los asegurados.

Novedades en productos y servicios corporativos (G4 - 4)

• Financiación para retención de vientres
Esta solución específica de financiamiento está dirigida principalmente a empresas clientes dedicadas a la actividad ganadera de cría y/o ciclo completo de ganado, con la intención de promover el aumento del hato ganadero a través del incremento del procreo. La financiación contempla modalidades de pago ajustadas al ciclo del negocio con plazos y tasas preferenciales.

• Itaú Cobro Electrónico
En la búsqueda constante por ser un aliado en las gestiones financieras de nuestros clientes, este servicio brinda una nueva solución de cobranzas para las empresas, la cual le posibilita llevar un seguimiento y gestión de sus facturas de cobro en cualquier momento. Itaú Cobro Electrónico, ofrece seguridad, comodidad y certeza de que el cobro de las facturas de los clientes empresas pueda realizarse en tiempo y forma de una manera ágil y efectiva. Al mismo tiempo el servicio facilita el pago de facturas por parte de los clientes al aprovechar toda la plataforma de servicios digitales disponibles en el Banco.

"Buscamos construir relaciones con nuestros clientes, que nos mantengan a su lado como compañeros de negocio."

Productos y servicios por banca (G4 - 4) (G4 - 9)

Los productos y servicios disponibles para cada banca comercial, se muestran a continuación:

Cuentas

- Cuentas corrientes en dólares y guaraníes
- Cajas de ahorro en dólares, euros y guaraníes
- Cuenta básica de ahorro en guaraníes

Tarjetas de crédito

- **Premium:** Visa Infinite, American Express Platinum, Mastercard Black, Interventajas Platinum, Aadvantage Platinum, TAM Platinum, Tigo Platinum, Visa Platinum Centenario
- **Gold:** American Express Gold, Interventajas Gold, AAdvantage Gold, TAM Gold, Centenario Gold, Tigo Gold
- **Clásica:** American Express Green, Interventajas, AAdvantage TAM, Tigo Itaú, Centenario, Touring, American Express Superseis, Stock Itaú
- **Programas de Recompensa:** Interventajas, Membership Rewards, American Airlines Aadvantage, TAM Fidelidade, Tigo
- Tarjeta de crédito Procampo/ Tarjeta de crédito empresarial

Seguros

- Seguros de Vida y Accidentes Personales
- Hogar
- Auto
- Empleado Protegido
- Flota de Vehículos / Maquinarias
- Comercios / Incendio
- Consultoría de Seguros

Tarjetas de débito

- De Cuenta Corriente y Caja de Ahorro

Servicios 24 horas

- Terminales de Autoservicio
- 24 horas en Internet
- Servicio de Atención al Cliente
- Telefónico
- Mobile Banking
- Cajeros Automáticos
- Click Banking
- Servicio *247#

Inversiones:

- Certificado de Depósito de Ahorro (CDA)
- Ahorro Programado

Tarjetas prepagas

- Visa Be
- Prepaga Salario

Pagos electrónicos

- Pago de Servicios Públicos y Privados
- Transferencias Locales (Itaú / SIPAP)
- Pago de Salarios
- Pago a Proveedores
- Custodia de cheques
- Operaciones Aduaneras
- Transferencias al Exterior
- Débitos Comandados
- Cobro electrónico

Préstamos

- Mi préstamo, Mi Auto, Mi casa
- Intervale
- Intercheque
- Segmentos Agricultura, Ganadería, Empresas, Grandes Empresas e Institucional
- Descuento de cheques
- Líneas de sobregiro
- Cuenta garantizada
- Factoring

Otros servicios

- Extractos Swift MT940
- Custodia de acciones

Tesorería

- FX Spot, FX Forward
- Descuento de Certificado de Crédito Tributario
- Participaciones

Comercio exterior

- Cartas de crédito (Import / Export)
- Cobranzas de Importación y Exportación
- Fianzas y Avales

Referencias

- Producto o servicio disponible solo para clientes de la Banca de Consumo.
- Producto o servicio disponible solo para clientes de la Banca Corporativa.
- Producto o servicio disponibles para clientes e ambas bancas.

Canales físicos de atención

Nuestras sucursales de servicios completos, los Centros de Atención al Cliente, los espacios Personal Bank y los puestos Itaú Express ofrecen atención a los clientes, en diferentes horarios, de forma personalizada.

31 **Sucursales** de servicios completos

12 **Centros de Atención al Cliente** (CAC)

6 **Espacios** Itaú Personal Bank

59 **Puestos Itaú Express** en Supermercados Stock y Superseis

• Sucursales y Centros de Atención al Cliente (CAC) (G4 - 13)
El Banco cuenta con 31 sucursales de servicios completos , ubicadas en 17 localidades del país, de las cuales tres cuentan con horario extendido de 9:00 a 17:00 horas, dos de 09:30 a 15:30 horas y las demás de 8:30 a 13:30 horas.

En 2017, las operaciones de la Sucursal Centenario fueron trasladadas a la nueva Sucursal Santa Teresa con horario diferenciado. Por otro lado contamos con 12 Centros de Atención al Cliente que ofrecen la posibilidad de realizar ciertas transacciones. Estos centros se encuentran ubicados en Asunción, Ayolas, Hernandarias, Salto del Guairá, San Lorenzo, Villa Elisa y Encarnación.

• Espacios Personal Bank
Los espacios Personal Bank dirigidos a clientes personas físicas del segmento premium del Banco, además de ofrecer una experiencia distinta en términos de confort y facilidades en el diseño de sus espacios, poseen servicios y productos con beneficios diferenciados. Contamos con seis espacios exclusivos para clientes Personal Bank en nuestras sucursales España, Villa Morra, Casa Matriz, Denis Roa, Encarnación y Ciudad del Este. En ellos, los clientes son atendidos por gerentes de relacionamiento y por un asesor financiero especializado en inversiones para acompañarlos y orientarlos en sus proyectos.

• Puestos Itaú Express
Al cierre de 2017, contábamos con 59 puestos Itaú Express que se encuentran ubicados en locales de la cadena de supermercados Stock y Superseis. Los mismos fueron creados pensando en brindar un horario de atención diferencial a nuestros clientes.

Los puestos cuentan con asesores que orientan la contratación de productos y servicios, tienen disponible un teléfono de acceso directo al servicio de atención al cliente telefónico (SAC) y además, a través de un espacio que funciona como un Corresponsal No Bancario (CNB), es posible realizar operaciones limitadas como pagos de tarjetas de crédito, pagos de cuotas de préstamos, depósitos en efectivo y en cheque en cuentas Itaú, extracciones de dinero en cuenta y pago de servicios públicos y privados, además de solicitar préstamos, tarjetas de crédito y realizar la apertura de cuentas básicas, entre otras.

Banca digital (G4 - 4)

Una de nuestras prioridades estratégicas es la transformación digital, lo que coloca a la tecnología como principal aliada y nos conduce a encaminar esfuerzos y recursos para innovar constantemente en nuestras plataformas digitales con miras a mejorar la experiencia de los usuarios y la satisfacción de los clientes.

Todo este proceso de transformación requiere el trabajo coordinado entre diferentes áreas del Banco, implica replantear los procesos de diseño y desarrollo de sistemas, pero por sobre todo demanda tener siempre al cliente como centro y fin último de todas las soluciones desarrolladas.

Nuestra Banca Digital tiene como premisas fundamentales brindar funcionalidades y características de servicios basados en la necesidad del cliente; ofrecer soluciones simples, fáciles de utilizar y que sean consistentes en las informaciones expuestas; asegurar la disponibilidad de los servicios y; garantizar la seguridad en las operaciones.

En diciembre de 2017, más de 109.000 clientes personas físicas utilizaron al menos uno de los canales digitales disponibles, lo que representó un aumento de 10% en comparación a la cantidad de clientes en diciembre de 2016. Sobre las transacciones realizadas, en todo el año se realizaron más de 4.600.000 transacciones (53% más que el año anterior); la valoración media de la experiencia en Itaú PY -principal aplicación- fue de 4,31 en una escala de 5 puntos máximos (4,29 en 2016). En el caso de los clientes personas jurídicas, más de 6.000 clientes utilizaron canales digitales en el último mes del año (7% más que en 2016) y fueron realizadas 6.000.000 de transacciones (61% de incremento en relación al año anterior).

Desde los servicios 24 horas en Internet y las opciones de 24 horas en el celular, nuestra banca digital busca facilitar la gestión cotidiana de los clientes, realizar transacciones y consultas cómodamente, de manera ágil y segura; dándoles la posibilidad de utilizar su tiempo de manera más eficiente.

24 horas en Internet
Es un canal de acceso a través del sitio web www.itau.com.py y ofrece una amplia variedad de servicios y operaciones como: consultas sobre cuentas corrientes, cajas de ahorro y cuentas básicas; solicitudes de productos (como chequeras y tarjetas de créditos); contrataciones de ciertos tipos de préstamos, ahorros programados, seguros de vida y accidentes personales; transferencias a cuentas Itaú y otros bancos, pago de servicios públicos y privados; pago de salarios; realización de operaciones aduaneras y; canje de puntos de programas de recompensas.

24 horas en el celular
Este canal se compone de cuatro plataformas de servicios con diferentes funcionalidades:

• Mobile Banking
Itaú Py e Itaú PersonalBank Py son los nombres de las aplicaciones disponibles para personas físicas (en el App Store de Apple y en el Play Store de Google). A través de las mismas, los clientes pueden realizar consultas sobre sus cuentas, tarjetas de crédito, seguros y CDA; solicitar chequeras, desbloquear tarjetas de débitos por el ingreso de claves (o meses) incorrectos, bloquear y desbloquear sus tarjetas de crédito extraviadas; realizar pagos de tarjetas de créditos y de diferentes servicios; realizar transferencias; contratar préstamos y ahorros programados y canjear puntos de programas de recompensa, entre otras operaciones.

Complementariamente, la aplicación aprovecha la capacidad de geolocalización de los *smartphones* para orientar a los clientes hacia nuestros puntos de atención y cajeros automáticos más cercanos según la ubicación.

Los clientes personas jurídicas, pueden encontrar una aplicación diseñada para ellos en ambas tiendas bajo el nombre "Itaú Empresas Py". A través de la aplicación, las empresas pueden consultar sus cuentas, tarjetas de crédito y préstamos y, autorizar pagos electrónicos previamente cargados a través del canal 24 horas en Internet.

• Itaú Pagos
Esta aplicación disponible en el App Store de Apple y en el Play Store de Google para personas físicas, facilita la realización de transferencias a cuentas Itaú y a otros bancos.

La misma permite que el cliente pueda transferir dinero fácilmente a sus contactos telefónicos sin necesidad de conocer su número de cuenta. De igual manera, permite agregar cuentas de clientes Itaú, así como de otros bancos de manera manual.

Ahora también, permite el envío de solicitud de cobros a contactos y transferencias a billeteras de telefonías.

• Click Banking
Consiste en un servicio de envío de alertas de operaciones para personas físicas y jurídicas vía SMS. A partir de configuraciones, los clientes pueden ser informados sobre movimientos en sus cuentas y tarjetas de crédito, derivadas de operaciones en cajeros automáticos, compras en comercios locales e internacionales, el crédito de fondos, pagos y vencimientos. De igual forma, pueden configurar la frecuencia y el medio (SMS o correo electrónico) por el que deseen recibir estas alertas.

• Servicio *247#
El servicio está dirigido para clientes personas físicas que no poseen *smartphones*. Al llamar al número *247#, pueden consultar cuentas, realizar pagos de servicios, hacer transferencias bancarias e incluso, en algunos casos, abrir una cuenta básica a través de la elección de opciones pre-establecidas.

Novedades en canales digitales
En 2017 fueron introducidas las siguientes mejoras en nuestros canales digitales para brindar mejores experiencias a nuestros clientes:

• **Actualizaciones en las aplicaciones Itaú PY y Personal Bank:** se ha mejorado la navegabilidad y la exposición de los datos tanto en el menú principal como así también en la sección de pagos del producto Tarjetas de Crédito. Además, se incorporó la opción de descargar detalles de movimientos de meses cerrados, así como el acceso con huella dactilar.

• **Itaú Pagos:** Anteriormente denominada Itaú TokPag, esta aplicación ha incorporado en el año nuevas funcionalidades como el acceso con huella dactilar, la solicitud de cobros, la transferencia a clientes de otros bancos y a billeteras de telefonías, el registro de cuentas, y un histórico de cobros y comprobantes. Todas estas nuevas funcionalidades fueron incluidas con la intención de hacer que las transferencias de dinero sea aún más rápidas e intuitivas.

• **Contratación de productos:** con el objetivo de simplificar procesos, fueron mejorados los flujos de contratación de productos. Ahora resultan más ágiles las contrataciones de préstamos pre-aprobados, ahorros programados y seguros de vida y accidentes personales a través de 24 horas en Internet y Mobile Banking.

• **Extracto de tarjetas de crédito vía correo electrónico:** hemos añadido al sitio web, la opción de suscripción de recepción de extractos de tarjetas de crédito vía mail. De esta manera, la recepción se torna más fácil y segura. Además, se evitan pérdidas, acumulación de papeles y la utilización de recursos.

• **Nueva interfaz de cuentas en 24 horas en Internet:** se ha mejorado la navegabilidad y la exposición de los datos para cuentas. También se incluyó la opción de descarga de detalles de movimientos a la fecha y por mes cerrado.

• **Desarrollo de la nueva aplicación de tarjetas de crédito:** en 2017 se ha dado inicio al desarrollo de la nueva aplicación de tarjetas de créditos la cual cuenta con características diferenciadoras y únicas en el mercado, como la organización de gastos, la solicitud de aumentos de línea, la solicitud de tarjetas sin ser cliente del Banco, la visualización de movimientos en línea, entre otros. El prototipo de la aplicación fue probado con clientes y su lanzamiento está previsto para los primeros meses de 2018.

Otros canales 24 horas

Adicional a los canales digitales, los servicios disponibles en el teléfono y las terminales de auto-atención en sucursales, también resultan útiles para realizar ciertas operaciones.

24 horas en el teléfono
El Servicio de Atención al Cliente Telefónico (SAC) a través de la línea (021) 617 1000, ofrece dos modalidades de atención. Desde la Banca Telefónica o mediante la atención de operadores, este canal permite realizar consultas, reclamos, solicitudes y ciertas operaciones con cuentas y tarjetas de crédito.

Terminales de autoservicio
Estas terminales se encuentran ubicadas en la zona 24 horas de las sucursales de Itaú. Los cajeros automáticos, las terminales tauser y tauser net brindan la opción de auto-atenderse en operaciones de pagos de tarjetas de crédito, pago de servicios, depósitos, transferencias, extracciones en cuenta y consultas varias. En esta misma zona también se dispone de un teléfono de acceso directo a la línea del Servicio de Atención al Cliente Telefónico. El Banco cuenta con la flota más grande de cajeros automáticos en todo el país bajo la Red Infonet, con 308 equipos ubicados en sucursales y diferentes puntos del país.

Comunicación y transparencia
(G4 FS15) (ODS 10.5)

La transparencia es un valor que orienta la forma en que nos comunicamos con todos nuestros grupos de interés. En la relación con el cliente, la misma representa un compromiso por garantizar que las informaciones (comunicaciones, promociones y publicidad en general) sobre productos y servicios que ofrece el Banco, sean claras y posibiliten en los clientes un entendimiento suficiente sobre sus condiciones y funcionamiento, al momento de tomar una decisión de compra de un servicio o producto financiero o cuando lo utilizan.
Esta responsabilidad conlleva, igualmente, la tarea de asegurar que se encuentren disponibles, canales y medios desde los cuales nuestros clientes puedan entrar en contacto con el Banco y que puedan encontrar en ellos informaciones precisas y oportunas.

Canales de comunicación

• **Atención personalizada:** contamos con más de 100 puntos de atención en todo el país entre sucursales, espacios Personal Bank, Centros de Atención al Cliente y puestos Itaú Express; con colaboradores capacitados para brindar una atención profesional, oportuna y sin problemas.

• **Servicio de Atención al Cliente Telefónico:** la línea 617 1000 brinda atención 24 horas a través de representantes que atienden consultas, solicitudes y reclamos. Así también, para el contacto con estos representantes, se encuentra disponible la dirección de correo electrónico sac@itau.com.py.

• **Redes sociales:** los perfiles del Banco en redes sociales, como Facebook y Twitter, son otros canales efectivos y dinámicos para estar en contacto con nuestros clientes. En 2017, atendimos 10.059 contactos a través de estas plataformas.

Experiencia del cliente
Bajo nuestra estrategia de foco en el cliente, venimos consolidando espacios que nos permitan escucharlo, conocer sus expectativas y experiencias, para incorporar su voz a los distintos procesos de mejora y al desarrollo de nuevos servicios y productos.

Focus group: en el año fueron realizados cinco encuentros en los que se trataron temas relacionados al producto cuentas básicas, a las ventajas del servicio de pago de salarios y a las opciones de seguros que ofrece el Banco. En total participaron 34 clientes de esta iniciativa.

Entrevistas: se llevaron a cabo reuniones individuales con 15 clientes; con el objetivo de identificar las oportunidades de mejora dentro del proceso de apertura de cuentas.

Testeo de prototipos: en la búsqueda por desarrollar nuevas funcionalidades desde la mirada del cliente, hemos implementado un nuevo flujo a través del cual se desarrollan prototipos de servicios y productos, que son presentados a clientes con la intención de conocer su percepción durante el proceso de construcción, realizar ajustes necesarios y ofrecer un producto más acorde a sus expectativas.

Encuestas de satisfacción: nuestra visión nos conduce a ser el banco líder en satisfacción de clientes, por lo cual a través de estas herramientas buscamos tener un feedback del cliente sobre nuestros productos, servicios y canales de atención.

Ver más información en "Satisfacción de clientes"

"Contamos con espacios que nos permiten escuchar a los clientes, para conocer sus expectativas y experiencias con nuestros servicios."

Prácticas de transparencia
Con el objetivo de mejorar la claridad en informaciones sobre productos y servicios, proporcionadas al cliente emprendemos iniciativas de transparencia. Las principales son presentadas a continuación:

• Adecuación a disposiciones de estandarización de informaciones y productos financieros: dando cumplimiento a disposiciones del BCP que buscan establecer estándares en la información que reciben clientes del sector y en ciertos productos bancarios, trabajamos en 2017 en ajustes de extractos de tarjetas de crédito y formatos de cheques.

Extractos de tarjeta de crédito: se incluyeron informaciones sobre el aviso de renovación y el costo de la misma, la forma de cálculo del pago mínimo y mayores detalles sobre las compras en el exterior. Estas modificaciones buscan brindar mayor información que le permita al cliente tomar mejores decisiones sobre el uso de su tarjeta de crédito. Las novedades en el extracto fueron comunicadas a través de diversos medios a fin de garantizar el entendimiento de los clientes y acompañarlos en el proceso de estas mejoras.

Resumen semestral informativo: en el año se hizo efectiva la implementación de esta modalidad de resumen el cual es enviado a los clientes semestralmente. En él se encuentran disponibles todos los detalles sobre pagos y cobros en concepto de comisiones, intereses y otros cargos, los que permite al cliente tener información consolidada de todos los costos relacionados a los productos que posee con el Banco.

Nuevo formato de cheques: por medio de la Resolución N° 3 de enero de 2017, fue definido el nuevo formato de cheques con la intención de evitar diferencias entre las instituciones financieras y agilizar los procesos de compensación de cheques y depósitos en cuentas de clientes. En Itaú comenzamos a utilizar el nuevo formato de cheques en el mes de mayo lo que implicó esfuerzos de comunicación dirigidos a clientes para explicar las implicancias y funcionamiento del nuevo formato.

• Actualización de datos de clientes: consideramos fundamental que nuestros clientes conozcan claramente las condiciones, costos y beneficios de los productos y servicios que contrata con el Banco. Por esto, fomentamos la actualización constante de datos del cliente, pues nos permite contar con información de contacto vigente para comunicar y notificar alteraciones y novedades en los productos a través de diversos medios, como mensajes en cajeros, mensajes de texto, correos electrónicos, cartas, llamadas, mensajes a través del sitio web y aplicaciones.

• Entrenamiento para colaboradores: con la intención de orientar a los colaboradores hacia una actitud de asesorar las decisiones de los clientes bajo una cultura de transparencia en las relaciones comerciales, en los entrenamientos sobre nuevos productos y ventas, se recalca la importancia de proporcionar un asesoramiento completo sobre las alternativas, condiciones, requisitos y ventajas de cada uno de los servicios o productos ofrecidos al cliente.

• Participación en instancias de protección al consumidor: desde la Gerencia de Calidad y Sustentabilidad participamos de las mesas de trabajo de Protección al Consumidor y de Educación Financiera de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Esto espacios nos dan la posibilidad de intercambiar buenas prácticas y establecer criterios comunes entre instituciones. Además, participamos de congresos y talleres promovidos por la Secretaria Nacional De Defensa del Consumidor y por otras organizaciones, que nos permiten mejorar constantemente nuestras prácticas.

• Evaluación de nuevos productos y servicios: nuestra Política Corporativa de Aprobación de Productos tiene por objetivo establecer una gobernanza para la evaluación y aprobación de nuevos productos (y de modificaciones en productos existentes) con foco en la gestión de riesgos, atendiendo leyes y regulaciones y teniendo en cuenta las mejores prácticas del mercado. De esta política, se deriva un proceso de evaluación del que participan distintas áreas del Banco (14 áreas como mínimo) para incorporar en el análisis de impactos, la visión de riesgos de cada una de ellas.

Estas evaluaciones permiten atender asuntos como el cumplimiento legal, el impacto socio-ambiental, la transparencia en las condiciones, la gestión de riesgos operacionales, y la calidad de servicio ofrecida en cada propuesta. En 2017 fueron 15 los productos y servicios que ingresaron a este flujo por ser nuevos o por inclusiones de modificaciones. Además otros 61 productos y servicios creados anteriormente al establecimiento de este proceso de evaluación, pasaron por una fase de re-validación de productos.

15 productos y servicios evaluados con criterios de riesgo de más de 14 áreas intervinientes.

Satisfacción de Clientes
(G4 – PR5)

En la medición de la efectividad de nuestros esfuerzos por alcanzar nuestra visión de ser líderes en satisfacción de clientes, es fundamental contar con herramientas como las encuestas. Tras este objetivo, se realizan a lo largo del año -en conjunto con consultoras especializadas- diferentes encuestas de satisfacción de clientes. En 2017, fueron encuestados más de 13.800 clientes.

Encuesta de satisfacción de clientes personas físicas: en el año se realizó la encuesta entre los meses de noviembre y diciembre para los clientes de la Banca de Consumo. La misma fue llevada a cabo en dos modalidades (que utilizan el mismo cuestionario); a través de una plataforma web y mediante llamadas telefónicas. El resultado anual promedio entre las dos modalidades de esta encuesta fue de 8,94 puntos en una escala del 1 al 10 (8,70 en 2016). La tasa media de participación fue de 16% de la base de muestra de clientes activos seleccionados.

Encuesta de satisfacción de clientes personas jurídicas: es aplicada a clientes de la Banca Corporativa y en 2017 el resultado general de satisfacción fue de 8,4 (8,5 en 2016). La tasa de participación fue de 14%.

Encuestas dinámicas: estas encuestas nos permiten conocer la percepción de nuestros clientes de forma mensual. Se realizan telefónicamente y buscan medir la satisfacción con los canales de contacto: Sucursales, SAC y Personal Bank.

• Sucursales: en esta versión son encuestados clientes que han visitado alguna de nuestras sucursales en un determinado mes. En promedio, en 2017, la calificación recibida fue de 9,00 (en 2016 fue 9,07). Mensualmente, fueron encuestados 660 clientes, en promedio.

• SAC: En la versión SAC, las encuestas se realizan a clientes que han utilizado los servicios de 24 horas en el Teléfono. La calificación promedio en 2017 para esta encuesta fue 8,54 (en 2016 fue 8,62). Fueron encuestados en promedio, 160 clientes por mes.

• Personal Bank: la encuesta está dirigida a clientes del segmento Personal Bank y la intención es evaluar atributos que se relacionan con los productos y servicios disponibles en el segmento y sus experiencias de atención. Este año fueron encuestados 2.377 clientes y la evaluación final de satisfacción fue de 9,12 puntos (en 2016 fue 9,12).

Encuesta regional de satisfacción: esta encuesta es realizada en simultáneo en Itaú Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay, es aplicada a clientes y no clientes personas físicas y jurídicas y; tiene por principal objetivo evaluar la satisfacción de los clientes Itaú en comparación a la satisfacción de clientes de sus principales competidores.

Resultados de encuestas realizadas en 2017

Encuestas anuales

8,9 Encuesta de Satisfacción **Persona Física**

+0,2 puntos que en 2016

8,4 Encuesta de Satisfacción **Persona Jurídica**

-0,1 puntos que en 2016

Encuestas sobre experiencias

9,0 Encuesta Dinámica **Sucursales**

-0,07 puntos que en 2016

8,5 Encuesta Dinámica **SAC**

-0,08 puntos que en 2016

9,1 Encuesta Dinámica **Personal Bank**

Sin variación

Calidad de servicio (G4 FS15)

Desde el área de Calidad de Servicios se tiene como principal objetivo garantizar un servicio de calidad a través de una atención profesional que brinde soluciones y respuestas a las solicitudes y reclamos de nuestros clientes de manera oportuna.

A inicios de 2017, fue conformado un grupo de trabajo con representantes de áreas de negocio y de soporte, para diseñar en conjunto un modelo integral de gestión de reclamos para dar soluciones a los clientes y en consecuencia, emprender acciones de mejora.

Así, fue establecida dentro del área de Calidad de Servicios, una unidad denominada Central de Atención que tiene como finalidad: proporcionar orientaciones internamente sobre políticas, manuales, procedimientos a seguir, flujos existentes, utilización de herramientas y características de productos y servicios; gestionar reclamos de clientes y; proponer cambios en flujos y sistemas con base al estudio de causas de reclamos.

- Proporcionar orientaciones internamente sobre políticas, manuales, procedimientos a seguir, flujos existentes, utilización de herramientas y características de productos y servicios.

- Gestionar y dar seguimiento a casos (hasta la respuesta al cliente) en los que el procedimiento no está claro o el caso carece de un flujo específico.

- Investigar errores en casos reportados por áreas internas.

- Mantener informados a áreas del Banco sobre incidentes en sistema y dar seguimiento al re-establecimiento.
- Proponer cambios en flujos y sistemas con base al estudio de causas de reclamos.

Nuestro modelo de atención

El modelo de atención de Itaú se basa en tres pilares: atención profesional, atención oportuna y atención sin problemas. Para nosotros, estos frentes, definen un servicio de calidad.

Cada uno de estos frentes se relaciona con indicadores de seguimiento que, en conjunto, constituyen un tablero de calidad que sirve para monitorear el funcionamiento del modelo de atención. Dentro de estos indicadores se incluyen: resultados de encuestas dinámicas en sucursales, espacios Personal Bank y en el SAC; resultados de encuestas de satisfacción con clientes personas físicas y jurídicas; niveles de servicio de llamadas del SAC; plazos de finalización de solicitudes y reclamos de clientes; tiempos de espera en sucursales y; amabilidad y profesionalismo demostrados por los colaboradores en la atención, entre otras informaciones.

Modelo de atención Itaú

Atención profesional: una atención profesional se traduce en un estilo de atención caracterizado por colaboradores que transmiten la identidad Itaú, que conocen nuestros productos y servicios y, brindan soluciones a las necesidades de cada cliente.

Atención oportuna: brindar soluciones en el momento oportuno es clave para lograr la satisfacción de los clientes. Nuestros procesos y servicios deben estar orientados a cumplir las expectativas de nuestros clientes, e incluso anticiparnos cuando sea posible.

Atención sin problemas: el correcto diseño de los procesos, brindar informaciones claras y precisas, y nunca olvidarse de dar una respuesta al cliente, nos permite generar una experiencia sin problemas.

En 2017, estas fueron las principales iniciativas para fortalecer el modelo de atención.

- **Campaña Interna Hagamos Fans:** esta campaña que tiene la intención de reforzar la importancia de la calidad en la atención, incluyó un evento institucional con todos los colaboradores, 10 encuentros con proveedores de servicios de impacto directo en la satisfacción de clientes y recorridos por las 31 sucursales del Banco en donde se reforzaban los protocolos de atención y se compartieron resultados de encuestas.

- **Cultura de atención:** bajo este nombre fueron relanzados nuestros protocolos de atención mediante materiales audio-visuales que resumían las directrices de atención al cliente en cinco momentos claves: bienvenida, identificación de necesidades, búsqueda de la mejor solución, oferta de opciones y, finalización de la atención. Estos materiales fueron puestos a disposición de todos los colaboradores.

- **Programa de visitas por sucursales "Sos parte":** en el año se dio continuidad al programa iniciado en 2016, que consiste en la visita a sucursales por parte de colaboradores de áreas que no están en contacto con clientes. La intención es que los mismos tengan la experiencia de contacto y que desde sus perspectivas puedan relevar oportunidades de mejora. Luego de la visita, los participantes responden un cuestionario para registrar los resultados de la actividad. Fueron en total 335 los colaboradores que participaron del programa, lo que implicó más 670 horas en visitas.

Gestión de reclamos

Cualquiera de los canales de atención con los que cuenta el Banco se encuentra disponible para que los clientes puedan conducir sus solicitudes, consultas y reclamos. Los contactos establecidos son registrados en sistemas que permiten dar seguimiento hasta finalizarlos, vinculando tareas, responsables de diferentes áreas y plazos determinados.

En nuestra principal plataforma de registro de solicitudes y reclamos, en 2017, se han ingresado 24.977 reclamos de los cuales el 92% fue finalizado en tiempo.

Por otro lado, en el área de Calidad de Servicios, fueron recibidos 3.476 casos (3.004 reclamos y 472 solicitudes). De éstos, 41 provinieron de organismos como la Secretaría de Defensa al Consumidor (SEDECO), la oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Asunción y la Unidad de Defensa del Banco Central del Paraguay. El 100% de los casos fue solucionado en los plazos establecidos por estas oficinas.

Mejora de procesos
En línea con nuestro objetivo de mejora continua, desde el departamento de Procesos se emprenden iniciativas para mejorar procedimientos y operaciones. El trabajo realizado desde esta unidad se basa en cuatro premisas a las que pueden relacionarse los procesos de mejoramiento: mejora en los tiempos de atención al cliente; reducción en el tiempo, pasos de proceso y/o optimización de controles; aumento en los ingresos o reducción de costos e; identificación de riesgos y búsqueda de acciones de mitigación.

Esta gestión posibilita el análisis de problemas críticos, así como la identificación de opciones de mejora en productos y servicios a partir del trabajo coordinado de equipos multidisciplinarios.

Kaizen es la principal metodología utilizada y desde su implementación, en 2013, ya se han desarrollado 48 proyectos. En 2017 se han llevado a cabo, 56 iniciativas de mejoras, bajo diferentes metodologías y con herramientas distintas.

Educación financiera
(G4 - FS16) (ODS 1.4)

Las iniciativas de educación financiera dirigidas a nuestros clientes, tienen el objetivo de orientarlos a tomar mejores decisiones cuando utilizan su dinero.

Buscamos que en la manera en que conversamos con nuestros clientes, esté presente una correcta orientación financiera y trabajamos para que las comunicaciones, acerca de nuestros productos y servicios, incluyan informaciones sobre el manejo adecuado de los mismos.

Programa de educación financiera para empresas
El Programa Multiplicadores, iniciado en 2015, fue desarrollado para empresas clientes que tienen contratado el servicio de pago de salarios para sus empleados.

El mismo pone a disposición de los clientes contenido sobre uso consciente del dinero, en formato de charlas, guías y comunicaciones digitales y físicas que pueden ser utilizados en las empresas y que contienen consejos, recomendaciones, ejemplos prácticos y ejercicios sobre cómo utilizar adecuadamente los recursos financieros.

Las charlas realizadas presentan cuatro temas: "Consumir y ahorrar", "Salir del rojo", "Usá bien tu dinero" y "Familia y Dinero". Éstas son desarrolladas por colaboradores de sucursales del Banco, quienes han sido entrenados en técnicas de presentación, oratoria y contenido de educación financiera.

En el año 2017 fueron realizadas 423 charlas dentro del Programa Multiplicadores, de las que participaron 7.089 personas de 277 empresas clientes.

Charlas "Manejando mi Dinero"
Adicional a las charlas del Programa Multiplicadores, en conjunto con la Economista Gloria Ayala Person, se realiza la charla "Manejando mi dinero" en la cual se proporcionan orientaciones y herramientas para mantener ordenadas las finanzas personales y familiares. En el año fueron desarrolladas 39 charlas en 26 empresas que impactaron a 2.486 personas.

En 2017, en total, se han realizado de forma gratuita, 462 charlas sobre uso consciente del dinero, en 303 empresas de localidades del país y se ha beneficiado a 9.575 clientes participantes.

Sitio Uso Consciente del Dinero, cápsulas radiales y programa de televisión
En www.itau.com.py/usoconscientedeldinero, se encuentra disponible el sitio "Uso consciente del dinero" en el que los clientes pueden acceder a guías de educación financiera, a un simulador de presupuesto y a un test sobre hábitos de consumo.

Por otro lado, el programa de televisión "Hablando de Dinero", conducido por Gloria Ayala Person, cuenta con el apoyo del Itaú y con la participación de representantes de diferentes áreas del Banco para conversar acerca de temas específicos sobre herramientas financieras. También, semanalmente, se transmiten cápsulas radiales con consejos sobre finanzas personales en dos radios nacionales de gran alcance.

42.392
clientes participantes de las charlas de uso consciente del dinero (9.575 solo en 2017)

1.390 charlas
realizadas en todo el país.
(462 solo en 2017, en 42 localidades)

901 empresas
beneficiadas (303 solo en 2017)

98%
de clientes participantes en 2017, consideró que **obtuvo herramientas que puede aplicar para mejorar sus finanzas personales.**

Seguridad de la información y privacidad del cliente

La protección adecuada de la información es uno de los indicadores que refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad y perennidad del negocio.

Invertimos en infraestructura, recursos tecnológicos y entrenamientos tanto para colaboradores como para proveedores con la intención de proteger las informaciones que gestionamos y de asegurar la privacidad de los clientes en las operaciones que realizamos.

Políticas de seguridad y privacidad
La Política Corporativa de Seguridad de la Información y la Política de Funciones y Responsabilidades de Seguridad de la Información y Propiedad, cuyas lecturas son obligatoria para todos los colaboradores, establecen las directrices para el tratamiento de la información en la empresa con el propósito de garantizar que los lineamientos y principios de propiedad intelectual y seguridad de la información sean aplicados para proteger al Banco, a los clientes y al público en general.

Así también, la Política de Privacidad Online, establece cómo Itaú gestiona datos relacionados a productos, servicios y otras informaciones provistas por el cliente en sus plataformas digitales.

Entrenamientos
El departamento de Seguridad de la Información participa desde la Inducción Corporativa de nuevos colaboradores, con un entrenamiento sobre principios de seguridad, clasificación de la información, manejo y comportamiento en las redes sociales, lineamientos de seguridad sobre accesos a sistemas y utilización del correo electrónico, entre otros temas.

Una nueva edición de la campaña "Semana de la Seguridad" fue realizada en 2017 y estuvo dirigida a todos los colaboradores del Banco con el fin de reforzar los conceptos y capacitar a los colaboradores sobre la importancia del manejo de la información.

Certificación ISO/IEC 27001
Esta normativa internacional proporciona los requisitos para el establecimiento, implementación mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de seguridad de la información.

En octubre de 2017, el Banco obtuvo la certificación, teniendo como alcance ciertos procesos pertenecientes a servicios de la Banca Digital. Esto nos convierte en el primer Banco del país en obtener esta certificación que confirma nuestro compromiso con la seguridad de la información en nuestras plataformas digitales.

Consejos de seguridad en redes sociales
En diferentes momentos del año aprovechamos nuestros perfiles en redes sociales para reforzar medidas de seguridad y protección de datos en Internet, en nuestras plataformas digitales y específicamente para prevenir situaciones de fraudes y robos a través de llamadas telefónicas y cajeros automáticos.

Seguridad para clientes
La sección "Más Seguridad" disponible en www.itau.com.py, proporciona recomendaciones de seguridad en la utilización de los servicios y productos que ofrece el Banco. De la misma forma, contiene consejos sobre transacciones en el sitio 24 horas en Internet, el uso de cajeros automáticos y terminales de auto atención, la utilización de cheques, tarjetas de crédito, entre otros.

Igualmente, se incluyen informaciones sobre medidas de seguridad para el manejo de la información en redes sociales, correos electrónicos y mensajería instantánea , recomendaciones útiles para el mantenimiento de la seguridad física y la salud en el ambiente de los hogares, la calle, en viajes e incluso situaciones de asaltos y secuestros. El sitio también incorpora una sección con medidas de seguridad en el cuidado de los niños en diferentes situaciones, como el uso de internet, el tránsito en las calles, el hogar y la escuela.

Sociedad

Nuestra marca tiene como propósito "estimular el poder de transformación de las personas". Esto nos impulsa a trabajar día a día para concretarlo en todas las iniciativas que, como entidad enfocada en ofrecer soluciones financieras, promovemos para atender diferentes necesidades de desarrollo.

Esta actuación es acompañada por la Estrategia de Sustentabilidad del Banco, la cual nos permite tomar consciencia del impacto de nuestras operaciones y gestionar los riesgos considerando los tres ejes que la definen: i) educación financiera; ii) diálogo y transparencia y; iii) riesgos y oportunidades socio-ambientales.

Nuestra intención de impactar positivamente en la vida de las personas, trasciende los resultados que conseguimos desde el giro de nuestro negocio, al llevar a cabo proyectos e iniciativas de educación y cultura; causas con las que asumimos compromisos desde la Fundación Itaú.

Principales resultados de impacto en la sociedad

104 iniciativas impulsadas
en temas relacionadas a educación, cultura, arte, liderazgo, inclusión, niñez y adolescencia, medio ambiente y a otros frentes de acción.

Las 31[29] localidades
en las que el Banco cuenta con un centro de operación, fueron escenario de al menos una iniciativa.

137.180 personas de 74 localidades del país
fueron alcanzadas directa o indirectamente con las acciones.

78 organizaciones
con las que generamos alianzas para el desarrollo de acciones conjuntas.

16 departamentos
del país alcanzados.

Gs. 9.887 MM[30]
invertidos en proyectos e iniciativas.

Relacionamiento con la sociedad
(ODS 10.5)

Las principales directrices que guían la forma en la que debe abordarse el relacionamiento con la sociedad y la comunidad están contenidas en la Política de Sustentabilidad de Itaú Paraguay. En la misma, se reconoce a la sociedad como un público que debemos atender, en los siguientes términos: i) mantener permanente y activa nuestra agenda de compromiso con los principales desafíos de desarrollo sustentable del país y de las comunidades en las que el Banco tiene presencia; ii) apoyar mecanismos de mercado, políticas públicas e iniciativas que promuevan mejoras continuas en la sociedad y mitiguen impactos sociales y ambientales; iii) compartir conocimientos sobre educación financiera, contribuyendo con el desarrollo del asunto en la sociedad y; iv) estimular el trabajo voluntario en beneficio de la misma.

Evaluación de apoyo a iniciativas
En línea con los ejes de la Estrategia de Sustentabilidad del Banco gestionamos tanto el negocio como el desarrollo de las iniciativas no comerciales. A su vez, desde la Fundación Itaú, actuamos en los ejes de educación y cultura. Con este marco, implementamos proyectos propios y en conjunto con organizaciones de la sociedad civil, asociaciones e instituciones del Gobierno, por medio de alianzas.

Las acciones son evaluadas y validadas con base en nuestro "Procedimiento de Evaluación de Propuestas", que integra el Manual de Sustentabilidad de la empresa. El procedimiento nos permite garantizar que las propuestas concuerden con los intereses y valores de la marca; además, de ofrecer objetividad a las evaluaciones[31]. Son seis los criterios tenidos en cuenta: (i) focalización, (ii) alianzas de calidad, (iii) medición de impacto, (iv) conocimiento del territorio o problemática, (v) involucramiento y seguimiento y (vi) comunicación. Eventualmente, iniciativas de índole diferente a nuestros ejes también pueden ser consideradas, dependiendo de su alcance u objetivos.

29 La cifra representa el 100% de las localidades (en 9 departamentos) en las que el Banco tiene presencia. Se considera "centro de operación" a las sucursales de servicios completos, centros de atención al cliente (CAC) y puestos Itaú Express en supermercados. (G4 - SO1)

30 El valor de la inversión incluye impuestos. En 2016, el valor invertido fue de Gs. 10.925.259.013.

31 De acuerdo a la Política Corporativa de Ética, todas las alianzas y apoyos se ponen en conocimiento del Comité de Ética cada tres meses y se formalizan en actas cada seis meses.

Fundación Itaú

A cinco años de su creación en el país, la Fundación Itaú (2012) acompaña y complementa de forma activa la gestión del Banco con la sociedad. Desde esta institución, con estructura y personería propia, son diseñados y/o apoyados distintos programas y proyectos con foco en Educación y Cultura.

Itaú 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".

Encuentro de Fundaciones y Sustentabilidad Itaú Unibanco

Asunción fue la ciudad sede para el Encuentro de Fundaciones y Sustentabilidad Itaú Unibanco en 2017. Esta actividad–realizada anualmente- reúne a representantes de las Fundaciones y de las áreas de Sustentabilidad de Itaú de Brasil, Argentina, Chile, Paraguay y Uruguay. Su objetivo es alinear estrategias, planear proyectos regionales y ofrecer espacios de formación para los equipos en temas relacionados a educación, cultura y gestión de la sustentabilidad. (ODS 17.16)

En la edición de 2017, fueron incluidas sesiones de trabajo sobre voluntariado corporativo, desafíos y oportunidades para la agenda socio-cultural de la región, gestión de contenido en redes sociales y patrocinios, relacionamiento con la prensa, Objetivos de Desarrollo Sostenible y, relacionamiento con proveedores y compras sostenibles. También, se realizó una sesión para revisar nuestra Estrategia de Sustentabilidad.

El encuentro se complementó con las siguientes conferencias: "Cambios de paradigmas y desafíos sobre Educación en la región", a cargo de la ex ministra de Educación, Marta Lafuente; y "Economía naranja e innovación, desde la perspectiva de Singularity", ofrecida por el reconocido creativo Rodrigo Weiberlen.

Composición del Directorio

- **Presidente:** Viviana Varas (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Vice-Presidente:** Norma Prantte (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Secretario:** José Britez (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Tesorero:** Alfredo Palacios (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Directores:** Angela Danermann (Fundación Itaú Social Brasil), y Antonio Carlos Dos Santos (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Síndico Titular:** Patricia Torrents (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Síndico Suplente:** Pablo Lu (Externo. Mersan Abogados)
- **Directora Ejecutiva:** Liz Cramer (Fundación Itaú Paraguay)

Seguidamente, presentamos las acciones del año, ordenadas en función a los ejes de actuación.

Educación integral

Buscamos contribuir con el fortalecimiento del sistema educativo, pues creemos que invertir en educación es clave para lograr un desarrollo sustentable.

• Asociación "Juntos por la Educación"
La Asociación tiene por intención hacer de la Educación una causa nacional al trabajar en el fortalecimiento de todo el sistema de educación del país desde las políticas públicas, con el involucramiento de la sociedad civil. Conscientes de la relevancia de la Educación, el Banco es miembro benefactor de esta Asociación, desde su establecimiento en el año 2012, y participa en su Directorio desde la Fundación Itaú. Juntos por la Educación tiene como objetivos específicos impulsar reformas legales y estructurales en el sistema educativo, fortalecer la formación docente, promover la participación del país en mediciones internacionales, y contribuir con la inclusión de innovaciones pedagógicas, acompañando la labor del Ministerio de Educación y Ciencia (MEC). En ese sentido, durante 2017 se dio continuidad al emblemático "Proyecto Caazapá", que se destaca por la forma de gestión mancomunada de la Educación, a nivel departamental, y por ejecutar una estrategia innovadora para mejorar las habilidades lingüísticas en la educación inicial. Este año concluyó la primera promoción formada con la metodología "Leo, pienso y aprendo", teniendo como beneficiarios hasta la fecha a 9.340 niños y niñas del nivel inicial (1º a 3º grado) de 370 escuelas públicas de todo el departamento.
Estuvieron involucrados con este proyecto un total de 820 educadores, 66 coordinadores pedagógicos, 360 directores, 10 supervisores administrativos y 21 supervisores pedagógicos.
Otro de los logros destacados en la agenda de la Asociación fue la promulgación de la Ley de Carta Orgánica del Ministerio de Educación y Ciencias. (ODS 4.1 4.7.c)

• Fundación DEQUENI. Programa "Poravé"
El programa "Porave" es una iniciativa que, de la mano de la Fundación DEQUENI, impulsamos por considerar que su objetivo es altamente beneficioso para la formación de los estudiantes. Su intención es fortalecer la capacidad del docente en la enseñanza de la lecto-escritura y la gestión organizativa de la asociación de cooperadores escolares y los comités de niños y niñas, en el primer y segundo ciclo de la educación escolar básica, respectivamente.
La escuela "Don Federico Llamosas", de la ciudad de Caaguazú, fue la beneficiaria de este programa, del que participaron unos 130 niños y niñas.
La Escuela, además, recibió mejoras en su infraestructura en las que estuvieron involucrados colaboradores voluntarios del Banco, de la Sucursal Caaguazú.

Ver más información sobre el Programa de Voluntariado "Levantá tu Escuela" en la sección "Voluntarios Itáu Unibanco"

• Red de Escuelas "Fe y Alegría". Centro Vy'a Rendá
El Centro "Vy´a Renda" funciona en el barrio San Cayetano del Bañado Sur, e integra la Red de Escuelas Fe y Alegría. Sus proyectos apuntan a mitigar las problemáticas de deserción escolar, embarazo precoz, explotación sexual, consumo de drogas, entre otras situaciones que impiden el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes del lugar. Con el programa de actividades del Centro se mantiene el monitoreo de la asistencia a la escuela, y se trabaja el entorno de cada niño o niña con especialistas en Trabajo Social.
La Fundación Itaú participa activamente para dar continuidad a esta iniciativa, tanto con recursos para su sostenimiento como en la evaluación de su oferta programática, proponiendo mejoras. Igualmente, fomenta la sinergia con otros programas e instituciones vinculadas a la Fundación y promueve el fortalecimiento institucional del Centro, a través de la participación de sus gestores en los talleres de formación que organiza.

Durante 2017, en particular fueron realizadas distintas actividades para la integración social, educativa y cultural de sus participantes a través de talleres de música, danza, motivación lectora, huerta, jardinería y actividades deportivas. De las mismas participaron 160 estudiantes y otras 400 personas del barrio.

• Programa "La compañía" con Junior Achievement

Consideramos que una de las funciones clave de la Educación es desarrollar en los educandos, habilidades para la vida y dotarles de herramientas para que puedan trabajar por sí mismos en la mejora de sus condiciones. El programa "La Compañía" de Junior Achievement, implementado por la Fundación Paraguaya, entrena la capacidad de emprender en estudiantes de los últimos años de la Educación Media. Esto ocurre al pasar por la experiencia de la apertura y la gestión integral de una microempresa.

A instancias de la Fundación Itaú, en 2017, se llevó el programa a cuatro instituciones educativas de Asunción, Mariano Roque Alonso y Ciudad del Este y se contó con la participación de 76 estudiantes.

El establecimiento y funcionamiento de la microempresa estuvieron acompañados por colaboradores voluntarios del Banco, quienes tenían la función de asesorar a los estudiantes en los diferentes estadios del proceso. (ODS 4.4)

Ver más información sobre el Programa de Voluntariado "Asesores de la Compañía" en la sección "Voluntarios Itáu Unibanco"

• "Fábricas de Inteligencia". Estimulación temprana con Plan Internacional Paraguay

La estimulación temprana en la primera infancia es fundamental para constituir la base que facilita los procesos de aprendizaje en la educación primaria. La diferencia favorable en el desarrollo integral de los niños y niñas que reciben estimulación es contundente, en comparación a quienes llegan al pre-escolar sin haber recibido ninguna o muy poca estimulación previa. La obligatoriedad de la educación inicial es reciente en nuestro país, por lo que aún existen grandes oportunidades para conseguir un alcance apropiado.

La Fundación Itaú, frente a esta situación, apoya a la organización Plan Internacional Paraguay en su programa "Fábricas de Inteligencia" que tiene por objetivo proporcionar espacios de estimulación temprana y formar docentes en centros educativos ya establecidos. El Programa se concentró en 2017 en localidades del departamento de Guairá y alcanzó a 75 niños y niñas, 10 docentes y 75 padres. (ODS 4.2)

• "Robótica Educativa" en el Centro Educativo Arambé

La robótica educativa se ha instalado desde hace pocos años en el país, principalmente en centros privados y en entornos socio-económicos favorables por su alto costo. Iniciativas como las del Centro Educativo Arambé (Luque) – de la Fundación Ramón T. Cartes – hacen posible que esta herramienta innovadora esté disponible para niños y niñas en un entorno vulnerable, desarrollando sus capacidades creativas y de organización, pensamiento lógico matemático, el trabajo en equipo y el interés por el trabajo investigativo.

En el año 2017, dentro del Programa que cuenta con el apoyo de la Fundación Itaú, 48 estudiantes de séptimo y octavo grado, obtuvieron el primer lugar en la quinta edición de la Liga Nacional de Robótica.

Educación Inclusiva

La inclusión de personas con discapacidad en la vida social y cultural, y el ejercicio de su derecho a la educación, requieren derribar barreras arquitectónicas, de comunicación, metodológicas, instrumentales, programáticas y actitudinales.

En este sentido Itaú, desde la Fundación, busca contribuir con este desafío, a través del apoyo a proyectos que permiten mejores condiciones de educación a niños, niñas y adolescentes con discapacidad.

(ODS 4.5) (ODS 10.2)

• Video libros en formatos inclusivos con UNICEF

La estimulación temprana promueve el desarrollo neurológico en los infantes, y sienta las bases para un aprendizaje más efectivo. En este sentido, se ha demostrado ampliamente que la lectura de cuentos resulta de fundamental utilidad. Sin embargo, las personas con discapacidad auditiva por lo general no acceden a esta herramienta.

La iniciativa de los video libros, desarrollada por UNICEF con el apoyo de la Fundación, consiste en la producción de cuentos infantiles de obras universales, en formato digital y adaptados para que sean accesibles para niños y niñas con discapacidad auditiva. Se ha estimado que los beneficiarios de este proyecto son unas 2.000 personas entre niños, niñas y adolescentes.

• ALDEAS SOS de San Ignacio

Las Aldeas SOS son hogares para niños y niñas que pierden a su familia o directamente no cuentan con cuidado parental. Ofrecen contención y educación formal. La Aldea SOS de la ciudad de San Ignacio, apoyada por la Fundación, es la única capacitada para atender a niños y niñas que además tienen algún tipo de discapacidad. Este centro cuenta con 56 niños, niñas y jóvenes con discapacidad que son beneficiados con este programa.

• Formación de formadores con Fundación ARRANCO

En 2017, dentro del programa Formación de Formadores se capacitó a 32 docentes y profesionales vinculados a educación para la inserción efectiva de personas con discapacidad (PcD) intelectual en el sistema educativo formal. Esta inserción al sistema educativo formal resulta beneficiosa no solo para las (PcD), al garantizarles el cumplimiento de un derecho fundamental, sino también para toda la comunidad educativa, al proporcionar la oportunidad de desarrollar la sociedad en términos de inclusión efectiva.

"Educación y Cultura son las causas promovidas por la Fundación Itaú Paraguay."

Cultura

Promovemos la preservación de la identidad cultural del Paraguay, favoreciendo la instalación y desarrollo de distintas manifestaciones artísticas.

Artes visuales

• Segunda Bienal Internacional de Asunción – Centro Cultural de la República "El Cabildo" y Fundación Comuneros

Por segunda vez, se ha realizado el encuentro Bienal de Arte con el apoyo de la Fundación Itaú, que reúne a artistas nacionales y extranjeros, consagrados y emergentes seleccionados por una curaduría profesional. El programa recibió el apoyo de diversas instituciones, entre ellas el Ministerio de Educación, pues en el marco de la Bienal, unos 300 docentes accedieron a capacitaciones sobre el uso de las artes visuales como herramienta pedagógica.

Durante 30 días, se realizaron exposiciones en torno a cuatro ejes que fueron el artístico, el educativo, el comunicacional y el patrimonial, en varios centros culturales de la ciudad y alrededores, teniendo como guion principal la obra de Don Augusto Roa Bastos. Fueron 50 artistas en 25 sitios de exposición, con más de 6.000 visitas en total, siendo todas ellas de carácter gratuito y de libre acceso.

• Proyecto "El arte popular como herramienta de transformación social"

Esta es una iniciativa de la Fundación El Cántaro, a través de la Bioescuela de Arte Popular en Areguá. Desde la misma se promueven espacios de reflexión, formación y acción colectiva para acompañar el desarrollo de la comunidad local, por medio de acciones culturales y talleres gratuitos sobre diferentes disciplinas de arte, dirigidos a los pobladores de la ciudad. En el año se llevaron a cabo 26 iniciativas que beneficiaron a más de 2.000 personas.

Otro aspecto del apoyo brindado por la Fundación Itaú a la Fundación El Cántaro, es el del fortalecimiento institucional del "Almacén de Arte", microempresa que busca generar recursos propios para el sostenimiento de los programas de la Fundación El Cántaro. Este fortalecimiento consistió en el monitoreo y asesoría administrativa del Almacén, así como en la asesoría comercial y de marketing para la venta de los productos en tiendas de Asunción.

• Contar el arte. Fundación Texo

La Fundación Itaú se adhirió a este proyecto de la Fundación Texo que tuvo como meta crear nuevos públicos para el arte visual contemporáneo.

Con notados referentes de varias disciplinas, se llevaron a cabo coloquios y presentaciones que abarcaron distintos enfoques de la interpretación del arte. Además, fueron especialmente capacitados profesionales de periodismo y comunicación con el objetivo de introducir conceptos fundamentales de las prácticas artísticas contemporáneas.

La apuesta local por entender el arte contemporáneo, popular e indígena y las instituciones culturales tuvo un alcance de 200 beneficiarios directos. Un importante resultado de esta iniciativa fue la producción de las guías "Contar el arte. Conceptos útiles para entender el arte hoy" que se encuentran disponibles de forma gratuita en: http://www.fundacionitau.org.py/materiales.

• Centro Cultural de la Ciudad Carlos Colombino "Manzana de la Rivera"

La Manzana de la Rivera es uno de los centros culturales más emblemáticos de la ciudad de Asunción. Conjuga diferentes espacios para exposiciones de arte y teatro y en él se encuentran ubicados el Museo Memoria de la Ciudad y la Biblioteca Municipal "Augusto Roa Bastos".

El Centro, apoyado por la Fundación, es el espacio ideal para artistas emergentes y puestas en escena de colectivos creativos, a más de ofrecer una programación profesional muy variada, totalmente gratuita y de libre acceso.

A lo largo de 2017, se llevaron a cabo más de 200 actividades de varias disciplinas, que contaron con la presencia de unas 10.000 personas.

• Centro de Artes Visuales Carlos Colombino "Museo del Barro"

El Centro se constituye en uno de los espacios de arte más importantes del Paraguay. Cuenta con tres espacios bien definidos con propuestas diferentes: el Museo de Arte Indígena, el Museo del Barro y el Museo Paraguayo de Arte Contemporáneo. Desarrollan, además, una agenda de visitas guiadas con alumnos de colegios, principalmente provenientes de Gran Asunción, con el objetivo de promover las artes visuales como herramienta pedagógica.

La Fundación Itaú apoya a la institución en su gestión integral y, además, patrocina la realización de exposiciones puntuales. Entre las muestras del año, una de las más significativas fue "El Supremo", en homenaje al consagrado escritor paraguayo Augusto Roa Bastos. En 2017, se registraron unas 10.000 visitas al Centro.

• Fundación Migliorisi

El Banco y la Fundación Itaú vienen apoyando las acciones de la Fundación Migliorisi hace más de 10 años. La misma trabaja en la preservación y promoción del arte a partir de exposiciones temporales de artistas nacionales e internacionales, especialmente de arte contemporáneo. Todas sus actividades también son de carácter gratuito. Durante 2017, visitaron las muestras propuestas de este espacio unas 2.000 personas.

• Centro Cultural del Lago

El Centro Cultural del Lago es hoy un icónico del espacio cultural en la ciudad de Areguá; busca la puesta en valor, la promoción y la investigación del arte popular, especialmente de la cerámica producida en Paraguay, y más específicamente en dicha localidad.

El Centro cuenta con una colección permanente de piezas de artesanía y una sala para exposiciones temporales; además de un micro-cine en el que se proyectan largometrajes de alta calidad para la comunidad local. También, ofrece espacios de formación para los artesanos a través de la realización de talleres, cursos y conferencias en las que se promueve el diálogo y la investigación sobre asuntos relacionados al arte popular. Unas mil personas acudieron a sus actividades en 2017.

El apoyo de la Fundación Itaú al Centro, tiene la intención de fortalecer la transmisión de su capacidad organizacional y creativa a otras nucleaciones, por medio del intercambio de experiencias.

Música

• Proyecto "H_20. Comunidades Musicales Transformadoras"

El principal componente del proyecto "H_20 Comunidades Musicales Transformadoras" es la Escuela de Liderazgo Juvenil "Sonidos de la Tierra". El mismo consiste en un espacio de formación en conocimientos y habilidades de liderazgo social y musical dirigido a adolescentes y jóvenes de la Red Sonidos de la Tierra. A través de diferentes disciplinas en las que son instruidos los participantes de la Escuela, se busca que los líderes puedan desarrollarse personalmente y así contribuir con el desarrollo de su entorno al conducir iniciativas socio-ambientales en sus comunidades. En su implementación de 2017 el proyecto intervino en 40 comunidades de la Red Sonidos de la Tierra de 14 departamentos del país, alcanzando en forma directa a 5.582 personas y a más de 170.000 en forma indirecta.

Este proyecto involucró a colaboradores del Banco a través del programa de voluntariado "Sonidos del Agua".

(ODS 3.9) (ODS 6.3 6.4 6.6.b) (ODS 11.7.b)

Ver más información sobre el Programa de Voluntariado "Sonidos del Agua" en la sección "Voluntarios Itáu Unibanco")

• Ensamble Pu Rory

Por segundo año consecutivo, Itaú apoyo la realización de esta iniciativa dirigida por nuestra reconocida guitarrista Berta Rojas, con la que busca conformar una orquesta de guitarras.

A inicios de 2017, luego de las audiciones, fueron incluidas al Ensamble seis nuevas integrantes de Encarnación, Capiatá, Asunción y Lambaré. La orquesta de guitarras está conformada actualmente por 25 jóvenes músicos, quienes recibieron formación de la mano de grandes referentes mundiales de la música junto con Berta Rojas y un equipo de docentes.

• Gira por Colegios "Hoy con Berta Rojas, toca Mangoré"
Creemos que la educación integral necesita ejemplos inspiradores, por esto desde la Fundación Itaú acompañamos por noveno año consecutivo a Berta Rojas en su gira por colegios, en la que además de brindar conciertos con obras de Agustín Pio Barrios, interviene con reflexiones sobre perseverancia, disciplina y otros valores que son importantes para alcanzar las metas. Esto, con la intención de motivar a los estudiantes.
En 2017 se realizaron presentaciones en 20 instituciones educativas de Asunción y Gran Asunción con las que se llegó a más de 3.500 estudiantes.

• Orquestas de la Ciudad de Asunción
La Sociedad Filarmónica de Asunción, institución encargada de gestionar la Orquesta Sinfónica (OSCA) y la Orquesta de Cámara (OCMA) de la Ciudad, tiene por intención vincular a las personas con una cultura musical universal y nacional, a través de ciclos de conciertos con artistas de diferentes procedencias y con programas especiales dirigidos a niños, jóvenes y adultos.
Los conciertos de la OSCA tienen lugar en el Teatro Municipal y los de la OCMA en barrios de la ciudad, lo que hace que las propuestas estén más próximas a la comunidad. La Fundación Itaú acompañó el ciclo de conciertos de ambas orquestas como Patrocinador Oficial. En el año, se ofrecieron en total 25 presentaciones a las que asistieron más de 8.000 personas.

• Campus musical "Asunción a voces" con Cantarte
Desde la Fundación Itaú apoyamos el festival y campus musical "Asunción a voces" en su novena edición, pues valoramos el trabajo de esta agrupación en rescatar y fomentar la disciplina del canto coral a capella, desde la creación y perfeccionamiento de más coros, como desde la formación de nuevos públicos. Durante el Festival, profesores internacionales y locales ofrecieron seis talleres a 50 alumnos paraguayos y de otros países, sobre técnicas de canto coral a capella. La actividad culminó con conciertos, a los que asistieron 1.000 espectadores.

• Encuentro Internacional de Cuerdas
La décima edición del Festival Internacional de Cuerdas fue realizada con el apoyo de la Fundación Itaú, en la ciudad de Colonias Unidas y contó con la participación de artistas locales y del extranjero. Se ofrecieron clases magistrales a 70 alumnos y a los conciertos desarrollados en la agenda del festival, asistieron más de 700 personas.

• Canto coral como herramienta pedagógica
El proyecto "Canto coral como herramienta pedagógica" llevado a cabo por la Escuela San Pedro y San Pablo de Asunción, con el apoyo de la Fundación Itaú, brinda apoyo escolar a través de la formación de un coro de niños, niñas y adolescentes que cursan el nivel de Educación Escolar Básica.
El proyecto brinda equipamientos básicos y los servicios profesionales para la constitución del coro. Son 60 los niños beneficiarios que reciben formación en técnicas de respiración, técnica vocal individual y coral y aprendizaje de repertorio musical, el cual incluye música popular paraguaya. La iniciativa busca demostrar que la actividad coral se convierte además, en una herramienta pedagógica para la transmisión de valores que complementa la educación formal.

• Apoyo a conservatorios de música
La Fundación Itaú apuesta al desarrollo formal de músicos a través de su vínculo con conservatorios de música como el de la Universidad Católica de Asunción, el cual recibe apoyo desde hace cinco años. Este conservatorio anualmente otorga becas a jóvenes talentosos de escasos recursos económicos, posibilitando su acceso a la formación superior.
Otro conservatorio de música al cual apoyamos desde 2016, es el de la Municipalidad de Concepción. En 2017, se llevaron a cabo 10 talleres de música con instrumentos de cuerda, de la mano de instructores reconocidos por el MEC. Asistieron 115 alumnos del departamento.

• Talleres de Lutheria
De la mano de la Escuela Taller de "Luthería Borja" (Luque), se implementó un ciclo de talleres de seis meses de duración sobre "Construcción de Guitarra Paraguaya". La iniciativa también contempló la formación de luthiers en métodos y técnicas de enseñanza-aprendizaje sobre el arte de construir instrumentos musicales. Fueron 450 personas las que se vieron favorecidas con la iniciativa.

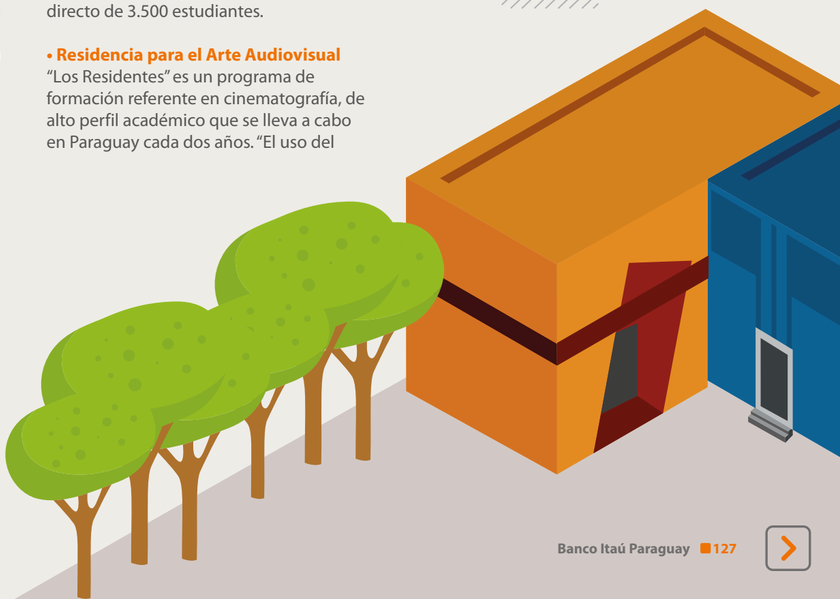
Arte escénico y cine

• Talleres de incentivo a la actuación y prospección de talentos en comunidades vulnerables
En alianza con el Taller Integral de Actuación (TIA) se realizaron talleres y cursos en el Barrio Ricardo Bugada (Chacarita) de la ciudad de Asunción. La actividad tuvo como finalidad lograr la prospección de talentos, la dotación de formación teatral básica con miras a la actuación cinematográfica y la promoción de la capacidad creadora y el espíritu crítico en los participantes. En total, fueron 13 los adolescentes y jóvenes identificados con potencial e interés para ser beneficiarios directos del proyecto. Los seleccionados participaron de diversas actividades durante seis meses. El programa finalizó con la creación de una obra, de autoría y producción propias, y su puesta en escena en su comunidad.

• Programa "Teatro y educación" con Fundación Arlequín
Considerando que el teatro es una poderosa herramienta de formación cultural, moral y social, en 2017, se ha presentado en el marco del programa "Estudiantes al Teatro", la obra "El Trueno entre las hojas" -en versión de Arturo Fleitas- conmemorando los 100 años del nacimiento del escritor Augusto Roa Bastos. A lo largo de los ocho meses de la puesta acudieron un total de 50.000 estudiantes (de instituciones públicas y privadas provenientes de la capital y del interior del país), quienes al final de cada función debatieron sobre cuestiones sociales relacionadas a la obra.

• Programa "Cine, Educación y Cultura" con el Festival de Cine y Fundación Cinemateca
La utilización del cine como recurso pedagógico en el aula es el objetivo de este proyecto que ya tuvo un satisfactorio comienzo el año anterior y en 2017 continuó con la elaboración de una guía de introducción a la cinematografía en formato digital, de libre disponibilidad. En el año, el programa incluyó entrenamientos sobre el uso del cine como recurso pedagógico a 158 docentes seleccionados por el MEC. La guía desarrollada se ha puesto a disposición de los alumnos provenientes de las instituciones educativas en las que los docentes formados cumplían funciones. Se estima que el programa, tuvo un alcance directo de 3.500 estudiantes.

• Residencia para el Arte Audiovisual
"Los Residentes" es un programa de formación referente en cinematografía, de alto perfil académico que se lleva a cabo en Paraguay cada dos años. "El uso del lenguaje" fue el tema principal en 2017 y fue tratado en diversos talleres durante tres jornadas con los que se benefició a 30 personas; entre ellas directores, profesionales y estudiantes del ámbito audiovisual. Adicionalmente, con el apoyo de la Fundación, se producirán cápsulas de los talleres que estarán disponibles de forma libre y gratuita en 2018.



• Teatro Mbyky
Este proyecto que tiene como objetivo estimular el desarrollo de nuevos dramaturgos, invita a escritores emergentes a presentar guiones de obras breves las cuales pasan por un proceso de evaluación, para luego formar parte de un ciclo de presentaciones en el cual se incluyen cuatro piezas seleccionadas. Durante el proceso de preparación de las mini-obras, los elencos cuentan con la asesoría del grupo de Teatro Mbyky en términos de dirección y puesta en escena. Con el apoyo de la Fundación Itaú, además de promover la programación del ciclo de funciones, se crearon y difundieron gratuitamente cuatro guías digitales sobre dramaturgia, dirección de actores, producción teatral, iluminación y puesta en escena. Al ciclo de este año asistieron más de 1.200 espectadores.

Danza Contemporánea

• Encuentro internacional de danzas y artes contemporáneas "Crear en Libertad"
Este encuentro propicia, a través de la danza contemporánea y su interacción con otras disciplinas artísticas, el intercambio y acercamiento entre diferentes culturas. El programa del encuentro en su edición de 2017, se basó en cuatro ejes: Danza, interdisciplinaridad y arte colaborativo; Danza, video y memoria; Danza e inclusión y; Danza e interculturalidad. Además de las presentaciones de danza, se ofrecieron talleres, exposiciones y proyecciones de las que participaron un total de 2.000 personas, incluyendo invitados de Brasil, Argentina y España.

Literatura

• Premio Itaú de Cuento Digital
La séptima edición de este concurso internacional llevado adelante conjuntamente con las Fundaciones Itaú de la región, reunió a más de 3.300 obras de escritores de Paraguay, Argentina y Uruguay. Este premio tiene la consigna de producir cuentos que incorporen recursos digitales como fotografías, audios y videos con el objetivo de enriquecer la narrativa. La evaluación y selección de las obras ganadoras estuvo a cargo de un comité de lectura y un jurado conformado por referentes en literatura de todos los países. La participación nacional creció en un 40% con relación al año anterior en la categoría escritores y en más del 200% en la categoría Sub - 18, totalizando 318 obras de escritores paraguayos.
Una de las escritoras paraguayas resultó finalista de esta edición del Premio con su obra "El libro prestado" por lo que fue incluida en la antología digital que reúne todas las piezas ganadoras y destacadas por el jurado. También se otorgaron reconocimientos especiales a autores paraguayos de la categoría Sub - 18.

"El propósito de Itaú es estimular el poder de transformación de las personas."

Educación Financiera

Una forma de contribuir con el desarrollo de la sociedad es entender las necesidades de las personas para ofrecer soluciones financieras adecuadas y también poner a su disposición, información relevante que fortalezca su entendimiento en asuntos de educación financiera, para lograr que tengan una relación más equilibrada con el dinero.

Creemos que nuestro papel es indicar los caminos para que las personas hagan elecciones financieras cada vez más alineadas a sus necesidades y momentos de vida. A partir de la mejora en el manejo de las finanzas personales, los recursos financieros pueden ser mejor aprovechados y con esto acceder a mejores condiciones de vida.
(G4 –EC8) (G4 –FS16) (ODS 1.4) (ODS 10.2)

Nuestras principales iniciativas que permiten acercar al público en general, contenido sobre uso consciente del dinero, son:

• Sitio "Uso consciente del dinero"
El espacio ubicado en el sitio web del Banco (www.itau.com.py/usoconscientedeldinero), fue creado para compartir informaciones y herramientas que puedan ayudar a las personas a utilizar mejor su dinero. Es de acceso libre y gratuito y el contenido se basa en cuatro temas: "usá bien tu dinero", "salir del rojo", "consumir y ahorrar" y, "familia y dinero". Para cada tema están disponibles orientaciones y ejemplos útiles en diferentes situaciones del contexto familiar y personal de las finanzas.
Adicionalmente, el sitio cuenta con un simulador de presupuesto que permite registrar ingresos y gastos que arrojan cálculos automáticos y proporcionan consejos en los casos en que la situación financiera en cuestión esté equilibrada, existan oportunidades de inversión o deban realizarse ajustes.
Otra herramienta es el test de consumo, el cual a partir de preguntas simples, provoca reflexiones sobre los hábitos de consumo de las personas, proporcionado ciertas recomendaciones de acción.

• Redes sociales
Nuestros perfiles en redes sociales son un canal muy efectivo para acercar contenido sobre uso consciente a la sociedad. Desde la plataforma Medium, se compartieron notas con clientes que han participado en charlas sobre uso consciente del dinero realizadas por el Banco, con la intención de conocer sus experiencias personales y cómo estos encuentros han influido en la organización de sus finanzas personales y familiares. Estas publicaciones tuvieron un alcance[32] de 1.210.658 personas.

En 2017, se dio continuidad a la campaña "Buenas decisiones mejoran tu vida" iniciada en 2016. Para este año la misma consistió en publicaciones en Instagram y Facebook, de videos dirigidos a padres y niños en los que se fomentaba la importancia de hablar sobre dinero desde temprana edad con el objetivo de entrenar en los niños su capacidad para tomar decisiones. Fueron lanzados tres episodios de una historia en la que se reforzó el valor trabajo, del esfuerzo y de la recompensa. La campaña digital, desarrollada en noviembre, tuvo un alcance de 1.630.581 personas en Facebook e Instagram.

32 El alcance es el número de personas a quienes se mostró la publicación.

• Radio y televisión
La utilización de medios masivos de comunicación contribuye a que más personas tengan acceso a informaciones sobre educación financiera. De esta forma, en dos emisoras del país, fueron compartidas todas las semanas de 2017, cápsulas radiales con contenido y orientaciones sobre educación financiera preparados en conjunto con la Economista Gloria Ayala Person.
Por otro lado, el programa de televisión "Hablando de Dinero", conducido por la mencionada profesional, permite ampliar aún más los conceptos, contando con participación de ejecutivos del Banco –en ciertas ocasiones- para conversar sobre temas específicos. El programa se emitió una vez una a la semana en un canal de cable.

• Programas de voluntariado "Uso consciente del dinero"

Ver más información sobre el Programa de Voluntariado "Uso Consciente del Dinero" en la sección "Voluntarios Itáu Unibanco"

• Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
Itaú participa de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), desde el año 2014, junto con diferentes instituciones públicas y actores del sector privado. Desde los inicios de la iniciativa, representantes del Banco de diferentes áreas, estuvieron involucrados en los encuentros de validación de la estrategia, de las áreas temáticas y de las acciones derivadas de las mismas.

"Educación financiera" es el área temática de la ENIF, en la que desde Itaú actuamos más próximamente y tiene por objetivo desarrollar competencias ciudadanas enfocadas en el manejo de finanzas personales y busca impactar a 500.000 personas hasta 2018. Las iniciativas se desarrollan en torno a tres componentes: i) campañas de sensibilización sobre inclusión financiera, ii) formación de estudiantes del Nivel Medio en Educación Económica y Financiera y, iii) formación de socios, usuarios y/o beneficiarios de programas y servicios públicos y privados.

En el 2016 se entregó el manual "Educación Económica y Financiera" que contiene información sobre educación financiera y que fue desarrollado en conjunto con otras entidades bancarias e instituciones participantes de la ENIF. Se encuentra a disposición del público y está divido en diez módulos: introducción a las finanzas, política fiscal y monetaria, ahorro e inversión, presupuesto, protección al consumidor, crédito y uso de tarjeta de crédito, seguros, cooperativismo, seguridad social y, metodología. Itáu tuvo a su cargo el desarrollo de las informaciones sobre tarjetas de crédito en el módulo "Crédito y uso de tarjetas de crédito".

En 2017, participamos de la Feria Nacional de Educación Financiera de la ENIF realizada en el mes de marzo, con un espacio en el que a través de una propuesta lúdica de preguntas y respuestas, los participantes iban reflexionando sobre mitos y verdades relacionados a las finanzas personales.

Un total de 750 personas participaron de esta dinámica y otros 170 niños y niñas se acercaron hasta el espacio para obtener sus propias alcancías con la intención de promover el hábito del ahorro.

• Semana Mundial del Dinero
Participamos de la Semana Mundial del Dinero (Global Money Week), una actividad promovida localmente desde el Banco Central del Paraguay (BCP), la Fundación Paraguaya y la Fundación AMCHAM; a nivel mundial se celebra en simultáneo en 124 países con el impulso de la organización holandesa *Child and Youth Finance International*.
El fin de esta iniciativa es incrementar el nivel de conocimientos sobre conceptos financieros en niños, adolescentes y jóvenes. Para lograrlo convoca a organizaciones relacionadas con la temática y las invita a desarrollar actividades que colaboren con este objetivo.
Desde Itaú, durante la Semana Mundial de Dinero dirigimos nuestras actividades a adolescentes y jóvenes. De esta manera, se visitaron tres universidades de Asunción en las que compartimos con los estudiantes y la comunidad académica, conceptos sobre derechos y obligaciones en torno al funcionamiento de productos y servicios financieros y seguros (uno de los principales temas de la campaña de la ENIF en 2017), a través de un juego diseñado para el efecto. Además, representantes del Banco realizaron charlas sobre uso consciente del dinero, también dirigidas a los estudiantes, docentes y personal administrativo de estas universidades, llegando a unas 1.100 personas.

Inclusión

Fundación Teletón
La Fundación Teletón ofrece servicios de rehabilitación integral gratuita para niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con afecciones neuromusculoesquelética. Desde su reconformación en 2008, Itaú se ha convertido en el Banco de Teletón lo que representa para la empresa, además de un compromiso con la causa de la inclusión, la responsabilidad de asegurar que las plataformas de servicios funcionen adecuadamente para recibir los aportes de la ciudadanía durante sus eventos de recaudación: Comilona y Maratón. Todas las tareas vinculadas a este soporte brindado a la Fundación, es posible mediante la actuación de más de 900 colaboradores de Itaú quienes cumplen diferentes funciones en estos eventos. (ODS 10.2)

• Maratón: es la actividad de recaudación más importante de la que se obtiene la mayor porción de los recursos necesarios (más del 80%) para el mantenimiento de los cuatro Centros de Rehabilitación Integral Teletón, ubicados en Asunción, Coronel Oviedo, Paraguarí y Minga Guazú.

Durante la Maratón, que en 2017 tuvo una duración de 28 horas, el Banco mantuvo disponibles sus canales físicos y digitales de atención. Así fueron habilitadas 29 sucursales, 6 cajas auxiliares instaladas en localidades estratégicas del interior y 56 puestos Itaú Express. De la misma forma, estuvo disponible toda la plataforma 24 horas del Banco con sus servicios en internet, mobile banking, servicio de atención al cliente telefónico y la red de cajeros automáticos. En 2017, la Maratón logró recaudar Gs. 13.754.804.281 (88% de la meta).

Además de la inversión de Itaú, en términos de infraestructura, materiales, comunicación y mantenimiento de voluntarios que ascendió a Gs. 1.655.244.934 (sin impuestos) el Banco y sus colaboradores entregaron una donación de Gs. 1.580.000.000.

399 puntos
para recibir donaciones

933 colaboradores
trabajaron en **32 localidades** del país

36 proveedores
de Itaú prestaron servicios durante el evento

• Comilona: este evento consiste en una feria de gastronomía que se convierte en otro importante evento de recaudación para Teletón. En el año se llevaron a cabo tres ediciones de la Comilona: una en Ciudad del Este, otra en Coronel Oviedo, y el tradicional evento en Asunción. Más de 210 colaboradores participaron como voluntarios en estas actividades.

• OGA: este es un programa que consiste en la construcción de adecuaciones de infraestructura y la instalación de las mismas en las casas de usuarios de la Fundación. Los trabajos son conducidos por la Fundación y voluntarios colaboradores de Itaú.

Ver más información sobre el Programa de Voluntariado "OGA" en la sección "Voluntarios Itáu Unibanco"

Voluntarios Itaú Unibanco

Voluntarios Itaú Unibanco – Paraguay

La Red de Voluntarios Itaú Unibanco, coordinada por el Banco y la Fundación Itaú, propone a colaboradores opciones de voluntariado corporativo, vinculadas con causas como la educación, el uso consciente del dinero, el cuidado del medio ambiente y la inclusión de personas con discapacidad.

Esta plataforma tiene mucho que ver con nuestro propósito de marca de "estimular el poder de transformación de las personas" y se ha convertido en uno de los medios que nos mantiene más próximos de la sociedad al vincularnos con diferentes causas y sus protagonistas de manera directa. A la vez, es un espacio de formación para los propios colaboradores voluntarios quienes reciben entrenamientos para poder realizar sus actividades y entender el contexto de las situaciones en las que actúan.

En 2017 estuvieron disponibles seis programas de voluntariado cuyos objetivos y principales resultados se describen a continuación:

• Uso consciente del Dinero
El programa consiste en encuentros con jóvenes y adultos en los que se brindan conceptos y herramientas sobre manejo del dinero. Se trabaja con las actitudes y hábitos de consumo de las personas; se trabaja con instrumentos como el presupuesto, se ensaya una planificación de proyectos personales y familiares, y se culminan las actividades con un juego de preguntas y respuestas, acompañado de un cierre con las principales reflexiones. En el primer año de implementación del programa se realizaron aplicaciones con el Foro de Mujeres Emprendedoras de la Fundación Paraguaya y con participantes del ciclo de formación de la Bio-escuela "El Cántaro" (Areguá). En total participaron 103 personas de este nuevo programa bajo la coordinación de 19 voluntarios. (ODS 1.4)

Uso consciente del Dinero

19 voluntarios

57 horas de trabajo

103 personas impactadas

2 localidades alcanzadas

• Asesores de La Compañía
El programa surge para dar acompañamiento a las microempresas creadas desde la experiencia "La Compañía" de Junior Achievement (Fundación Paraguaya). Durante las quince semanas de conformación y funcionamiento de las microempresas, los voluntarios Itaú asesoran a los alumnos, monitorean sus avances y dan orientaciones. En este año, seis voluntarios quienes recibieron a formación pertinente de Junior Achievement, fueron asesores de cuatro compañías de los colegios Naciones Unidas (Asunción), Pablo Ávila (Asunción), Hogar de Jesús (Mariano Roque Alonso) y Nuestra Señora de Lourdes (Ciudad del Este). Se invirtieron 50 horas de trabajo voluntario que alcanzaron a 76 alumnos. (ODS 4.4)

Asesores de La Compañía

6 voluntarios

50 horas de trabajo

76 personas impactadas

3 localidades alcanzadas

• Entrenadores para la vida en la empresa
Desarrollado por la Fundación Itaú, este programa tiene la intención de contribuir con el proceso de inserción de jóvenes bachilleres al mercado laboral. Dirigido a estudiantes del último año de la Educación Media, el programa se desarrolla por medio de encuentros donde los estudiantes reciben orientaciones sobre cómo redactar adecuadamente un currículo, cómo prepararse para la primera entrevista de trabajo; además, se dan consejos sobre la búsqueda del primer empleo y se transmiten buenas prácticas para el desenvolvimiento dentro de la empresa.

En 2017, las instituciones beneficiadas fueron los colegios Nacional Naciones Unidas (Asunción), Hogar de Jesús (Mariano R. Alonso) y los colegios Santa Teresa y Salesiano Don Bosco (Ciudad del Este). Participaron del programa 41 voluntarios, que con 82 horas de aplicación, alcanzaron a 405 estudiantes. (ODS 4.4) (ODS 8.6)

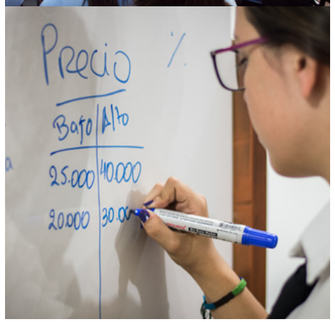
Entrenadores para la vida en la empresa

41 voluntarios

82 horas de trabajo

405 personas impactadas

3 localidades alcanzadas



• Levantá tu escuela
Tiene el objetivo de introducir reacondicionamientos de infraestructura en instituciones educativas del país para mejorar el entorno en el que se desarrollan sus actividades. (ODS 4.7.a)

En 2017, este programa se llevó a cabo en tres instituciones educativas:

Colegio Padre José María Vélaz de la Red Fe y Alegría de Asunción: a partir del relevamiento de necesidades de infraestructura realizado por la Fundación Itaú en conjunto con una empresa proveedora del rubro de la construcción, se identificaron los trabajos requeridos. La mejoras de gran porte fueron ejecutados por la empresa constructora y; quedó a cargo de los voluntarios, la pintura de salas de aula y pasillos, la colocación de rejas en ventanas y alambrado perimetral y la instalación de un jardín.

Escuela Cacique Mayeto de Filadelfia: el proyecto de adecuación de esta escuela surgió como iniciativa de colaboradores de la Sucursal de Itaú de Filadelfia, quienes realizaron el estudio de necesidades de la institución. La adecuación consistió en la construcción de sanitarios sexados y estuvo a cargo de los voluntarios los trabajos de terminación, pintura y disposición de insumos.

Escuela Federico Llamosas de Caaguazú: En esta institución, colaboradores voluntarios de la Sucursal de Caaguazú trabajaron en el reacondicionamiento del parque ecológico construido también por este equipo en 2016.

Considerando todas las aplicaciones, participaron en total 106 voluntarios quienes donaron más de 600 horas de trabajo que beneficiaron a 660 personas de tres localidades del país.

Levantá tu escuela

106 voluntarios

604 horas de trabajo

660 personas impactadas

3 localidades alcanzadas

• OGA
Esta es otra de las iniciativas de la Fundación Teletón en las que estamos involucrados. En ella colaboradores voluntarios trabajan en la construcción de barras de apoyo, rampas de madera y sillas diseñadas para el momento del baño y en la instalación de estas adecuaciones en las casas de usuarios de la Fundación.

Durante la visita de instalación, además de la entrega de la adecuación y la explicación sobre su uso, el voluntario logra compartir con el usuario, su familia y su entorno.

En el año, 50 voluntarios invirtieron 543 horas para llegar a 20 hogares de usuarios. Las localidades beneficiadas fueron: Lambaré, Ñemby, Capiatá, Limpio, Fernando de la Mora, San Lorenzo, Asunción, Itauguá y Luque. (ODS 10.2)

OGA

50 voluntarios

543 horas de trabajo

20 personas impactadas

9 localidades alcanzadas

• Sonidos del Agua
Este programa de voluntariado fue creado en 2014, de forma simultánea al proyecto "Sonidos del Agua" de la Fundación Tierranuestra, con la intención de potenciar su impacto.

En 2017, los voluntarios fueron entrenados para impartir el taller "Planificación de Acciones Socio-ambientales" a jóvenes y adolescentes integrantes de la Escuela de Liderazgo Juvenil Sonidos de la Tierra, para luego acompañarlos en una jornada de planificación de acciones en conjunto con representantes de las comunidades beneficiadas.

Las localidades alcanzadas con el programa en el año fueron: Ñemby, Quiindy, Paraguarí, San Roque, San Juan Bautista, Ybytymí, Ayolas, Itá, San Lorenzo, Iturbe, Caaguazú, Pilar, Villa Elisa, Yegros, Yaguarón, Santa Rosa, Santiago, Encarnación, Repatriación e Ypacaraí. Actuaron 35 voluntarios y fueron beneficiadas 658 personas. (ODS 3.9) (ODS 6.3 6.4 6.6.b) (ODS 11.7.b)

Sonidos del Agua

35 voluntarios

210 horas de trabajo

658 personas impactadas

20 localidades alcanzadas

• Movimiento internacional para transformar
La internalización de las operaciones de Itaú no se limita a los negocios y tiene su alcance hasta en cuestiones como la gestión del programa "Voluntarios Itaú Unibanco". Nuestra intención de generar cambios positivos en la vida de las personas está presente en la esencia de cada una de las unidades de Itaú de Latinoamérica, lo que hace que en conjunto conformemos un gran movimiento que busca transformar y generar los cambios que queremos ver en nuestro entorno. La actuación de colaboradores voluntarios en una de las formas que tenemos para materializar esta intención. (ODS 17.16)

En este sentido, estas son las iniciativas regionales más destacadas que se relacionan con nuestro programa de voluntariado corporativo:

Acción Voluntaria Global (AVG)
Del 5 al 12 mayo, colaboradores de Brasil, Argentina, Chile, Paraguay y Uruguay combinaron sus esfuerzos para actuar como voluntarios en programas relacionados con la Educación, en lo que fue la primera Acción Voluntaria Global de Itaú Unibanco. Se ha elegido a la Educación como causa principal, pues la consideramos fundamental para el desarrollo de nuestros países.

El proceso de construcción de la AVG fue llevado a cabo por representantes de cada país y además de atender cuestiones de logística, el mismo incluyó el desarrollo de herramientas de monitoreo como encuestas, formularios de alcance, planes de acción y, otros recursos que se consolidaron en un manual para el desarrollo de próximas iniciativas regionales.

Así también, en un esfuerzo por alinear conceptos y generar una identidad regional, se dio lugar a discusiones que definieron nuestro modelo de voluntariado transformador con cuatro premisas principales; desarrollo de doble vía (colaborador y beneficiario), escalabilidad, innovación y cultura de voluntariado.

Desde Paraguay, participamos de la AVG con aplicaciones de los programas "Asesores de la Compañía", "Entrenadores" y "Uso Consciente del Dinero" y entre todos los países se alcanzó a más de 15.000 personas con 80 acciones voluntarias.

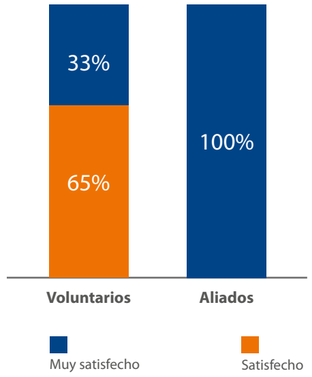
Red de Acciones Sociales Itaú
Esta Red, lanzada en Paraguay en 2017, consiste en una plataforma digital diseñada exclusivamente para colaboradores de Itaú e invitados. La misma permite conectar voluntarios de diferentes países de la región, conocer acciones disponibles en cada país, la inscripción en estas acciones, mantener a los voluntarios al tanto de las novedades y la generación de acciones propias por parte de los colaboradores quienes pueden invitar a otros voluntarios a que se unan a la movilización. Además permite compartir imágenes de las aplicaciones en las que participó el colaborador y comentar acciones y actualizaciones de sus contactos.

"Educación, uso consciente del dinero, inclusión de personas con discapacidad y cuidado del medio ambiente; son las causas de nuestra Red de Voluntarios."

Encuentro Internacional de Voluntarios Itaú Unibanco
Uno de los ejercicios que más valoramos en torno a nuestro programa de voluntariado, es el espacio de reconocimiento. En este sentido, anualmente se realiza el Encuentro Internacional de Voluntarios Itaú Unibanco, que convoca a voluntarios de toda Latinoamérica en una jornada en la que se dan a conocer resultados del alcance de las iniciativas y se brindan charlas inspiradoras en un gesto de reconocimiento por toda la labor realizada en el año. En 2017, tres colaboradores de Itaú Paraguay participaron de este encuentro internacional.

Satisfacción general de voluntarios y organizaciones aliadas

Para evaluar la satisfacción de los colaboradores voluntarios como participantes de las actividades de la Red y la de las organizaciones aliadas que acompañan los programas, se realizó una encuesta que incluyó aspectos como entrenamiento, duración de las actividades, orientaciones recibidas, receptividad de los beneficiarios, consecución de los objetivos de los programas y otros. La tasa de respuesta para el cuestionario aplicado a voluntarios fue del 62% y para organizaciones aliadas del 87,5%. El gráfico a continuación muestra los resultados de la satisfacción general de ambos públicos encuestados.



"Somos parte de un movimiento global que busca transformar."

Resumen de impacto de la Red de Voluntarios Itaú Unibanco – Paraguay

Programa	Cantidad de voluntarios	Horas de trabajo donadas	Cantidad de personas alcanzadas	Localidades impactadas	Organización aliada
Entrenadores para la vida en la empresa	41	82	405	Asunción, Ciudad del Este, Mariano R. Alonso	Fundación Jesuitas
Asesores de la Compañía	6	50	76	Asunción, Ciudad del Este, Mariano R. Alonso	Fundación Jesuitas, Fundación Paraguaya
Levantá tu escuela Asunción	96	568	375	Asunción	Fundación Jesuitas
Levantá tu escuela Caaguazú	7	21	130	Caaguazú	Fundación Dequení
Levantá tu escuela Filadelfia	3	15	155	Filadelfia	Escuela Indígena Cacique Mayeto
Sonidos del agua	35	210	658	Ñemby, Quiindy, Paraguarí, San Roque, San Juan Bautista, Ybytymi, Ayolas, Itá, 26 de febrero, Iturbe, Caaguazú, Pilar, Villa Elisa, Yegros, Yaguarón, Santa Rosa, Santiago, Encarnación, Repatriación, Ypacarai	Asociación Tierranuestra
Uso consciente del dinero	19	57	103	Asunción, Areguá	Fundación Paraguaya, Fundación El Cántaro
OGA	50	543	20	Lambaré, Ñemby, Capiatá, Limpio, Fernando de la Mora, San Lorenzo, Asunción, Itauguá, Luque, Asunción	Fundación Teletón
Comilona Asunción	134	560	2.026	Ciudad del Este	
Comilona Alto Paraná	55	255		Coronel Oviedo	
Comilona Coronel Oviedo	4	14		Areguá, Asunción, Caacupé, Caaguazú,	
Maratón de Recaudación	933	6.872		Capiatá, Ciudad del Este, Colonias Unidas, Concepción, Coronel Oviedo, Encarnación, Fernando de la Mora, Filadelfia, Itá, Itauguá, Presidente Franco, San Antonio, San Lorenzo, Santa Rita, Villa Elisa, Villa Rica, Villeta, Caazapá, Paraguarí, Pilar, Tobatí, Lambaré, Limpio, Luque, Mariano R. Alonso, Minga Guazú, Ñemby, San Antonio.	

9.246 **horas de trabajo** donadas por voluntarios de Itaú, alcanzaron a **3.948** **personas** de **42** **localidades del país**

Otras iniciativas

Programa Puertas Abiertas
Este nuevo programa tiene el objetivo de posibilitar a estudiantes de la Educación Media, la experiencia de saber cómo es trabajar en Itaú, a través de una jornada de visita en nuestro edificio corporativo. En la misma se desarrollan diferentes actividades y charlas sobre la historia del Banco, sus valores, su visión, sus actividades y conversaciones con integrantes el Comité Ejecutivo.

Con este programa abrimos nuestras puertas a grupos de adolescentes para que nos conozcan y que en el futuro pueden considerarnos como un lugar para trabajar.

En 2017, fueron 110 estudiantes, de tres instituciones educativas de Asunción, los que participaron del programa y en las evaluaciones sobre la experiencia, el 100% indicó que la actividad les agregó valor. (ODS 4.4) (ODS 8.6)

Iniciativas para el fortalecimiento de organizaciones
Con el objetivo de contribuir con el fortalecimiento de competencias en organizaciones sociales y culturales, la Fundación Itaú cuenta con manuales que se encuentran disponibles para el público y ha ofrecido espacios de formación para organizaciones aliadas:

- **Taller de Comunicación y Relaciones Públicas para Organizaciones:** en este taller y conversatorio que contó con la presencia de expertos en comunicación, se brindó a los participantes, técnicas de gestión de medios y nociones de relaciones públicas con el objetivo de que las organizaciones socio-culturales puedan utilizar estas herramientas para lograr una mayor difusión de su labor. Participaron del taller 30 representantes de organizaciones aliadas de la Fundación.

- **Guías:** se encuentran disponibles de forma gratuita en el sitio web de la Fundación (www.fundacionitau.org.py), los materiales "Guía de Planificación Estratégica para Organizaciones Sociales y Culturales"; "Guía para la Elaboración de Proyectos Sociales" y el "Manual de Gestión de Prensa". Todos fueron desarrollados por la Fundación junto con expertos en estos temas para proporcionar una herramienta sencilla que pueda establecer estándares para la construcción de proyectos sociales, para la definición de planes estratégicos en organizaciones aliadas y no aliadas, y el manejo de medios de prensa y de las relaciones públicas.

Programas de pasantías
(ODS 4.4) (ODS 8.6)
Itaú cuenta con dos tipos de pasantías, las universitarias y las de colegios.

• **Universitarias:** Este programa ofrece la oportunidad de adquirir experiencia en un ambiente corporativo con tareas específicas en diferentes áreas del Banco y que, en muchos casos, representa el acceso al primer empleo. El programa está disponible en todas las localidades del país en las que el Banco cuenta con centros de operación. La selección del pasante incluye entrevistas y evaluaciones psico-técnicas y al término del periodo de pasantía, tiene la posibilidad de participar de procesos de selección para cubrir puestos en la empresa. En 2017, participaron del programa 82 estudiantes.

• **De Colegios:** Mediante este programa estudiantes de colegios realizan pasantías por un periodo de 240 horas (para Bachilleratos Técnicos en Administración de Negocios, por exigencias del Ministerio de Educación y Ciencia) o menos (para otros bachilleratos) en dependencias del Banco. En 2017 accedieron a este programa 62 estudiantes de colegios de Asunción, del departamento Central y de ciudades del interior del país.

Competencia Interuniversitaria de Juicios Orales de la Corte Suprema de Justicia
Esta competencia con énfasis en Derechos Humanos, cuenta con el apoyo de Itaú y tiene el objetivo de potenciar la formación de estudiantes de la carrera de Derecho en asuntos relacionados a Derechos Humanos. La iniciativa es organizada por la Dirección de Derechos Humanos de la Corte Suprema de Justicia, en conjunto con el Centro de Estudios Judiciales y el Instituto Interamericano de Derechos Humanos. En 2017, resultaron seleccionados cuatro estudiantes quienes participarán de la competencia a nivel internacional en la ciudad de Washington D.C.

Otros apoyos
En el año se contribuyó con el sostenimiento de ciertas organizaciones y con la realización de actividades específicas. Las instituciones beneficiadas fueron: APADEM, Arzobispado de Asunción, Asociación Veteranos del Chaco, Cuerpo de Bomberos Voluntarios, Fundación Casa Cuna, Fundación Principios de Vida, Hábitat para la Humanidad, Fundación Banco de Alimentos, Fundación Gabriela Duarte, Fundación Operación Sonrisa, Fundación Pai Puku.

"En 2017, aumentamos en 9% la cantidad de personas alcanzadas en iniciativas impulsadas por la Fundación Itaú y en 7% la cantidad de participantes en acciones de educación financiera."

Organizaciones aliadas y apoyadas por Itaú por frente de acción

Frente de acción	Organizaciones
Educación integral y formación	Aldeas Infantiles SOS Paraguay, Asociación de Empresarios Cristianos, Asociación Fe y Alegría, Asociación Juntos por la Educación, Asociación Tierranuestra, Cavida. Negocios Sustentables, Comité Nacional de Inclusión Financiera, DENIDE, Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción, Fundación Arlequín Teatro, Fundación Arranco, Fundación Capital, Fundación Cinemateca, Fundación Dequení, Fundación El Cántaro, Fundación Paraguaya, Fundación Ramón T. Cartes, KOGA S.A., Plan Internacional Paraguay, Paraguay Trade Fairs S.A.
Inclusión	Aldeas Infantiles SOS Paraguay, Comité Nacional de Inclusión Financiera, DENIDE, Fundación Arranco, Fundación Capital, Fundación Teletón, UNICEF.
Liderazgo y emprendimiento	Asociación de Empresarios Cristianos, Asociación Tierranuestra, Fundación Carácter, Fundación Comunitaria CIRD, Fundación Paraguaya, Red Paraguay Pacto Global.
Niñez y adolescencia	Agencia Global Infancia, Aldeas Infantiles SOS Paraguay, Asociación Fe y Alegría, Asociación Juntos por la Educación, Fundación Arranco, Fundación Capital, Fundación Carácter, Fundación Comunitaria CIRD, Fundación Dequení, Fundación Paraguaya, Fundación Ramón T. Cartes, Fundación Teletón, Plan Internacional Paraguay, UNICEF.
Promoción de arte y cultura	Amarbailar, Asociación Cantarte Grupo Vocal, Asociación Cultural Comuneros, Asociación Cultural Crear en Libertad, Centro Cultural del Lago, Centro Paraguayo de Estudios Canadienses, Conservatorio de Música de la Municipalidad de Concepción, Escuela de Luthería Borja, Festival Internacional de Cuerdas, Fundación Arlequin Teatro, Fundación Carlos Colombino Lailla, Fundación Cinemateca, Fundación El Cántaro, Fundación Migliorisi, Fundación Texo, Grupo Sembrador, Magnelia Schembori Realizadores S.R.L, Paraservice S.A. - Berta Rojas, Sociedad Filarmónica de Asunción, Universidad Católica de Asunción.
Promoción de la gestión Sustentable	Asociación de Empresarios Cristianos, Asociación Tierranuestra, Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción, Red de Ciudades Sustentables, Red Paraguay Pacto Global.

Iniciativas por departamento (G4 - EC8) (G4 - SO1) (ODS 2.3)

Nº	Departamento	Localidades	Iniciativas	Cantidad de Iniciativas	Presencia de Itaú con Sucursales, CAC ó CNB
1	Concepción	Belén, Concepción, Horqueta.	Charlas de Uso consciente del Dinero, Conservatorio de Música de la Municipalidad de Concepción, Maratón de Recaudación Teletón, Programa Institucional Sonidos del Agua.	4	Sí
2	San Pedro	General Aquino, Guayaybí, Itacurubí del Rosario, San Pedro, Santaní, Tacuatí.	Charlas de Uso consciente del Dinero, Gira Teletón, Proyecto "Fábricas de Inteligencia" con Plan Internacional Paraguay, Programa Institucional Sonidos del Agua, Proyecto "El canto coral como apoyo escolar a niños y niñas en situación de vulnerabilidad".	4	No
3	Cordillera	Atyrá, Caacupé, Caraguatay, Piribebuy, San Bernardino, Tobatí.	Bicisendas San Bernardino, Charlas de Uso consciente del Dinero, Maratón de Recaudación Teletón, Programa Institucional Sonidos del Agua.	4	No
4	Guairá	Colonia Independencia, Iturbe, Villarrica.	Charlas de Uso consciente del Dinero, Congreso Bioética. Sede UCA Guairá, Congreso Contabilidad y Economía. UCA Sede Villarrica, Gira Teletón, Maratón de Recaudación Teletón, Programa "Los Residentes", Programa de Voluntariado "Sonidos del agua", Programa Institucional Sonidos del Agua.	8	Sí
5	Caaguazú	Caaguazú, Coronel Oviedo, Repatriación, San José de los Arroyos, Yhu.	Charlas de Uso consciente del Dinero, Comilona de Teletón de Cnel. Oviedo, Gira Teletón, Maratón de Recaudación Teletón, Programa "Los Residentes", Programa de Voluntariado "Levantá tu escuela", Programa de Voluntariado "Sonidos del agua", Programa Institucional Sonidos del Agua, Proyecto Poravé con Fundación Dequení.	9	Sí
6	Caazapá	Caazapá, Tres de Mayo, Yegros.	Asociación Juntos por la Educación por su foco en Caazapá en 2017, Charlas de Uso consciente del Dinero, Maratón de Recaudación Teletón, Programa de Voluntariado "Sonidos del agua", Programa Institucional Sonidos del Agua.	5	No
7	Itapúa	Bella Vista, Encarnación, Hohenau, San Juan del Paraná	Charlas de Uso consciente del Dinero, Festival Internacional de Cuerdas y Campus de Guitarras, Fiesta Nacional de las Colectividades de Colonias Unidas, Maratón de Recaudación Teletón, Programa "Los Residentes", Programa de Voluntariado "Sonidos del agua", Programa Institucional Sonidos del Agua.	7	No
8	Misiones	Ayolas, San Ignacio, San Juan Bautista, San Miguel, Santa Rosa, Santiago	Aldeas Infantiles S.O.S. San Ignacio, Charlas de Uso consciente del Dinero, Programa de Voluntariado "Sonidos del agua", Programa Institucional Sonidos del Agua.	4	Sí
9	Paraguarí	Paraguarí, Pirayú, Quiindy, San Roque González, Yaguarón, Ybytymí	Maratón de Recaudación Teletón, Programa de Voluntariado "Sonidos del agua", Programa Institucional Sonidos del Agua.	3	No
10	Alto Paraná	Ciudad del Este, Hernandarias, Los Cedrales, Minga Guazú, Presidente Franco, San Alberto, Minga Guazú, Santa Rita.	Charlas de Uso consciente del Dinero, Comilona de Teletón de Alto Paraná, Maratón de Recaudación Teletón, Programa "La Compañía" de Junior Achievement, Programa de Voluntariado "Entrenadores", Programa de Voluntariado "La compañía", Programa Institucional Sonidos del Agua.	7	Sí

Nº	Departamento	Localidades	Iniciativas	Cantidad de Iniciativas	Presencia de Itaú con Sucursales, CAC o CNB
11	Central	Areguá, Asunción, Capiatá, Fernando de la Mora, Itá, Itauguá, Lambaré, Limpio, Luque, Mariano R. Alonso, Ñemby, San Antonio, San Lorenzo, Villa Elisa, Villeta, Ypacaraí.	Asunción Mini Maker Faire, Campaña "Más Vale Saber" de la ENIF, Centro Cultural Carlos Colombino "Manzana de la Rivera", Centro Cultural del Lago, Charlas de Uso consciente del Dinero, Comilona de Teletón de Asunción, Competencia Interuniversitaria sobre Derechos Humanos de la Corte Suprema de Justicia, Conciertos de la OCMA y de la OSCA, Congreso Internacional de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC), Conservatorio de Música de la UCA, Diplomado en RSE de la UCA y la ADEC, Encuentro Amarbailar 2017, Ensamble Pu Rory, Expo Sustentable, Feria Cultural Paraguay Brasil, Gira por Colegios "Hoy con Berta Rojas, toca Mangoré", Gira Teletón, Global Money Week, Maratón de Recaudación Teletón, Panel Debate "Avances en Inclusión Financiera", Premios ADEC 2017, Programa "Formación de Formadores" con Fundación Arranco, Programa "La Compañía" de Junior Achievement, Programa "Los Residentes", Programa "Vy'a Renda", Programa de RSE 2017 de la ADEC, Programa de Voluntariado "Entrenadores", Programa de Voluntariado "La compañía", Programa de Voluntariado "Levantá tu escuela", Programa de Voluntariado "OGA", Programa de Voluntariado "Sonidos del agua", Programa de Voluntariado "Uso consciente del dinero", Programa Empresa Amiga de la Niñez, Premio Periodista Amigo de la Niñez, Programa Empresa Segura Libre de Violencia y Discriminación hacia las Mujeres, Programa Empretec, Programa Puertas Abiertas Itaú, Programa Institucional Sonidos del Agua, Programación Centro de Artes Visuales "Carlos Colombino" Museo del Barro, Programación Fundación Migliorisi, Proyecto "Asunción a Voces", Proyecto "El arte como lazo vinculante y herramienta transformadora de mentes y realidades" con Fundación El Cántaro, Proyecto "Fortalecimiento Institucional Amarbailar", Proyecto "Contar el Arte" de Fundación Texo, Proyecto "El arte como herramienta de rehabilitación e inclusión social", Proyecto "Estudiantes al Teatro" con Fundación Arlequín Teatro, Proyecto "Las artes escénicas como base de la actuación para cine" con el TIA, Proyecto "Recuperación y preservación del patrimonio cultural de la lutheria", Proyecto "Robótica" del Centro Educativo Arambé, Segunda Bienal Internacional de Asunción, Seminario "Articulando Esfuerzos ante el Cambio Climático", Taller de Educación Financiera para alumnos de Educación Media, Teatro Mbyky.	52	Sí
12	Ñeembucú	Pilar	Charlas de Uso consciente del Dinero, Maratón de Recaudación Teletón, Programa de Voluntariado "Sonidos del agua", Programa Institucional Sonidos del Agua.	4	No
13	Amambay	Pedro Juan Caballero	Programa Institucional Sonidos del Agua.	1	No
14	Canindeyú	Curuguaty, Katueté, Salto del Guairá	Charlas de Uso consciente del Dinero, Gira Teletón, Proyecto "Fábricas de Inteligencia" con Plan Internacional Paraguay.	3	Sí
15	Presidente Hayes	Benjamín Aceval, Cruce Pioneros, Villa Hayes	Charlas de Uso consciente del Dinero.	1	No
16	Alto Paraguay	-	Sin iniciativas en 2017	-	No
17	Boquerón	Filadelfia	Campaña de Lucha contra la Violencia Doméstica y de Género de Filadelfia, Maratón de Recaudación Teletón, Programa de Voluntariado "Levantá tu escuela".	4	Sí

Proveedores

Reconocemos que nuestros proveedores son un componente fundamental para garantizar la disponibilidad de los servicios y productos que ofrecemos. Por esto, su desempeño y el vínculo que con ellos establecemos soy muy relevantes en nuestra tarea de lograr la satisfacción de cada cliente.

El relacionamiento con los proveedores se sostiene, desde el Banco, en políticas y procedimientos que guían los procesos de selección y contratación, en espacios de formación para acompañar su desarrollo, y en la transmisión de nuestras prácticas y valores corporativos para asegurar interacciones éticas y transparentes.

Principales cifras sobre proveedores

Indicador	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Proveedores activos[33]	995	813	941
Proveedores homologados administrativamente	1.439	1.465	1.517
Procesos desarrollados para contratación de servicios y compra de bienes	394	367	361
Pago a proveedores en Gs (no incluye impuestos).	293.892.869.402	364.045.057.435	386.962.471.308
Visitas a proveedores para procesos de homologación técnica.	15	14	13

(G4 - 12)

33 Se considera proveedor activo, a aquella empresa que haya proveído algún servicio o producto en el año en cuestión.

Políticas de relacionamiento con proveedores

Política de evaluación de proveedores
Establece tipos de proveedores del Banco, los procesos de evaluación de los que se vale y define lineamientos para evitar situaciones de conflictos de interés.

Política de compras
La Política propone directrices respecto a la relación con proveedores y sobre el proceso de contratación del Banco. Su propósito es garantizar que los procesos de adquisición de bienes y servicios, sean realizados de manera eficiente, ética, eficaz y exenta de riesgos legales u operacionales que puedan perjudicar el desempeño del área involucrada y la satisfacción de los clientes.

Política de Sustentabilidad
Dentro de sus principales directrices y reglas, esta Política indica dos líneas principales de gestión en la relación con proveedores: i) la promoción y facilitación del desarrollo de los proveedores con respecto a la agenda de sustentabilidad y; ii) el perfeccionamiento de los requisitos que deben ser atendidos en la contratación de proveedores, de manera que atiendan los criterios de sustentabilidad.

Clasificación de proveedores

(G4 - 12)
De acuerdo a la frecuencia de adquisición/contratación y el tipo de servicio o producto que proveen al Banco, los proveedores son clasificados de la siguiente manera:
i) proveedor estratégico: provee bienes o servicios indispensables para el adecuado funcionamiento de la empresa y posee un riesgo según el volumen de facturación y rubro del servicio;
ii) proveedor recurrente: son proveedores con una frecuencia mayor a cinco facturaciones en un periodo de 12 meses y/o con los que se mantenga una relación contractual y;
iii) proveedor eventual: proporcionan bienes y servicios ante necesidades eventuales del Banco.

Los mismos pueden ser clasificados como de riesgo extremo, alto, medio o bajo según el servicio que ofrecen. El documento "Riesgos por ramo de actividad", dentro de la Política de Evaluación de Proveedores, establece esta clasificación.

Evaluación de proveedores

El procedimiento de evaluación de proveedores con el que contamos consiste en una homologación que nos permite constatar el cumplimiento de determinadas cuestiones relacionadas al funcionamiento de empresas para habilitarlas como proveedores potenciales. Sea en el marco de una adjudicación otorgada como resultado de un proceso de compras, de un servicio contractual o de una compra directa;, todas las empresas que proveen bienes y servicios al Banco o que simplemente participen de concursos de precios (sin precisamente constituirte posteriormente en un proveedor efectivo) deben ser homologadas.

Para que las empresas puedan continuar prestando servicios este proceso de evaluación debe estar vigente. La validez de los resultados de estas verificaciones depende del tipo de riesgo que se le asigne al proveedor: proveedores de riesgo extremo y alto deben evaluarse cada un año, los de riesgo medio cada tres años y los de riesgo bajo cada cinco años.

La homologación cuenta con dos modalidades:

• **Homologación administrativa:** implica la adhesión del proveedor al Código de Ética de Itaú y la presentación de una serie de documentos que permiten validar datos de la empresa, la situación de cumplimiento tributario de la misma, inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios (REPSE) del MIC, y otras verificaciones relacionadas a lavado de dinero e impedimentos para operar con el Banco.

• **Homologación técnica:** esta modalidad es aplicada a proveedores estratégicos o de riesgo extremo. Para llevarla a cabo, representantes del Banco visitan a las empresas proveedoras para conocerlas con más profundidad. En la ocasión relevan ciertas informaciones sobre la infraestructura física y de sistemas del proveedor, las técnicas de producción que tienen, equipamientos, calificación de los empleados e indicadores de reclamos de clientes. En cuanto a prácticas laborales se consulta sobre iniciativas en contra del trabajo infantil, trabajo forzado, discriminación, asedio, prácticas de salud y seguridad, libertad de asociación, derecho a negociación colectiva y remuneración.

Esta verificación incluye, además, un ítem sobre la gestión de información confidencial del Banco y de sus clientes a las que determinados proveedores pueden acceder, para garantizar la adopción de prácticas de seguridad de la información entre los empleados del proveedor.

Esta fase de la homologación hace posible una mayor proximidad con nuestros proveedores al generar una oportunidad de diálogo que favorece tanto al Banco como a la empresa prestadora de servicios. En 2017, fueron 13 las empresas que pasaron por este proceso de evaluación. (ODS 8.7)

Procesos de compra

La contratación de servicios y compra de bienes, se realizan mediante condiciones contractuales[34], por compras directas y desde el desarrollo de concursos de precios alineados a directrices de la Política de Compras del Banco. Las empresas que son invitadas a participar de estos concursos presentan propuestas de acuerdo a las necesidades especificadas.

Las evaluaciones de propuestas de proveedores que tuvieron lugar en 2017 (361 en total), fueron llevadas a cabo teniendo en cuenta criterios relacionados a la gestión social y ambiental de las empresas concursantes, además del precio y características del producto o servicio.

Los criterios tenidos en cuenta para las evaluaciones en procesos de compra son: i) la propuesta económica; ii) la propuesta técnica del producto o servicio para asegurar que se ajusta al requerimiento; iii) los resultados de los procesos de homologación administrativa y técnica; iv) la calidad histórica de los trabajo; v) la tenencia de licencias ambientales según el rubro de la empresa proveedora; vi) antecedentes de la empresa proveedora en iniciativas de responsabilidad sociales y; vii) la capacidad del servicio postventa. (G4 - 12)

Esta evaluación es realizada por el Área de Compras y compartida con las áreas usuarias junto con la recomendación de contratación, la cual se relaciona a la calificación obtenida por cada proveedor.

Código de ética

Contamos con un Código de Ética de Proveedores en el cual están descriptas las principales directrices de gestión que el Banco aplica en sus operaciones y que se espera sean adoptadas por las empresas, cuando se convierten en proveedores de Itaú.

El Código incorpora contenidos relacionados a ética, seguridad de la información, relacionamiento de colaboradores del Banco (nexo familiar o consanguinidad), con empleados o dueños de empresas proveedoras, manejo de conflictos de interés y cumplimiento tributario.

Todas las empresas proveedoras efectivas o empresas postulantes, están obligadas a adherirse al cumplimiento del Código. Esto las compromete a observar las políticas presentadas por el Banco y las normas legales aplicables a derechos de propiedad intelectual, derechos del consumidor, comportamiento ambiental y de responsabilidad social, trabajo forzado e infantil, sigilo bancario, prácticas anticorrupción, entre otros. (ODS 8.7) (ODS 16.2)

• **Canales de denuncia para Proveedores** Para recibir denuncias provenientes de proveedores están disponibles los siguientes canales: i) la dirección de correo electrónico hablemos@terra.com; ii) la casilla de correo N° 391 y; iii) el Área de Compras por su relacionamiento constante con proveedores.
En el año fueron recibidas dos denuncias de proveedores que fueron tratadas y resueltas en el periodo.

Desarrollo de proveedores

Estas fueron las iniciativas de desarrollo que tuvieron lugar en 2017:
• **Programa Empretec:** este programa desarrollado por la universidad de Harvard y por Naciones Unidas, y que localmente es impulsado e impartido por la Fundación CIRD tiene la intención de potenciar habilidades de emprendedores de los países en lo que se implementa para promover la creación de empresas. En 2017, a través de una beca otorgada por Itaú, un proveedor participó del programa como más de 50 horas de entrenamiento.

• **Charla sobre derechos de la niñez, derechos humanos y seguridad:** en línea con nuestras acciones en favor de los derechos de la niñez y adolescencia se realizaron dos encuentros con oficiales de seguridad de diferentes dependencias del Banco. Los mismos apuntaron a transmitir consideraciones generales sobre niñez y adolescencia, manejo de situaciones controversiales que involucran a niños y jóvenes, formas de interactuar con niños y adolescentes en caso de que sean víctimas o hayan cometido algún tipo de infracción contra la propiedad de la empresa. De estas charlas participaron 36 oficiales de una empresa proveedora de servicios de seguridad física. (ODS 16.1)

• **Orientaciones sobre casos de violencia contra las mujeres:** fueron aprovechadas las convocatorias de las charlas anteriores para proporcionar información y materiales de manejo de situaciones de violencia doméstica y canales de denuncia y asistencia para mujeres agredidas. (ODS 5.2)

• **Charla sobre estrategias de marketing respetuosas de la niñez y adolescencia:** De la mano de la Agencia Global Infancia fue realizado un encuentro en el que se dieron recomendaciones para el cuidado de la integridad de los niños y adolescentes en publicidades y comunicaciones de marketing. De este encuentro participaron cuatro representantes de tres agencias de creatividad y publicidad proveedoras del Banco.

"Buscamos promover y facilitar el desarrollo de nuestros proveedores con respecto a una agenda de sustentabilidad."

34 El Banco cuenta con un Contrato de Prestación de Servicios preestablecido por el área Jurídica con cláusulas que exponen controles y compromisos con respecto a normas de protección infantil, trabajo forzoso y medio ambiente. A dicho contrato se adjunta un anexo donde se indican detalladamente los datos del bien o servicio que será brindado por el proveedor.

Medio ambiente

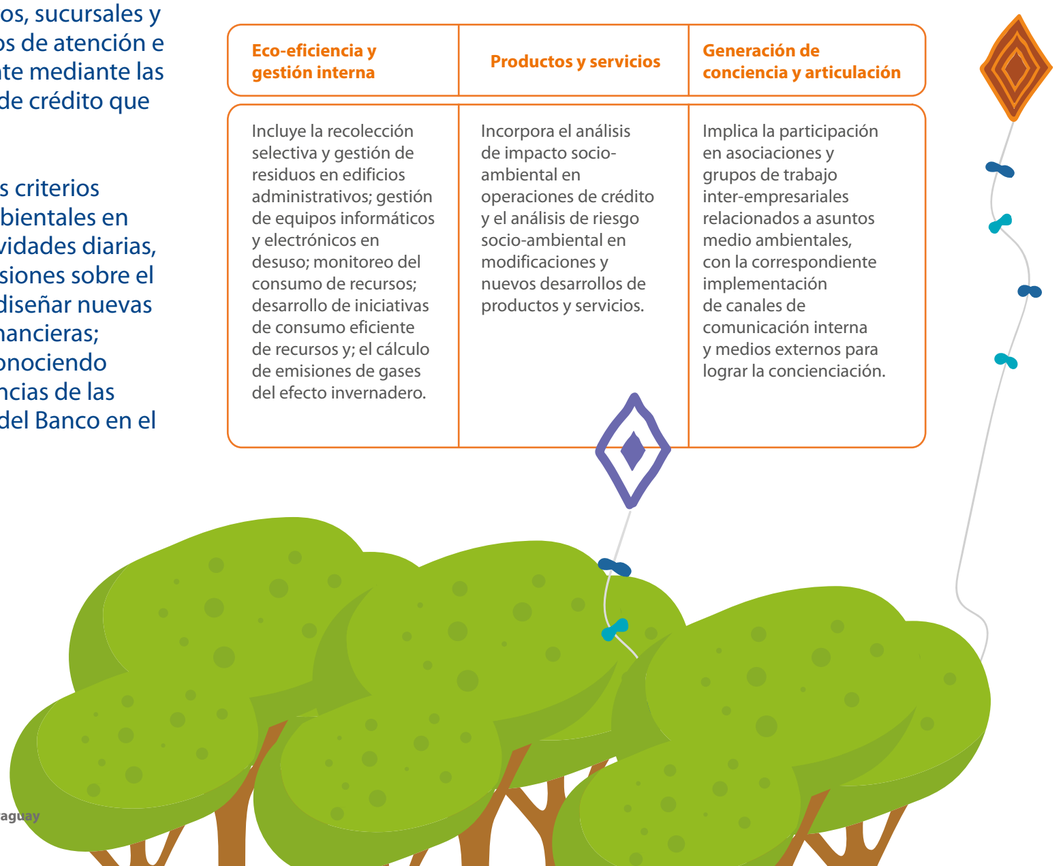
El impacto que generamos en el medio ambiente se produce directamente a través del consumo de recursos en nuestros edificios administrativos, sucursales y demás centros de atención e indirectamente mediante las operaciones de crédito que financiamos.

Incorporamos criterios sociales y ambientales en nuestras actividades diarias, al tomar decisiones sobre el negocio y al diseñar nuevas soluciones financieras; así como reconociendo las consecuencias de las operaciones del Banco en el ambiente.

Modelo de gestión ambiental

Son tres las dimensiones que constituyen el modelo de gestión ambiental de Itaú. Estas dimensiones y sus principales prácticas son las siguientes:

Eco-eficiencia y gestión interna	Productos y servicios	Generación de conciencia y articulación
Incluye la recolección selectiva y gestión de residuos en edificios administrativos; gestión de equipos informáticos y electrónicos en desuso; monitoreo del consumo de recursos; desarrollo de iniciativas de consumo eficiente de recursos y; el cálculo de emisiones de gases del efecto invernadero.	Incorpora el análisis de impacto socio-ambiental en operaciones de crédito y el análisis de riesgo socio-ambiental en modificaciones y nuevos desarrollos de productos y servicios.	Implica la participación en asociaciones y grupos de trabajo inter-empresariales relacionados a asuntos medio ambientales, con la correspondiente implementación de canales de comunicación interna y medios externos para lograr la concienciación.



Política de Sustentabilidad

La Política de Sustentabilidad establece los siguientes lineamientos sobre la actuación de la empresa en relación al ambiente.

- Apoyar mecanismos de mercado y políticas internas que promuevan el respeto al medio ambiente, a la calidad de vida y al mantenimiento de la biodiversidad.
- Mitigar los impactos ambientales directos de las operaciones del Banco.
- Promover la eficiencia en el consumo de energía y de los recursos naturales.
- Promover la gestión y destinación adecuada de los residuos y efluentes generados en las actividades internas.

Eco-eficiencia y gestión interna

Recolección selectiva y gestión de residuos

En conjunto con la consultora Gestión Ambiental (GEAM), instalamos un modelo de recolección selectiva y gestión de residuos en el edificio administrativo principal (inicialmente el Edificio España en 2015 y a partir de enero de 2017, la Torre Itaú). Este modelo, consistente en la disposición de contenedores de residuos en todos los espacios de la Torre (ya no se cuenta con basureros individuales en las estaciones de trabajo, permite separar residuos en tres categorías: (i) papeles y cartones; (ii) otros reciclables, como plásticos, vidrios y; (iii) residuos no reciclables y/o materiales orgánicos.

Lo residuos no reciclables y orgánicos son conducidos a un depósito de desechos ubicado en el edificio, para su posterior retiro por el servicio municipal. Este depósito cuenta con un sistema de refrigeración como una medida de salud y seguridad para el personal que manipula los residuos, además de contribuir con la conservación de los residuos mismos. Los materiales reciclables son dispuestos en compartimientos separados en el mismo depósito y trasladados periódicamente hasta las instalaciones de GEAM, en donde desde su programa Procicla[35], son clasificados y destinados a la comercialización y generación de ingresos.

Este modelo de gestión de residuos y aprovechamiento de materiales, requiere constantes entrenamientos sobre el funcionamiento del proceso y la relevancia del tratamiento apropiado de los mismos. En el año se han realizado formaciones de las que participaron 39 personas, entre colaboradores de diferentes dependencias del Banco y proveedores del servicio de limpieza y mantenimiento.

Adicional a lo mencionado, se realizan verificaciones de papelería no vigente para destinarla a reciclaje y relevamientos en depósitos del Banco para identificar mobiliarios en desuso, los cuales son destinados a la reutilización o donación según el estado de los mismos. En esta misma línea, sistemáticamente se procesa documentación confidencial no vigente (mayormente extractos de cuenta no entregados tras varios intentos), que ingresa al proceso de reciclaje luego de ser destruida -a través de un servicio acordado con la empresa Cartones Yaguareté- bajo un estricto control desde el punto de vista de seguridad y sigilo de la información.

En 2017, fueron destinados a reciclaje 10.359 kg de papeles y cartones (4.169 kg recolectados de contenedores y 6.190 kg resultantes de correspondencias destruidas) y 1.106 kg de plásticos varios. En cuanto al impacto ambiental estimado, la reutilización de estos materiales, evitó la tala de 145 árboles, el consumo de 207.180 litros de agua y la ocupación de 20,7 m^3 de vertedero[36]. (G4-EN1) (G4-EN23) (ODS 8.4) (ODS 12.2 12.5) (ODS 3.9)

Materiales recolectados para reciclaje en 2017

Material	Peso en kg
Papeles y cartones	10.359
Plásticos	1.106

35 El programa trabaja en el tratamiento de residuos con personas calificadas para estas tareas. Tiene el objetivo de mejorar la calidad de vida de los trabajadores mediante la concesión de beneficios y compensaciones a partir de los ingresos generados por la comercialización de materiales.

36 Las estimaciones sobre el número de árboles y litros de agua consumidos, están relacionados al proceso de producción de papeles y cartones.

Impacto ambiental por la reutilización de materiales

145 **árboles** no talados

207.180 **litros de agua** ahorrados

20,7 **m³ de vertedero** no ocupados

Gestión de equipos en desuso

Nuestra Política de Renovación de Equipos Informáticos define orientaciones para gestionar la obsolescencia de equipos informáticos en la empresa. Establece que los equipos electrónicos e informáticos se retirarán de las oficinas por causas como el desgaste natural, la discontinuidad en la línea de producción del fabricante o la discontinuidad en la necesidad de mantener operativos los equipos. A esto, se suma otro criterio para discontinuar el uso, que es el valor contable que posee el bien.

Con la intención de obtener el mejor provecho de los mismos, y teniendo en cuenta las definiciones de esta política, gestionamos nuestros equipos en desuso. La primera alternativa de tratamiento es la donación a organizaciones, para lo que se realizan verificaciones digitales y físicas del estado de los equipos. Aquellos que resulten apropiados para la reutilización son entregados al proyecto PC Mochila de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción. El proyecto se encarga del reacondicionamiento del *hardware*, la instalación de *softwares* libres y la entrega de equipos a instituciones educativas.

Los equipos que no puedan conducirse a reutilización son cedidos a GEAM, para destinarlos a la separación en partes para el recupero y aprovechamiento de materiales reciclables y comercializables. Los materiales que resulten no reciclables en el proceso anterior junto con los equipos que no son aptos para someterse al proceso de disposición en partes, son destruidos por compañías especializadas en procedimientos de gestión responsable de materiales peligrosos. (G4 - EN23) (ODS 3.9)

Ambas prácticas señaladas se encuentran vigentes, aunque cabe mencionar que en 2017 no se han realizado donaciones o sometido equipos al procedimiento de separación en partes (sí se ha iniciado el relevamiento e inventario de equipos en desuso). En el año anterior se evitó la generación de más de 1.420 kg de residuos electrónicos por la reutilización de los mismos. El próximo lote de equipos en desuso está previsto ser entregado en 2018.

Consumo de recursos

El consumo de energía eléctrica, combustibles y agua en edificios administrativos y sucursales del Banco es registrado mensualmente. Se exponen a continuación, las operaciones que son monitoreadas para este registro y los niveles de consumo de 2017.

Energía eléctrica: el consumo registrado proviene de facturas emitidas por la institución proveedora del servicio y corresponden a 30 centros de operaciones del Banco (sucursales, edificios administrativos, depósitos) que cuentan con medidores de consumo propio. No se cuenta con información sobre el consumo de energía eléctrica para ocho sucursales que se encuentran ubicadas en centros comerciales (el consumo de energía eléctrica ya está incluido en el arrendamiento del predio), para puestos Itaú Express y para las cabinas de cajeros automáticos no ubicadas en la zona 24 horas de sucursales.

Combustibles: en este caso se registra el consumo en: i) traslados de colaboradores por cuestiones laborales (con vehículos propios o vehículos de la empresa); ii) trayectos del servicio de correspondencia interna en Asunción y Gran Asunción y; iii) el funcionamiento de generadores de energía.

Agua: el agua utilizada en nuestros predios proviene del suministro público. Los niveles de consumo de agua corriente están expresados en términos del valor monetario incluido en la facturación mensual recibida por consumo en predios, excluyendo la porción pagada por el servicio de alcantarillado sanitario. Tal y como sucede en el caso de la energía eléctrica, el consumo en ciertos predios no se encuentra incluido en el valor publicado, pues el servicio de suministro de agua potable forma parte del arrendamiento y no puede discriminarse. (G4 - EN8)

Energía	Combustible	Agua
2017	2017	2017
6.292.935 KWh	**187 mil litros**	**Gs. 56 millones en consumo**
(2016: 5.190.056 kWh)	(2016: 135 mil litros)	(2016: Gs.66 millones)

(G4-EN1) (G4-EN3) (G4-EN8)

Iniciativas de consumo eficiente
A continuación se listan iniciativas para volver más eficiente el consumo de energía eléctrica, de combustibles y de papel. (G4-EN6) (ODS 7.3) (ODS 8.4) (ODS 12.2 12.5)

• Energía eléctrica

Iniciativa	Descripción
Apagado automático de luces	En predios administrativos, durante los días laborales, las luces son apagadas automáticamente pasado cierto horario.
Servidores virtuales y CPU compartidas	Se han centralizado servidores físicos en unidades virtuales para reducir el consumo de energía en los propios equipos y en los sistemas de refrigeración. También se instalaron equipos informáticos que comparten unidades centrales de procesamiento con lo que se reduce la cantidad de aparatos que requieren de energía eléctrica.

• Combustibles

Iniciativa	Descripción
Salas con equipos de conferencias telefónicas y video llamadas.	Las salas de reuniones de las sucursales y predios administrativos cuentan con equipos para teleconferencias lo que reduce la necesidad de traslados entre un centro de operación y otro del país. Así también, todos los niveles de la Torre Itaú cuentan con equipos de video llamadas en las salas de reuniones, lo que permite establecer contactos y presentaciones con otras unidades del Holding y con Casa Matriz, sin necesidad de traslados por vía área.

• Papel

Iniciativa	Descripción
Cambio de materiales en sobres de correspondencia	En el 2017 las medidas que se vienen aplicando desde 2011 continuaron vigentes, logrando la reducción en el consumo de papel y el impacto de los residuos que generan nuestras operaciones. Las prácticas son: el cambio a papel reciclado (antes papel de fibra nueva) de los sobres de las tarjetas de débitos, la reducción de las medidas de los sobres de correspondencias y el reemplazo de las bolsas plásticas por papel de más fácil degradación, en las que se remiten los extractos.
Extractos digitales	Desde la implementación de la campaña Itaú sin papel, el cliente tiene la opción de recibir sus extractos en formato digital y, de esta manera, evitar la impresión de extractos. Esta campaña junto con otras iniciativas de no impresión resultaron en una optimización en el uso de papel y en el consumo de combustibles utilizado en las entregas. Al cierre de 2017, contábamos con 105.822 cuentas de tarjetas de créditos que no generaban extractos impresos, lo que representa el 25% del total de cuentas. (92.088 cuentas en 2016).
Seguimiento en la cantidad de impresiones	Promovemos el uso de medios digitales en situaciones en que pueda prescindirse del papel mediante el seguimiento mensual de impresiones y copias realizadas en las oficinas. En 2017, en promedio se han realizado 459.011 impresiones.

Emisión de gases del efecto invernadero (G4-EN15) (G4-EN16) (G4-EN17) (G4-EN30) (ODS 3.9) (ODS 12.4)

Como una unidad subsidiaria de Itaú Unibanco Holding S.A., desde Itaú Paraguay, medimos nuestras emisiones de gases del efecto invernadero desde 2011[37].

Para el cálculo de nuestras emisiones fue considerado el consumo de combustibles en vehículos de la flota de la empresa, en vehículos propios de colaboradores para viajes por trabajo, en viajes realizados por colaboradores por vía aérea, en el transporte interno de correspondencias para Asunción y Gran Asuncion, en los generadores de electricidad ubicados en predios del Banco y a partir de un relevamiento sobre la forma de transporte de colaboradores en sus trayectos de ida y vuelta hasta sus oficinas (commuting); también se incluye el combustible consumido en estos traslados.

Sobre el consumo de energía eléctrica son consideradas todas las sucursales y predios administrativos con las exclusiones mencionadas en el apartado "Consumo de recursos".

Los valores de las emisiones están expresados en toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO2e), el cual expresa la cantidad de los diferentes gases del efecto invernadero en términos de la cantidad de dióxido de carbono. Asimismo, las emisiones se presentan organizadas en alcances; en el Alcance 1 se incluyen las emisiones directas relacionadas a las actividades internas de la empresa, el Alcance 2 contempla emisiones indirectas de la empresa (en nuestro caso, vinculadas a la energía adquirida) y el Alcance 3 reúne a las emisiones que tienen que ver con la cadena de producción.

37 Como signatario del *Carbon Disclosure Project* (CDP), Itaú Unibanco Holding S.A. divulga anualmente sus emisiones de gases del efecto invernadero. Para el efecto construye un inventario considerando lineamientos de la metodología del *GHG Protocol*.

Emisiones de CO_2e

Alcances y fuentes	2017	2016
Alcance 1	**132**	**122**
Combustibles en generadores	18	23
Combustibles en vehículos de la flota Itaú	114	99
Alcance 2	**0**	**0**
Consumo de electricidad en predios del Banco[38]	0	0
Alcance 3	**759**	**712**
Commuting: traslados de colaboradores	499	483
Viajes aéreos	73	50
Transporte de correspondencia interna	36	37
Traslado de colaboradores por cuestiones de trabajo	151	142

891 toneladas
de CO_2e emitidas en 2017

Compensación de emisiones
En 2017, hemos realizado un relevamiento de algunas de las opciones disponibles en nuestro país para compensar el impacto de nuestras emisiones de gases del efecto invernadero.

Considerando las emisiones desde 2011 a 2016, hemos emitido 4.174 toneladas de CO2e, las cuales serán compensadas a través del apoyo a la conservación de la Reserva Natural del Bosque Mbaracayú (Departamento de Canindeyú). Estas compensaciones se harán efectivas en 2018.

El acuerdo establecido con la Fundación Moisés Bertoni –organización encargada de la administración y custodia de la Reserva- implica, además, el apoyo a un proyecto que será desarrollado por las alumnas del Centro Educativo Mbaracayú (ubicado en la misma Reserva) y que tendrá beneficios socio-ambientales y económicos.

Los detalles sobre el proceso de compensación y el proyecto en cuestión serán presentados en el próximo reporte. (ODS 15.2)

Otras iniciativas

Torre Itaú. Nuevo edificio administrativo
A principios del año 2017, se realizó la mudanza de sede administrativa, lo que representó varios cambios muy positivos desde el punto de vista ambiental y social; esto considerando que el actual edificio corporativo cuenta con tecnologías innovadoras que permiten la optimización del uso de energía y otros recursos.

En tal sentido, se cuenta con un sistema de climatización que garantiza un mayor ahorro energético; funciona mediante una tecnología de circulación de agua en lugar de gases refrigerantes (Chillers). Las fachadas están constituidas por un sistema denominado "muro cortina", compuesto por doble vidriado hermético y paneles composite, que ofrece mayor iluminación natural y menor radiación solar, conservando la temperatura y aislando los decibeles del exterior, pues consiste en una envoltura independiente de la estructura propia del edificio.

El suministro eléctrico se realiza en baja tensión, con una potencia suficiente para satisfacer las necesidades de los usuarios del edificio; está respaldado por generadores de alta capacidad, ubicados dentro de cabinas insonorizadas que mantienen el nivel de ruido dentro de límites aceptables. La iluminación utiliza tecnología LED y lámparas de alta eficiencia. (ODS 7.3)

38 El consumo de energía eléctrica no genera emisiones pues la energía que consumimos es producida de forma hidráulica (100% renovable).

Otras características de la Torre son:

• Cuenta con una estructura antisísmica y con escaleras presurizadas para casos de emergencia.

• Conserva la buena práctica de los simulacros de incendio, a modo de entrenamiento para casos de siniestro, así como el apagado automático de luces y acondicionadores de aire regularmente a las 19.00 horas, salvo en excepciones previstas y en las áreas ocupadas las 24 horas del día.

Por otra parte, las aguas residuales del edificio reciben un tratamiento anaeróbico antes de ser liberadas a la red pública. El producto sólido, remanente tras el filtrado realizado a las aguas, es eliminado con un procedimiento certificado de respeto con el medio ambiente.

El cambio a esta nueva sede ha incluido la enfermería, sala de lactancia y cafetería, adicionándose nuevas dependencias, tales como vestuario, con duchas y lockers, salas de reuniones informales, así como estacionamiento para bicicletas y motos.

A partir de la mudanza, el 100% de los colaboradores, así como clientes y visitantes del Banco llegados en vehículo propio, tienen disponible un puesto de estacionamiento dentro de la torre. El edificio cuenta con accesos y dependencias inclusivas que facilitan el ingreso y permanencia de personas con discapacidad.

Apoyo a proyecto de investigación para innovación tecnológica
En el año se ha brindado apoyo al proyecto "Invernadero Tecnológico Smart Ñemity" mediante la dotación de equipamientos y materiales. Este proyecto es una iniciativa de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción en alianza con otras entidades, como la Facultad de Agronomía de la misma institución.

Este proyecto busca la automatización de algunos procesos mecánicos en tareas de mantenimiento de cultivos en invernaderos, tales como el riego y la iluminación a partir del desarrollo de tecnología que permite medir temperaturas y niveles de humedad en viveros.

Productos y servicios

Análisis de impacto socio-ambiental en operaciones de crédito
(FS15) (ODS 10.5) (ODS 8.4) (ODS 2.3) (ODS 9.2) (ODS 15.1)
En diciembre de 2017 fue divulgada la nueva Política de Gestión de Riesgo Socio-ambiental (GRSA) y su correspondiente Manual de Procedimientos. Dicha Política establece directrices ambientales y sociales para incorporarlas en el proceso de análisis y concesión de crédito para clientes de la Banca Corporativa y del segmento de empresas Pypes.

La Política de GRSA junto con su Manual de Procedimientos de GRSA establecen entre otros aspectos: una lista de actividades restrictivas para recibir financiamiento del Banco; define el proceso para asignar niveles de análisis y gestión de riesgo socio-ambiental a clientes teniendo en cuenta el tipo actividad y su exposición de crédito; define los cuestionarios de evaluación de riesgos socio-ambientales que serán aplicados según el nivel de riesgo socio-ambiental del cliente y los documentos que deben ser solicitados al mismo, según cada caso.

El análisis de riesgo abarca verificaciones de documentos, revisiones satelitales de los terrenos y visitas in situ a las instalaciones de empresas de los clientes para los casos en que sea necesario. Además, la misma contempla la definición de planes de acción con medidas mitigatorias a ser aplicadas en determinadas situaciones en las que durante el proceso de análisis se detecten incumplimientos de reglamentaciones legales o riesgos no mitigados en las actividades de clientes.

Por último, el análisis cuenta con una etapa de seguimiento de riesgo socio-ambiental, que implica un monitoreo anual de los clientes, para verificar el cumplimiento de las normativas legales, la existencia de riesgos socio-ambientales nuevos, el cumplimiento de planes de acción que hayan sido acordados en la revisión anterior, y cualquier otro aspecto socio-ambiental relacionado a la actividad desarrollada por el cliente.

Para asegurar el entendimiento sobre las directrices y procedimientos de la nueva versión de la política, se han desarrollado entrenamientos con analistas de crédito y gerentes de cuentas de los segmentos comerciales mencionados, y analistas de monitoreo de créditos. Además, se han realizado entrenamientos con representantes de la Banca Corporativa, el área de Pypes, Créditos PF y PJ, Jurídico, Sustentabilidad, Controles Internos y Riesgo Operacional y, Monitoreo de Créditos, sobre gestión de riesgo socio-ambiental, Principios del Ecuador y los avances de la gestión de riesgos de Itaú Paraguay.

Análisis de nuevos productos y servicios
En el proceso de evaluación de modificaciones y desarrollo de nuevos productos y servicios, y dependiendo de las características de los mismos, el área de Sustentabilidad, incorpora criterios de análisis ligados a riesgos socio-ambientales. Dentro del proceso de evaluación, se analiza la posibilidad de que el nuevo lanzamiento pueda representar un potencial riesgo en términos de su impacto socio-ambiental. También se considera si las empresas involucradas en el proyecto del producto o servicio (aliados, proveedores, etc) no se encuentran realizando actividades incluidas en la lista de actividades prohibidas del Banco. (FS15) (ODS 10.5)

Generación de conciencia y articulación

Mesa de Medio Ambiente del Pacto Global
Como miembros de la Red del Pacto Global en Paraguay integramos la mesa temática de Medio Ambiente. Desde este espacio participamos en la definición de acciones y contenidos que, tomando como referencia la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo, apuntan a promover el desarrollo sostenible.

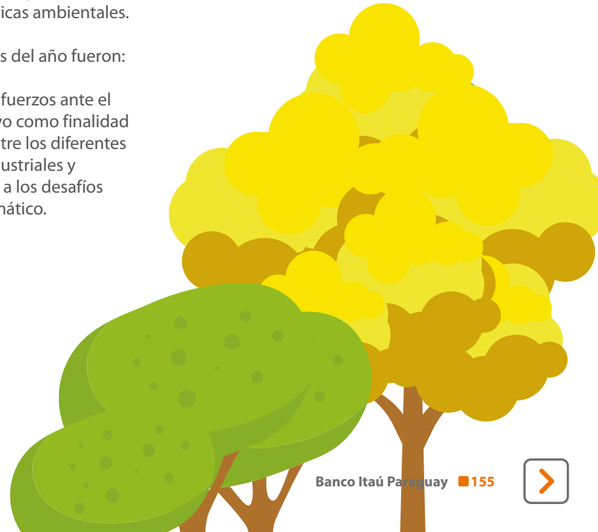
Al respecto, durante 2017, acompañamos la realización de capacitaciones internas (entre los miembros de la Mesa) para afianzar los conceptos y conocimientos, así como intercambiar experiencias y buenas prácticas. Una acción similar realizamos con miembros de otras mesas temáticas para estimular que nuevas organizaciones emprendan mejores prácticas ambientales.

Las actividades destacadas del año fueron:

• El evento "Articulando Esfuerzos ante el cambio climático", que tuvo como finalidad definir líneas de acción entre los diferentes actores empresariales, industriales y sociales, para hacer frente a los desafíos que implica el cambio climático. (ODS 13.3)

• El Encuentro "Jóvenes por las metas globales" organizado por la AIESEC en Paraguay, la actividad se realizó en la Universidad Nacional de Asunción y tuvo como objetivo informar a los jóvenes sobre la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

• La Conferencia "Liderando la Sostenibilidad desde la Empresa hacia su Cadena de Valor: la experiencia de Walmart", organizada conjuntamente con la WWF Paraguay. Esta actividad contó con la participación especial de Abdías García Machado, Coordinador de Sostenibilidad de Walmart Brasil y Carlos Saviani, Vicepresidente de Alimentos Sustentables de WWF-US. Ambos compartieron sus experiencias de trabajo en materia de políticas de innovación y sustentabilidad para las empresas.



Mesa de Finanzas Sostenibles
(ODS 8.4)

Creemos que el sector financiero, se encuentra en una posición privilegiada para contribuir con la transición hacia una economía socialmente inclusiva y más responsable de los impactos ambientales que generan las empresas.

Desde 2014, participamos de la Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS), en la que en conjunto con otras instituciones bancarias del país y en alianza con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, se trabaja para promover la aplicación de buenas prácticas ambientales en la gestión interna de las empresas, así como en el análisis del riesgo y toma de decisiones basados en el impacto ambiental potencial de las operaciones que se financian.

Durante el año, se trabajó en la gobernanza de la organización, la capacitación, difusión y establecimiento de alianzas, a través de varias medidas.

Se elaboró el Plan de Gobierno Corporativo, el Reglamento Interno y el Código de Ética de la Mesa de Finanzas Sostenibles. Así también, se conformó la Comisión de Estándares de la Mesa, con el fin de crear estrategias de aplicación en forma equilibrada entre todos los Bancos, partiendo de la realidad de cada entidad y definiendo líneas de base a modo de límites mínimos. Igualmente, se creó el Consejo Supervisor de la Mesa de Finanzas Sostenibles, con el fin de impulsar de una mejor manera el cumplimiento de los objetivos.

Entre los espacios de formación desarrollados en el año, se destacan tres capacitaciones sobre legislación ambiental, realizadas con el objetivo de dar a conocer y sensibilizar a la banca y al sector empresarial sobre el marco regulatorio local en materia ambiental vigente y mecanismos de acción en caso de infracción, como también con el de mejorar el análisis de los proyectos a financiar. De los encuentros participaron gerentes y funcionarios de bancos de las áreas de gestión ambiental y social. También, se participó de la creación de la Mesa Paraguaya de Carne Sustentable y la MFS aceptó integrar la Comisión Directiva de la misma, con el cargo de Tesorería, así como participar activamente de las reuniones y actividades.

Por otra parte, se organizó en Asunción, con el apoyo de *Green Commodities* el "Seminario sobre tendencias globales de sustentabilidad para el sector financiero", con el objetivo de presentar el concepto de Responsabilidad Social Empresarial como un modelo de gestión y relacionarlo con las principales tendencias relativas a la Sustentabilidad que revelan la evolución de la temática en el sector de las finanzas, a nivel global y regional.

Otras iniciativas de las que se tuvo participación como MFS fueron:

- El seminario internacional "Paraguay: Asociaciones público-privadas para promover la producción de Commodities libre de deforestación".
- El "Taller Avanzado de Capacitación en Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales", siempre con el apoyo de *Green Commodities*. El programa de capacitación de este taller fue desarrollado por la UNEP-Fi en colaboración con el Proyecto EcoBankin del INCAE Business School. A partir de este año la MFS se adhiere a la UNEP-FI como institución de apoyo, formalizando el vínculo existente entre la MFS y la iniciativa.
- El lanzamiento de la Plataforma de Soja y Carne en los Departamentos de Itapúa y Alto Paraná, en el marco del Proyecto Paisajes de Producción Verde. La MFS forma parte del grupo que estará en ambas plataformas.v
- Se firmó el convenio marco de cooperación entre la SEAM y la MFS, principalmente para capacitaciones y asesoramiento técnico, así como para la creación de canales de acceso a la información pública ambiental.
- Finalmente, cabe destacar que se realizó el taller Especializado sobre estándares de la IFC, así como una capacitación sobre implementación de la Guía Ambiental y Social para el financiamiento de la Actividad Agrícola en Paraguay.

7. Desafíos para 2018

Nuestros principales desafíos para 2018, fueron definidos para atender las nuevas prioridades estratégicas establecidas en 2017 y que en este reporte se presentaron en la sección "Perfil general".

A partir de estas prioridades y teniendo en cuenta el buen gobierno y sustentabilidad como componentes transversales a las mismas, se ha generado una agenda de iniciativas y acciones cuya evolución cuenta con un cercano acompañamiento de los ejecutivos del Banco, lo que nos permite asegurar la focalización de nuestros equipos para lograr los resultados que esperamos.

Dentro del grupo de prioridades que trabaja desde un enfoque de transformación en la empresa, los desafíos son los siguientes:

Centralización en el Cliente
- Mantener un monitoreo constante de nuestros indicadores de satisfacción de clientes.
- Fortalecer nuestra Cultura de Calidad de Servicio en los distintos segmentos de negocio.
- Mejorar los tiempos de respuesta al cliente en los principales reclamos.

Transformación Digital
- Aumentar la cantidad de clientes que utilizan nuestros canales digitales.
- Ofrecer nuevas soluciones a clientes a través de los servicios de 24 horas en Internet y Mobile Banking.
- Mantener la satisfacción de nuestros clientes con los servicios ofrecidos en los canales digitales.

Gestión de Personas
- Mantenernos dentro de las mejores empresas para trabajar en Paraguay.
- Generar nuevos espacios de desarrollo y de formación en liderazgo para los colaboradores.
- Innovar en prácticas y acciones que permitan la atracción y retención de talentos.

Dentro de nuestro enfoque de mejora continua, determinamos los siguientes desafíos:

Rentabilidad Sustentable
- Evaluar procesos internos para garantizar índices de eficiencia que nos lleven a una actuación aún más diferenciada, considerando la experiencia del cliente como punto crucial de esta ecuación.
- Acompañar la transformación digital a través de indicadores que nos permitan conocer su evolución y contribución con los resultados del Banco.

Gestión de Riesgos
- Reconocer, identificar y mitigar riesgos en toda la organización.
- Fortalecer la Cultura de Riesgos para estimular que los colaboradores se conviertan en gestores de riesgos y así se constituyan como el primer canal de mitigación.

08

GRI y ODS

8. Matriz de Contenidos GRI y ODS

En este apartado, presentamos el resumen de contenidos contemplados en la metodología GRI 4 que fueron incluidos en este Reporte de Sustentabilidad. Teniendo en cuenta la información desarrollada, nos auto-posicionamos en el nivel de conformidad "Esencial" con la Guía G4. (G4 - 32)

También se presenta el cuadro "Objetivos de Desarrollo Sostenible" para hacer referencia a las informaciones relacionadas con los ODS.

Contenidos GRI

	Contenidos Básicos Generales	Página/Respuesta
	Estrategia y análisis	
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	10,11.
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	10, 11, 28 a 31, 157.
	Perfil de la Organización	
G4-3	Nombre de la organización.	Banco Itaú Paraguay S.A.
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	103 a 110.
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Casa Matriz: Oliva 349 esq. Chile. Asuncion, Paraguay. Sede Corporativa: Avda. Santa Teresa y Herminio Maldonado. Asunción, Paraguay.
G4-6	Países en los que opera la organización.	20, 21.
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	60.
G4-8	Mercados servidos.	20, 21, 41, 42.
G4-9	Dimensiones de la organización.	56, 57, 106, 107.
G4-10	Desglose de empleados de la organización.	85, 87, 89. La mayor porción de las actividades de la empresa es desarrollada por colaboradores con contratos directos con la empresa. No se han tenido situaciones que hayan generado cambios significativos en el número de empleados.
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	95.
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	144 a 147.
G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	En septiembre de 2017 se realizó la venta del 0,00312% del paquete accionario de Itaú Previdenciaria Ltda. a Itaú IBBA Participações Ltda.
G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	43.
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	25 a 27, 46, 47.
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que pertenece la organización.	25 a 27.
	Aspectos Materiales y de Cobertura	
G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.	Los estados financieros y contables incluidos en este informe al igual que las otras informaciones se refieren en su totalidad a los resultados y operaciones de Banco Itaú Paraguay S.A.
G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	69 a 79.
G4-19	Listado de aspectos materiales.	72 a 78.
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	73 a 78.
G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.	73 a 78.
G4-22	Descripción de las consecuencias de las re-expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	No existieron re-expresiones en esta edición del Reporte.
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	70.
	Participación de los Grupos de Interés	
G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	69.
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	69.
G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	69, 71.
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	69.

Perfil de la Memoria

G4-28	Período objeto de la memoria.	Enero a Diciembre de 2017.
G4-29	Fecha de la última memoria.	Publicación en julio de 2017 sobre la gestión de 2016.
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	Anual.
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	6.
G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.	6. El documento no ha sido sometido a verificación externa.
G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	No se han aplicado políticas ni prácticas de verificación por lo mencionado en el indicador G4-32.

Gobierno

G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	36 a 42.
G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	38.
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno, en temas económicos, ambientales y sociales.	No se han realizado procesos de consultas estructurados entre representantes del órgano superior de gobierno y los grupos de interés. Sí existen, naturalmente, encuentros y relacionamiento entre integrantes del Comité Ejecutivo y colaboradores, clientes, proveedores, representantes de instituciones gubernamentales y de organizaciones aliadas.
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	37, 38.
G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	38.
G4-40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, y criterio utilizado para la nominación y selección de los miembros del primero.	37, 38.
G4-41	Procesos para prevenir y gestionar posibles conflictos de intereses en el órgano superior de gobierno.	48.
G4-42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	36.
G4-43	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno con relación a los temas económicos, ambientales y sociales.	Los miembros del Directorio y del Comité Ejecutivo también participan de los programas de entrenamientos. Ver "Entrenamiento y desarrollo" en la sección "Colaboradores".
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno con respecto a la gobernanza de los temas económicos, ambientales y sociales.	38, 90.
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	45, 46.
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos organizacionales de gestión del riesgo de temas económicos, ambientales y sociales.	45.
G4-47	Frecuencia de supervisión del órgano superior de gobierno sobre los impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.	45.
G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.	Superintendencia de Personas, Calidad de Servicios, Sustentabilidad y Marketing.
G4-51	Políticas remunerativas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	94.
G4-52	Proceso para determinar la remuneración.	94.

Ética e Integridad

G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	22, 23.
G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	98, 99.
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	98, 99.

Contenidos Básicos Específicos — Página/Respuesta

Categoría Economía

Desempeño Económico*

G4-DMA	La rendición de cuentas forma parte de las prácticas sistemáticas del Banco; no solo considerando que es un requisito del ente rector (Banco Central del Paraguay), sino como parte del compromiso asumido entre sus acciones estratégicas para alcanzar la sustentabilidad. En esa línea, la gestión económica de Itaú es auditada externamente. Los principales estados contables e indicadores financieros, junto con la información sobre el valor económico generado y distribuido por la empresa, se encuentran disponibles en la sección Desempeño económico y financiero. Además ver la sección "Materialidad de los temas".	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	52.
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	Itaú no recibió, hasta la fecha, fondos del gobierno.

* Aspecto material

Presencia en el mercado*

G4-DMA	Ver sección "Materialidad de los temas".	
G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	94.
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	37, 39.

Consecuencias económicas indirectas*

G4-DMA	Ver sección "Materialidad de los temas".	
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	Ver las secciones "Sociedad" y "Medio ambiente".
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	104, 129, 130.

Categoría Medio Ambiente

Materiales*

G4-DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 148, 149.	
G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	149.
G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.	No se cuenta con un registro de materiales utilizados reciclados.

Energía*

G4-DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 148, 149.	
G4-EN3	Consumo energético interno.	151
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	151, 152. Se mencionan iniciativas de reducción del consumo energético en la sección "Medio ambiente" pero no se cuenta aún con registros de reducciones logradas.

Agua*

G4-DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 148, 149.	
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	150.
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No se ha reciclado o reutilizado agua en el año.

* Aspecto material

Biodiversidad*

G4- EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la diversidad.	No contamos con centros de operaciones ubicados en áreas protegidas o no protegidas de gran valor para la biodiversidad.
G4- EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios.	Idem anterior.

Emisiones*

G4-DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 148, 149, 152, 153.	
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	152, 153.
G4-EN16	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 2).	152, 153.
G4-EN17	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	152, 153.

Efluentes y residuos*

G4-DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 148, 149.	
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	149, 150.

Cumplimiento regulatorio*

G4-DMA	Ver sección "Materialidad de los temas"	
G4-EN29	Valor monetario de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	En el año no se han recibido multas o sanciones al respecto.

Transporte

G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte personal.	152, 153.

Evaluación Ambiental de Proveedores*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 144 a 146.	
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios ambientales.	Los procesos de homologación, tanto administrativa como técnica -a partir de la adhesión al código de ética de proveedores y la verificación in situ- implican examinaciones indirectas del comportamiento de la empresa en su dimensión ambiental. Se han incorporaron a la evaluación de propuestas durante los procesos de compras; criterios relacionados a la gestión ambiental y social del proveedor. En el año, 361 proveedores participaron de concursos en los que se tuvieron en cuenta estos criterios.

* Aspecto material

G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	No se han realizado verificaciones exhaustivas que permitan identificar impactos ambientales significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro.

Mecanismos de reclamación ambiental

G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	En el periodo no se han recibido reclamos al respecto.

Categoría Desempeño Social

Prácticas Laborales y Trabajo Digno

Empleo*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 88, 94, 95.	
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	88, 89.
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	94, 95.
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	95.

Salud y Seguridad en el Trabajo*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y página 96.	
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	95.
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad.	No contamos con actividades en las que exista un riesgo elevado de enfermedad para nuestros colaboradores.

Capacitación y Educación*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 84, 90, 91.	
G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	93.
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	90, 91.
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.	90.

* Aspecto material

Diversidad e igualdad de oportunidades*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y página 38.	
G4-LA12	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	39, 85, 87.

Igualdad de retribución entre hombres y mujeres*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y página 94.	
G4-LA13	Relación entre el salario de hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	94.

Evaluación de las prácticas laborales de los Proveedores*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 144 a 146.	
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios de prácticas laborales.	Dentro del proceso de homologación técnica, la cual implica visitas al proveedor y verificaciones mediante entrevistas con representantes de las empresas, se incluyen ítems sobre trabajo infantil, trabajo forzoso, discriminación, asedio, salud y seguridad, libertad de asociación y derecho a negociación colectiva. En el año, 13 proveedores pasaron por el proceso.
G4-LA15	Impactos negativos significativos reales y potenciales sobre prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	No se han realizado verificaciones exhaustivas que permitan identificar impactos negativos significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro sobre prácticas laborales.

Mecanismos de Reclamos sobre Prácticas Laborales*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y página 98.	
G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.	99.

Derechos Humanos

Inversión

G4-HR2	Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos, incluyendo porcentaje de empleados formados.	Si bien no existen entrenamientos que incluyan explícitamente contenido sobre derechos humanos, la construcción del código de ética contempla nociones sobre los mismos en sus principios y directrices. Ver información de entrenamientos sobre el código de ética en la sección "Ética".

* Aspecto material

No discriminación*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 25, 26. Nuestro código de ética promueve el respeto de los derechos humanos y la diversidad social. Menciona la adopción de prácticas de prevención y combate a todo tipo de discriminación, acoso, prejuicio y condiciones de trabajo indignas (como el trabajo infantil o forzoso).	
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	99.

Libertad de asociación y negociación colectiva*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 25, 144 a 146. En cuanto a las relaciones laborales, el Código de Ética en su principio de Identidad, establece la valoración de los colaboradores al garantizar sus derechos de negociación colectiva y de libre asociación partidaria, religiosa y sindical.	
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados y medidas adoptadas para defender estos derechos.	No se han realizado verificaciones exhaustivas que permitan identificar impactos significativos negativos, reales y potenciales en la cadena de suministro sobre libertad de asociación, derecho a acogerse a convenios colectivos, explotación infantil, trabajo forzoso, y derechos humanos, pero en los 13 procesos de homologación técnica (con 13 empresas) realizados en 2017, no se han identificado irregularidades sobre estos puntos según las declaraciones en entrevistas y el resultado de las visitas.

Trabajo infantil*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 25, 26, 144 a 146. Nuestro código de ética promueve el respeto de los derechos humanos y la diversidad social. Menciona la adopción prácticas de prevención y combate a todo tipo de discriminación, acoso, prejuicio y condiciones de trabajo indignas (como el trabajo infantil o forzoso).	
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a la abolición del trabajo infantil.	Ídem respuesta en G4- HR4.

Trabajo forzoso*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 25, 144 a 146. Nuestro código de ética promueve el respeto de los derechos humanos y la diversidad social. Menciona la adopción prácticas de prevención y combate a todo tipo de discriminación, acoso, prejuicio y condiciones de trabajo indignas (como el trabajo infantil o forzoso).	
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo para ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo infantil forzoso.	Ídem respuesta en G4- HR4.

Medidas de seguridad

G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	En el año, 36 agentes de seguridad (representa el 36,7% del total) que cumplía funciones en nuestros centros de operaciones, participaron del entrenamiento "Derechos de la niñez, derechos humanos y seguridad".

* Aspecto material

Derechos de la población indígena

G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	No se han tenido casos.

Evaluación de Proveedores sobre Derechos Humanos*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 25, 144 a 146.	
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios de derechos humanos.	No existe una evaluación específica sobre derechos pero si existen verificaciones relacionadas a prácticas laborales en el proceso de homologación técnica y la adherencia al código de ética contiene puntos relacionados a derechos de las personas. En el año, 13 proveedores pasaron por el proceso de homologación técnica.
G4-HR11	Impactos negativos significativos reales y potenciales sobre derechos humanos en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	Ídem respuesta en G4- HR4.

Mecanismos de reclamación en materia de Derechos Humanos

G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	99.

Sociedad

Comunidades locales*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 24, 118.	
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunicad local.	118, 142, 143.
G4 FS13	Puntos de acceso en áreas poco pobladas o en desventaja económica, por tipo.	Según la DGEEC, en su informe Mapa de Pobreza, los departamentos del país con más del 40% de la población en situación de pobreza son: San Pedro, Caaguazú, Caazapá, Concepción, Alto Paraguay y Guairá. De estos departamentos, que serían los seis más pobres del país, el Banco y/o la Fundación Itaú desarrolló iniciativas, a excepción de Alto Paraguay. Por otro lado, en Caaguazú, Concepción y Guairá, el Banco cuenta con algún centro de operación (sucursal, centro de atención o Puesto Express). Ver la tabla "Iniciativas por departamento" en la sección "Sociedad".
G4 FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas con deficiencias.	Hemos instalado un cajero automático, en la Sede de la SENADIS de Fernando de la Mora, con adecuaciones de acceso en infraestructura para personas usuarias de sillas de ruedas.

* Aspecto material

Lucha contra la corrupción*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 48, 49, 91.	
G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	46.
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	48.
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	99.

Política Pública

G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	El Banco no realiza contribuciones a partidos políticos.

Prácticas de competencia desleal*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" Consideramos que la existencia de competencia es esencial para que los clientes y consumidores puedan ejercer su derecho a la libre elección. No obstante debemos permanecer atentos a dos tipos de prácticas: la competencia desleal la cual recurre a artimañas para privilegiar a empresas en perjuicio de otras, y la formación de trusts o carteles que someten al mercado a operativas que perjudican a los compradores. Por esto actuamos en conformidad con los preceptos de libre competencia y respetamos la reputación y las opiniones de nuestra competencia.	
G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No se han tenido casos.

Cumplimiento regulatorio

G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	No se han recibido sanciones o multas relacionadas al asunto.

Evaluación de la repercusión social de los proveedores*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 144 a 146.	
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	El Proveedor firma un Código de Ética relacionado a aspectos sociales y se realizan verificaciones sobre repercusiones de la empresa de diferentes índoles durante los procesos de homologación administrativa y técnica. En 2017 se contaba con 1.517 proveedores homologados administrativamente (941 proveedores activos) y se realizaron 13 homologaciones técnicas nuevas.
G4-SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	No se han realizado verificaciones exhaustivas que permitan identificar impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro.

* Aspecto material

Mecanismos de reclamación por impacto social

G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se han recibido reclamaciones sobre el asunto.

Responsabilidad sobre productos

Salud y Seguridad del Cliente*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 64, 112, 117, 155.	
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.	No se han identificado casos.

Etiquetado de productos y servicios*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 110 a 113.	
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	No se han registrado casos de incumplimiento.
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	113, 114.
G4 FS15	Políticas para el buen desarrollo y venta de productos y servicios financieros.	91, 98, 110, 114, 154, 155.
G4 FS16	Iniciativas para mejorar la educación financiera, por tipo de beneficiario.	65, 97, 116, 117, 129.

Comunicaciones de Mercadotecnia*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 110, 112.	
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se han tenido casos.

Privacidad del Cliente*

G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y página 117.	
G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Se ha recibido un reclamo de un cliente de este tipo en el año, el cual fue finalizado a inicios de 2018.

Cumplimiento regulatorio

G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto de incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	No se han recibido multas al respecto.

* Aspecto material

Suplemento del Sector Financiero		Página/Respuesta
	Portafolio de productos*	
G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas" y páginas 119, 149, 154, 155.	
G4 DMA.	Anteriormente FS1 (Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocios).	119, 149, 154, 155.
G4 DMA.	Anteriormente FS2 (Procedimientos para evaluación y clasificación de riesgos ambientales y sociales de las líneas de negocio).	154, 155.
G4 DMA.	Anteriormente FS3 (Proceso para el monitoreo de implementación, por parte del cliente, del cumplimiento de exigencias ambientales y sociales incluidas en contratos o transacciones).	154, 155.
G4 DMA.	Anteriormente FS4 (Procesos para mejorar la competencia del personal en la implantación de las políticas y procedimientos ambientales y sociales aplicados en las líneas de negocios).	154, 155.
G4 DMA.	Anteriormente FS5 (Interacción con los clientes/ inversionistas/aliados comerciales en relación a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales).	154, 155.
G4 FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (Ej. Micro/pequeña y mediana/grande) y el sector de actividad.	55.
G4 FS7	Valor monetario de los productos y servicios creados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio, divididos por finalidades.	No registrado aún.
G4 FS8	Valor monetario de los productos y servicios creados para proporcionar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio, divididos por finalidad.	No registrado aún.
	Auditoría*	
G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas"	
G4 DMA	Anteriormente FS9 (Amplitud y frecuencia de las auditorias para evaluar la implementación de políticas ambientales y sociales, y procedimientos de evaluación de riesgos).	No registrado aún.
	Control accionario activo*	
G4 DMA	Ver sección "Materialidad de los temas".	
G4 FS10	Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medio ambientales y sociales.	No registrado aún.
G4 FS11	Porcentaje de activos sujetos a orden ambiental o social positivo y negativo.	No registrado aún.
G4 DMA	Anteriormente FS12 (Políticas de voto aplicadas a cuestiones ambientales o sociales para participaciones en las cuales la organización declarante tiene derecho a acciones con voto o consejos en la votación).	No registrado aún.

* Aspecto material

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Objetivos		Páginas
ODS 1	Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.	65, 66, 94, 97, 104, 116, 117, 129, 130, 132.
ODS 2	Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.	142, 143.
ODS 3	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.	95, 125, 135, 149, 150, 152, 153.
ODS 4	Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.	93, 121 a 123, 132 a 134, 139, 140.
ODS 5	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	23, 26, 36, 37, 85, 87, 88, 90, 93 a 95, 98, 99, 147.
ODS 6	Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.	125, 135.
ODS 7	Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.	151, 153.
ODS 8	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	23, 26, 66, 67 85, 87, 88, 90, 93 a 100, 104, 133, 139, 140, 145, 146, 149, 151, 154 a 156.
ODS 9	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	154, 155.
ODS 10	Reducir la desigualdad en y entre los países.	65, 66, 91, 98, 110 a 113, 119, 123, 129, 130, 131, 135, 154, 155.
ODS 11	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.	125, 135.
ODS 12	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	149, 151 a 153.
ODS 13	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.	155.
ODS 14	Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.	No aplica.
ODS 15	Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica.	153, 154.

ODS 16	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.	22, 26, 36 a 38, 43, 46 a 49, 68, 69, 80, 98, 146, 147.
ODS 17	Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.	25, 27, 66, 120, 136.

Principios del Pacto Global

	Principios	Páginas
Principio 1	Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados internacionalmente.	23, 24, 26, 27, 99, 145, 146, 147,167 a 169.
Principio 2	Evitar verse involucrados en abusos de los Derechos Humanos.	26, 27, 145, 146, 168, 169.
Principio 3	Apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	23, 24, 145, 146, 167, 168.
Principio 4	Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.	23, 24, 145, 146, 167, 168.
Principio 5	Apoyar la abolición del trabajo infantil.	23, 24, 26, 27, 145, 146, 168.
Principio 6	Apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	23, 24, 88, 99, 145, 146, 166, 167.
Principio 7	Apoyar la aplicación de un enfoque preventivo frente a los retos ambientales.	135, 148, 149, 154 a 156.
Principio 8	Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	148 a 155
Principio 9	Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.	155, 156
Principio 10	Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas el soborno y la extorsión.	48, 49

Reporte de Sustentabilidad 2017
Banco Itaú Paraguay

Coordinación general
Superintendencia de Personas, Calidad de Servicio, Sustentabilidad y Marketing.

Coordinación de colecta de datos y redacción
Gerencia de Calidad de Servicio y Sustentabilidad.

Asesoría externa
PROYECTARSE. Agencia de Responsabilidad Social y Comunicación Organizacional.

Diseño gráfico e ilustraciones
Graph&co. Comunicación Estratégica.

Imágenes
Archivo de Banco Itaú Paraguay S.A.

Asunción, Paraguay
Junio, 2018

2018® 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 extranjero.

Itaú

Itaú. Hecho para vos.