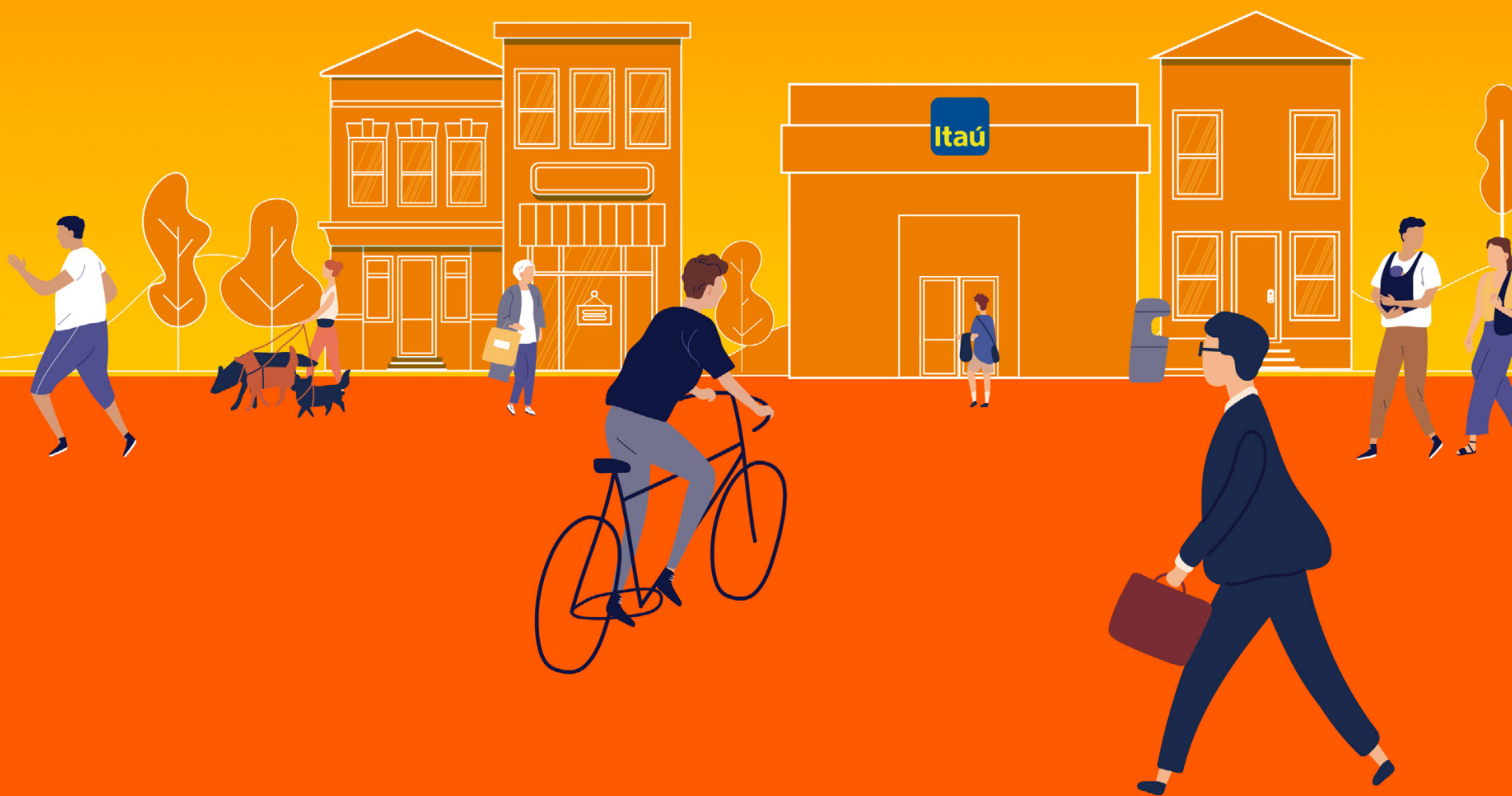


Reporte de
sustentabilidad

2018

Banco Itaú Paraguay



¿Cómo navegar en este Reporte?

Hemos incluido a lo largo de la versión digital de este reporte; vínculos que te permitirán navegarlo en sus secciones de manera cómoda y encontrar ágilmente, informaciones de tu interés.

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.

Índice

01

Contexto

- Sobre este reporte 6
- Contexto global y local 7

02

Mensaje de la Presidente10

03

Perfil

- Perfil general 14
- Visión, cultura y marca 18
- Compromisos y participaciones 21
- Resultados y reconocimientos 24

04

Gobernanza y gerenciamiento de riesgos

- Estructuras y prácticas de gobierno ... 34
- Gerenciamiento de riesgos 41
- Comportamiento Ético 47

05

Desempeño económico y financiero 50

06

Sustentabilidad

- Estrategia de sustentabilidad en los negocios 62
- Gobierno de sustentabilidad..... 65
- Materialidad de los temas 65
- Relacionamiento con grupos de interés 76
 - Colaboradores
 - Clientes
 - Proveedores
 - Sociedad
- Medio ambiente 142

07

Desafíos para 2019 152

08

Índice de Contenidos GRI y ODS 156



Contexto_

1. Contexto

Sobre este reporte

Este Reporte de Sustentabilidad, ofrece informaciones sobre el desempeño social, ambiental y económico de Banco Itaú Paraguay; cubre el periodo 2018 y tiene por intención acercar información relevante a los grupos de interés involucrados en nuestras actividades y operación. Asimismo, el documento incluye dentro de la sección “Sociedad”, un apartado de la Fundación Itaú Paraguay en el que se relatan los resultados de las iniciativas desarrolladas en el periodo dentro de sus ejes de actuación; educación y cultura.

En su octava edición, el Reporte se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 2016. Además, al constituirse este Reporte, en nuestra nueva Comunicación de Progreso del Pacto Global (PG), también tiene en cuenta delineamientos incluidos en la Guía Básica para la elaboración de estas comunicaciones. La divulgación de las informaciones de este documento, nos mantiene, como Participantes Activos del PG. (GRI 102-54)

Al igual que en la edición anterior, a lo largo de las secciones del Reporte se pueden identificar códigos que indican el objetivo y meta de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), a los que se refiere la información o iniciativa en cuestión. En este ejercicio de identificación de vínculos entre las iniciativas de Itaú y los ODS, hemos

tomado en consideración el documento “SDG GRI Linkage” desarrollado por GRI y las Naciones Unidas, el 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.

Así también, el documento indica los códigos de los estándares GRI a los que se refiere la información. En el apartado “Índice de contenidos GRI y ODS” se resumen todos los indicadores atendidos de la metodología adoptada y la ubicación de las informaciones referidas a los ODS.

La versión digital del Reporte junto con las ediciones de años anteriores, se encuentran disponibles en www.itaubank.com.py/Paginas/sobreitau_informes.



¡Danos tu opinión!

Queremos conocer tu opinión sobre nuestro Reporte. Todos los comentarios o consultas sobre el contenido de este Reporte, pueden ser enviados a la dirección de correo electrónico sustentabilidad@itau.com.py. (GRI 102-53)

Contexto global y local

Contexto global

En el año la economía global demostró un buen desempeño (3,7% de crecimiento estimado según el FMI), pese a que se verificó una pequeña desaceleración. El PIB real de los Estados Unidos (E.E.U.U.) creció 2,9% en 2018, luego de una expansión de 2,2% en 2017. Por otro lado, en la Zona Euro, en Japón, China y en otras economías emergentes, el PIB ha desacelerado gradualmente.

En la economía de la Zona Euro, el crecimiento del PIB real se desaceleró para 1,8% en el año, después de haberse expandido a una tasa de 2,4% en el año anterior. La incertidumbre política continúa siendo alta en la región, con inestabilidades en las principales economías.

Sobre China, en el año presentó un crecimiento de 6,6% (0,2% menos en relación a 2017) y para 2019 espera estabilizar su crecimiento a partir de acuerdos comerciales con E.E.U.U. y estímulos fiscales y monetarios.

En la región de América Latina, el crecimiento permaneció frágil, con un desempeño más destacado para Chile y Perú en relación a otros países. En el caso de México, la economía fue perdiendo impulso, debido en parte al crecimiento más débil de los E.E.U.U. Argentina, permaneció con una recesión profunda, como consecuencia del bajo

nivel en los salarios reales, de políticas macroeconómicas rigurosas y de una producción agrícola baja.

Para Brasil, el año estuvo marcado por cambios en la escena política y por la continuidad del proceso discreto de recuperación de su economía. Luego de tres años sucesivos de recesión, demostró un crecimiento de 1,1% tanto para 2017 como para 2018, con un escenario de baja inflación y menores tasas de interés.

Para los próximos años, a pesar del desempeño más lento de algunas economías -en especial en Europa y Asia- se proyecta que la economía mundial crezca 3,5% en 2019 y 3,6% en 2020.



Contexto local

Según las estimaciones del Banco Central del Paraguay (BCP), el crecimiento de la economía paraguaya en 2018 cerró en una tasa de 3,7%, cifra menor a la esperada en las revisiones de setiembre del año pasado (4,3%).

El resultado del Producto Interno Bruto (PIB) de 2018, se debe principalmente al factor climático que afectó la generación de energía eléctrica, así también, los problemas de oferta en el sector ganadero y el menor dinamismo de la ejecución de obras públicas.

Sectores económicos

El desempeño del sector agricultor en el año, fue de 3,3%, inferior en 4,6 puntos porcentuales a las cifras de 2017. El menor crecimiento se debió a menores rendimientos en la cosecha de soja que, si bien fue inferior, registró resultados importantes. Por otro lado, se observó un desarrollo favorable en los registros de producción de trigo, acompañado por mayores volúmenes de producción de otros rubros agrícolas como maíz, mandioca, canola y yerba mate. El sector ganadero también tuvo revisiones a la baja, con un crecimiento estimado de -2,4%, menor al presentado en 2017 (2,9%).

En cuanto al sector industrial, igualmente presentó revisiones a la baja en comparación con el año 2017, pasando de 6,2% en 2017 a 3,7% para 2018. En el último trimestre del año, las actividades manufactureras presentaron una variación negativa en comparación al año anterior debido a un menor desempeño en la

producción de carnes, bebidas y tabaco, aceites, metales comunes, productos metálicos, maquinarias y equipos, entre otros rubros.

Por su parte, el sector de construcciones obtuvo revisiones con cifras menores al año anterior, pasando de 3,5% en 2017, a 0,2% en 2018. Este comportamiento es explicado principalmente por una menor ejecución de las obras públicas.

Con respecto al sector de servicios, puede mencionarse que fue éste el que sostuvo el impulso del desempeño económico, con la menor disminución de las estimaciones de crecimiento con respecto a los demás sectores; pasando de una estimación de crecimiento de 5,3% en 2017 a 5,1%.

Inflación dentro del rango meta

La inflación se ubicó dentro del rango meta, de acuerdo a lo establecido por el BCP, con una tasa de 3,2%, por debajo del 4,5% verificado el año anterior. La mayor presión inflacionaria se dio por el aumento de gastos vinculados al transporte, el pasaje urbano y los combustibles. Además, se registraron aumentos en ciertos alimentos, en servicios para los hogares y en las actividades de recreación y turismo.

Tipo de cambio

El tipo de cambio, en 2018, inicio cotizando en el mercado minorista a 5.570 Gs./USD, valor levemente superior al promedio registrado en diciembre de 2017. En el transcurso del año 2018, el tipo de cambio tuvo una tendencia moderada al alza, registrando el nivel máximo de cotización en los últimos meses del año y el nivel más

bajo en el segundo mes del año.

Balanza comercial con superávit

Al respecto del comercio exterior, las exportaciones totales se situaron en USD 13.821,6 millones al cierre del año 2018 (3,2% por encima de lo registrado en 2017) debido principalmente al aumento de las exportaciones de manufacturas de origen agropecuario, de origen industrial y de productos primarios. Sobre las importaciones totales, estas acumularon un total de USD 12.917,5 millones (12,1% más en relación a lo acumulado a diciembre del año anterior) fundamentalmente por las importaciones para uso interno de bienes intermedios, de capital y de consumo. De esta forma la balanza comercial culminó el año con un superávit de USD 904,1 millones.

Depósitos, créditos y morosidad en el sistema financiero

Al cierre de 2018, el saldo de los depósitos en el sistema financiero fue de Gs. 93,9 billones, lo que representó un aumento de 6,2% en términos nominales. Mientras que el saldo de los créditos otorgados en el sistema presentó un crecimiento de 16% en términos nominales. Este resultado reflejó el dinamismo en el sistema financiero en el cual las entidades demostraron confianza en el mercado y en los agentes económicos.

Por otro lado, la morosidad del sistema financiero se mostró estable durante 2018, con un promedio de 3,2% (3,5% en 2017). Los bancos registraron una morosidad promedio de 3,0% (3,3% en 2017), mientras que las financieras registraron una tasa de 5,9% en promedio (6,6% en 2017).

Tasas de interés

Sobre las tasas de interés, en diciembre de 2018, el promedio ponderado de las tasas activas en guaraníes fue de 15,2%, menor a la cifra de 2017 (15,4%). La reducción se explica principalmente por una leve caída en las tasas de tarjetas de crédito y las tasas personales para las viviendas. De la misma manera, a diciembre, las tasas pasivas en guaraníes presentaron un leve incremento de 4,5%, en comparación al mismo periodo del año anterior (4,4%). En cuanto a las tasas en moneda extranjera, el promedio de las tasas activas de diciembre fue de 7,7% (7,1% en 2017) y para las tasas pasivas fue de 2,5%, (2,3% en 2017).

Perspectivas para 2019

El BCP estima un crecimiento de 3,2% para 2019. Se espera que los sectores agrícola y ganadero presenten un desempeño comprometido debido a los factores climáticos adversos que afectaron las cosechas y al ganado vacuno. Por otro lado el sector secundario, no presentaría cambios y se vería impulsado principalmente por la construcción, la cual podría sostener las disminuciones en el sector de agua y electricidad. El sector terciario, se estima a la baja, debido mayormente a la posible caída del comercio, como consecuencia de las tensiones macroeconómicas que atraviesa Argentina y los problemas geopolíticos en Brasil; principales socios comerciales del país.

En relación al tipo de cambio para 2019, este cerraría en 6.349 Gs./USD, mientras que el nivel de precios en 4,1%.



2. Mensaje de la Presidente (GRI 102-14) (GRI 102-15)



Cada año, a través de nuestro Reporte de Sustentabilidad, compartimos las principales iniciativas realizadas por Itaú con el objetivo de agregar valor a los diferentes públicos con los cuales nos relacionamos. Como institución financiera, somos conscientes del gran efecto multiplicador que podemos lograr con nuestros negocios y del desafío que representa acompañar esta era de transformación que nos exige estar permanentemente preparados para cambios cada vez más frecuentes y significativos. Es por esto que desarrollamos acciones y objetivos dentro de los frentes prioritarios que hemos definido para nuestra estrategia: Centralidad en el Cliente, Transformación Digital, Gestión de Personas, Gestión de Riesgos y Rentabilidad Sustentable.

Los tres primeros frentes -desde una mirada de transformación- parten de poder conocer la experiencia de clientes y colaboradores, para innovar y mejorar. Es así como en el frente de Gestión de Personas, iniciamos un trabajo para conocer mejor las experiencias por las que pasa el colaborador en sus distintos momentos de vida dentro de la institución, así como también una evaluación en términos de salud y seguridad ocupacional con el objetivo de medirnos desde esta perspectiva y ver oportunidades para estar siempre atendiendo las necesidades de nuestros colaboradores en entornos seguros. Nuestra búsqueda por desarrollar personas, cuidarlas y promover un ambiente que propicie la colaboración y compromiso; nos permitió ser reconocidos

por tercer año consecutivo como la mejor empresa para trabajar por Great Place to Work, reconocimiento que nos llena de orgullo y nos alienta a seguir mejorando en este frente.

Creemos que colaboradores con orgullo de pertenecer a la empresa, generan clientes satisfechos por esto trabajamos para hacer llegar a cada uno, la importancia de la centralidad en el cliente que no es otra cosa más que tenerlo presente en todo lo que hagamos. Esto nos desafía a mirar cada proceso y nuevo producto o servicio desde la visión del cliente, por lo cual en el año, escuchamos a más de 16.800 clientes mediante distintas herramientas como encuestas, grupos focales y entrevistas. En 2018, se llevaron adelante más de 80 iniciativas para mejorar procesos a partir del conocimiento de los dolores de los clientes y con la intención de mejorar sus experiencias con Itaú.

El frente de transformación digital lo abordamos transversalmente tanto con colaboradores como con clientes, pues la tecnología es el medio que nos permite mejorar estas experiencias. Con los colaboradores, construimos una cultura digital entrenándolos en metodologías como Agile y Design Thinking y poniendo a su disposición, herramientas que fomentan un trabajo más colaborativo y ágil en las entregas. Mensualmente realizamos encuentros entre colaboradores, para intercambiar conocimientos y experiencias sobre procesos de transformación digital y para reconocer prácticas que nos inspiren en este desarrollo. Para los clientes,

sabemos que la principal entrega de valor que les ofrece la tecnología es la de aprovechar mejor su tiempo. Tras esta premisa, creamos la Cuenta Digital que permite al cliente iniciar los pasos para abrir una cuenta a través de dispositivos móviles sin necesidad de venir al Banco, lo que hace que el proceso de apertura sea más sencillo.

Nuestra Casa Matriz a través del área de LATAM, nos acompaña en este proceso de transformación digital participando de los equipos de trabajo locales lo que acelera la culturalización y nos permite aprovechar toda su experiencia. Con su acompañamiento lanzamos la primera Agencia Digital en Paraguay, que brinda una atención de manera remota por parte de oficiales de cuenta a través de correos electrónicos, chats y teléfono; ofreciendo una propuesta de atención diferenciada con un horario de 8:00 a 20:00 horas.

Sobre los frentes Rentabilidad Sustentable y Gestión de Riesgos, el cuidado en la asignación de los recursos financieros junto con la adecuada gestión de los riesgos a los que estamos expuestos como Banco, nos permitió mejorar nuestro índice de eficiencia operacional pasando de 46,06% en 2017 a 42,06% en 2018.

Desde los frentes de nuestra estrategia de sustentabilidad, continuamos realizando las charlas sobre uso consciente del dinero con las que alcanzamos a más de 8.600 clientes. La orientación financiera es para nosotros un componente fundamental a tener en cuenta para lograr relaciones

transparentes y duraderas con los clientes. En el año, invertimos en proyectos para niños, niñas y adolescentes porque estamos seguros de que jóvenes que aprenden a usar conscientemente su dinero serán adultos que tomen mejores decisiones. La iniciativa Banco de Elecciones llegó a 220 estudiantes de nueve instituciones educativas, quienes a través de encuentros y un seguimiento a lo largo de seis meses, pudieron vivir la experiencia de tomar decisiones para alcanzar metas financieras que les permitió cumplir con sus proyectos.

Consideramos que es esencial poder medir el impacto ambiental de nuestro negocio, compensarlo y reducirlo. Asumimos el compromiso con el medio ambiente a través de nuestros procesos de tratamiento de residuos, de las iniciativas de reducción en el consumo alterando nuestras operaciones y compensando nuestras emisiones de CO₂e mediante una alianza con la Fundación Moisés Bertoni. En el año, fortalecimos la gestión de riesgos sociales y ambientales en las operaciones de crédito que financiamos, a través de nuestras políticas y procedimientos con los que instamos a los clientes corporativos a ser más conscientes sobre los impactos socio-ambientales de sus negocios.

Creemos firmemente en el valor del trabajo en alianzas con miras a lograr el desarrollo de nuestro país, por lo cual estamos presentes en distintos foros para compartir prácticas y tomar aprendizajes. Como participantes del Pacto Global, llevamos adelante iniciativas que suman a la agenda

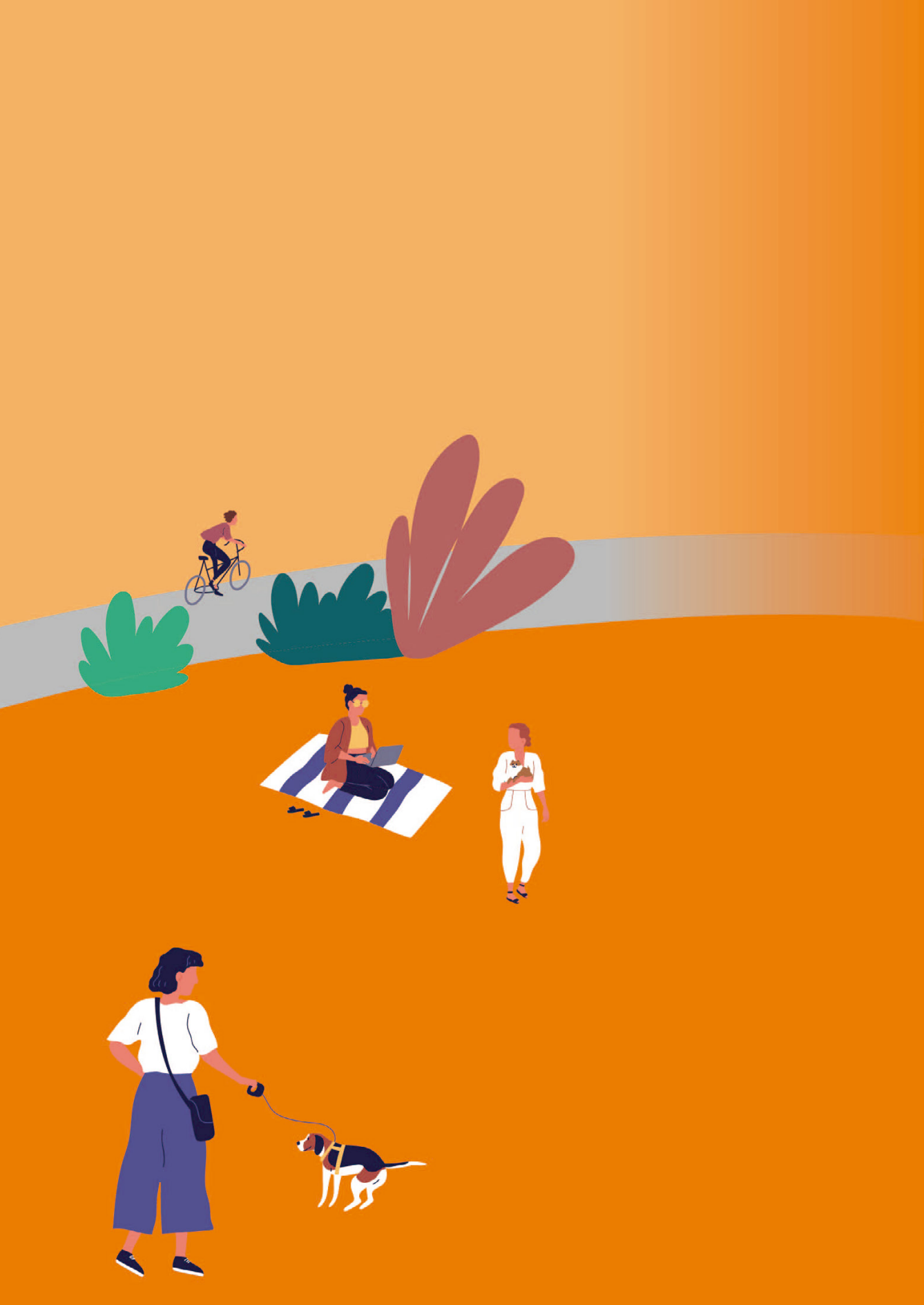
de Objetivos de Desarrollo Sostenible de la cual todos debemos ser protagonistas.

De la mano de la Fundación Itaú y en conjunto con cerca de 40 instituciones aliadas, fortalecemos la aplicación de nuestro propósito de estimular el poder de transformación de las personas. Nos sentimos orgullosos de haber podido alcanzar la vida de más de 130.000 personas mediante nuestra inversión social en 2018. A muchas de ellas, hemos llegado a través de nuestras acciones de voluntariado que permiten a los colaboradores del Banco, sentirse agentes de transformación social.

Los logros de Itaú Paraguay como los reconocimientos de las Revistas Euromoney y Global Finance, son el resultado de un gran equipo que se desafía constantemente y busca agregar valor en cada acción realizada. Para cada uno de ellos mi agradecimiento por su entrega que nos permite ser elegidos por los clientes a quienes nos debemos.

Espero disfruten la lectura de este nuevo Reporte que hemos preparado para ustedes.

Viviana Varas
Presidente
Banco Itaú Paraguay S.A.



B

Perfil_

3. Perfil

Perfil general

Itaú Unibanco Holding
En 2018, se cumplieron diez años de la fusión que dio origen a Itaú Unibanco; el mayor banco privado brasileño en activos totales y líder en Latinoamérica en valor de mercado.

Con un concepto muy claro de qué debería ser un banco y los valores que deberían orientar su actuación, la historia de Itaú comienza en 1924 cuando la unidad bancaria de la Casa Moreira Salles, inicia sus operaciones como corresponsal bancario de los principales bancos del estado de Minas Gerais, transformándose luego en la Unión de Bancos Brasileños (conocida más adelante como Unibanco). La otra parte del origen de Itaú, se remonta a 1943 con la fundación del Banco Central de Crédito en la ciudad de Sao Pãulo.

La fusión en el año 2008, entre Itaú y Unibanco, no se limitó a una unión de negocios, sino a una combinación de dos compañías que complementan sus filosofías y comparten características e historias marcadas por fusiones, adquisiciones e incorporaciones, por la ética y transparencia en los negocios, el respeto por las leyes, la valoración de las personas, la satisfacción de los clientes y el desarrollo social.

De esta forma Itaú Unibanco Holding S.A. se constituye como un conglomerado financiero de capital abierto que, en conjunto con empresas asociadas y

controladas, actúa en la actividad bancaria priorizando operaciones de crédito, servicios, seguros e inversiones.



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. (GRI 102-4) (GRI 102-6)

País	Colaboradores	Agencias y PAB
Argentina	1.692	85
Chile	5.820	199
Colombia	3.495	161
Paraguay	922	44
Uruguay	1.117	27
Otros Países	566	-

Además de su presencia en los países anteriores, Itaú Unibanco posee operaciones fuera de Brasil en México, Panamá, Estados Unidos, Bahamas, Islas Caimán, Portugal, España, Francia, Inglaterra, Suiza, Alemania, en los Emiratos Árabes y en Japón.

Itaú en Paraguay

Nuestra trayectoria en Paraguay inicia en 1978, año en que se instala en el sector financiero del país la empresa Interbanco S.A., la cual en 1995, se convierte en una empresa de Unibanco al integrarse al Grupo Unibanco União de Bancos Brasileiros S.A.

Luego de la fusión entre Itaú y Unibanco, en 2010, Interbanco adopta la marca Itaú y pasa a denominarse Banco Itaú Paraguay S.A. Desde entonces, operamos con dos bancas comerciales -corporativa y consumo- poniendo 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.

El Banco cuenta con 31 Sucursales de servicios completos, 6 espacios Personal Bank, 13 Centros de Atención al y 59 puestos Itaú Express (corresponsales no bancarios). Esto, nos permite estar presentes en 30 localidades del país (9 departamentos). Igualmente nuestros servicios están disponibles las 24 horas para consultas, transacciones y contratación de productos; a través del sitio web, las aplicaciones para celulares, el servicio de atención al cliente a través del teléfono y zonas 24 horas para auto-gestión en sucursales.



Gs. 1.477.283 MM

Valor económico generado

Gs. 778.129 MM

Valor económico distribuido

Gs. 703.666 MM

Utilidades

Gs. 19.765.120 MM

Activos totales

Estrategia de negocios

Las prioridades estratégicas que guían la conducción de los negocios en Paraguay, se derivan de una agenda definida al nivel del Holding, la cual se mantendrá vigente para los próximos años.

Estas prioridades se encuentran 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: Centralidad en el Cliente, Transformación Digital y Gestión de Personas. En el segundo grupo se incluye: Gestión de Riesgos y Rentabilidad Sustentable.

Los aspectos que hacen a la gobernanza y sustentabilidad son componentes fundamentales y transversales a estos frentes prioritarios. 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 alcanzar un crecimiento sostenible en el largo plazo; y, por el otro, la sustentabilidad debe estar integrada a los negocios tanto en asuntos operacionales como comerciales haciendo que las cuestiones socio-ambientales formen parte de nuestra gestión de riesgos y oportunidades.

A continuación, describimos lo que cada frente prioritario representa para nosotros:

Transformación

<p>1 Centralidad en el cliente</p>	<p>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.</p>
<p>2 Transformación digital</p>	<p>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.</p>
<p>3 Gestión de personas</p>	<p>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. (GRI 103-1) (GRI 103-2)</p>

Mejora continua

<p>4 Gestión de riesgos</p>	<p>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.</p>
<p>5 Rentabilidad sustentable</p>	<p>Es optimizar la asignación y gestión de los recursos financieros, esenciales para soñar en grande, 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. (GRI 103-1) (GRI 103-2)</p>



Visión, cultura y marca

Nuestros valores y cultura, orientan la forma en que hacemos negocios en el Banco y cumplen una función clave para alcanzar la Visión y Propósito de Itaú. Estas declaraciones institucionales están presentes en el día a día, guiando el comportamiento de nuestros equipos y dando claridad a las estructuras de gobierno en sus decisiones, tanto en la gestión de las personas como de los negocios, para garantizar que sean realizadas de manera eficiente, ética y transparente. (GRI 102-16) (ODS 16.6)

Visión

Nuestra Visión es “Ser el Banco líder en performance sustentable y satisfacción de los clientes”. 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 y atender debidamente el impacto de nuestras operaciones.

Cultura

“Nuestra manera” es la denominación que damos a la cultura organizacional impulsada por Itaú entre sus colaboradores. Esta cultura define las actitudes que debemos aplicar en los negocios y el estilo de trabajo que nos permitirán alcanzar nuestra Visión.

Los Valores incluidos dentro de “Nuestra manera” son difundidos entre el público interno a través de diferentes herramientas

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.

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.



Una marca con propósito

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 del trabajo que realizamos todos los días y por eso nuestro propósito es: “Estimular el poder de transformación de las personas”. Esto significa, que generemos y ayudemos a generar las transformaciones que queremos ver en nuestro país.

El propósito de Itaú, tiene la intención de potenciar el poder que cada persona tiene para crear y reinventar porque creemos que somos gente que mueve a gente.

Nuestros productos y servicios buscan atender las necesidades de los clientes, lo que se evidencia en nuestro esfuerzo continuo por proporcionar las mejores experiencias. Nuestra campaña institucional “Hay un Itaú para cada uno, hay un Itaú para vos” lanzada en 2018, es el reflejo de esta esencia de ofrecer soluciones ajustadas para cada perfil de cliente, para cada momento de vida.

Buscamos contribuir con el desarrollo del país más allá del impacto que generamos desde nuestros negocios. Es por esto que adoptamos a la promoción de la cultura y la educación, como causas de nuestra marca, en las que invertimos y con las cuales trabajamos en alianza con diferentes organizaciones.

Pilares de actuación de nuestro propósito

La **ética** se encuentra 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.

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



Adoptamos a la promoción de la cultura y la educación, como causas de nuestra marca



Compromisos y participaciones

■ **Compromisos voluntarios (GRI 102-12)**
Voluntariamente hemos adoptado el compromiso de alinear nuestra gestión a asuntos sociales, 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 las condiciones relacionadas a determinados desafíos del país.

• **Pacto Global de las Naciones Unidas**
Desde 2013 somos signatarios de este acuerdo mundial que nos permite como empresa, contribuir con la agenda global de desarrollo, definida por los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que tienen como horizonte de cumplimiento el año 2030. (ODS 17.16)

En 2015, la ONU junto con líderes mundiales adoptaron esta nueva agenda de desarrollo que fue construida a partir de las bases establecidas por los Objetivos de Desarrollo del Milenio, luego de un proceso de consultas que involucró empresas, gobierno y a la sociedad civil global.

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

Nuestra participación dentro del 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 y la Fundación Itaú para dar cumplimiento a los 10 Principios incluidos en el Pacto y que se integran transversalmente a los ODS¹.

Desde el Banco, hemos realizado un análisis en el que se relacionan los ODS con las iniciativas, prácticas y políticas de Itaú, con la intención de monitorear la gestión de los objetivos, visibilizar los esfuerzos ya realizados y orientar nuestra gestión hacia

oportunidades más concretas de acción. Itaú Paraguay integra la Junta Directiva de la Red Local del Pacto Global, representado por la Gerente de Sustentabilidad. Adicionalmente, participamos de dos de las cinco Mesas Temáticas; la de Medio Ambiente y la de Equidad y Prosperidad, realizando diversas actividades alineadas a los ODS, en trabajo coordinado con otras empresas y organizaciones del país. (GRI 103-1)

[Ver más informaciones sobre la participación en esta mesa de trabajo en la sección “Medio ambiente”](#)



1. Este Reporte de Sustentabilidad, se constituye como la sexta Comunicación de Progreso desde nuestra adhesión al Pacto Global.

Principios del Pacto Global

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.

• Empresa Amiga de la Niñez (GRI 103-1) (GRI 130-2) (GRI 103-3)

A través del reconocimiento otorgado por la Agencia Global Infancia, organización especializada en los Derechos de la Niñez y la Adolescencia, desde el año 2015 nos constituimos como una “Empresa Amiga de la Niñez”. La distinción resulta de la revisión de los planes y políticas de la empresa en relación a 32 indicadores, que componen los 10 Principios Empresariales por los Derechos de la Niñez y la Adolescencia. (ODS 16. 1)

La Agencia Global Infancia revisa anualmente los avances en los principios a partir de iniciativas desarrolladas. Estos principios son:

1. Respetar y promover los derechos de la niñez y adolescencia.
2. Contribuir a 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 medioambiente.

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.

En 2018, dando continuidad a la prioridad definida en 2017 de trabajar temas relacionados a niñez y adolescencia con la cadena de suministro, se realizó un encuentro con empresas proveedoras de los rubros; gastronómico, imprenta, limpieza, call center y construcción, en el que fueron desarrolladas cuestiones vinculadas al trabajo infantil y adolescente y sus derechos. Además se compartió el Decálogo del Programa Empresa Amiga de la Niñez, poniendo a disposición de las empresas la posibilidad de acompañamiento para alinear sus prácticas a los mismos.

[Ver más informaciones sobre espacios de formación para proveedores en la sección “Proveedores”](#)

Para colaboradores se ofreció la conferencia “Crianza Positiva” a cargo de especialistas de la Agencia Global, para brindar herramientas y mecanismos que permitan un mejor manejo de las situaciones de estrés en la crianza de los niños, niñas y adolescentes.

Por otro lado, desde el Banco se

desarrollaron nuevas iniciativas dirigidas a niños y adolescentes, relacionadas a educación financiera como la Acción Naranjas y el Programa Banco de Elecciones y, vinculadas a empleabilidad como el Programa Puertas Abiertas.

■ Participaciones (GRI 102-13)

Las participaciones y membresías que tiene Banco Itaú en otras organizaciones es una de las formas en que -a través de la coordinación con otras instituciones- trabajamos con miras hacia el desarrollo sostenible. Este involucramiento nos permite trabajar en la construcción de condiciones y prácticas de mercado más beneficiosas para todas las partes interesadas. (ODS 17. 17)

- **Pacto Global:** Integrando la Junta Directiva y las Mesas de Medio Ambiente y de Equidad y Prosperidad.
- **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.



Resultados y reconocimientos (GRI 102-15)

Principales resultados e iniciativas por frente estratégico

En este apartado mostramos las principales iniciativas desarrolladas y los resultados obtenidos en cada frente estratégico de acuerdo a los desafíos que establecimos para el año.

Centralidad en el Cliente

• **Voz del cliente:** En el año realizamos seis encuentros con grupos de clientes para escuchar sus experiencias y necesidades con respecto a productos como ahorro programado, seguros y su relacionamiento con el Banco desde los segmentos de negocio Pypes y Empresas. Así también realizamos entrevistas personalizadas con 30 clientes sobre diferentes temas como la concesión de créditos, la apertura de cuentas y pruebas del nuevo proceso digital de apertura de cuentas corrientes y de ahorro.

Continuamos además, realizando encuestas que nos permitieron medir la satisfacción de los clientes con nuestros productos y servicios. En 2018, a través de 6 encuestas diferentes, logramos conocer la opinión de más de 16.800 clientes. Entre estas herramientas de consulta, la Encuesta Regional, nos permitió conocer la satisfacción de nuestros clientes en relación a clientes de otras entidades bancarias con lo que pudimos analizar oportunidades para lograr ser líderes en satisfacción de clientes. En la Encuesta, obtuvimos 8,62 puntos en la satisfacción de clientes PF y 8,42 para clientes PJ (sobre 10 puntos).

El análisis de los resultados nos indicó que el cliente sigue valorando y esperando una atención profesional, oportuna y sin problemas.

• **Seguimiento de indicadores:** Para seguir la experiencia del cliente dentro del Banco, el monitoreo de indicadores sobre nuestros procesos permitieron alertarnos sobre desvíos en la calidad de nuestros servicios. De esta forma se trabajó en la revisión de procesos que permitieron mejorar los tiempos de respuesta en cuatro tipos de reclamos recurrentes. La atención en tiempo a los reclamos sobre los servicios 24 horas; sobre reembolsos por duplicación de pagos en tarjetas de crédito; acerca del no expendio de efectivo en cajeros automáticos y; sobre la reversión de comisiones cobradas en cuenta; mejoró en 14%, 73%, 17% y 13%, respectivamente.

En total, en el año, se desarrollaron 85 iniciativas para mejorar procesos a través de la coordinación de grupos multidisciplinarios de trabajo.

16.800

clientes consultados en encuestas de satisfacción, entrevistas y encuentros.

8,62%

puntos de para clientes PF y

8,42 para clientes PJ en Encuesta Regional de Satisfacción.



85

iniciativas desarrolladas para mejorar procesos.



• **Campaña para público interno:** Se realizaron 6 encuentros que alcanzaron a colaboradores de todas las dependencias del Banco, con el objetivo de reforzar el foco en la satisfacción de los clientes a través de la adopción de una actitud de dueño. Los encuentros fueron útiles, además, para alinear los esfuerzos de todas las superintendencias y direcciones de la empresa, hacia las mismas metas.

• **Protocolos de atención:** Reforzamos la internalización de los protocolos de atención con colaboradores en contacto con clientes del segmento Banca Personal y Personal Bank con la intención de fortalecer nuestra cultura de calidad en la atención.

Transformación Digital

• **Fortalecimiento de la cultura digital en los equipos internos de trabajo:** Para ofrecer servicios innovadores se necesitan nuevas miradas y formas de trabajo en los equipos, que sean capaces de entregar soluciones a nuestros clientes de manera más ágil. Por esto, se llevaron a cabo entrenamientos para colaboradores para dotarlos de herramientas que puedan ayudarlos en los procesos de creación de soluciones digitales y los acompañen en el movimiento de transformación digital en el que se encuentra el Banco. Estos entrenamientos consistieron en las metodologías *Design Thinking* y *Agile*, y en línea con esta última; un grupo de colaboradores representantes de diferentes áreas involucradas en el desarrollo de la banca digital, participó de un encuentro denominado "Inmersión Digital" en São Paulo, en conjunto con otros países de la región como parte de los espacios de entrenamiento y alineación de estrategias digitales.

También, en el año se realizaron foros mensuales entre gerentes de áreas del Banco, para compartir informaciones sobre innovaciones y acciones internas llevadas a cabo en este proceso de transformación digital.

• **Digitalización de clientes:** Para aumentar la cantidad de clientes que utilizan canales digitales, se llevaron a cabo distintas acciones con las que logramos que el 45,3% de clientes personas físicas cuenta correntistas, esté digitalizado. Para clientes personas jurídicas, esta porción fue aún mayor, con 77,2% de digitalización.

Sobre las transacciones, se realizaron en total más de 11.000.000 de transacciones en nuestros canales digitales lo que significó un aumento de 8% en transacciones realizadas por personas físicas y 12,5% por personas jurídicas, en relación a 2017. Las transacciones digitales en el año, representaron el 64% de las transacciones del Banco.

Al respecto de la satisfacción de los clientes con nuestras aplicaciones, en la principal aplicación "Itaú PY" obtuvimos 4,36 puntos de valoración media en la experiencia de clientes (sobre 5 puntos).

45,3%

de clientes PF y

77,2%

de clientes PJ cuenta correntistas digitalizados.

11 MM

de transacciones realizadas por clientes en plataformas digitales.

4,36

de valoración media de clientes en la aplicación "Itaú PY".



• **Apertura de la Primera Agencia Digital:** Acompañando la experiencia de un grupo de clientes que utilizan servicios 100% digitales, inauguramos en diciembre la primera agencia digital del país que ofrece atención a 5.000 clientes personas físicas, en horario extendido de 8:00 a 20:00 horas, a través del teléfono, correo electrónico y mensajes en línea mediante la opción de chat del servicio 24 horas en Internet.

Este nuevo modelo de agencia -que brinda una atención personalizada con tiempos de respuesta monitoreados y efectivos- está dirigido a clientes que prefieren medios remotos de comunicación, buscan optimizar su tiempo, precisan de horarios diferenciados y evitan ir hasta las sucursales físicas.

La Agencia Digital fue desarrollada e instalada con acompañamiento de un equipo de nuestra Casa Matriz en Brasil, donde ya se encuentran funcionando más de 270 agencias digitales.

• **Proceso digital de apertura de cuentas corrientes y cajas de ahorro:** Fue implementado en el año el proceso de apertura digital de cuentas corrientes y cajas de ahorro, tanto para clientes como no clientes de nacionalidad Paraguaya. Sin necesidad de llegar hasta el Banco, el proceso de apertura demora 10 minutos y es 100% digital, lo que brinda mayor comodidad y agilidad ya que puede realizarse desde teléfonos móviles y tablets, desde cualquier lugar. La apertura de cuentas posibilita además el acceso a líneas de sobregiro y tarjetas de crédito.

Este lanzamiento fue el resultado del trabajo de equipos de trabajo bajo la metodología Agile e incluyó etapas de tests con usuarios. El proceso fue habilitado en simultáneo en las unidades de Itaú de Uruguay y Argentina.

• **Cobro de cheques a través de aplicaciones:** Buscando brindar más servicios que agilicen las operaciones bancarias, habilitamos en la principal aplicación Itaú PY, la opción de depositar cheques de Itaú en cuentas de Itaú, a través de la captura de imágenes sin necesidad de depositarlos en cajas o terminales de autoservicio. En el año se cobraron 30 cheques por día bajo esta modalidad.

• **iToken:** En reemplazo de los dispositivos físicos de contraseña utilizados para realizar transferencias digitales que superan ciertos montos, se habilitó la opción del iToken que consiste en una aplicación para celulares, que proporciona una clave a los clientes la cual cambia cada 60 segundos, ofreciéndoles seguridad en sus operaciones. En tres meses de funcionamiento de la modalidad, 1.049 clientes instalaron el iToken en sus teléfonos.

• **Contratación de productos en medios digitales:** A través de 24 horas en Internet y 24 horas en el Celular, en 2018, nuestros clientes contrataron 11.432 Préstamos Ya (préstamos pre-aprobados) y 19.545 Ahorros Programados.

5.000

clientes atendidos en la nueva Agencia Digital.



Apertura de cuentas

corrientes y de ahorro de forma 100% digital en 10 minutos.



más de

30.000

productos contratados a través de canales digitales.

Gestión de personas

• **Mejor empresa para trabajar:** Por tercer año consecutivo fuimos elegidos como la “Mejor Empresa para Trabajar en Paraguay” en la categoría de empresas con más de 150 colaboradores.

• **Diagnóstico de Salud y Seguridad Ocupacional:** Con miras a mejorar las condiciones de seguridad y salud de los colaboradores en las instalaciones del Banco, se realizó un diagnóstico que incluyó recorridos por 13 centros de operación del Banco tanto en Asunción como en ciudades del interior del país; entrevistas con colaboradores y; la realización de una encuesta para el público interno. El diagnóstico atendió 3 dimensiones: i) ambiental (iluminación, ruidos, temperatura), ii) física (mobiliarios, equipamiento, espacio) y iii) psicosocial.

• **Transformación en las oficinas corporativas:** En el año en la Torre Itaú se realizaron adecuaciones en los pisos para adaptarlos a un modelo que propicie un ambiente más colaborativo entre los equipos, con espacios para reuniones informales y esparcimiento que estimulan la creatividad.

• **Nuevo código de vestimenta:** Fue lanzado “Voy como soy”, el nuevo código de vestimenta para colaboradores de Itaú, que les permite venir a las oficinas y sucursales con una vestimenta más descontraída y más acorde a la personalidad de cada uno, siempre con la premisa de cuidar la imagen de Itaú y de adecuarse a las situaciones y funciones que desempeña cada colaborador. Esta acción valora la diversidad y permite mayor comodidad en el día a día a los colaboradores.

• **Diversidad como prioridad:** En el año fue seleccionado como un tema prioritario en la agenda de Gestión de Personas, el frente “Diversidad” atendiendo 5 pilares: género, discapacidad, raza, edad y LGBTI. Para inicios de 2019, están previstas acciones de diagnóstico que permitan conocer la situación de la empresa en relación al asunto para planificar las acciones para los próximos años. La intención es fortalecer el ambiente de trabajo, estableciendo el respeto y la tolerancia como base de las relaciones, con miras a acompañar el desarrollo de los colaboradores en la empresa. (GRI 103-1) (GRI 103-2) (GRI 103-3)

• **Espacios de formación:** Del total de colaboradores funcionarios, el 83% participó de algún tipo de entrenamiento o formación en el año. En promedio cada colaborador recibió 21 horas de formación y en total se invirtieron más de 14.900 horas de entrenamiento en diferentes disciplinas relacionadas al desarrollo profesional y personal de colaboradores.

• **LinkedIn y Portal de Empleos:** Fue creado un perfil institucional en la red social LinkedIn en donde se publican puestos vacantes en el Banco y además informaciones sobre prácticas laborales que tiene Itaú. También se trabajó en el desarrollo del nuevo portal de empleos que será lanzado en 2019 y que también permitirá a personas externas, ingresar sus datos para postularse a vacancias que serán publicadas en este espacio. En 2018, se recibieron más de 9.400 currículos y postulaciones en el actual portal de empleos y en el perfil de LinkedIn de Itaú.

82

posiciones de trabajo de 13 sucursales y edificios del Banco, evaluadas en términos de Salud y Seguridad en el Trabajo.



“Voy como Soy”

Nuevo código de vestimenta que valora la diversidad entre colaboradores.



14.950

horas de entrenamiento para colaboradores.



9.400

currículos y postulaciones recibidos en el Portal de Empleos y el perfil en LinkedIn de Itaú.

• **Puertas Abiertas:** Luego de la prueba realizada en 2017, en el año fue implementado el Programa Puertas Abiertas en el que recibimos a estudiantes de Educación Media y de universidades para que conozcan a Itaú. Compartimos informaciones sobre la empresa, su cultura, los beneficios para colaboradores, los programas de pasantías y otros asuntos, para despertar el interés en los adolescentes y jóvenes en Itaú como una empresa para trabajar.

Gestión de riesgos

• **Identificación y mitigación de riesgos:** Comprendiendo cuán fundamentales son la identificación y el mapeo en la gestión de riesgos, a través del proceso de Autoevaluación de Riesgos, en el que participaron todas las áreas del Banco y que implicó entrevistas con directores y superintendentes de la empresa; en el año se identificaron 53 riesgos que fueron priorizados para garantizar que existan mecanismos suficientes para gestionarlos.

Con la intención de asegurar el alineamiento a políticas, procedimientos y tratamiento de riesgos de nuestros centros de operación; todas las sucursales, centros de atención y puestos Express participaron del Programa de Evaluación de Riesgos en la Red (PERR).

Así también, antes de su lanzamiento al mercado, fueron seis los productos y/o servicios nuevos (o las modificaciones en ya existentes) que pasaron por el proceso de evaluación de riesgos en el que al menos 12 áreas intervinientes dieron su parecer desde diferentes perspectivas de riesgo.

Por otro lado, en el año se implementó el flujo de Principios de Ecuador en el análisis de riesgos socio-ambientales en operaciones de crédito para clientes de la Banca Corporativa. En línea con la evaluación de los riesgos sociales y ambientales de las operaciones que financiamos, en 2018, 1.743 clientes corporativos fueron registrados en nuestro Sistema de Riesgo Socio-ambiental y asignados con un nivel de riesgo según la actividad que desempeñaban y su exposición de crédito.

• **Fortalecimiento interno de la Cultura de Riesgos:** Desde nuestra Cultura de Riesgos, establecemos la importancia de que todos los colaboradores asuman su posición de gestores de riesgo tanto en la identificación, como en la discusión y en la actuación sobre los mismos. Para afianzar esta cultura, en el año fueron llevados a cabo diversos espacios de formación para colaboradores.

En el entrenamiento virtual “Cultura de Riesgos y Ética”, la pruebas de adherencia de los colaboradores arrojaron una puntuación media de 93%. En cuanto a prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, 1.818 colaboradores de Itaú y de empresas proveedoras de bienes y servicios participaron de una formación también virtual.

53

riesgos identificados y priorizados en el proceso de Autoevaluación de Riesgos.

1.743

clientes corporativos registrados en el Sistema de Riesgo Socio-ambiental de Itaú.



93%

de puntuación media en adherencia en entrenamiento sobre Cultura de Riesgo y Ética.

1.818

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

Sobre prácticas anticorrupción, 101 colaboradores gestores de equipos, participaron del entrenamiento “Conducta Suitability y FATCA” para afianzar la aplicación de normas a través del estudio de casos reales de corrupción en los mercados.

Además, aprovechamos los canales internos de comunicación para instalar discusiones sobre lo que significa el riesgo para los colaboradores a través de la encuesta “Qué es el riesgo para vos?”, en la que podían dar sus percepciones sobre el riesgo en distintos contextos. Asimismo, lanzamos la “Serie Cultura de Riesgos” con materiales audiovisuales que presentaban situaciones hipotéticas que invitaban a la reflexión y a la toma de consciencia sobre riesgos operacionales, de mercado, de crédito y de reputación a los que está expuesto el Banco.

Rentabilidad sustentable (GRI 103-2) (GRI 103-3)

• **Procesos internos y eficiencia:** En 2018, trabajamos con mayor foco para mejorar nuestro índice de eficiencia al buscar oportunidades en procesos internos, que resulten en una gestión y asignación más eficientes de los recursos y en la entrega de resultados sacando provecho de la automatización de procesos. Como consecuencia de este trabajo, logramos ubicar nuestro índice de eficiencia en 42,06%, lo que representó una mejora de cuatro puntos porcentuales en comparación a 2017.

• **Resultados de procesos digitales:** Acompañando el proceso de transformación digital del Banco, se incorporó una nueva mirada de resultados al nivel de las transacciones realizadas por nuestros clientes en canales digitales, con el objetivo de brindar mayor agilidad y ofertas personalizadas para la contratación de productos y servicios.

• **Modelos financieros:** Como unidad externa de Itaú Unibanco Holding S.A., realizamos adecuaciones en nuestros reportes financieros de manera a lograr una mayor homogeneidad de visiones de resultados, que permita facilitar y orientar la toma de decisiones de negocios sobre las unidades de Itaú en Latinoamérica.

• **Utilidades y valor económico generado y distribuido:** Las operaciones del Banco en 2018, arrojaron utilidades por Gs. 703.666 millones. El valor económico generado en el año alcanzó los Gs. 1.477.283 millones, de los cuales Gs. 778.129 millones fueron distribuidos entre accionistas por el pago de dividendos, empresas proveedoras por el pago de bienes y servicios, colaboradores por las remuneraciones, organizaciones de la sociedad por las iniciativas sociales de Itaú y el correspondiente pago de impuestos.

42,06%

de Índice de Eficiencia, mejora de 4 puntos en relación a 2017.



Gs. 1.477.283

millones de valor económico generado y Gs. 703.666 millones de utilidades.

Reconocimientos recibidos en 2018

Estos son principales premios y reconocimientos que recibimos en el año en Itaú Paraguay



• Mejor Banco en Paraguay

por la Revista Euromoney.



• Best Foreign Exchange Providers

por la Revista Global Finance.



• Mejor Banco en Paraguay

por la Revista Latin Finance.



• Best Internet Bank

por la Revista Global Finance.



• Empresa más Prestigiosa

en la categoría Banco por Premios Prestigio.



• “Empresa de los Sueños para Trabajar”

Tercer puesto por el Grupo Compañía de Talentos.



• “Mejor Empresa para Trabajar en Paraguay”

en la categoría de empresas con más de 150 colaboradores, por Great Place to Work.



4

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, la Política de Gobierno Corporativo con la que cuenta el Holding Itaú Unibanco, propicia una gestión integrada y alineada a principios comunes entre todas las empresas que lo integran. Para su puesta en práctica contamos con Reglamentos Internos y con el Código de Ética, principalmente.

A nivel local, nuestras prácticas de gobierno, también cumplen con los 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.

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.

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 las estructuras de gobierno del Holding. A su vez, los órganos de gobierno de Itaú Paraguay se encuentran involucrados en la definición de la estrategia local, en adaptaciones de políticas corporativas y en el establecimiento de objetivos de la unidad. [\(GRI 102-26\)](#)

Itaú Paraguay [\(GRI 102-18\)](#) [\(ODS 16. 6\)](#)

La conformación de nuestras estructuras de gobierno implica procesos de selección, remuneración y definición de funciones; los cuales se sustentan en criterios éticos

y transparentes y en la valoración de la diversidad y la participación inclusiva en las instancias de gestión. [\(ODS 5. 5\)](#) [\(ODS 16. 6\)](#)

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 los Síndicos.

Asamblea General²: 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 cinco integrantes son electos por la Asamblea General, 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. [\(GRI 102-22\)](#) [\(GRI 102-24\)](#) [\(ODS 16. 7\)](#)

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 independientes³.

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 los objetivos estratégicos fijados por el Directorio y asegurar que éste reciba 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

Directorio y síndicos

Presidente	Viviana Varas.
Directores Titulares⁴	Antonio Carlos dos Santos, Carlos Eduardo de Castro, Eduardo Monteiro Gomes y Fabiana Pascon.
Síndicos⁵	Mario Durán y Carlos Amaral.

3 Itaú Paraguay no cuenta con directores independientes. [\(GRI 102-22\)](#)

4 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. [\(GRI 102-22\)](#) [\(GRI 202-2\)](#) [\(ODS 5. 5\)](#)

5 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.

atribuciones mencionadas de los miembros del Directorio y del Comité Ejecutivo. (GRI 102-23) (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. (GRI 102-20) (GRI 102-24) (GRI 103-2) (ODS 16. 7)

Anualmente, se evalúa el desempeño de sus miembros a través del Programa de Gestión de la Performance. (GRI 102-28)

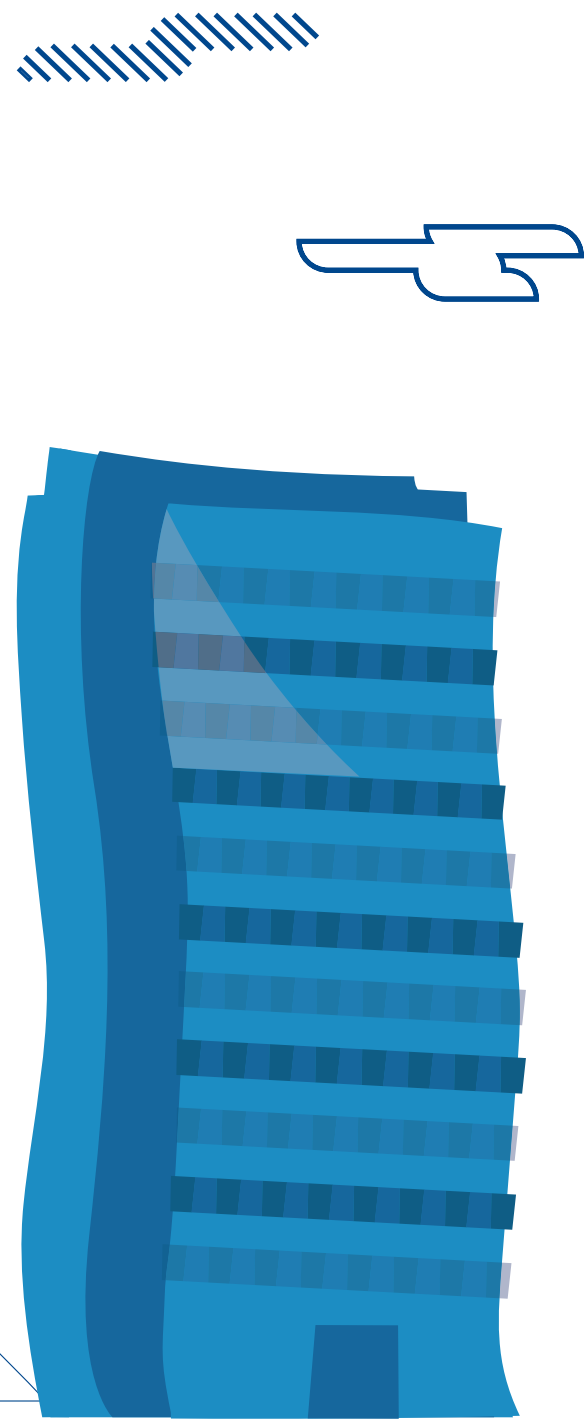
Gerencias: De las dos direcciones y cinco superintendencias del Banco, se derivan 33 gerencias asumidas por funcionarios con facultades de resolver cuestiones operativas en la empresa. Además, el perfil del gerente requiere habilidades de liderazgo, gestión de procesos, visión estratégica y competencias específicas de acuerdo a los cargos.

Auditoría Interna: El área promueve la evaluación de las actividades desarrolladas

por Itaú Paraguay y permite a la administración apreciar la adecuación de los controles, la efectividad del gerenciamiento de riesgos, la confiabilidad de demostraciones financieras y el 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. Eventualmente, todos los comités pueden tomar decisiones que tengan implicancias en cuestiones económicas y socio-ambientales. (GRI 102-18)



Comité Ejecutivo
(GRI 202-2) (GRI 405-1) (GRI 103-3)

Viviana Varas
Presidente

Antonio Carlos dos Santos
Director de Banca Corporativa

Eduardo Monteiro
Director de Riesgos, Créditos y Compliance

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

Alfredo Palacios
Superintendente de Administración y Finanzas

Mario Sangenis
Superintendente de Operaciones y Tecnología

José Brites
Superintendente de Banca de Consumo



Comités

Nombre del Colegiado	Objetivo
Comité de Auditoría (Itaú Unibanco Holding)	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar procesos de controles internos y de administración de riesgos; y • Supervisar actividades de auditoría interna, y actividades de empresas de auditoría externa del Conglomerado Itaú Unibanco.
Comité de Ética	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar decisiones, conductas y comportamientos; • Difundir directrices de gobierno corporativo; y • Preservar la identidad y reputación de la organización.
Comité de Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Tratar los temas relacionados a Tecnología y dirigir la planificación de servicios de información y sus actividades.
Comité de Compliance	<ul style="list-style-type: none"> • Tratar temas estratégicos referidos a Cumplimiento.
Comité de Prevención del Lavado de Dinero	<ul style="list-style-type: none"> • Tratar temas tácticos referentes a la Prevención del Lavado de Dinero.
Comité de Riesgos Operacionales	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Definir y tratar temas referentes a prevención de fraudes internos y externos.
Comité de Seguridad de la Información	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar una clara orientación y apoyo a la gestión de seguridad de la información.
Comité de Continuidad del Negocio y Gestión de Crisis	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar una clara orientación y apoyo a la gestión de la seguridad patrimonial; y • Proponer, aprobar e implementar mejoras continuas.

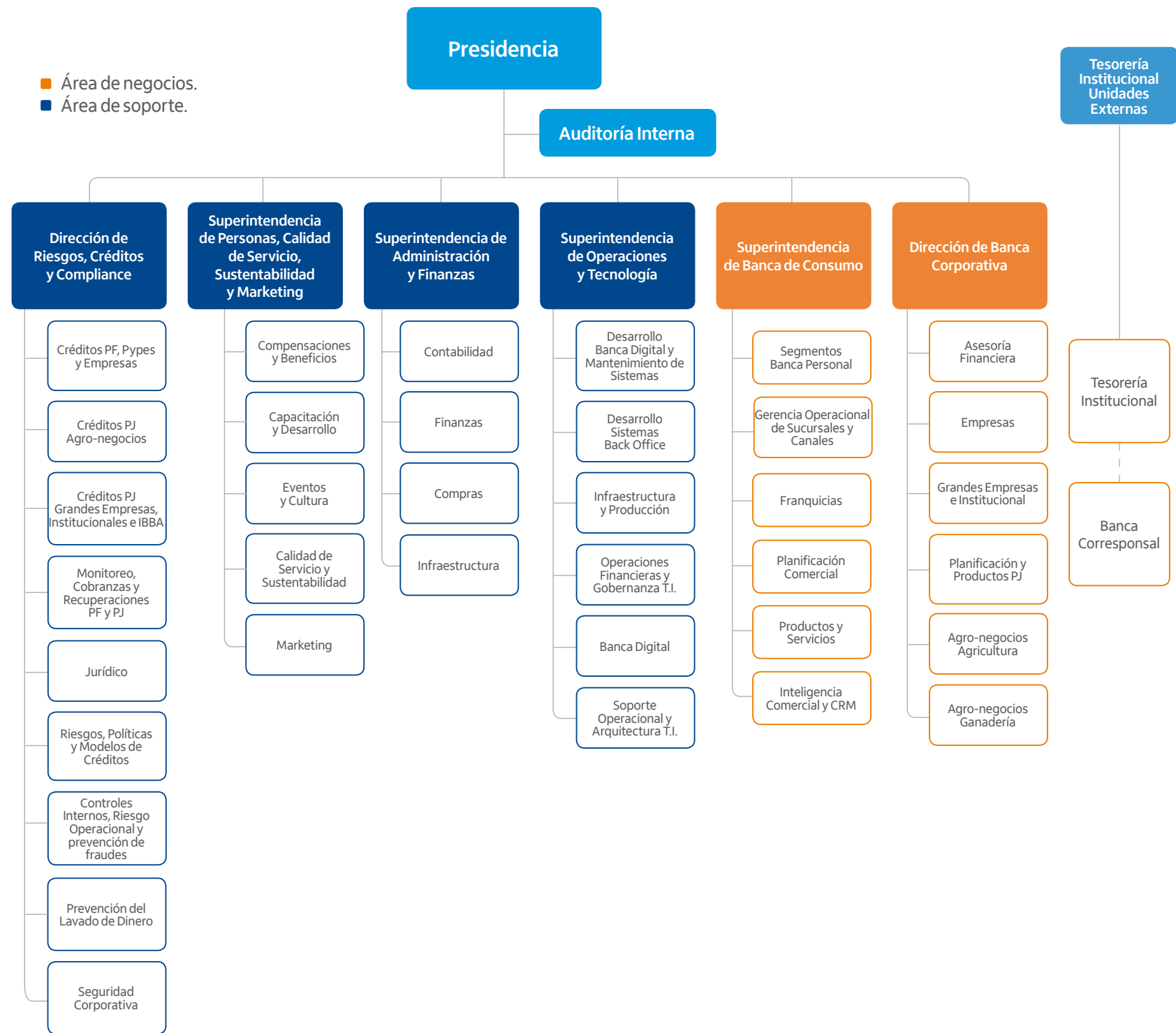
Áreas de negocio y apoyo (GRI 102-6)

Nuestra propuesta de productos y servicios llega hasta los clientes a través de las unidades comerciales de Banca Corporativa y Banca de Consumo. A estas dos bancas, se suma la unidad 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.



Organigrama funcional



Gerenciamiento de riesgos

La forma en que se lleva a cabo la identificación de riesgos en Itaú es a través del 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. 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. (GRI 102-11)

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 los demás órganos reguladores. Además, nuestra gestión de riesgos incluye políticas, procedimientos y espacios de formación para los 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

La nueva Cultura de Riesgo de Itaú, vigente desde 2016, refuerza los lineamientos y actitudes que definen esta gestión; su

estructura se sostiene 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.



Durante 2018 continuamos afianzando esta Cultura a través de procesos de formación; llegamos a 1.023 colaboradores que participaron de un entrenamiento digital y 613 participaron de entrenamientos presenciales.

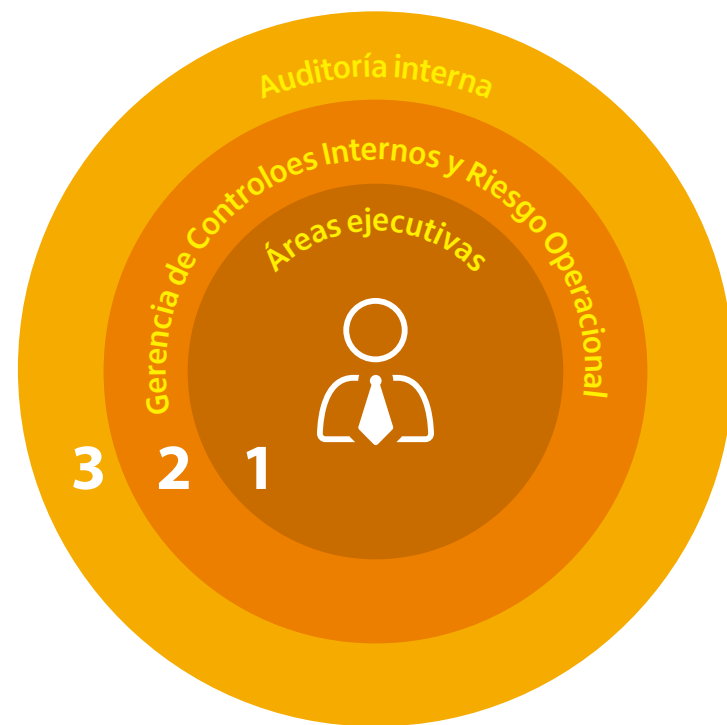
Otro espacio generado para hablar sobre la gestión de riesgos con colaboradores, fueron los encuentros tipo focus group. En el año se realizaron seis encuentros de los que participaron 15 colaboradores de diferentes áreas. El objetivo fue consolidar el posicionamiento de la Cultura y lograr un acercamiento a las acciones diarias 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

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 riesgos, igualmente, todos los colaboradores son responsables por gestionarlos.

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 Matriz⁶. Está compuesta por las siguientes gerencias las cuales conducen la gestión de riesgos: Riesgo de Crédito, Políticas y Modelos de Crédito, Controles Internos, Riesgo Operacional y Prevención de Fraudes, Seguridad Corporativa, Prevención de Lavado de Dinero y, Jurídico.

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

• **Áreas ejecutivas:** 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:** tiene a su cargo diseminar la cultura de riesgos y controles; desarrollar y disponibilizar metodologías, sistemas, herramientas e infraestructura para soportar el gerenciamiento 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:** está encargada de evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos de manera independiente a través de la aplicación de controles complementarios.

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, Riesgo Operacional y Prevención de Fraudes).

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 potencialmente negativos ocasionados como consecuencia de las actividades directas del Banco (operaciones de los edificios, sucursales, etc.) o por las actividades comerciales financiadas por el mismo.

• **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. (GRI 103-2)

Mecanismos de gestión

Proceso de Autoevaluación de Riesgos
Anualmente realizamos 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. (GRI 102-31)

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. (GRI 102-30)

En 2018 se identificaron con este proceso, 53 riesgos que formaron parte del Mapa de Eventos de Riesgos Priorizados de las diferentes áreas Ejecutivas de Banco Itaú Paraguay. Teniéndolos en cuenta se realiza un relevamiento con las áreas de la organización para verificar que existan mecanismos para gestionarlos. (GRI 102-29)

⁶ 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.

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. (GRI 102-29)

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 2018, el 100% de nuestros centros de atención participó del programa de evaluación de riesgos. (GRI 205-1) (ODS 16. 5)

Análisis de proyectos de ley y matriz de cumplimiento legal

Esta actividad se lleva a cabo desde nuestro departamento Jurídico, el cual da seguimiento a 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 el Banco, en caso de que sean aprobados. Esta práctica permite anticipar la estructuración

de medidas y procedimientos -en tiempo y forma- a fin de asegurar el correcto cumplimiento de las regulaciones.

Igualmente, contamos con una matriz de cumplimiento legal, que es el resultado de un relevamiento realizado con todas las áreas. Su objetivo es concentrar en una sola plataforma todas las reglamentaciones que implican la ejecución de alguna operación y así facilitar el control de cumplimiento con los diferentes órganos reguladores.

Ley de Cumplimiento de Impuestos para Cuentas Extranjeras

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. (GRI 102-12) (ODS 16. 5)

Ley Dodd Frank

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 derivados, 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. (GRI 102-12) (ODS 16)

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 4 límites que se encuentran alineados a las exigencias del acuerdo “Basilea III” y reporta al área de Tesorería para su cumplimiento y gestión y al Directorio para su acompañamiento. (GRI 103-3)

Matriz de límites

Para llevar a cabo controles de riesgo de mercado, actualmente se encuentran vigentes 53 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. (GRI 103-3)

Monitoreo de cartera

Con 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. (GRI 103-3)

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 “Política y Procedimiento de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales” 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 (GRI 103-1) (GRI 103-2) (GRI 103-3) (ODS 16.5)

En 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 su parte, 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.

La Política de Gestión de Ética Corporativa

además del Código de Ética, 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. En 2018, dentro del plan de formación dirigido a colaboradores sobre prácticas anticorrupción, fue desarrollado el entrenamiento “Conducta, Suitability y FATCA”. El mismo busca afianzar la aplicación efectiva en acciones de lo que dictan las normas, mediante el estudio de casos reales de corrupción que se presentaron en el mercado. Esta formación está dirigida a gestores (colaboradores que tienen a cargo la gestión de equipos. Participaron del entrenamiento 101 colaboradores.

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

En 2018, dentro del plan de formación dirigido a colaboradores sobre prácticas anticorrupción, fue desarrollado el entrenamiento “Conducta, Suitability y FATCA”. El mismo busca afianzar la aplicación efectiva en acciones de lo que dictan las normas, mediante el estudio

de casos reales de corrupción que se presentaron en el mercado. Esta formación está dirigida a gestores (colaboradores que tienen a cargo la gestión de equipos. Participaron del entrenamiento 101 colaboradores.

Conflictos de Interés
(GRI 102-25) (GRI 103-2) (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 primera 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 segunda, 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 del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo
(GRI 103-2) (GRI 103-3) (ODS 16.10 a)

Como institución financiera -en concordancia con la legislación vigente, 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 (LD), el financiamiento del terrorismo (FT) 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.
- Clasificarlos por su nivel de riesgo LD/FT
- Monitoreo de transacciones.
- Informe de transacciones sospechosas a autoridades y entes reguladores.

Para asegurar la efectividad de estos procesos, es esencial lograr 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 2018, 1.818 colaboradores de Itaú y de empresas proveedoras participaron de entrenamientos sobre prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Cantidad de colaboradores comunicados sobre políticas y procedimientos anticorrupción⁷ (GRI 205-2)

Categoría laboral	Total comunicado	% Representa del total de colaboradores
Dirección	159	100,0%
Administrativo	329	100,0%
Comercial y operacional	359	100,0%
Pasante	74	98,7%
Total	922	100,0%

1.818 colaboradores de Itaú y de empresas proveedoras participantes de entrenamientos sobre prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo

Comportamiento Ético
(GRI 102-16)

Desde nuestra Visión, expresamos la convicción que tenemos de que organizaciones que desean permanecer en el tiempo, no admiten ganancias a cualquier precio y que su éxito depende de la ética con la que llevan los negocios. Esta ética se refleja en la transparencia, respeto y honestidad con que establecemos 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.

El Código de Ética de Itaú Paraguay -alineado al del Holding- tiene el objetivo de orientar, prevenir y subsanar dilemas éticos y conflictos de interés en nuestras actividades y relaciones internas y; ofrecer directrices sobre cuáles son las posturas que se consideran más adecuadas y, por consiguiente, necesarias, destacando aquellas que son inaceptables al momento de actuar. El Código, 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. (GRI 103-1) (GRI 103-2)(ODS 5.1 5.2 5.5) (ODS 8.7 8.8)

Principios del Código de Ética

El Código cuenta con 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 (actualizada en Julio de 2018), a su vez, establece directrices complementarias al Código de Ética con temas como el combate a la corrupción y coimas, ventajitas 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

Estas son las iniciativas que llevamos a cabo para difundir los lineamientos del Código:

Adhesión digital: como requisito obligatorio para poder iniciar las actividades, cada colaborador debe adherirse a los lineamientos del Código mediante la confirmación de lectura en una plataforma digital (esta adhesión se renueva anualmente).

Inducción de nuevos colaboradores: en el proceso de ingreso de nuevos colaboradores y pasantes universitarios, se hace entrega de una copia impresa del Código.

Portal interno corporativo: el documento en su versión digital, se encuentra disponible en el portal corporativo interno para consultas en todo momento.

E-learning “Cultura de Riesgos y Ética”: de forma anual, se lleva a cabo este entrenamiento online que incluye contenido sobre el Código de Ética y casos prácticos para evaluación. En 2018 la puntuación media en las pruebas de adherencia fue de 93%.

Para ofrecer orientaciones a los colaboradores sobre dilemas éticos y permitirles realizar denuncias sobre desvíos en el comportamiento, contamos con canales de comunicación específicos para el efecto.

Ver más información en “Canales de orientación y comunicación de desvíos éticos” en la sección “Colaboradores”.

⁷ Los empleados incluidos como comunicados sobre políticas y procedimientos anticorrupción, son funcionarios y pasantes que se adhirieron a la lectura del Código de Ética y Política de Gestión de Ética Corporativa o a la Política de Prevención y Combate de Actos Ilícitos.



5

Desempeño
económico y
financiero_

5. Desempeño económico y financiero

Como una institución bancaria, nuestro desempeño económico y financiero es el punto de partida en la búsqueda de una actuación que se sostenga en el tiempo.

Los resultados financieros que generamos desde nuestros negocios, nos permiten distribuir valor entre nuestros grupos de interés, produciendo impactos

económicos en cada uno de ellos. (GRI 103-1) (GRI 103-2)

Valor económico generado y distribuido (GRI 201-1)

Este indicador 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.

	2018	2017
Valor económico generado (VEG)	1.477.283.379	1.418.761.385
Margen financiero	934.099.076	938.626.696
Ganancias por servicios	403.994.829	354.971.732
Comisiones por seguros	41.281.282	39.868.811
Ingresos extraordinarios	4.788.750	4.016.397
Otros ingresos	93.119.442	81.277.749
Valor económico distribuido (VED)	778.129.171	1.061.673.120
Dividendos	80.000.000	363.000.000
Proveedores y gastos administrativos (sin remuneraciones)	381.912.911	404.500.803
Pago de impuestos	79.538.711	73.775.692
Remuneraciones para colaboradores	227.460.847	211.030.353
Iniciativas sociales	9.216.703	9.366.271
Valor económico retenido (VEG - VED)	699.154.208	357.088.265
Previsiones sobre operaciones de crédito	75.487.912	88.788.546
Reservas	623.666.296 ⁸	268.299.720

En miles de Gs.

⁸ El aumento en el nivel de reservas para 2018, responde a una estrategia comercial que debe ser respaldada manteniendo porcentajes de patrimonio definidos por el BCP.

Principales índices (GRI 103-3)

ROE	Índice de Eficiencia	Índice de Basilea	Morosidad total
2016 39,95%	2016 42,39%	2016 17,76%	2016 2,63%
2017 44,53%	2017 46,06%	2017 16,52%	2017 2,72%
2018 43,49%	2018 42,06%	2018 16,46%	2018 1,76%

Principales cifras

Principales cifras	2018			2017		
	Sistema	Itaú Paraguay	% Mercado	Sistema	Itaú Paraguay	% Mercado
Activos totales	127.359.544	19.765.120	15,52%	116.548.753	19.626.422	16,84%
Préstamos totales	84.542.947	11.989.044	14,18%	73.388.562	10.146.959	13,83%
Tarjetas de crédito - Importe	2.729.384	980.801	35,93%	2.489.007	1.004.045	40,34%
Depósitos totales	89.573.489	14.758.085	16,48%	84.371.270	15.216.464	18,04%
Utilidades	2.492.284	703.666	28,23%	2.407.438	631.300	26,22%
Patrimonio neto	14.769.044	2.463.613	16,68%	13.325.730	2.175.116	16,32%

En millones de Gs.

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

Posicionamiento

2018	Activos	Préstamos	Depósitos	Utilidades	Eficiencia
Ranking sistema	2°	3°	1°	1°	3°
Participación mercado	15,52%	14,18%	16,48%	28,23%	-

Crédito y morosidad (GRI 103-2) (GRI 103-3)

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, el 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.

Además, 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 N° 1, Acta 60 de fecha 28 de setiembre de 2007 y sus modificaciones.

Segmentamos a nuestros deudores en los siguientes tipos: i) grandes deudores comerciales; ii) medianos y pequeños deudores comerciales; iii) microcréditos y; iv) personales de consumo o vivienda.

Monitoreo

El monitoreo del Riesgo de Crédito se analiza considerando la exposición de la cartera de créditos, el tipo de persona

(Física o Jurídica) y los segmentos en los que éstas actúan. 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.

Asimismo, contamos con herramientas desarrolladas en forma conjunta con nuestra Casa Matriz (Brasil) donde se consideran informaciones internas y externas, a fin de evaluar la posición global del cliente. Algunas de estas informaciones son: variación de la cartera, morosidad general y por segmentos, calificación en el sistema, rechazo de cheques e índice de no pago en los primeros 30 días, entre otras. Estas informaciones nos permiten tomar medidas anticipadas y gestionar los casos de forma preventiva.

Resultados de la Gestión del Riesgo de Crédito

El ciclo de crédito, como su gestión y efecto, tiene impacto en las provisiones, así como en la morosidad del Banco.

Con respecto al gasto en provisiones, que se generan a fin de cubrir las eventuales pérdidas que puedan derivarse de la no recuperación de la cartera, constituimos las provisiones específicas requeridas, según las reglamentaciones vigentes.

Al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017 el Banco ha constituido provisiones genéricas (equivalente al 0,5% de su cartera de préstamos directos y de riesgos contingentes neta de provisiones) conforme 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 expresadas en la Resolución N° 1/2007, al cierre de 2018 hemos constituido provisiones adicionales a las provisiones mínimas y genéricas requeridas por la normativa del BCP sobre la cartera de riesgos crediticios (vigente y vencida), por un total de Gs. 46.116.990.303 (Gs. 63.143.473.859 al 31 de diciembre de 2017).

En cuanto a la morosidad, al 31 de diciembre de 2018, la cartera vencida del Banco representaba 1,76% de sus colocaciones, inferior al 2,38% registrado en el sistema financiero.



Cartera de crédito por sector de actividad y dimensión de empresas (G4 - FS6)

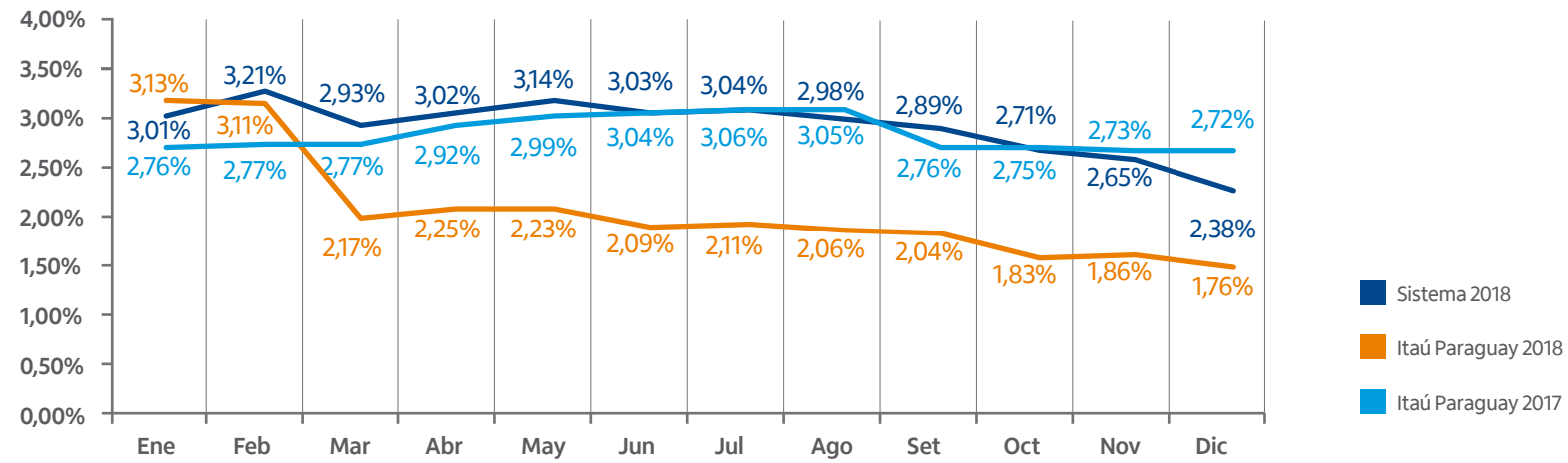
Por sector de actividad	Valor de la cartera	Valor total de la línea de negocio	% Representa del total de cartera
Cultivos agrícolas en general	1.506.496	1.620.053	12,60%
Cría de animales	1.680.656	2.055.244	14,00%
Industrias manufactureras	801.241	1.338.403	6,70%
Construcción	362.566	313.070	3,00%
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	353.638	378.305	2,90%
Comercio al por mayor	1.125.373	3.393.077	9,40%
Comercio al por menor	463.304	990.881	3,90%
Servicios	1.047.809	1.314.261	8,70%
Intermediación financiera	37.454	60.460	0,30%
Servicios personales	150.534	91.305	1,30%
Vivienda	974.879	40.030	8,10%
Consumo	2.859.913	3.359.396	23,80%
Otros	628.718	706.723	5,20%

En millones de Gs.
Fuente: Área de Riesgos, Políticas y Modelos de Crédito de Itaú Paraguay.

Por dimensión de empresas	Valor de la cartera	Valor total de la línea de negocio	% Representa del total de cartera
Microempresas (0-2,40 millones)	1.264.235	5.308.433	10,50%
Pequeñas empresas (2,40 millones-16,00 millones)	3.191.958	4.906.004	26,60%
Medianas empresas (16,00-90,00 millones)	2.115.137	3.333.731	17,60%
Medianas/grandes empresas (90,00-300,00 millones)	1.528.821	1.854.235	12,70%
Grandes empresas (más de 300,00 millones)	0	0	0,00%
Personas Físicas	3.892.430	258.806	32,50%

En millones de Gs.
Fuente: Área de Riesgos, Políticas y Modelos de Crédito de Itaú Paraguay.

Morosidad en 2018



Estado de situación patrimonial⁹ (GRI 102-7)

Activo	31 de diciembre de	
	2018 Guaraníes	2017 Guaraníes
Disponible	4.351.134.442.491	4.007.933.998.534
Valores Públicos y Privados	2.379.942.720.374	3.167.980.569.623
Créditos Vigentes por Intermediación Financiera-Sector Financiero	1.202.776.705.249	1.979.522.683.930
Créditos Vigentes por Intermediación Financiera-Sector no Financiero	11.334.630.144.320	10.028.768.056.399
Créditos Diversos	209.631.902.621	199.537.027.982
Créditos Vencidos por Intermediación Financiera	60.743.534.595	47.259.442.941
Inversiones	95.450.962.910	60.299.179.030
Bienes de Uso	104.930.402.502	103.541.994.993
Cargos Diferidos	25.879.098.142	31.579.009.778
Total del Activo	19.765.119.913.204	19.626.421.963.210
Pasivo		
Obligaciones por Intermediación Financiera-Sector Financiero	2.283.121.375.821	1.570.841.036.968
Obligaciones por Intermediación Financiera-Sector no Financiero	14.682.754.426.032	15.599.441.459.291
Obligaciones Diversas	191.177.621.942	148.256.890.857
Provisiones y Previsiones	144.453.650.932	132.767.064.530
Total del Pasivo	17.301.507.074.727	17.451.306.451.646
Patrimonio neto		
Capital Social	750.000.000.000	750.000.000.000
Reserva de Revalúo	46.646.822.628	43.815.791.721
Reservas	963.299.719.843	750.000.000.000
Resultados Acumulados	-	-
Utilidad del Ejercicio	703.666.296.006	631.299.719.843
Total Patrimonio Neto	2.463.612.838.477	2.175.115.511.564
Total Pasivo y Patrimonio Neto	19.765.119.913.204	19.626.421.963.210

⁹ Los informes completos sobre estado de situación patrimonial pueden encontrarse en www.itaú.com.py/Paginas/sobreitau_informes

Estado de resultados

	31 de diciembre de	
	2018 Guaraníes	2017 Guaraníes
Pérdidas		
Pérdidas por Obligaciones por Int. Fin.-Sector Financiero	78.414.911.490	59.869.603.678
Pérdidas por Obligaciones por Int. Fin.-Sector no Financiero	217.304.648.274	247.882.560.277
Pérdidas por Valuación	9.708.875.920.491	9.491.306.740.081
Pérdidas por Incobrabilidad	719.978.728.413	386.332.009.288
Pérdidas por Servicios	78.819.135.689	107.551.971.173
Otras Pérdidas Operativas	1.252.874.928.025	1.030.312.491.161
Pérdidas Extraordinarias	11.494.496.600	16.783.491.380
Ajustes de resultados de ejercicios anteriores	-	-
Total Pérdidas	12.067.762.768.982	11.340.038.867.038

Ganancias		
Ganancias por Créditos Vigentes por Int.Fin-Sector Financiero	62.118.192.977	80.146.144.472
Ganancias por Créditos Vigentes por Int.Fin-Sector no Financiero	1.054.319.744.031	1.061.012.743.091
Ganancias por Créditos Vencidos por Intermediación Financiera	2.170.436.472	1.158.469.740
Desafectación de Previsiones	604.760.369.799	307.226.465.693
Ganancias por Valuación	9.765.516.856.077	9.490.204.342.074
Rentas y Diferencia de Cotización Valores Públicos	194.389.437.781	190.700.797.460
Ganancias por Servicios	471.803.808.607	423.681.383.768
Otras Ganancias Operativas	612.375.485.283	391.449.582.746
Ganancias Extraordinarias	3.974.733.961	3.844.193.750
Ajustes de resultados de ejercicios anteriores	-	21.914.464.087
Total Ganancias	12.771.429.064.988	11.971.338.586.881
Resultado del Ejercicio	703.666.296.006	631.299.719.843

Dictamen de auditores externos



DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

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

Identificación de los Estados Financieros Sujeto a Auditoría.

1. Hemos auditado los estados financieros que se acompañan del **BANCO ITA' PARAGUAY S.A.**, que comprenden el Estado de Situación Patrimonial al 31 de diciembre de 2018 y 2017 y los correspondientes Estado de Resultados, Estado de Evolución del Patrimonio Neto y Estado de Flujos de Caja por los ejercicios terminados en dichas fechas, 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 nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías 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.º 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.

Opinión.

4. En nuestra opinión, los Estados Financieros mencionados en el primer párrafo presentan razonablemente, respecto de todo lo importante, la posición financiera del **BANCO ITA' PARAGUAY S.A.** al 31 de diciembre de 2018 y 2017, los resultados de las operaciones y flujos de Caja por los ejercicios finalizados en dichas fechas, 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.

Asunción, Paraguay
28 de Febrero de 2019


Lic. Antonio F. Brítez Balzarini
Socio
Ernst & Young Paraguay
Auditores y Asesores de Negocios
Res SB.SG. N.º 00393/03
Registro Profesional N.º C-92
Registro de la Firma N.º F-21.Res. N.º 056/03
Registro CNV AE N.º 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 2018	31 de diciembre 2017
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 2018, la composición accionaria de la empresa era la siguiente: (GRI 102-5)

Accionistas	Porcentaje de participación	País
1. Itaú Unibanco S.A.	99,99688	Brasil
2. Itaú BBA Participações S.A.	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 2018	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	14.174.927.904
Total	24.079.926.193

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

Calificación de riesgo (GRI 103-3)

Según la última evaluación realizada por la calificadora de riesgo Feller Rate en Abril de 2019, sobre el desempeño de Banco Itaú Paraguay S.A. en 2018, nuestra calificación es AAAPy en términos de solvencia y Estable, en cuanto a la tendencia.

Esta calificación se fundamenta en el fuerte posicionamiento del Banco con liderazgo en diversos segmentos y a una fuerte capacidad de generación, reflejados en retornos elevados. Asimismo, la calificación tiene en cuenta la diversificación de los ingresos y colocaciones y la buena gestión de riesgos. Adicionalmente, factores relevantes son, la ventaja que tiene al ser el mayor captador de recursos del país y el soporte de la Casa Matriz, Itaú 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 realizada 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 2018	Julio 2018	Octubre 2018	Abril 2019
Solvencia	AAAPy	AAAPy	AAAPy	AAAPy
Tendencia	Sensible (-)	Sensible (-)	Estable	Estable



66

Sustentabilidad_

6. Sustentabilidad

Estrategia de sustentabilidad en los negocios (GRI 102-16)

La Estrategia de Sustentabilidad de Itaú Unibanco Holding S.A., vigente desde 2011, fue definida con base en el análisis de la Visión de Itaú, los valores de la cultura organizacional “Nuestra Manera”, las políticas corporativas, los compromisos voluntarios, y los resultados de encuestas y encuentros con grupos de interés.

Desde Itaú Paraguay, incorporamos esta Estrategia de Sustentabilidad en los Negocios, la cual se encuentra definida por tres focos: i) educación financiera; ii) diálogo y transparencia y; iii) riesgos y oportunidades socio-ambientales.

Estos, a su vez, son viabilizados por cuatro frentes de apoyo: i) gobernanza y gestión; ii) eficiencia, iii) incentivos y; iv) cultura.

Revisión de la Estrategia

Itaú Unibanco Holding S.A. presentó en 2018, el resultado de la revisión de sus directrices estratégicas de sustentabilidad. Esta revisión iniciada años atrás, surge para incorporar a la gestión del Banco, nuevos temas prioritarios en torno al negocio. A partir de consultas con especialistas en sustentabilidad y del mercado financiero, ejecutivos de otras empresas, y altos ejecutivos del Holding, se analizó el

impacto de la empresa desde su negocio con lo que se definieron siete controladores de finanzas sostenibles para Itaú: Acceso e Inclusión Financiera; Suitability con Orientación Financiera; Capital para Infraestructura, Innovación Tecnológica-Financiera; Inteligencia y Gestión de Riesgos; Integridad, Transparencia y Resiliencia de Mercado y; Gestión Inclusiva y Responsable. En los próximos años se trabajará en el desarrollo de iniciativas más vinculadas a estos ejes.

Educación financiera

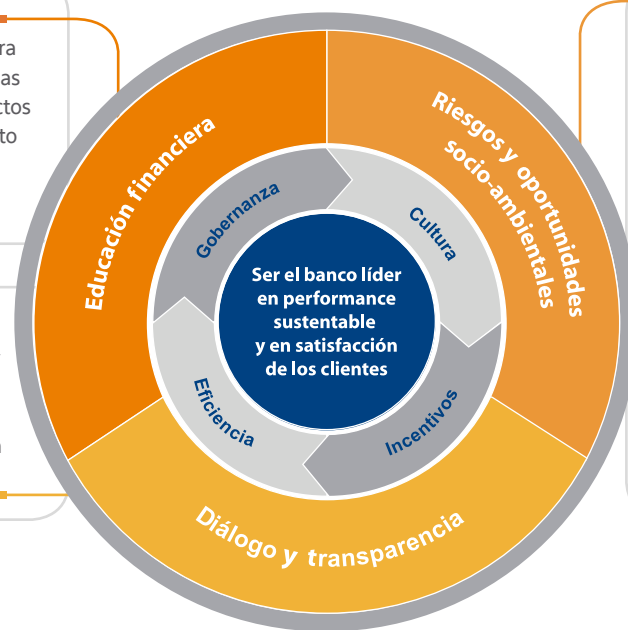
Buscamos orientar a colaboradores, clientes y a la sociedad en general para lograr que tengan una relación más saludable con el dinero. Creemos que las personas que hacen elecciones más conscientes tienden a adquirir productos y servicios más adecuados a sus planes de vida. Como consecuencia de esto logran estar más satisfechos y se mantienen relaciones duraderas con el Banco. (GRI 103-1)

Diálogo y transparencia

Promocionamos 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.

Riesgos y oportunidades socio-ambientales

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 un crecimiento económico sostenible.



Performance sustentable

Nuestra espiral de sustentabilidad explica el concepto de performance sustentable incluido en nuestra Visión.

Creemos que ofrecer carreras desafiantes 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.

Al contar con colaboradores comprometidos, prestamos servicios más alineados a las expectativas de nuestros clientes, quienes al estar satisfechos nos eligen como su Banco.

De esta forma establecemos 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)

Al respecto de las iniciativas de educación financiera con nuestro público interno, nuevamente contamos con un ciclo de charlas sobre finanzas personales, familiares e inversiones, dirigidas a colaboradores y sus cónyuges. Estos encuentros fueron complementados con un consultorio financiero habilitado para analizar de forma personalizada la situación financiera de los colaboradores participantes. Así mismo, introducimos temas de uso consciente del dinero en la inducción corporativa de nuevos colaboradores.

Por medio del Programa Multiplicadores, colaboradores de sucursales de todo el país visitaron más de 280 empresas clientes para realizar charlas de educación financiera para sus empleados. A estos espacios, se sumaron las charlas “Manejando mi dinero” llevadas a cabo en conjunto con una experta en finanzas personales.

Para ofrecer contenido sencillo y útil sobre educación financiera al público en general, apoyamos la realización del programa de televisión y de las cápsulas radiales “Hablando de dinero”. En esta misma línea aprovechamos el alcance de nuestros perfiles en redes sociales, para promover mejores hábitos de consumo y la toma decisiones financieras más conscientes.

En el año hemos desarrollado dos iniciativas sobre uso consciente del dinero, dirigidas a niños, niñas y adolescentes. La Acción Naranjas “Aprendiendo en Familia” que apuntó a instalar el valor del trabajo y el ahorro desde temprana edad y, “Banco de Elecciones” que permitió a adolescentes cumplir con una meta común que implicó tomar decisiones y planificaciones financieras. Por otro lado, jóvenes y adultos participantes de programas de organizaciones aliadas de la Fundación Itaú, fueron el público de las aplicaciones de nuestro voluntariado corporativo “Uso consciente del dinero”.

Nuestra participación en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), impulsada por el Banco Central del Paraguay, nos permitió contribuir con la promoción del tema a nivel nacional. Año a año nos involucramos con la campaña de la ENIF y estamos presentes en sus mesas de trabajo para generar contenido y espacios de formación para la sociedad.

Diálogo y Transparencia (ODS 17.7)

En 2018, finalizamos una revisión del contenido de nuestros Reportes de Sustentabilidad anteriores, para evaluar cuánto habíamos avanzado sobre los temas que fueron priorizados por nuestros grupos de interés; como más relevantes para la gestión del Banco. Una de las consecuencias de esta revisión fue la necesidad de ofrecer más información relacionada a la estrategia de negocios de Itaú, las acciones y sus resultados; motivo por el cual presentamos los resultados de 2018 en línea con nuestros frentes prioritarios en la sección “Resultados y reconocimientos”. Para 2019, será realizado

un nuevo acercamiento con grupos interés para constatar si nuestros temas materiales actuales cubren los impactos que genera el Banco en su entorno e identificar las oportunidades que tenemos de contribuir con su desarrollo.

Desde la mesa temática de “Equidad y Prosperidad” del Pacto Global -a la que nos incorporamos en este año- iniciamos el desarrollo de una herramienta que nos permitirá relevar información sobre los esfuerzos que están realizando empresas participantes y signatarias de la Red del Pacto Global Paraguay, para contribuir con la reducción de la pobreza a partir de iniciativas que atiendan componentes identificados en las metas del ODS 1 “Fin de la Pobreza”.

Con la intención de aumentar la transparencia en los procesos de compras del Banco, en el año se culminó el desarrollo del Portal “Proveedores” a través del cual se llevarán a cabo todas las contrataciones de servicios y compras de Itaú.

Nuestro proceso de evaluación de nuevos servicios y adecuaciones, permite identificar riesgos desde la mirada de diferentes áreas para asegurar el correcto funcionamiento de las soluciones que ofrecemos, su adecuación a la legislación y la claridad en las condiciones de uso para dar seguridad a nuestros clientes.

En el año continuamos trabajando en temas de niñez y adolescencia con un grupo de proveedores profundizando asuntos relacionados a sus derechos y a las condiciones para el trabajo adolescente. Así mismo, este año, se realizó un

análisis para ofrecer acompañamiento a empresas proveedoras en su proceso de incorporación de la perspectiva de derechos de la niñez y la adolescencia en su gestión. Este proceso, tendrá continuidad en los años siguientes.

Riesgos y oportunidades socio-ambientales (ODS 8.4)

Para fortalecer nuestra gestión de análisis de riesgos socio-ambientales en las operaciones que financiamos, a través de una política y procedimientos específicos, en el año incorporamos a nuestros procesos el flujo de Principios de Ecuador establecido por Itaú Unibanco Holding para sus unidades externas.

Así también, para facilitar el análisis satelital de propiedades rurales de clientes, hemos adecuado nuestros procesos de tasaciones para vincular información geográfica al Sistema de Monitoreo Satelital del Banco. Esto permite realizar controles más efectivos de cumplimiento de legislaciones ambientales por parte de las empresas clientes.

Nuestra gestión ambiental interna contempla el tratamiento de residuos para destinarlos a reciclaje; el proceso de disposición adecuado de equipos electrónicos en desuso; la medición de consumo de recursos como agua, energía eléctrica y combustibles y; el cálculo de las emisiones de CO₂ derivadas de nuestras operaciones.

La medición de indicadores de eco-eficiencia, nos permite buscar mecanismos cada vez más eficientes para realizar las mismas tareas. De esta forma contamos

con iniciativas de consumo eficiente de recursos dentro de las cuales se destaca la utilización de materiales alternativos en correspondencias enviadas a clientes, que en 2018 nos permitieron evitar el consumo de 2,15 toneladas de papel.

Sobre la compensación de las emisiones de gases del efecto invernadero de Itaú Paraguay, las mismas se hicieron efectivas en 2018, tras la inversión de fondos por parte del Banco para la conservación de la Reserva Natural del Bosque Mbaracayú. Igualmente, al ser partes del Holding Itaú Unibanco, nuestras emisiones también son compensadas desde la Casa Matriz.

La inversión en tecnología en el año, tuvo como destaque el lanzamiento de nuestra primera Agencia Digital la cual permite a los clientes acceder a toda la oferta de Itaú desde el lugar en que se encuentren; y el nuevo proceso de apertura de cuentas realizado de manera 100% digital. Ambas iniciativas al mismo tiempo de significar beneficios para el cliente, evita el consumo de múltiples recursos, en especial combustibles y papel.

Gobierno de sustentabilidad (ODS 16.6)

En Itaú Paraguay, la puesta en marcha 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.

Así también, reconocemos las estructuras de gobierno de sustentabilidad de nuestra Casa Matriz, pues tienen la responsabilidad de emitir directrices de gestión sostenible en todas las unidades externas. Estas estructuras son el Consejo de Administración, el Comité de Estrategia, el Comité Superior de Ética y Sustentabilidad, el Comité de Sustentabilidad y los Grupos de Trabajo para temas específicos.

Política de sustentabilidad

Contamos con una Política de Sustentabilidad que formaliza nuestra Estrategia de Sustentabilidad y nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. La misma establece los ejes de actuación para Itaú Paraguay, 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; y las 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.

Materialidad de los temas

Consideramos que un tema es material cuando los impactos generados por el mismo pueden afectar la capacidad del Banco de crear valor en el corto, mediano o largo plazo. Contar con un proceso de identificación de estos temas es fundamental para Itaú ya que nos permite gestionarlos conforme los intereses de la empresa y la percepción de los grupos con los que estamos vinculados.

En 2015, realizamos el primer ejercicio de identificación de temas materiales para el Banco; desde entonces anualmente los revisamos con la intención de analizar la evolución de la gestión de Itaú con respecto a los mismos. A continuación, se presenta el proceso de definición de los asuntos más relevantes para la empresa y la lista de estos temas junto con sus respectivas coberturas e informaciones relacionadas.

El proceso de definición de los temas materiales fue realizado considerando las siguientes etapas: **(GRI 102-46) (ODS 16.7)**

1. Identificación: consistió en una consulta indirecta a nuestros principales públicos¹⁰, mediante la revisión de fuentes existentes de información relacionadas a sus expectativas e intereses¹¹. 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.

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 que se llevaron a cabo consultas directas con grupos de colaboradores, clientes, proveedores, organizaciones aliadas e instituciones del gobierno y; también participaron del proceso de consulta y priorización, todos los integrantes del Comité Ejecutivo. De estas consultas resultó una lista priorizada de los temas según la perspectiva de los grupos de interés y otra lista priorizada desde la perspectiva del Comité Ejecutivo (lo que representó la visión “Gestión del Banco”), que combinadas dieron origen al conjunto de temas materiales para Itaú que se presenta en este Reporte¹². (GRI 102-43)

Como resultado relevante de estas consultas, los aspectos que obtuvieron las valoraciones más altas de parte de los grupos de interés fueron: i) ética, valores y transparencia; ii) calidad de atención y satisfacción de clientes; iii) atracción, retención y desarrollo (colaboradores); iv) eficiencia y desempeño económico y; v) educación financiera. (GRI 102-44)

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 las valoraciones asignadas, los temas 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: a finales de 2017 y en 2018 fueron realizadas revisiones para evaluar los avances sobre los temas materiales e identificar oportunidades de mayor alineamiento del contenido del Reporte a estos temas y a los principios de definición del contenido.

Como resultado de esta revisión, en este Reporte se incluyeron informaciones más explícitas sobre los resultados del Banco en relación a los frentes prioritarios que definen su estrategia de corto y mediano plazo; más datos sobre la cartera de créditos y sobre la gestión de riesgo socio-ambiental en operaciones financiadas por Itaú.

Para 2019, está prevista la realización de una nueva consulta con grupos de interés que permita constatar que los temas materiales actuales de Itaú siguen siendo los más relevantes para el Banco e identificar nuevos temas dentro del contexto de sostenibilidad para el sector financiero.

Aplicación de Principios para la definición del contenido del Reporte (GRI 102-46)

• **Principio de Participación de grupos de interés:** fue realizada una consulta indirecta de expectativas en 2015, mediante la revisión de informaciones existentes relevadas con grupos por acciones en curso de la empresa. En 2016, fue realizada una consulta directa con grupos de interés específicamente para el proceso de materialidad.

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

• **Principio de Exhaustividad:** más adelante en esta sección; se indica la cobertura de cada aspecto, la implicancia de Itaú en los impactos sobre el tema y a lo largo del Reporte se desarrolla información de acuerdo a la relevancia de cada uno.

• **Principio de Materialidad:** los temas relevantes fueron definidos incorporando cuestiones estratégicas del Banco, estándares globales, lineamientos de compromisos voluntarios y expectativas de grupos de interés; a lo largo de los procesos de identificación, priorización, validación y revisión mencionados anteriormente.

Temas materiales por relevancia¹³

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

¹² 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. Para la evaluación del Comité Ejecutivo se tuvo 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.

¹³ 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 relacionados¹⁴ (GRI 102-46) (GRI 102-47) (GRI 103-1)

Tema material	Cobertura del tema material	Contenido GRI relacionado	Informaciones relacionadas
Desarrollo de la sociedad	Dentro y fuera de la organización (Público más afectado fuera de la organización: Sociedad. La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es directa o indirecta según la iniciativa.	<ul style="list-style-type: none"> Comunidades locales Desempeño económico Impactos económicos indirectos 	<ul style="list-style-type: none"> 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. (Público más afectado fuera de la organización: Sociedad. La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es principalmente directa.	<ul style="list-style-type: none"> Diversidad e igualdad de oportunidades No discriminación Perfil de la organización Presencia en el mercado 	<ul style="list-style-type: none"> 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. Iniciativas de inclusión de personas con discapacidad.
Educación financiera	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes y Sociedad). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es directa o indirecta según la iniciativa.	<ul style="list-style-type: none"> Comunidades locales 	<ul style="list-style-type: none"> 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.

Tema material	Cobertura del tema material	Contenido GRI relacionado	Informaciones relacionadas
Combate a la corrupción y actividades ilícitas	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Sociedad y Clientes). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es principalmente directa.	<ul style="list-style-type: none"> Anticorrupción 	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Ética, valores y transparencia	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes y Sociedad). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es principalmente directa.	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia Ética e integridad Formación y enseñanza Gobernanza Anticorrupción Participación de los grupos de interés Perfil de la organización Competencia desleal 	<ul style="list-style-type: none"> 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.

¹⁴ 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. (GRI 102-46). También se indica qué público es el más afectado por la gestión del tema material al exterior de la empresa y si la implicancia de Itaú en los impactos generados sobre el tema, es directa o indirecta.

Tema material	Cobertura del tema material	Contenido GRI relacionado	Informaciones relacionadas
Gobernanza corporativa	Dentro de la organización. La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es directa.	<ul style="list-style-type: none"> Gobernanza 	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Marca y reputación	Dentro de la organización. La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es directa.	<ul style="list-style-type: none"> Perfil de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> Propósito de la marca. Valores relacionados a la marca. Establecimiento de la marca en el país.
Atracción, retención y desarrollo	Dentro de la organización. La implicación Itaú en los impactos sobre el tema, es directa.	<ul style="list-style-type: none"> Formación y enseñanza Gobernanza Empleo 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de entrenamientos para colaboradores. Inversión monetaria en entrenamientos y horas de capacitación por colaborador. Políticas de selección. Programas de formación para líderes y gestores de áreas. Índices de rotación de colaboradores. Estadísticas de admisiones y desvinculaciones.
Performance, remuneración e incentivos	Dentro de la organización. La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es directa.	<ul style="list-style-type: none"> Formación y enseñanza Desempeño económico Empleo Gobernanza 	<ul style="list-style-type: none"> Beneficios y compensaciones otorgados a colaboradores. Proceso de evaluación de desempeño y feedback para colaboradores. Políticas de remuneración fija y variable para colaboradores.

Tema material	Cobertura del tema material	Contenido GRI relacionado	Informaciones relacionadas
Salud, seguridad y bienestar	Dentro de la organización. La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es directa.	<ul style="list-style-type: none"> Empleo Libertad de asociación y negociación colectiva Salud y seguridad en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Eco-eficiencia y gestión ambiental	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Sociedad). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es principalmente directa.	<ul style="list-style-type: none"> Perfil de la organización Agua Energía Emisiones Efluentes y residuos Materiales 	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Gestión de proveedores	Fuera de la organización: (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes y Proveedores). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es principalmente indirecta en cuanto a prácticas socio-ambientales de proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación ambiental de proveedores Evaluación social de los proveedores Desempeño económico Trabajo forzoso u obligatorio Perfil de la organización Trabajo infantil 	<ul style="list-style-type: none"> 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.

Tema material	Cobertura del tema material	Contenido GRI relacionado	Informaciones relacionadas
Gestión de riesgos y capital	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es principalmente directa por la gestión del riesgo.	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia • Portafolio de productos • Auditoría • Gobernanza • Perfil de la organización • Control accionario activo 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructuras, estrategia y procesos de gestión de riesgos. • Tipos de riesgos evaluados. • Composición del capital.
Riesgo socio-ambiental	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes y Sociedad). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es principalmente directa por la gestión del riesgo.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento ambiental • Portafolio de Productos • Auditoría 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Innovación y oportunidades	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es directa en cuanto a la innovación en servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de la organización • Estrategia 	<ul style="list-style-type: none"> • Tendencias y contextos locales y globales que afectan a la empresa. • Novedades en productos y servicios. • Cambios significativos que han afectado a la empresa.
Seguridad de la información	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es directa.	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrenamientos y programas para colaboradores sobre seguridad de la información. • Medidas de seguridad para clientes. • Casos de violación de la privacidad de clientes.

Tema material	Cobertura del tema material	Contenido GRI relacionado	Informaciones relacionadas
Tecnología de la información	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es directa.	-	<ul style="list-style-type: none"> • Inversiones en tecnología. • Canales digitales.
Crédito y morosidad	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es directa.	-	<ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas de morosidad del Banco. • Composición de la cartera de crédito.
Eficiencia y desempeño económico	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es directa.	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño económico • Perfil de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de eficiencia operacional. • Estados contables e indicadores financieros. • Valor económico directo generado y distribuido. • Participaciones de mercado. • Calificación de riesgo del Banco.
Calidad de atención y satisfacción de clientes	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es directa.	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing y etiquetado • Salud y seguridad de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de Encuestas de Satisfacción de Clientes. • Modelo de atención. • Tratamiento de solicitudes, consultas y reclamos. • Reclamos con organismos de defensa del consumidor.

Tema material	Cobertura del tema material	Contenido GRI relacionado	Informaciones relacionadas
Canales de atención	Dentro y fuera de la organización (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es directa.	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Productos, servicios y beneficios	Fuera de la organización: (Públicos más afectados fuera de la organización: Clientes). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es directa.	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Características y funcionalidades de principales productos, servicios y beneficios disponibles para clientes. • Detalle de productos y servicios disponibles para clientes PF y PJ.



Relacionamiento con grupos de interés

Las implicancias y el alcance de las relaciones que mantenemos con nuestros públicos, están definidos en diferentes políticas que se describen a lo largo de este Reporte y documentos institucionales como el Código de Ética.

Contar con canales que aseguren una comunicación efectiva con los grupos de interés de Itaú, es fundamental para 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 pertinentemente.

Esta dinámica de comunicación nos ayuda a fortalecer nuestras prácticas de diálogo

en la relación con públicos que influyen en el funcionamiento del Banco y sobre los cuales generamos impactos. (ODS 16.7)

A continuación se presentan los canales de comunicación disponibles para cada público y se muestran los temas materiales de nuestra gestión, que fueron señaladas como los más relevantes según los intereses de cada grupo.

Temas relevantes y canales de comunicación por grupo de interés

Grupos de interés	Temas materiales Itaú más relevantes indicados por el grupo	Canales de comunicación
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Ética, valores y transparencia. Calidad de atención y satisfacción de clientes. Atracción, retención y desarrollo. Educación financiera. Eficiencia y Desempeño Económico. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Clima Organizacional. Encuesta Pulso. Encuesta Experiencia del Colaborador. Encuesta Cliente Interno. Encuestas Voluntarios Itaú Unibanco Encuesta sobre Salud y Seguridad Ocupacional. Canales de denuncia de desvíos éticos. Reuniones de áreas. Reuniones de retroalimentación de performance. Espacio "Hecho para mí". Eventos internos. Comunicación corporativa digital. Reporte de Sustentabilidad. Escuela de Líderes. Inducción corporativa.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de atención y satisfacción de clientes. Canales de atención. Productos, servicios y beneficios. Seguridad de la información. Eficiencia y Desempeño Económico. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción para clientes personas físicas. Encuesta regional de satisfacción clientes personas físicas y personas jurídicas. Encuestas dinámicas de atención en sucursales. Encuestas dinámicas del segmento Personal Bank. Encuestas dinámicas del servicio de atención al cliente telefónico.

Grupos de interés	Temas materiales Itaú más relevantes indicados por el grupo	Canales de comunicación
		<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Abordaje de Ventas 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. Reporte de Sustentabilidad.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Ética, valores y transparencia. Calidad de atención y satisfacción de clientes. Gestión de proveedores. Performance, remuneración e incentivos (colaboradores). Atracción, retención y desarrollo (colaboradores). 	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de correo electrónico hablemos@terra.com y compras@itau.com.py Casilla de Correo: N° 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. Perfiles del Banco en redes sociales. Reporte de Sustentabilidad.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Ética, valores y transparencia. Desarrollo de la sociedad. Gestión de riesgos y capital. Eficiencia y Desempeño Económico. Atracción, retención y desarrollo (colaboradores) 	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico sustentabilidad@itau.com.py y fundacionitau@itau.com.py. Encuesta Voluntarios Itaú Unibanco Perfiles del Banco en redes sociales. Fundación Itaú Paraguay. Área de Sustentabilidad. Perfiles del Banco en redes sociales. Reporte de Sustentabilidad.
Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> Ética, valores y transparencia. Diversidad, igualdad e inclusión. Desarrollo de la sociedad. Combate a la corrupción y actividades ilícitas. Marca y reputación. 	<ul style="list-style-type: none"> Áreas de Sustentabilidad, Área de Personas, Fundación Itaú y Dirección de Riesgos, Créditos y Compliance, Superintendencia de Finanzas. Reporte de Sustentabilidad. Perfiles del Banco en redes sociales. Entes Reguladores.

Colaboradores

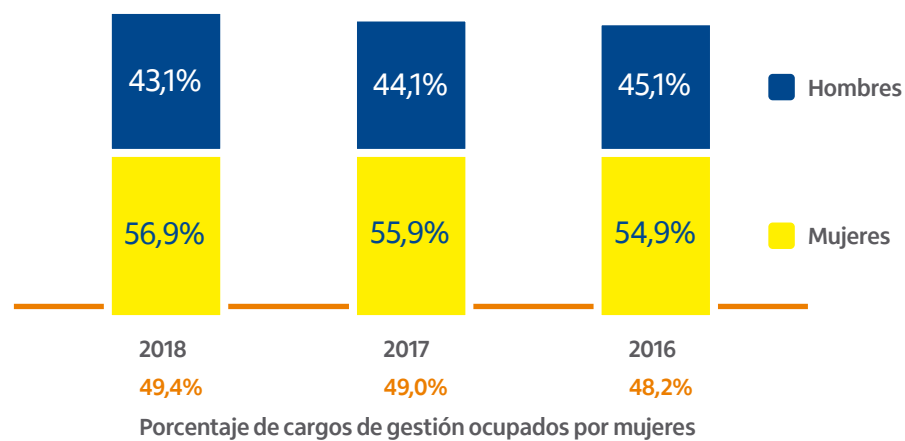
Buscamos **atraer y retener** a los mejores talentos, invirtiendo en programas e iniciativas que mejoren la experiencia de nuestros colaboradores en el Banco. Nos esforzamos por ofrecer oportunidades desafiantes de **desarrollo profesional y personal**, y por garantizar condiciones que resulten en un **mejor clima de trabajo**.

La satisfacción de los colaboradores, juega un papel fundamental en nuestra capacidad para llevar adelante el negocio de manera competente, ética y responsable. Crear **las mejores soluciones** para nuestros clientes, depende de las **habilidades, talento y motivaciones** de cada uno de los que conforman nuestro público interno. (GRI 103-1) (GRI 103-2)

Total de colaboradores



Mujeres y hombres (GRI 103-3)



Área de Personas de Itaú Paraguay

El Área tiene como objetivos 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 del negocio en la búsqueda de una actuación sostenible, orientada hacia la satisfacción de los clientes.

En términos de estructura, el Área está compuesta por la gerencia de Capacitación y Desarrollo, la Gerencia de Beneficios y Compensaciones, y la Unidad de Eventos y Cultura.

Para el logro de sus objetivos, cuenta 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

La mayor porción de nuestros colaboradores se encuentra en el rango etario de entre 30 y 50 años y provienen de las comunidades en las que se encuentran nuestros centros de operación; esto, en función a que damos preferencia a la contratación local. Igualmente, nuestra selección apunta a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, con una 49,4% de los cargos de gestión ocupados por mujeres. A continuación, presentamos los datos sobre el perfil demográfico de nuestros colaboradores: (GRI 102-8)(GRI 103-2)(GRI 405-1) (ODS 5.5) (ODS 8.5)

Indicadores	2018	2017	2016
Total	922	902	872
Por género			
Mujeres	525	504	479
Hombres	397	398	393
Por generación			
Baby Boomers (1946 – 1964)	11	11	12
Generación X (1965 – 1979)	168	171	182
Generación Y (1980 – 2000)	743	720	678
Generación Z (2001 – 2010)	0	0	0
Por antigüedad			
Hasta 5 años	530	524	536
Entre 5 y 10 años	304	313	301
Más de 10 años	88	65	35
Por categoría laboral			
Gerencia (Directores, superintendentes, gerentes, supervisores y coordinadores)	158	157	164
Administración	330	320	294
Comercial y Operacional	359	354	350
Aprendices	75	71	64
Mujeres en cargos directivos y/o de gestión	78	77	79
Personas con discapacidad			
Total	2	2	2
Otras minorías (Raza negra, raza amarilla)			
Total	3	3	3



Para la realización de determinadas tareas en ciertas áreas del Banco, se cuenta en los equipos con colaboradores que mantienen una relación laboral en carácter de contratados. Bajo esta modalidad de contrato, se encuentran 233 colaboradores (130 mujeres y 103 hombres), lo que hace que el número total de personas que conforman nuestro público interno sea de 1.155. De este total, el 92% de los colaboradores cuenta con contratos de tiempo indefinido (596 mujeres y 461 hombres) y 8% con contratos de tiempo definido (59 mujeres y 39 hombres). En todos los casos las jornadas son completas, no existen contratos de media jornada. (GRI 102-8)



Colaboradores por unidad operacional

	Totales			Variación			
	2018	2017	2016	2018 -2017	2017-2016		
Banca de Consumo	495	472	476	23	4,6%	-4	-0,8%
Banca Corporativa	63	81	68	-18	-28,6%	13	16,0%
Áreas de administración y apoyo	364	349	328	15	4,1%	21	6,0%
Total general	922	902	872	20	2,2%	30	3,3%

Colaboradores por categoría laboral (GRI 405-1) (ODS 5.5)

1	Dirección 3	2
77	Gerencia 155	78
171	Administración 330	159
227	Comercial y Operacional 359	132
49	Aprendices 75	26

Colaboradores por ubicación, edad y género (GRI 102-8) (ODS 8.5)

Mujeres	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Ubicación								
Asunción y Gran Asunción	231	225	222	219	11	9	464	453
Interior	37	31	24	20	0	0	61	51
Total	268	256	246	239	11	9	525	504

Hombres	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Ubicación								
Asunción y Gran Asunción	136	152	194	193	19	15	349	360
Interior	24	23	23	14	1	1	48	38
Total	160	175	217	207	20	16	397	398

Selección y admisión (GRI 103-1) (GRI 103-2)

Contamos con una Política de Selección y Reclutamiento que define las directrices para asegurar que los procesos de incorporación de colaboradores sean realizados con objetividad siguiendo criterios verificables de idoneidad, competencia e igualdad de oportunidades. Establece, asimismo, explícitamente que no se admiten decisiones de selección basadas en la raza, nacionalidad, religión, sexo o discapacidad de los candidatos. Para este último caso, contamos con el soporte y el acompañamiento de consultoras y fundaciones especializadas para los procesos de evaluación y selección. (ODS 5.1) (ODS 8.5)

Para contribuir con una incorporación apropiada de colaboradores con discapacidad, nos aseguramos de que las instalaciones estén adecuadas. También, se realizan encuentros con los integrantes del equipo al que será integrado el colaborador para acompañar el proceso.

En general, 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.

Programa de Oportunidad de Carrera (POC)

El POC ofrece a los colaboradores oportunidades internas de crecimiento en otras áreas del Banco y constituye un instrumento efectivo para que se puedan cubrir vacancias. Del mismo pueden participar funcionarios, pasantes universitarios y colaboradores contratados que cumplan con ciertos requerimientos de antigüedad y desempeño. De esta forma el POC, valora el talento de los que ya forman parte del equipo¹⁵.

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 2018 fueron realizados 79 procesos de selección bajo este Programa, para los cuales se recibieron 551 postulaciones. Externamente fueron entrevistados 110 postulantes para cargos de funcionarios y 283 para el Programa de Pasantías Universitarias.

Rotación (GRI 103-3)

La tasa de rotación de colaboradores es monitoreada periódicamente tanto desde el Área de Personas de Itaú Paraguay como

desde el Holding. Esta tasa representa la relación entre las admisiones y desvinculaciones de colaboradores¹⁶ en el periodo de un año.

En 2018 fueron incorporados 76 nuevos colaboradores (80,3% por reemplazos), de los cuales 83% correspondió a contrataciones en Asunción y Gran Asunción y en el 50% de los casos, se contrató mujeres. En cuanto al rango etario, en el 72% de los casos de nuevas admisiones, se contrató a personas menores de 30 años. (GRI 401-1) (ODS 5.5) (ODS 8.5)

En el año no se verificaron cambios relevantes en el número de contrataciones. Tampoco existen contratos diferenciados que estipulen trabajo de media jornada. (GRI 102-8)

Admisiones y desvinculaciones

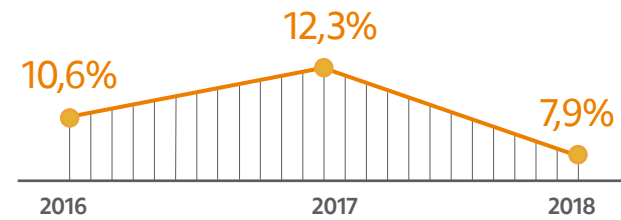
Movimiento	2018	2017	2016
Admisiones	76	114	90
Desvinculaciones	57	88	80

¹⁵ También se se realizan búsquedas externas para determinados cargos y situaciones.

¹⁶ En las informaciones y tasas sobre rotación, admisiones y desvinculaciones no se incluyen a pasantes universitarios o colaboradores contratados.

Rotación media del Banco¹⁷

Nº de funcionarios	Rotación media 2018	Admisiones: 76
847	7,93%	Desvinculaciones: 57



Rotación por género (GRI 401-1)

Género	Total 2018	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación media
Hombres	371	44%	38	30	9,25%
Mujeres	476	56%	38	27	6,89%
Total General	847	100%	76	57	7,93%

Rotación por rango etario (GRI 401-1)

Rango	Total 2018	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación media
Menos de 30 años	353	42%	55	32	12,20%
Entre 30 y 50 años	436	55%	21	25	5,06%
Más de 50 años	31	4%	0	0	0,00%
Total General	847	100%	76	57	7,93%

Rotación por ubicación (GRI 401-1) (GRI 102-8)

Ubicación	Total 2018	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación media
Asunción y Gran Asunción	743	88%	63	46	7,31%
Interior	104	12%	13	11	12,83%
Total General	847	100,00%	76	57	7,93%

¹⁷ La tasa de rotación que incluye solo desvinculaciones fue de 6,8% para 2018 donde, 3,0% corresponde a desvinculaciones voluntarias y el 3,8% a no voluntarias.

Programa Gestión de Performance (GRI 102-28) (GRI 103-1) (GRI 103-2) (GRI 103-3)(GRI 404-2)

Meritocracia

La meritocracia es el componente esencial con el que contamos para la gestión de personas. Creemos que la práctica de este valor, nos permitirá estar como Holding entre las mejores empresas para trabajar en el 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 Meritocracia, el cual cuenta con tres herramientas, cuyos resultados sirven para fundamentar procesos de reconocimiento, ascensos y oportunidades de desarrollo de habilidades. (ODS 8.2)

Las herramientas que conforman el Ciclo son:

1. Evaluación de metas: Tiene el objetivo de evaluar el nivel de cumplimiento de metas, definidas entre el gestor y el colaborador, en función a objetivos estratégicos del Banco

y proyectos de los departamentos.

2. 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 360° para gestores (son evaluados por sus gestores, pares, equipos y clientes internos) y 180° para equipos (son evaluados por sus gestores, pares y clientes internos).

3. 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 (colaboradores que tienen a su cargo la gestión de equipos) 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.



Para nosotros, la **meritocracia es liderar personas, reconociéndolas y diferenciándolas de acuerdo con su desempeño.**



Al término del 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. Aparte de las evaluaciones aplicadas a los funcionarios del Banco, los integrantes del Comité Ejecutivo son evaluados a través de un proceso de relatoría. A cada integrante se le asigna un relator, por lo general un CEO de otras unidades externas de Latinoamérica, quien realiza una evaluación 360° tomando como punto de partida la evaluación de comportamiento mencionada anteriormente, para establecer una calificación conceptual que finalmente es la considerada en los comités de calibrado del PEP. (GRI 102-28)

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 tienen por objetivo definir acciones de desarrollo para los colaboradores, alineadas a su historial de desempeño y momento de carrera. En 2018, participaron del PDI, colaboradores que reportan directamente a Superintendentes y Directores de la empresa.

Evaluación de desempeño de funcionarios (GRI 404-3) (ODS 5.1) (ODS 8.5)
 Todos los colaboradores (excluidos pasantes universitarios y colaboradores en carácter de contratados) que cumplen con el mínimo de antigüedad en sus funciones (3 meses) participan de Ciclo de Meritocracia, sin distinción de categoría profesional o sexo¹⁸.

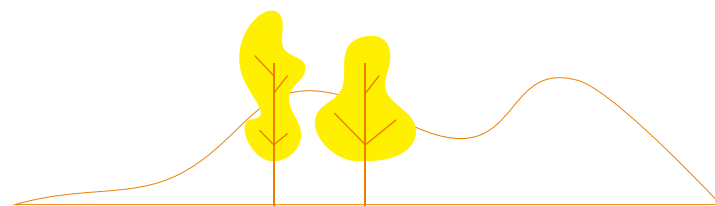
	Mujeres	Hombres	Total	Categoría laboral	Funcionarios evaluados	% evaluado
Funcionarios evaluados	464	357	806	Administración	318	100%
% Evaluados en 2018	100%	100%	100%	Gerencia	156	100%
% Evaluados en 2017	100%	100%	100%	Comercial y Operacional	347	100%

Entrenamiento y desarrollo (GRI 404-2) (GRI 103-1) (GRI 103-2) (GRI 103-3)

La formación de los equipos es una prioridad para el Banco, es por esto que el área de Selección y Desarrollo se encarga de identificar y facilitar soluciones de aprendizaje, alineadas a la cultura y a las estrategias de la organización. De esta forma se cuenta con programas específicos de formación sobre asuntos técnicos y de comportamientos que se ajustan a las necesidades de las diferentes áreas de negocio y apoyo de la empresa. Las políticas de Capacitación, de Posgrados y de formación en Idiomas, establecen directrices para los procesos de entrenamiento de los equipos y líderes. En conjunto con los gestores de las distintas gerencias se definen

las necesidades de capacitación mediante la construcción de un plan de entrenamientos. Las opciones propuestas por las áreas son evaluadas, 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.

Para Directores y Superintendentes, nuestra Casa Matriz, se encarga de diseñar el plan de formación el cual contempla entrenamientos sobre temas como “Gestión de personas y desempeño”, “Ética en el ambiente de trabajo”, “Buenas prácticas de trabajo y, “Cultura de riesgo”. Asimismo, el Comité Ejecutivo participa localmente de entrenamientos enfocados



¹⁸ Del total de funcionarios (847), 3,1% no participó de estos procesos de evaluación en 2018 porque no cumplían con el requisito de antigüedad. El porcentaje de colaboradores evaluados es calculado considerando el total de colaboradores evaluados en relación al total de colaboradores habilitados para ser evaluados en el año. En 2018 fueron 821 los colaboradores habilitados para participar del Ciclo de Meritocracia.

en el negocio, además de conferencias y seminarios internacionales. (GRI 102-27)

En el año 2018 fueron invertidas 17.672 horas en espacios de formación (incluyendo horas de entrenamiento para pasantes universitarios y contratados; para funcionarios fue de 14.950). La tasa de participación en estos espacios de formación fue de 86% y la calidad de los cursos fue calificada por los colaboradores con una media de 4,38 (sobre 5). La inversión total en capacitaciones y entrenamientos fue de Gs. 2.378.077.000 para el año.

A continuación los frentes definidos para la formación de colaboradores:

■ **Inducción corporativa:** tiene una duración de tres días y está dirigida 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 2018 se realizaron cinco sesiones, que alcanzaron a un total de 121 participantes.

■ **Escuela de Atención y Ventas:** sus actividades tienen lugar, luego de la Inducción Corporativa y de ella participan colaboradores que cumplirán funciones en la Banca Personal. 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)

La Escuela 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 en áreas de Banco y entrenamientos de acuerdo a la función específica del colaborador. Cada una de las fases culmina con entrenamientos en línea.

Además de su intervención en lo ya mencionado, la Escuela de Atención y Ventas coordina y desarrolla entrenamientos de actualización sobre diferentes temas. En el año se realizaron cinco sesiones del programa que totalizaron 91 horas presenciales de entrenamiento y de las cuales participaron 60 colaboradores.

■ **Entrenamientos Abiertos:** es un programa de capacitación que en 2018 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, 412 personas.

■ **Escuela de Líderes:** esta Escuela acompaña 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: i) Conozca a sus colaboradores, ii) Desarrollo Gerencial, iii) Coaching y; iv) Comunicación. En 2018, 10 gestores culminaron las actividades iniciadas en el año anterior y 11 nuevos gestores ingresaron a la Escuela de Líderes.

■ **Escuela de Negocios:** ofrece entrenamientos presenciales y a distancia en temas de desarrollo profesional y personal. 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 2018, han participado 95 colaboradores de las propuestas de entrenamientos de este espacio, las cuales totalizaron 38 horas. Dentro del programa se desarrollaron los siguientes foros: Expo Negocios, Foro Próximos Retos en la Industria Financiera, y Short Talk Managing Millennials.

■ **Formación en Idiomas:** se ofrecen coberturas para cursos presenciales de idiomas según el perfil y funciones del colaborador. Los colaboradores tienen la opción de estudiar inglés o portugués. En el año 2018 han accedido 47 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:** este patrocinio al que pueden acceder colaboradores con desempeño destacado, consiste en 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. En 2018, un colaborador de la Dirección de Riesgos, Créditos y Compliance fue seleccionado para recibir el patrocinio.

• **Posgrados y maestrías locales:** con coberturas en el costo de las matrículas, 14 colaboradores pudieron realizar cursos de posgrado y maestrías en 2018. 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:** este Programa es llevado a cabo a nivel del Holding, como una gestión de consecuencia de gran impacto para reconocer a colaboradores con performances destacadas. Tiene la intención de promover el sentimiento de pertenencia a la organización y la interacción 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 2018 fueron seleccionados seis colaboradores para participar 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.

• **Movilidad Internacional:** 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) International Experience, en la que el colaborador desarrolla tareas y funciones en unidades externas por un periodo de tres a once meses y, ii) International Assignment, en la que el colaborador, de nivel gerencial o ejecutivo, asume la gestión de un departamento, por un periodo de máximo cinco 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-learning:** esta modalidad de entrenamientos permite un gran alcance en la cantidad de participantes. Los cursos desarrollados en el año fueron: Certificado Comercio Exterior, Gestión Ágil de Proyectos, Manejo de Conflictos y Clientes Difíciles, Más Seguridad y, Prevención del Lavado de Dinero.

705

funcionarios entrenados.

83%

del total de funcionarios fue entrenado.

14.950

horas de entrenamiento.

21

horas de entrenamiento en promedio por funcionario.

86%

es la tasa de participación en los espacios de formación.

4,38

es la calificación media en evaluaciones sobre los cursos.

2.378 MM Gs.

invertidos en entrenamientos y capacitaciones.

Horas de entrenamiento por categoría laboral y género (GRI 404-1) (ODS 4.4 4.5)(ODS 5.1) (ODS 8.2 8.5)

Categoría laboral	Horas de entrenamiento			Promedio de horas de entrenamiento		
	Mujeres 2018	Hombres 2018	Total 2018	Mujeres 2018	Hombres 2018	Total 2018
Comercial y Operacional	4.230	2.691	6.921	19	21	20
Gerencia	1.964	2.259	4.223	27	31	29
Administración	2.198	1.608	3.806	17	18	18
Total	8.392	6.558	14.950	20	23	21

Remuneración (GRI 103-2)

Remuneración fija y variable¹⁹
La remuneración fija ofrecida a los colaboradores, considera la complejidad de las atribuciones de cada nivel y el desempeño individual. 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.

Por otra parte, la Política de Remuneración Variable presenta, 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, así como aspectos legales y regulatorios locales.

Para miembros del Comité Ejecutivo se cuenta con otro instrumento de incentivo denominado *Phantom Shares*, a través del cual se les otorgan acciones *phantom* que poseen un valor teórico equivalente al valor real.

El establecimiento de compensaciones y remuneraciones para directores y miembros del Comité Ejecutivo está igualmente alineado a las Políticas de Cargos y Salarios y la de Mérito y Promoción; también a los sistemas de evaluación definidos y a 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.

En la definición de las remuneraciones tanto de los miembros del Comité Ejecutivo como del resto de los colaboradores, son igualmente consideradas, informaciones provistas por consultoras externas, a través de estudios de mercado sobre salarios. (GRI 102-35) (GRI 102-36)

[Ver más informaciones sobre la remuneración de integrantes del Directorio en el Informe de Gobierno Corporativo en www.itaubank.com.py](http://www.itaubank.com.py)

¹⁹ El salario base en Itaú para funcionarios es de Gs. 3.586.429 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. 3.412.946 mientras que el mínimo legal de Gs. 2.112.562. De las 35 personas que perciben el salario mínimo Itaú, 17 son hombres y 18 son mujeres. El ratio de salarios entre hombres y mujeres es de 1,01 para administrativos; 0,71 para comerciales y operacionales; 0,83 para gestores y; 1 para pasantes. (GRI 202-1) (GRI 405-2) (GRI 103-2) (GRI 103-3) (ODS 1.1) (ODS 5.1) (ODS 8.5).

Beneficios²⁰ (GRI 103-2)

Los beneficios y compensaciones ofrecidos a nuestros funcionarios, son establecidos teniendo en cuenta prácticas del mercado, disposiciones legales y son considerados 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. En 2018 se ha realizado la revisión prevista para el periodo 2018-2019 y dentro de las principales novedades se encuentran: el aumento en los pagos en concepto de fallos de caja, almuerzos, ayuda escolar, reintegro de matrículas de carreras de grado y el aumento en el valor de cobertura del seguro médico de gastos mayores. (GRI 102-41) (ODS 8.8)

100%
de los funcionarios son cubiertos por las condiciones del Contrato Colectivo de Trabajo.

Tabla de beneficios, compensaciones y programas de desarrollo (GRI 401-2) (ODS 3.8) (ODS 8.5) (ODS 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 ²¹ , 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.

²⁰ Los beneficios y compensaciones se encuentran disponibles para todos los funcionarios de todos los centros de operación de la empresa en igualdad de condiciones. (GRI 401-2) (GRI 103-2) (ODS 8.5) (ODS 8.8)

²¹ El 100% de los colaboradores (57 en total; 31 mujeres y 26 hombres) que tenía derecho a licencias por maternidad o paternidad, hizo uso del periodo de permiso. El 100% retornó a sus funciones al término del periodo y el 98% permaneció por más de 12 meses en la empresa (un padre no permaneció durante todo el periodo luego de su retorno). En 2017, el 100% de los colaboradores que utilizó el periodo de permiso por maternidad/paternidad, retornó al Banco y permaneció por más de 12 meses. (GRI 401-3) (ODS 5.1) (ODS 8.5)

Calidad de vida

(GRI 103-2) (ODS 8.5 8.6)

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 frente tiene la intención de provocar la reflexión en cada colaborador, respecto a la responsabilidad que tienen en el cuidado de su salud. En este sentido se desarrollaron las siguientes actividades:

• **Semanas Sanas:** Se seleccionaron determinadas semanas en el año, para ofrecer orientaciones e informaciones relevantes sobre cuidados 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.

• **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 con una mirada sustentabilidad desde el momento de planear las compras y diseñar el menú semanal, así como la reutilización de ingredientes y combinación de platos. Participaron del taller 34 colaboradores.

• **Salas de Lactancia:** Contamos con salas de lactancia disponibles en Casa Matriz y en la Torre Itaú con infraestructura adecuada para garantizar seguridad y comodidad a madres en proceso de

lactancia. Para la instalación se contó con el acompañamiento de expertos de Unicef y 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 la aplicación de masajes es considerado un tema de salud, por lo que este beneficio está priorizado y se ofrece en varios momentos del año. En 2018 se brindaron más de 2.160 sesiones de masajes express.

■ **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:

• **Descuentos en gimnasios y academias:** Para los 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). En el año se mantuvieron acuerdos con quince centros de entrenamiento.

• **Subsidios:** Para los colaboradores de ciudades del interior, se ofrece una cobertura parcial en el costo de la mensualidad de la actividad física elegida.

■ **Recreación:** Este eje tiene por intención ejercitar la habilidad para administrar adecuadamente el tiempo de permanencia

en las oficinas y ofrecer espacios de esparcimiento. Las acciones fueron:

• **Seguimiento de permanencia:** A lo largo del año se lleva un seguimiento de los horarios de entrada y salida de los colaboradores para monitorear los horarios de permanencia. El objetivo principal de esta medida es identificar situaciones de sobrecarga con miras a buscar soluciones que permitan un mejor equilibrio.

• **“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 quedan de guardia o no han podido utilizar el beneficio en la fecha indicada.

• **Taller de huerta urbana:** En sus inicios este Taller surgió como una opción de recreación, pero fue estableciéndose como un espacio de desarrollo personal y de profundización en temas relacionados al cuidado del medio ambiente. En 2018, se desarrollaron cuatro sesiones, que incluyeron visitas a un establecimiento agroecológico. Del taller participaron 36 colaboradores.

• **Taller de carpintería:** en el año tuvo lugar un taller de carpintería para la construcción de muebles de palets. El taller, del que participaron 31 colaboradores, incluyó instrucciones para el desarmado de los bloques, el armado y terminación de los muebles.

Salud y Seguridad Ocupacional
(GRI 103-1) (GRI 103-2) (GRI 103-3)
(ODS 8.5 8.6)

La salud, la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores son asuntos que resultan fundamentales para Itaú. Por esto y con la intención de asegurarnos de que el ambiente de trabajo sea seguro y saludable para cada colaborador, en el año hemos realizado un diagnóstico pormenorizado de las instalaciones y condiciones de trabajo con miras a identificar oportunidades de mejora. Al respecto, la gestión de este ámbito apunta a:

- Prevenir factores de riesgo para que la organización siga brindando las condiciones adecuadas para que todos los colaboradores puedan afrontar sus desafíos en sus puestos de trabajo.
- Proteger a cada colaborador, evitando daños en su salud física o emocional, a corto o largo plazo.
- Promover un clima laboral armonioso y de confianza entre colaboradores y la organización.

Primeramente se seleccionó en el mercado a una consultoría profesional en el ámbito y se formó un equipo de trabajo interno, multidisciplinario, incluyendo a las áreas de Beneficios y Compensaciones, Marketing, Seguridad, Infraestructura, Compras, Eventos y Cultura, Sustentabilidad y el Sindicato de Funcionarios del Banco.

Frentes de diagnóstico

Ambiental

Con evaluaciones de los niveles de ruido, iluminación, temperatura, humedad y CO₂ en el ambiente.

Físico

Con evaluaciones de los espacios, mobiliario, instrumentos, equipamientos y posturales, entre otros.

Psicosocial

Mediante la realización de encuesta alineada a la metodología del cuestionario ISTAS 21.

Algunos números

82%

de tasa de respuesta en la encuesta.

82

posiciones de trabajo evaluadas con base en los indicadores ambientales y físicos (13 centros de operación: 1 edificio administrativo, 8 centros de atención del área metropolitana y 4 centros de ciudades del interior).

Los resultados generales muestran el cumplimiento de las normativas vigentes. De la misma forma, surgieron recomendaciones para afianzar los niveles de precaución para que los gestores comprendan la importancia de su posición para influir en el bienestar de las personas de su equipo.



Otras acciones para contribuir con el ambiente de trabajo y la calidad de vida

Home office, trabajo desde casa

Con el objetivo de ofrecer un mayor equilibrio entre la vida personal y profesional, y aumentar la eficiencia de nuestros colaboradores, de junio a diciembre de 2018 tuvo lugar un periodo de prueba de la modalidad de trabajo Home Office. Esta medida, permite a los colaboradores desarrollar su jornada de trabajo desde la comodidad de sus hogares bajo ciertas condiciones técnicas, de horarios y bajo acuerdos previos con el gestor respecto a las tareas a realizar durante los días de trabajo en casa.

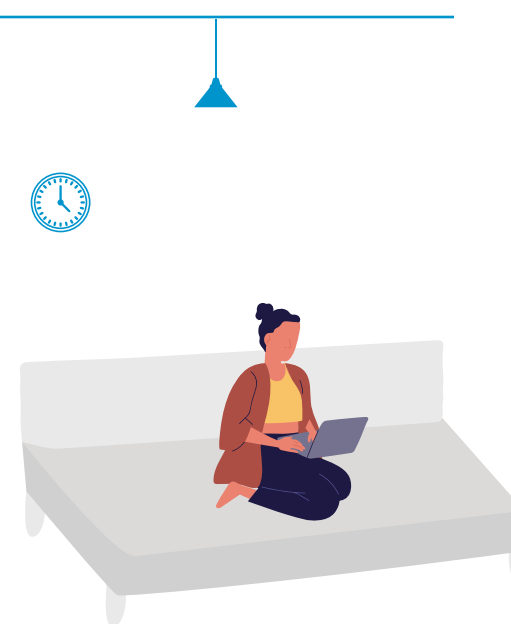
En esta modalidad de trabajo, encontramos beneficios tanto para el colaborador, como para el Banco y nuestro entorno:

Para el colaborador, permite una mayor flexibilidad y autonomía en la administración del tiempo entre asuntos laborales y personales; aumenta la productividad y creatividad respetando el ritmo de trabajo de cada uno y; reduce costos y tiempo por desplazamientos.

Para la empresa, mejora el clima organizacional, se incrementa la productividad y el compromiso del colaborador, permite alinear las prácticas laborales a tendencias globales reconocidas como positivas, entre otros beneficios.

Para el entorno, el mayor beneficio identificado es la contribución en la reducción del tráfico y de la polución ambiental.

En el año, participaron del periodo de prueba colaboradores de las áreas de Personas, Calidad, Sustentabilidad y Marketing, Banca Digital, Riesgos, Créditos y Compliance. Para la implementación se desarrolló una guía que establece las condiciones de esta práctica. Al concluir el periodo de prueba, se realizó una encuesta para evaluar la experiencia de los colaboradores. El 100% de los colaboradores que respondió la evaluación indicó que Home Office agrega valor a su vida profesional y personal y desea seguir teniendo la posibilidad de trabajar de esa manera. En 2019, está previsto extender esta modalidad de trabajo hasta otras áreas del Banco.



El 100% de los colaboradores que respondió la evaluación indicó que **Home Office** agrega valor a su vida profesional y personal



■ **Voy como Soy. Nuevo código de vestimenta (GRI 103-2)**

En diciembre de 2018, fue lanzado el nuevo código de vestimenta que denominamos "Voy como soy". Este nuevo código, busca mejorar la experiencia del colaborador al permitirle vestir prendas que conversen más con sus valores y formas de expresión al mismo tiempo de valorar la diversidad, dejando de lado ciertos estándares tradicionales del mundo corporativo.

Con determinadas definiciones, el código orienta la vestimenta para diferentes perfiles de colaboradores en cuanto a las funciones que cumple, para asegurar que los mismos vistan apropiadamente de acuerdo a la ocasión en la que les toque desempeñar su trabajo.

El lanzamiento, implicó una campaña con materiales audio-visuales, activaciones en las oficinas, comunicaciones y guías que dejaban en claro los lineamientos del nuevo código.

■ **Transformación. Nuevas oficinas Itaú**

Con la intención de ofrecer espacios físicos más propicios para el trabajo colaborativo entre colaboradores de diferentes áreas y especializados en distintas disciplinas, en el año se llevó a cabo el cambio de disposición en varios de los pisos de nuestro edificio corporativo, Torre Itaú.

Esta transformación acompaña una nueva tendencia en la forma en que trabajan los equipos de personas, al proponer un ordenamiento sin posiciones fijas que permite a los colaboradores agruparse según las tareas que deben realizar. La nueva oficina Itaú, ofrece espacios de

reuniones informales, reuniones formales, áreas de trabajo y de esparcimiento que aportan comodidad y flexibilidad en el día a día.

Atendiendo las necesidades y naturaleza de las operaciones realizadas en cada área, el cambio implicó en algunos pisos la eliminación de mobiliarios individuales con lo que se condujo a los colaboradores a tomar mayor conciencia sobre la necesidad de imprimir documentos y utilizar papeles debido a las limitaciones de almacenamiento.

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

Como una empresa que ofrece soluciones financieras a la sociedad, es para nosotros fundamental que nuestros colaboradores puedan participar de espacios en los que reciban contenido sobre uso consciente del dinero, tanto para incorporarlos a sus finanzas personales como para aplicarlos en el relacionamiento con clientes.

En 2018, estas fueron las iniciativas llevadas a cabo con el público interno:

■ **Programa de Uso Consciente para Colaboradores:** En conjunto las áreas de Beneficios y Compensaciones y la de Sustentabilidad, llevaron a cabo una vez más, el programa interno de uso consciente del dinero. El mismo incluyó charlas sobre diferentes temas relacionados a finanzas personales y familiares y se contó con un consultorio financiero para atender individualmente a colaboradores que querían profundizar las oportunidades de mejora en la gestión de sus finanzas.

Las charlas y talleres fueron conducidos por una consultora externa.

• **Charlas sobre finanzas personales y familiares:** fueron realizados seis encuentros en los que se tocaron los temas: ¿Cómo planificar un futuro tranquilo?, ¿Cómo hablar de dinero con tus hijos?, Buscando un presupuesto más sano, ¿Cómo reducir los desperdicios en tu presupuesto?, ¿Cómo empezar a invertir para pequeños inversionistas? y, ¿Cuánto debo ahorrar según mi edad?. En total participaron 70 colaboradores de estas charlas quienes en ocasiones fueron acompañados de sus cónyuges, extendiéndose así el alcance de esta iniciativa.

• **Consultorio financiero:** 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 20 colaboradores quienes también eventualmente involucraron a sus cónyuges en las sesiones.

El lanzamiento del programa fue realizado a través de comunicaciones y materiales audiovisuales que invitaban a todos los colaboradores del Banco al ciclo de charlas, al mismo tiempo que ofrecían orientaciones para manejar el dinero al contar historias reales de colaboradores del Banco en diferentes momentos de vida.

■ **Programa de voluntariado corporativo:**

El programa de voluntariado "Uso consciente del dinero" es conducido por colaboradores voluntarios quienes son entrenados en contenido sobre educación financiera y dinámicas con diferentes objetivos y que están relacionadas con finanzas personales y familiares. El entrenamiento recibido, además de prepararlos para poder actuar como voluntarios ante la comunidad, consideramos sirve de formación personal para el propio colaborador.

[Ver más informaciones en "Voluntarios Itaú Unibanco" de la sección "Sociedad"](#)

■ **Programa Empresas:** El Programa consiste en charlas realizadas por colaboradores del Banco en empresas clientes. Para esto los colaboradores son capacitados en oratoria y en contenido de educación financiera. En el año se han realizado tres entrenamientos para dictar estas conferencias con colaboradores de Asunción y Gran Asunción; de los mismos participaron 60 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"](#)

■ **Comunicación con nuestros colaboradores**

Contamos con medios y canales de comunicación que nos mantienen en contacto constante con los colaboradores para compartir informaciones de interés, incentivar actitudes y conocer sus opiniones sobre diferentes asuntos relacionados a la organización.

■ **Canales físicos**

En un clima de puertas abiertas que facilita la comunicación entre equipos y gestores, las oficinas de gerentes, superintendentes, directores y de la presidente, se encuentran disponibles para recibir a colaboradores. Así también, el área de Personas realiza recorridos por departamentos y sucursales con la intención de comunicar informaciones específicas, a la vez de relevar opiniones de los colaboradores. También contamos con cartelera ubicada en los edificios administrativos, cuyo contenido va actualizándose de acuerdo a la campaña que esté vigente.

■ **Canales digitales**

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

En esta misma línea, 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.

El micro-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.

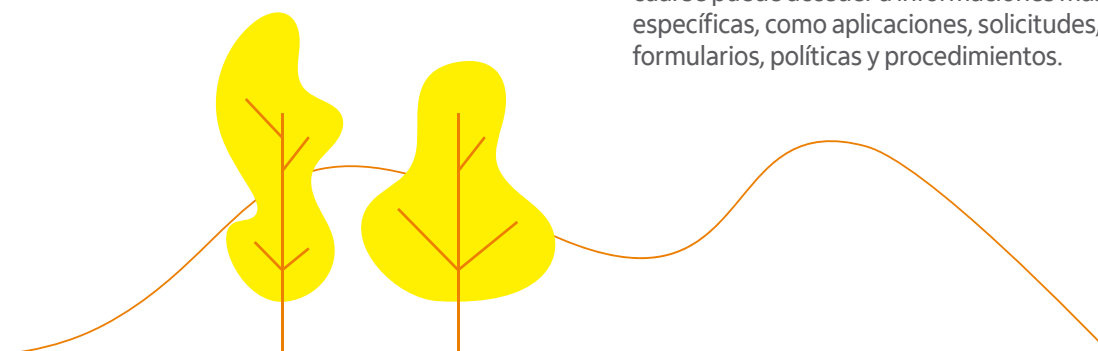
La "Red de acciones sociales de Itaú" es un sitio exclusivo para colaboradores voluntarios de las acciones de voluntariado corporativo. El espacio además de ser el canal para las inscripciones a las actividades del año, permite al colaborador interactuar con voluntarios de Paraguay y de otros países 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 consolidados sin poder identificar respuestas específicas de encuestados. (GRI 103-3)

• **Encuestas de Clima Organizacional**

En el año 2018, comenzamos a utilizar nuevas metodologías de evaluación que nos permitieran seguir identificando oportunidades para mejorar la experiencia de nuestros colaboradores al trabajar en Itaú.



La primera novedad, se trata de una encuesta que complementa el seguimiento que ya veníamos realizando sobre el ambiente de trabajo con otras herramientas (Encuesta Hable Francamente y Encuesta de Clima del Great Place to Work Institute Paraguay). Se trata del "Índice de Experiencia del Colaborador" a través del cual se monitorea la percepción de los colaboradores con respecto a 17 afirmaciones y permite evaluar la satisfacción desde tres aspectos: ambiente físico, cultural y tecnológico. Este año, la evaluación arrojó un índice de 99,6.

La segunda herramienta incorporada en el año fue la encuesta Pulso. La misma tiene por objetivo conocer la opinión de los colaboradores respecto al ambiente de trabajo y la gestión de personas; brindando a gestores y equipos un seguimiento más simple, ágil y regular ya que está previsto realizarla dos veces al año. En la primera edición de la encuesta Pulso, se obtuvo un índice de 83,84%.

Con la incorporación del "Índice de Experiencia del Colaborador" y de la encuesta "Pulso" a nivel de los países de la región del Holding Itaú Unibanco, se discontinuó la encuesta "Hable Francamente".

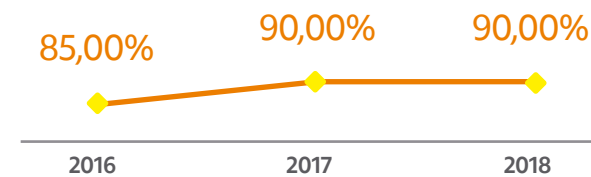
Como en años anteriores, en el segundo semestre del año, se llevó a cabo la Encuesta de Clima Organizacional basada en la metodología de Great Place to Work Institute y que propone a los participantes evaluar su relacionamiento con la empresa en las dimensiones credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería (ODS 8.8).

La misma se realiza desde las oficinas de Great Place to Work Paraguay y nos permite participar del ranking local de las mejores empresas para trabajar, en el cual en 2018, ocupamos por tercera vez consecutiva el primer lugar como la Mejor Empresa para Trabajar en Paraguay en la categoría "Empresas Multinacionales con más de 150 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.

Resultados en la Encuesta Hable Francamente de Itaú Unibanco Holding y GPTW Paraguay

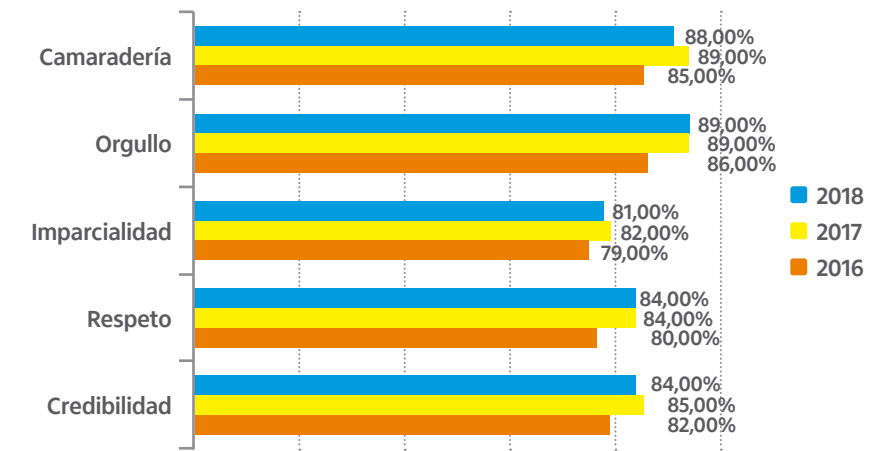
1. Satisfacción general



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



2. Dimensiones principales



• 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 2018, en una escala del 1 al 5, la satisfacción fue de 3,38 (en 2017 fue 3,40).

asumen con los principios y directrices incluidos en nuestro Código de Ética, es la base de la solidez y la perdurabilidad de la empresa. Esto implica que si se encuentran ante una situación o ante la sospecha de transgresión de una norma, ley o reglamento; la situación debe ser comunicada.

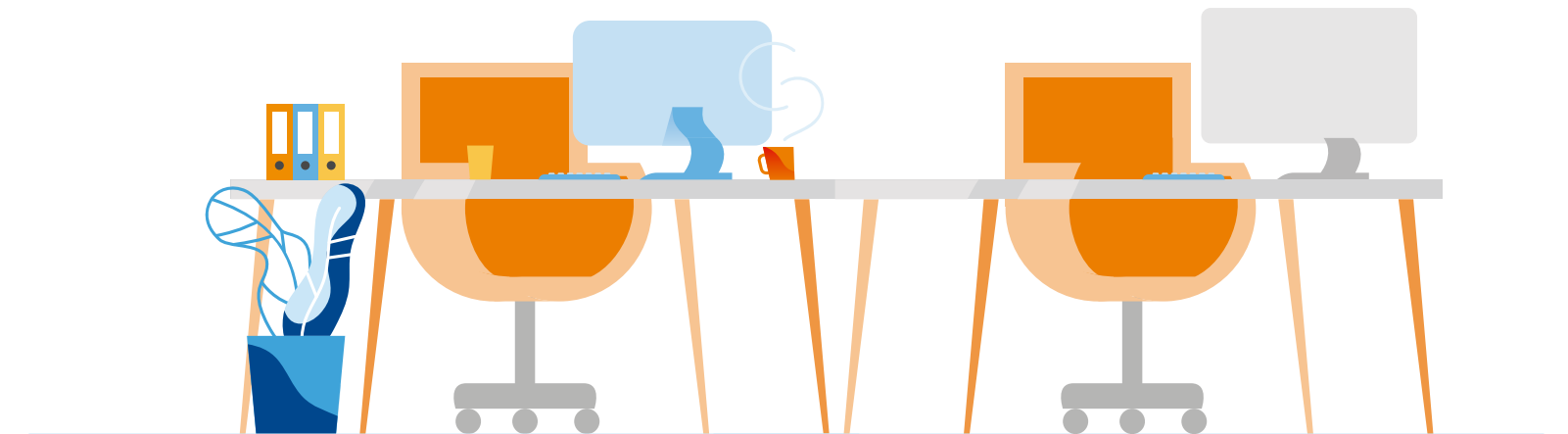
en normativas, maltratos, discriminación, abusos y otras irregularidades en el comportamiento. (GRI 102-17) (ODS 5.1) (ODS 8.8) (ODS 16.1).

Canales de orientación y comunicación de desvíos éticos (GRI 103-2)

El compromiso que todos los colaboradores

Para este efecto, se han establecido canales locales -y al nivel del Holding- para casos en que los colaboradores necesiten orientaciones sobre las directrices del Código de Ética y/o realizar denuncias o reclamos sobre incumplimientos

Estos canales de comunicación y denuncia tienen la intención de asegurar la responsabilidad y el respeto en nuestras relaciones, de mantener siempre presentes a los principios y valores del Banco 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
 - Compliance: complianceteica@itau.com.py
 - Personas: personasetica@itau.com.py
- Correo electrónico externo hablemos@terra.com
- Interno con línea telefónica grabada 3777.
- Correos electrónicos internos y líneas telefónicas del Superintendente de Personas, del Gerente de Controles Internos y Riesgo Operacional.
- 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 cual 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 de Itaú Unibanco 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 Inspectoría: inspetoria@itau-unibanco.com.br
- Comité de Auditoría: comitê.auditoria@itau-unibanco.com.br

Casos de desvíos éticos (GRI 103-2)

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 2018, se han tratado 7 denuncias realizadas por colaboradores que llegaron hasta estos canales, de las cuales todas han sido resueltas y concluidas dentro del año. Del total de las denuncias, en 3 casos se mencionó situaciones de abuso de poder o asedio moral y 4 estaban relacionadas a cuestiones de ambiente laboral. No hemos recibido en el presente año denuncias respecto a incumplimientos normativos, ni situaciones de maltrato, así como tampoco hemos recibido denuncias por violación de derechos humanos o corrupción. (GRI 205-3) (GRI 103-3) (ODS 5.1) (ODS 8.8) (ODS 16.3 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.

Campañas y eventos

■ Campañas institucionales

• **“Somos fans, hagamos fans”:** Dando continuidad a la campaña iniciada en 2017, en este nuevo año el objetivo fue generar orgullo en los colaboradores por los logros alcanzados y recordar el foco en el ofrecimiento de servicios y atención de calidad.

• **Embajador Digital:** Como uno de nuestros frentes prioritarios es el desarrollo de soluciones que nos conviertan en un Banco cada vez más digital, la campaña “Embajador Digital” busca 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:** Todos los años es lanzada una campaña que busca que los colaboradores formen parte de los 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” en la sección “Sociedad”

■ Eventos

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 2018 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 2018 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, en el año 2018 el equipo de fútbol masculino de la Categoría ejecutivo se consagró Campeón del Interbancario.



Clientes

La **centralidad en el cliente**, como una prioridad estratégica para el Banco, permite enfocar nuestras acciones hacia el objetivo de **mejorar la experiencia de nuestros clientes** en su relación con Itaú. Entendemos que para alcanzar nuestra visión de performance sustentable es fundamental que se encuentren satisfechos y, en este camino, la valorización que tengan sobre la empresa, influye en las decisiones y transformaciones que llevamos a cabo.

El ofrecimiento y generación de soluciones financieras que se adecuen a sus **necesidades y momentos de vida**, la construcción de una **cultura de atención interna** orientada hacia el cliente, la incorporación de la **voz del cliente** a nuestros procesos de **transformación** y la **resolución de problemas**; son los principales componentes en los que nos encontramos trabajando para mantener relaciones duraderas.



Mapa de Clientes

Banca	Segmento	Cantidad de Clientes 2018
Banca Corporativa		5.946
	Agricultura	1.410
	Corporate & Investmen Bank	191
	Empresas	1.830
	Grandes Empresas e Institucional	1.349
	Ganadería	1.112
	Gerencia Financiera	54
Banca de Consumo		492.658
	Banca Personal	472.850
	Personal Bank	10.852
	Pypes	8.956
	Total	498.604

Segmentos de negocios

Nuestro negocio se estructura en dos grandes bancas comerciales y diez segmentos creados para atender diferentes perfiles de clientes, lo que contribuye a estar más cerca de ellos para comprender sus necesidades y así poder ofrecerles opciones de productos y servicios financieros más adecuadas a sus expectativas.

La Banca de Consumo, por un lado, 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. Dentro de esta Banca, también se encuentran el segmento de Corporate Investment Banking y el de Private Banking.

Productos y servicios (GRI 102-2)

Nuestras soluciones financieras y bancarias buscan atender las expectativas de nuestros clientes, considerando la valorización por la flexibilidad financiera, la confianza y solvencia y; la protección.

• 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 sobregiro en sus cuentas y descontar cheques; esto facilita el dinamismo de sus operaciones. Para pequeñas y grandes empresas de diferentes rubros, se ofrecen préstamos de capital con condiciones que se adecuen al giro de los negocios.

• Líneas de crédito en cuentas

Para ofrecer seguridad y respaldo ante 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 posibilita el acceso a múltiples beneficios como compras en cuotas, programas de

recompensas por acumulación de puntos (ya sea en compras o en débitos automáticos), acceso a salas de espera en aeropuertos locales e internacionales, coberturas de asistencia en el exterior y a lo largo del año, beneficios y promociones de ahorro.

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

• Cuentas

Cuenta Corriente y Caja de Ahorro

Las cuentas son convenientes al momento de manejar dinero. Permiten realizar transacciones a través del sitio web del Banco, desde teléfonos móviles, en cajeros automáticos y comercios. 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 (GRI 203-2) (ODS 1.4) (ODS 8.3)

Estas cuentas 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 en guaraníes 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, en función a los conceptos normativos de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes (SEPRELAD), ya que limita el volumen de depósitos mensuales/ anuales (acreditaciones mensuales hasta Gs. 6.337.686), la cantidad de cuentas por persona en el sistema y está sujeto a los controles habituales de prevención de lavado del dinero.

Estas cuentas resultan convenientes tanto por no contar con costos como porque tampoco precisan de depósitos iniciales ni del mantenimiento de saldos promedios mínimos. Además, 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.

En la actualidad, el producto está disponible exclusivamente para aquellas personas que deseen acceder al servicio de Pago a comercios con el Banco.

• Ahorro programado

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.

El segmento 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, brinda servicios de protección con el respaldo de reconocidas compañías de seguros del país. Los planes de seguros de vida, de accidentes personales, para el hogar y vehículos están disponibles para los clientes de la Banca de Consumo. Para la Banca Corporativa se han desarrollado coberturas para empleados contra

accidentes personales, seguros de protección para flotas de vehículos y coberturas de las instalaciones para las empresas.

La Corredora pone a disposición de las empresas, un servicio de consultoría mediante el cual se realiza un análisis del riesgo del negocio a fin de presentar el plan de protección de mayor conveniencia para preservar el patrimonio de la empresa y la integridad de los empleados.

Ofrece además a todos los asegurados, el servicio de gestión de siniestros a través de la visita de un inspector especializado, un asesoramiento personalizado las 24 horas y servicios de asistencia como cerrajería, grúa, electricidad y plomería, entre otros.

Productos y servicios por banca (GRI 102-2) (GRI 102-7)

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



Seguros

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



Inversiones

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



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.



Tarjetas de débito

- De cuenta Corriente y Caja de Ahorro (Maestro para segmento Banca Personal y Visa Infinite para segmento Personal Bank).



Tarjetas prepagas

- Visa Be
- Prepaga Salario



24

Servicios 24 horas

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



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

Canales físicos de atención

Las 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 horarios establecidos, de forma personalizada y presencial cuando éstos necesitan contratar servicios o productos, generar negocios con el Banco o simplemente realizar operaciones.



• Sucursales y Centros de Atención al Cliente (CAC) (GRI 102-10)

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.

Así también, están habilitados 13 Centros de Atención al Cliente que ofrecen la posibilidad de realizar ciertas transacciones. Se encuentran ubicados en Asunción, Ayolas, Hernandarias, Salto del Guairá, San Lorenzo, Villa Elisa, Fernando de la Mora y Encarnación.

• Espacios Personal Bank

Los espacios Personal Bank están dirigidos a clientes personas físicas del segmento de alta renta del Banco. Además de ofrecer una experiencia distinta en términos de confort y facilidades en el diseño de sus espacios, posee servicios y productos con beneficios diferenciados. Contamos con seis espacios exclusivos para clientes Personal Bank en nuestras sucursales España, Villa Morra, Casa Matriz, Santa Teresa, Encarnación y Ciudad del Este (en el año se procedió al cierre del espacio ubicado en la Sucursal Denis Roa). 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 2018, contábamos con 59 puestos Itaú Express 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.

En cada puesto Express, se puede encontrar un espacio que funciona como un Corresponsal No Bancario (CNB), en donde es posible realizar ciertas operaciones 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. En 43 puestos Express, se cuenta además, con asesores que orientan la contratación de productos y servicios.

Banca digital (GRI 102-2)

Como una de nuestras prioridades estratégicas, la transformación digital coloca a la tecnología como aliada y nos conduce a realizar 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.

En diciembre de 2018, más de 125.000 clientes personas físicas utilizaron al menos uno de los canales digitales disponibles, lo que representó un aumento de 15% en comparación a la cantidad de clientes en diciembre de 2017. Sobre las transacciones, en el año realizaron más de 5.000.000 de transacciones (8% más que el año anterior). En el caso de los clientes personas jurídicas, más de 6.750 clientes utilizaron canales digitales en el último mes del año (12,5% más que en 2017) y realizaron 6.000.000 de transacciones (61% de incremento en relación al año anterior). La valoración media de la experiencia con "Itaú PY" -principal aplicación- fue de 4,36 en una escala de 5 puntos máximos (4,31 en 2017). 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.itaú.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 de 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

Desde la App Itaú PY, 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,

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 disponible para clientes de ambas bancas.

entre otras operaciones.

Bajo el nombre "Itaú Empresas Paraguay" los clientes de los segmentos corporativos, encuentran una aplicación en donde pueden consultar sus cuentas, tarjetas de crédito y préstamos y, autorizar pagos electrónicos previamente cargados a través del canal 24 horas en Internet. Así también existe un aplicación diseñada exclusivamente para clientes del segmento Personal Bank, denominada "Itaú Personal Bank Paraguay".

• 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, y de otras entidades 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, derivados 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.

Premisas fundamentales de la Banca Digital de Itaú

■ 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.

■ Garantizar la seguridad en las operaciones.

■ Novedades en canales digitales

En 2018 fueron creadas nuevas soluciones digitales para brindar mejores experiencias a nuestros clientes:

• Agencia Digital

En Diciembre se inauguró la primera agencia digital en la que a través de oficiales de cuenta, se ofrece atención a 5.000 clientes personas físicas, de 8:00 a 20:00 horas, a través del teléfono, correo electrónico y mensajes online mediante la opción de chat en 24 horas en Internet.

Esta agencia, presenta un nuevo modelo de atención diseñado y dirigido a clientes que prefieren medios remotos de comunicación, que buscan optimizar su tiempo, requieren de horarios diferenciados y prácticamente no visitan sucursales físicas.

Los principales beneficios puestos a disposición de los clientes son el horario extendido durante el cual pueden interactuar con sus oficiales para realizar operaciones, consultas, reclamos o contratar servicios; la mayor efectividad en las comunicaciones y; la mayor frecuencia en el contacto directo. (GRI 102-10)

• Apertura Digital de Cuentas

Introducimos una innovación al mercado al desarrollar un proceso 100% digital para la apertura de cuentas. Esta nueva modalidad para la apertura de cuentas corrientes y cajas de ahorro, brinda a los clientes y no clientes con residencia paraguaya, mayor comodidad y agilidad para abrir una nueva cuenta sin necesidad de ir al Banco. En

aproximadamente 10 minutos, desde el sitio itau.com.py/cuenta digital, utilizando teléfonos móviles o tabletas y desde cualquier ciudad del país, pueden crearse cuentas en guaraníes y dólares americanos. El proceso requiere el ingreso de ciertos datos y carga de documentos.

Complementariamente, el cliente puede acceder de forma opcional, a ofertas de tarjetas de crédito acorde a su perfil, como también una a línea de sobregiro vinculada a una cuenta corriente en guaraníes.

• Nueva App de Tarjetas

En el mes de marzo fue lanzada la nueva aplicación "Itaú Tarjetas Paraguay" dedicada y optimizada para clientes usuarios de tarjetas de crédito. La aplicación permite llevar un control de uso clasificando los movimientos por categoría de gastos, solicitar tarjetas nuevas, solicitar adicionales, visualizar movimientos y saldos en línea, así como conocer los beneficios disponibles.

• Chat Online

Con el objetivo de ofrecer una experiencia de comunicación más cercana con los clientes que utilizan los canales 24 horas en Internet y las aplicaciones de Mobile Banking, hemos habilitado un chat en línea, en estas plataformas para que los clientes puedan entrar en contacto con operadores del Servicio de Atención al Cliente.

• Depósito de cheques a través de aplicaciones

En las aplicaciones Itaú PY, Itaú Empresas Paraguay e Itaú Personal Bank Paraguay,

se ha habilitado una opción para realizar depósitos de cheque del Banco en cuentas Itaú de manera totalmente remota.

• iToken

Otra innovación para el mercado, que hemos implementado es la utilización de un iToken, como soporte de seguridad para poder realizar transferencias superiores a Gs. 20.000.000 a través de las aplicaciones. Anteriormente se precisaban de dispositivos físicos para obtener las claves para este tipo de transferencias.

■ Otros canales 24 horas

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

Con nuestra línea (021) 617 1000 del Servicio de Atención al Cliente Telefónico (SAC), ofrecemos 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

Los cajeros automáticos y las terminales tauter y tauter net, brindan a los clientes la opción de auto-atenderse. El Banco cuenta con la flota más grande de cajeros automáticos en todo el país bajo la Red Infonet, con 292 equipos ubicados en sucursales y diferentes puntos del país.

Comunicación y transparencia (G4 FS15) (GRI 103-1) (ODS 10.5)

En la relación con los clientes, la transparencia representa el compromiso de garantizar que las informaciones (comunicaciones, promociones y publicidad en general) sobre productos y servicios que ofrece el Banco, sean claras y les permitan comprender sus condiciones y funcionamiento, al momento de tomar una decisión de compra de un servicio financiero o cuando lo están utilizando.

■ 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 2018, atendimos 12.710 contactos a través de estas plataformas.

■ **Experiencia del cliente**

Contamos con espacios que nos permiten escuchar al cliente, conocer sus expectativas y experiencias, con la intención de incorporar su percepción a los distintos procesos de mejora y al desarrollo de nuevos servicios y productos.

• **Grupos Focales:** en el año fueron realizados cinco encuentros en los que se trataron temas relacionados al producto ahorro programado y a la experiencia de los clientes dentro de los segmentos comerciales EMP4 y Empresas. También se convocaron grupos focales para profundizar valoraciones de los clientes sobre las opciones de seguros que ofrece el Banco. En total participaron 57 clientes de estos espacios.

• **Entrevistas:** en estas entrevistas buscamos conocer las preferencias de los clientes en cuanto al funcionamiento de los productos y servicios del Banco, realizar pruebas de prototipos de mejoras o nuevos servicios, para ir ajustándolos de acuerdo a su experiencia como usuario. En el año se llevaron a cabo reuniones individuales con 30 clientes; con el objetivo de identificar las oportunidades de mejora dentro del proceso de apertura de cuentas y de concesión de préstamos.

• **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 informaciones en “Satisfacción de clientes” en esta misma sección.

■ **Prácticas de transparencia (GRI 103-1) (GRI 103-2)**

La información completa y transparente es uno de los pilares sobre los cuales son concebidos los productos y servicios que ponemos a disposición de nuestros clientes.

De manera a garantizar que esta premisa sea siempre considerada, en el año emprendimos las siguientes acciones:

• **Evaluación de nuevos productos y servicios**

Nuestra Política Corporativa de Aprobación de Productos, establece un proceso para la evaluación y aprobación de nuevos productos (y de modificaciones en ya existentes). Del mismo participan distintas áreas del Banco (12 áreas como mínimo) para atender asuntos como el cumplimiento legal, el impacto socio-ambiental, la transparencia en las condiciones de funcionamiento, la gestión de riesgos operacionales, y la calidad de servicio vinculada en cada caso. En 2018, fueron seis los productos que ingresaron a este flujo por ser nuevos o porque sufrieron alguna alteración en su funcionamiento. Además, otros 29 productos y servicios creados anteriormente al establecimiento de este proceso de evaluación, pasaron por una fase de re-validación.

• **Experiencia del cliente en células de banca digital:** Desde las células de desarrollo de soluciones de la banca digital, se incorpora la retroalimentación brindada por clientes en su experiencia con nuestras plataformas digitales. Así mejoramos constantemente los textos en mensajes, las informaciones ofrecidas, los formatos

de pantallas y la cantidad de pasos en las transacciones con el objeto de que sean más claros y sencillos para el cliente.

• **Comunicaciones de marketing:** Desde el área de Marketing se desarrollan comunicaciones sobre productos, promociones y beneficios, que incluyen informaciones claras sobre condiciones, tasas, cuotas y excepciones.

• **Mejoras en la disponibilidad y acceso a informaciones en canales digitales:** En cada solución digital buscamos brindar información cada vez más completa y en línea de manera a que los clientes puedan tomar mejores decisiones. Un ejemplo es la nueva aplicación de tarjetas de crédito, que cuenta con información de cada transacción en tiempo real.

Para brindar transparencia, es también fundamental que el cliente encuentre respuestas precisas y completas en las instancias de atención al cliente. En este sentido, trabajamos en las siguientes iniciativas en torno a los equipos de colaboradores que mantienen contacto con clientes:

• **Capacitaciones:** Desde el área de Personas se establece una agenda de entrenamientos para dotar a los colaboradores de las herramientas que necesitan para atender a clientes, recalando la importancia de la calidad de servicio y la transparencia en las relaciones. Esta agenda incluye la inducción corporativa, los entrenamientos abiertos y los espacios de formación de la Escuela de Atención y Ventas.

• **Mi Foco:** es el nombre de una herramienta disponible en nuestro portal corporativo interno, a través de la cual los colaboradores tienen acceso a informaciones y capacitaciones sobre condiciones y funcionamiento de los productos y servicios, que permiten brindar informaciones correctas ante consultas.

• **Perfil de correo “Buen día”:** considerando el dinamismo de las informaciones sobre actualizaciones en productos y servicios, promociones y otros; contamos con el perfil de correo “Buen día”, el cual dirige comunicados diariamente a colaboradores de sucursales para proporcionar información, antes de que sea divulgada externamente.

Además de las acciones realizadas internamente, participamos en foros para promover prácticas de transparencia en el mercado:

• **Grupos de Protección al Consumidor y de Educación Financiera de la ENIF:** estos foros interdisciplinarios tienen como objetivo proteger al consumidor y proporcionar orientación financiera que le permita utilizar sus productos como instrumentos que mejoren su calidad de vida.

• **Equipos de trabajo de la Asociación de Bancos:** en estos equipos se establecen delineamientos sobre cobros de tarifas y comisiones; y acciones que promuevan la transparencia de la información disponible para el consumidor.

■ **Satisfacción de Clientes (GRI 103-3)**

Las encuestas resultan herramientas efectivas para medir los resultados de los esfuerzos que se emprenden tras el objetivo de conseguir que nuestros clientes se encuentren satisfechos. En conjunto con consultoras especializadas, se realizaron en 2018 diferentes encuestas de satisfacción de clientes de las que participaron más de 16.800 clientes. Estas encuestas fueron las siguientes:

■ **Encuesta de satisfacción de clientes personas físicas:** en el año se realizó la encuesta para los clientes de la Banca de Consumo. La misma fue llevada a cabo a través de una plataforma web y mediante llamadas telefónicas. El resultado anual promedio fue de 8,91 puntos en una escala del 1 al 10 (8,94 en 2017). La tasa media de participación fue de 16% de la base de muestra de clientes activos seleccionados.

■ **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 espacios Personal Bank.

• **Sucursales:** en esta versión son encuestados clientes que han visitado alguna de nuestras sucursales en un determinado mes. En promedio, en 2018, la calificación recibida fue de 8,99 (en 2017 fue 9,00). Mensualmente, fueron encuestados 750 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 2018 para esta encuesta fue 8,51 (en 2017 fue 8,54). 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 2.416 clientes y la evaluación final de satisfacción fue de 9,06 puntos (en 2017 fue 9,12).

■ **Encuesta regional de satisfacción:** esta encuesta realizada en simultáneo en Itaú Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay, se realiza de manera telefónica para conocer la percepción de consumidores de servicios bancarios en el mercado. De ella, participan clientes de Itaú 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 otras entidades bancarias. Para personas físicas el resultado de esta encuesta fue de 8,61 puntos en una escala del 1 al 10 (8,51 en el 2017) y para personas jurídicas, el resultado fue de 8,42 (8,5 en 2017). (GRI 103-3)



Resultados de encuestas realizadas en 2018

8,91 Encuesta de Satisfacción Persona Física

8,99 Encuesta Dinámica Sucursales

8,51 Encuesta Dinámica SAC

9,06 Encuesta Dinámica Personal Bank

8,61 Encuesta Regional de Satisfacción Persona Física

8,42 Encuesta Regional de Satisfacción Persona Jurídica

Calidad de servicio (G4 FS15)

Desde el área de Calidad de Servicio 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.

En 2018, se ha trabajado en la consolidación del área de Central de Atención -creada a inicios de 2017- enfocando los esfuerzos en proporcionar orientaciones internas efectivas, en la resolución oportuna de reclamos de clientes y en la identificación y seguimiento de mejoras en procesos, a fin de evitar reclamos futuros.

■ **Cultura de Atención**

Tras el objetivo de establecer estándares claros sobre la forma en que deben darse las atenciones a los clientes en Itaú, hemos definido un modelo de atención que se basa en tres pilares constituyendo así lo que llamamos, Cultura de Atención Itaú. Los pilares que guían las iniciativas para mejorar continuamente la atención a clientes y garantizar un servicio de calidad son: atención profesional, atención oportuna y atención sin problemas.

Para monitorear la efectividad de las medidas que implementamos en cada uno de estos frentes, se establecieron indicadores de seguimiento que, en conjunto, constituyen un tablero de calidad de servicio. 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 otros atributos de servicio.

En 2018, estas fueron las principales iniciativas para fortalecer la Cultura de Atención:

• **Campaña interna “Somos Fans, Hagamos Fans”:** la campaña consistió en encuentros por áreas, llevados a cabo con la intención de transmitir los objetivos institucionales y su vínculo con las tareas y funciones desempeñadas por los colaboradores haciendo énfasis en la centralidad en el cliente. Además, en la misma línea, se realizaron reuniones con proveedores de servicios del Banco que tienen un impacto directo en la satisfacción de clientes.

• **Día de la Calidad:** esta iniciativa consiste en reuniones mensuales por sucursal, en las que los propios colaboradores en contacto con clientes, analizan resultados de encuestas e indicadores de calidad de atención con miras a encontrar oportunidades que contribuyan con una mejor experiencia para el cliente. Estos espacios son también aprovechados para reforzar los lineamientos de los protocolos de atención en sucursales y espacios Personal Bank, que buscan la satisfacción de los clientes al incorporar en el día a día, determinados estándares en la atención.

Pilares de la Cultura 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:** una experiencia con problemas genera un cliente insatisfecho. 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.

■ **Gestión de Reclamos (GRI 103-3)**

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

En nuestra principal plataforma de registro de solicitudes y reclamos, en 2018, se han ingresado 28.332 reclamos de los cuales el 82,10% fue finalizado en tiempo.

Por otro lado, en la unidad Central de Atención, fueron recibidos 4.159 reclamos. De éstos, 62 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.

■ **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 cinco premisas a las que pueden relacionarse los procesos de mejora: i) mejora en los tiempos de atención al cliente; ii) reducción en el tiempo, pasos de proceso y/o optimización de controles; iii) aumento en los ingresos o reducción de costos; iv) identificación de riesgos y búsqueda de acciones de mitigación y; v) automatización de procesos operativos para mejorar la atención al cliente. El desarrollo de las iniciativas en estos

cinco frentes de acción, se da mediante el trabajo coordinado entre equipos multidisciplinarios y la aplicación de distintas metodologías como el rediseño de procesos existentes, el diseño de nuevos procesos, Kaizen y, Shadow IT. En 2018 se han llevado a cabo, 85 iniciativas de mejoras.

Educación financiera (G4 – FS16) (ODS 1.4)

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.

Las siguientes iniciativas de educación financiera dirigidas a nuestros clientes, tienen el objetivo de promover la toma de mejores decisiones cuando utilizan su dinero:

Programa de educación financiera para empresas

El Programa Multiplicadores, desarrollado para empresas clientes que tienen contratado el servicio de pago de salarios para sus empleados, 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 utilizadas en las empresas. Los materiales contienen consejos, recomendaciones, ejemplos prácticos y ejercicios sobre cómo utilizar adecuadamente los recursos financieros.

Respecto a las charlas, estas presentan cuatro temas: “Consumir y ahorrar”, “Salir del rojo”, “Usá bien tu dinero” y “Familia y Dinero” y son desarrolladas por colaboradores entrenados de las sucursales del Banco,

En 2018 fueron realizadas 394 charlas dentro del Programa Multiplicadores, de las que participaron más de 5.900 personas de 284 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 32 charlas en 18 empresas que alcanzaron a más de 2.670 personas.

Sitio Uso Consciente del Dinero, cápsulas radiales y programa de televisión

En www.itaubank.com.py/usoconscientedel dinero, 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 de 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.



Seguridad de la información y privacidad del cliente (GRI 103-1) (GRI 103-2) (GRI 103-3)

El compromiso con la sostenibilidad y perennidad de nuestro negocio se ve reflejado, en parte, en la adecuada protección de la información de nuestros clientes tanto en los entornos físicos como en los digitales.

Desde el área de Seguridad de la Información del Banco, se invierte 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 obligatorias 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 área de Seguridad de la Información participa de 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.

De la misma forma, en el año se desarrolló un entrenamiento en línea, dirigido a todos los colaboradores del Banco con el fin de reforzar los conceptos y formar a los colaboradores sobre la importancia del manejo de la información.

Certificación ISO/IEC 27001

En 2018, trabajamos en el mantenimiento de esta certificación recibida en 2017 con alcance sobre ciertos procesos de la Banca Digital; aplicando las recomendaciones que nos fueron realizadas.

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

Consejos de seguridad en redes sociales

Aprovechamos nuestros perfiles en redes sociales, para en diferentes momentos del año, 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.

Más Seguridad

En el sitio web www.itaubank.com.py, se encuentra disponible el espacio “Más Seguridad” el cual proporciona recomendaciones de seguridad en la utilización de los servicios y productos que ofrece el Banco; 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.

Complementariamente, 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.

■ Proveedores

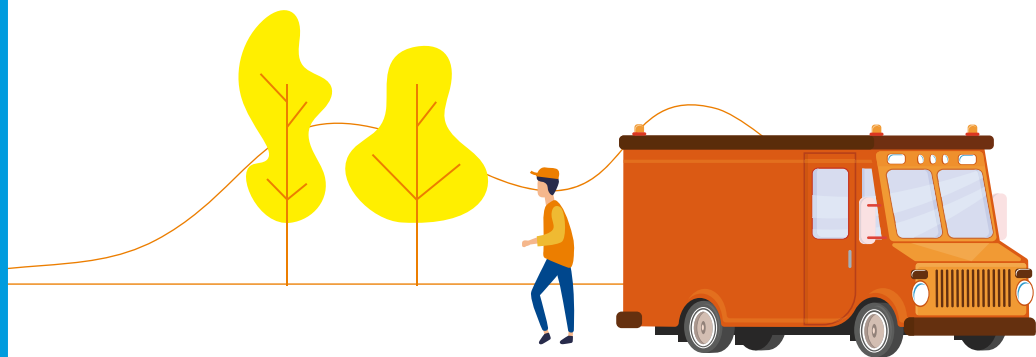
El desempeño de los proveedores es fundamental para **garantizar la disponibilidad de los servicios y productos** que ofrecemos, por esto, el vínculo que establecemos con ellos es muy relevante para lograr la **satisfacción de nuestros clientes**.

Sostenemos el relacionamiento con los mismos, en **políticas y procedimientos** que guían los procesos de selección y contratación, los cuales nos permiten asegurar el cumplimiento de legislaciones vigentes; en **espacios de formación** para acompañar su desarrollo, y en la **transmisión de nuestros valores corporativos** para mantener comportamientos éticos y transparentes en las interacciones comerciales.

(GRI 103-1) (GRI 103-2)

Principales cifras sobre proveedores (GRI 102-9)

Indicador	Año 2018	Año 2017	Año 2016
Proveedores activos ²²	924	941	813
Proveedores homologados administrativamente	1.677	1.517	1.465
Procesos desarrollados para contratación de servicios y compra de bienes	262	361	367
Pago a proveedores en Gs (no incluye impuestos).	378.529.464.307	386.962.471.308	364.045.057.435
Porcentaje del total de pagos que corresponde a proveedores locales ²³ . (GRI 204-1)	98,0%	97,9%	96,9%



²² Se considera proveedor activo, a aquella empresa que haya proveído algún servicio o producto en el año en cuestión.

²³ El 2% restante, corresponde a pagos realizados a empresas proveedoras que operan en el extranjero.

Políticas de relacionamiento con proveedores

■ Política de evaluación de proveedores

Esta política 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

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 esta Política, en la sección de relacionamiento con grupos de interés, se indican dos frentes principales de gestión en la relación con proveedores. Estos frentes son:

- la promoción y facilitación del desarrollo de los proveedores con respecto a la agenda de sustentabilidad y;
- el perfeccionamiento de los requisitos que deben ser atendidos en la contratación de proveedores, de manera que atiendan los criterios de sustentabilidad. (GRI 103-1) (GRI 103-2)

Clasificación de proveedores (GRI 102-9)

Las empresas proveedoras de Itaú son clasificadas de acuerdo a la frecuencia

de adquisición/contratación y el tipo de servicio o producto que proveen. De esta forma se cuenta con los siguientes tipos de proveedores:

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.

De acuerdo al riesgo, los proveedores pueden ser clasificados como de riesgo extremo, alto, medio o bajo según el servicio que ofrecen. Para definir el riesgo asignado a cada proveedor, contamos con un documento que asigna un tipo de riesgo a diferentes servicios que recurrentemente son contratados y productos que son comprados, los cuales hacen posible que el Banco pueda funcionar. El documento "Riesgos por ramo de actividad", dentro de la Política de Evaluación de Proveedores, establece esta clasificación.

Evaluación de proveedores

El proceso a través del cual evaluamos a potenciales empresas proveedoras, consiste en una homologación que tiene el objetivo de constatar el cumplimiento de determinadas cuestiones relacionadas al funcionamiento de empresas para luego

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 pasar por este proceso de homologación.

Es requisito que esta evaluación se encuentre vigente, para que las empresas puedan continuar prestando servicios. 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 Ministerio de Industria y Comercio, y otras verificaciones relacionadas a lavado de dinero e impedimentos para operar con el Banco.

• **Homologación técnica:** en esta modalidad de homologación, se realizan verificaciones con 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. (GRI 103-2) (GRI 103-3)

Así también, esta verificación incluye, 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 2018, una empresa pasó por este proceso de evaluación. (ODS 8.7)

Procesos de compra

Todas las contrataciones de servicios y compras de bienes se realizan mediante condiciones contractuales²⁴, por compras directas y desde el desarrollo de concursos de precios alineados a directrices de

la Política de Compras del Banco y el Procedimiento de Compras. Las empresas que son invitadas a participar de estos concursos presentan propuestas de acuerdo a las necesidades especificadas.

En 2018 fueron llevados a cabo 262 concursos de precios en los que se han realizado evaluaciones de las propuestas de proveedores teniendo en cuenta, además del precio y características del producto o servicio, ciertos criterios relacionados a la gestión social y ambiental de las empresas concursantes. (GRI 103-2) (GRI 103-3)

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 trabajos; v) la tenencia de licencias ambientales según el rubro de la empresa proveedora y; vii) la capacidad del servicio postventa. (GRI 102-9)

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.

Portal de Proveedores

En 2018 se culminó el desarrollo del Portal “Proveedores” el cual será implementado en una modalidad piloto en 2019. Este portal busca optimizar los procesos

de compras del banco, digitalizar procesos, y constituirse como un canal de comunicación que centralice el contacto entre el Banco y los proveedores o empresas que deseen ofrecer servicios y productos a Itaú.

En este portal, se ha incluido además, un segmento en el que las empresas proveedoras -o postulantes para prestar servicios al Banco- pueden encontrar prácticas de responsabilidad social que esperamos puedan incorporar en sus operaciones y que son consideradas por Itaú como prioritarias en la gestión socio-ambiental de sus proveedores. Estas prácticas abordan temas como la conducta ética y cumplimiento legal, derechos humanos, prácticas laborales, gestión ambiental, y desarrollo de la sociedad.

Código de ética

Hemos desarrollado 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 documento 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)

Desarrollo de proveedores

En 2018, estas fueron las iniciativas de desarrollo llevadas a cabo:

• **Programa Empretec:** a través de una beca otorgada, la propietaria de una de las empresas proveedoras de Itaú, participó del Programa Empretec que tuvo más de 50 horas de entrenamiento. Este programa desarrollado por la universidad de Harvard y por la Organización de las Naciones Unidas -localmente impulsado e impartido por la Fundación CIRD- tiene la intención de potenciar habilidades de emprendedores para promover la creación de empresas. (ODS 8.3)

• **Charla “Trabajo Infantil, Trabajo Adolescente y Derechos de la Niñez y la Adolescencia”:** en conjunto con una especialista de la Agencia Global Infancia organizamos un encuentro con empresas proveedoras que tenía por intención ofrecer contenido que les permita gestionar sus empresas considerando la

protección de los derechos de la niñez y la adolescencia en el ámbito laboral.

En el encuentro se desarrollaron temas relacionados a los acuerdos internacionales y la legislación paraguaya; situaciones que ponen en riesgo a niños, niñas y adolescentes; a las condiciones del trabajo adolescente, y a qué pueden hacer las empresas para evitar el trabajo infantil en su cadena de valor. Participaron de la charla, diez empresas de los rubros de infraestructura, gastronómico, limpieza, call center, imprenta y merchandising. (ODS 8.7) (ODS 16.2)

• **Acompañamiento “Empresa Amiga de la Niñez”:** en el contexto del encuentro anterior, fue presentado a las empresas participantes, el decálogo de principios del programa “Empresas Amigas de la Niñez” como una herramienta de acompañamiento para la incorporación de la perspectiva de la niñez y la adolescencia en las operaciones de las empresas. De acuerdo al interés manifestado por los proveedores en la charla, en 2019, está prevista la selección de dos empresas para ofrecerles un acompañamiento para la construcción de un plan de iniciativas con el asesoramiento de la Agencia Global Infancia y el acompañamiento de Itaú. (GRI 103-2) (GRI 103-3)

Canales de denuncia para Proveedores

Ponemos a disposición de nuestras empresas proveedoras, determinados canales para recibir denuncias sobre irregularidades en el relacionamiento con Itaú. Estos canales son:

- La dirección de correo electrónico hablemos@terra.com;
- La casilla de correo N° 391 y;
- El Área de Compras por su relacionamiento constante con proveedores.

En 2018, no se han recibido denuncias de proveedores a través de estos canales. (GRI 103-2)

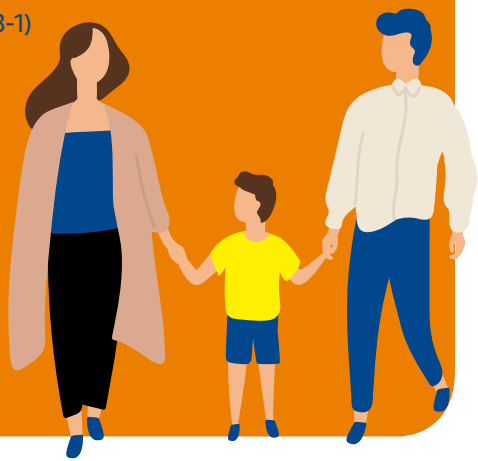
²⁴ El Banco cuenta con un Contrato de Prestación de Servicios preestablecido por el área Jurídica con cláusulas que exponen controles y compromisos con respecto a normas de protección infantil, trabajo forzoso y medio ambiente. A dicho contrato se adjunta un anexo donde se indican detalladamente los datos del bien o servicio que será brindado por el proveedor.

Sociedad

El propósito de **nuestra marca** nos impulsa a trabajar día a día en iniciativas que, como entidad enfocada en **ofrecer soluciones financieras**, atiendan diferentes **necesidades de desarrollo**, reconociendo nuestro **papel de agentes de transformación**.

La intención de Itaú de **impactar positivamente** en la vida de las personas, va más allá de los resultados que generamos desde el giro de nuestro negocio, al **involucrarnos con iniciativas de educación y cultura**; causas con las que asumimos compromisos desde la **Fundación Itaú**.

(GRI 103-1)



Cifras destacadas en la relación con la Sociedad

86 iniciativas impulsadas

en temas relacionados a educación, cultura, arte, liderazgo, inclusión, niñez y adolescencia, y medio ambiente.

30 localidades²⁵

con presencia de Itaú, fueron escenario de al menos una iniciativa.

69 organizaciones

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

17 departamentos

del país alcanzados.

133.116 personas de 74 localidades del país

fueron alcanzadas directa o indirectamente con las acciones.

Gs. 9.584²⁶ MM

invertidos en proyectos e iniciativas.

Relacionamiento con la sociedad (GRI 103-2) (ODS 10.5)

La Política de Sustentabilidad de Itaú Paraguay define las principales directrices que guían la forma en que debe abordarse el relacionamiento con la sociedad y las comunidades del entorno de nuestros centros de operación. El documento 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.



Nuestra **Política de Sustentabilidad** nos orienta a **mantener 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**.

²⁵ La cifra representa el 97% 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. (GRI 413-1)

²⁶ El valor de la inversión incluye impuestos. En 2017, el valor invertido fue de Gs. 9.887 MM



La fundación Itaú, creada en el 2012, pone en práctica el propósito de Itaú de estimular el poder de transformación de las personas, trabajando en espacios y por oportunidades que permitan generar valor a la sociedad.

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”.

Composición del Directorio²⁷

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 Dannemann (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: Alexandra Niz (Fundación Itaú Paraguay)

Mecanismo de evaluación de iniciativas

Desde la Fundación Itaú, trabajamos a través de nuestros aliados estratégicos -organizaciones de la sociedad civil, asociaciones, personalidades e instituciones gubernamentales- en más de 40 proyectos distribuidos en 45 localidades del país, que buscan impulsar y promover la transformación de realidades. Actuamos en los ejes de Educación y Cultura: en Educación, por ser la herramienta que nos impulsa a crear, crear, hacer, explorar y aprender y; en Cultura, desde la promoción de una ciudadanía creativa, colaborativa y generadora de sinergias positivas.

Las acciones que reciben el apoyo de la Fundación, son evaluadas y validadas con base en las directrices de la “Política de Fundación Itaú Paraguay”, lanzada en su nueva versión en 2018. Los procesos de evaluación permiten garantizar que las propuestas se encuentren en línea con los intereses y valores de la marca Itaú; además, de ofrecer objetividad a las evaluaciones.

Son cinco las directrices tenidas en cuenta en las evaluaciones: (i) alianzas de calidad, (ii) medición de impacto, (iii) conocimiento del territorio o problemática, (iv) involucramiento y seguimiento y (v) comunicación.

Iniciativas de la Fundación Itaú en 2018 por eje de actuación

■ Educación integral

Promovemos proyectos y espacios que brinden mayores oportunidades a niños, niñas y adolescentes fortaleciendo la educación integral y la inclusión. Creemos que invertir en educación es clave para lograr un desarrollo sustentable.

• Asociación “Juntos por la Educación”

Conscientes de la relevancia de la educación, el Banco es miembro benefactor de esta Asociación, desde su establecimiento en el año 2012, y participa de su Directorio desde la Fundación Itaú.

En 2018, fueron presentados los resultados del programa “Tikichuela ciencias en mi escuela”, desarrollado en Caaguazú. El programa emplea una estrategia radial interactiva consistente en 64 audios bilingües, para enseñar ciencias naturales a alumnos de preescolar. Entre los resultados, se consiguió mejorar los conocimientos de 160 docentes, pertenecientes a 292 escuelas, alcanzando a 2.500 alumnos.

Durante el año se continuó con el programa “Ñamopu'a Caazapá”, el cual ejecuta una estrategia innovadora para

mejorar las habilidades lingüísticas y matemáticas en la educación inicial. También se realizó la implementación de las innovaciones matemáticas “Mapará” en todo el departamento. Entre los principales resultados se destacan la capacitación a 370 docentes, 360 directores, 28 formadores de formadores, 17 supervisores, 2.300 padres, 300 jóvenes líderes y se alcanzó de forma directa a 9.000 niños. (ODS 4.1 4.7.c)

• Fundación DEQUENI. Programa “Poravé”

El Programa Poravé, que cuenta con el apoyo de la Fundación Itaú busca fortalecer la capacidad del docente en la enseñanza de la lecto-escritura y en 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. En tal sentido, la escuela “Don Federico Llamosas”, de la ciudad de Caaguazú, fue la beneficiaria de este programa que en 2018 se alcanzó a 150 niños y niñas.

La Escuela, además, recibió un nuevo rincón de lectura, en cuya instalación estuvieron involucrados colaboradores voluntarios de Itaú de la Sucursal Caaguazú.

• Red de Escuelas “Fe y Alegría”. Centro Vy’a Rendá

El Centro “Vy’ a Renda” se encuentra dentro de la Red de Escuelas Fe y Alegría y está ubicado en el barrio San Cayetano del Bañado Sur. Sus actividades buscan 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. El programa de actividades del Centro mantiene el monitoreo de la asistencia a la escuela, y se trabaja el entorno de cada niño o niña con especialistas en Trabajo Social.

En 2018 fueron realizadas actividades para la integración social, educativa y cultural de sus participantes a través de talleres de música, danza, apoyo escolar, producción y micro emprendimientos, huerta, jardinería y actividades deportivas. De las mismas participaron 160 alumnos, y otras 400 personas del barrio.

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 Itaú, como por ejemplo el Taller de Planificación Estratégica para docentes de la Red de Escuelas de Fe y Alegría dictado por representantes de la Asociación Juntos por la Educación. En el año, la Red de Escuelas también fue beneficiada con la actividad de voluntariado corporativo “Levantá tu escuela”.

[Ver más información sobre el Programa de Voluntariado “Levantá tu Escuela” en la sección “Voluntarios Itaú Unibanco”.](#)

²⁷ En términos organizacionales, la novedad del 2018 fue la incorporación de Alexandra Niz a la Dirección Ejecutiva en reemplazo de Liz Cramer, quien pasó a ocupar el cargo de Ministra de Industria y Comercio.

• **Programa “La compañía” con Junior Achievement**

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.

Desde la Fundación Itaú, consideramos que una de las funciones clave de la educación es desarrollar habilidades para la vida y ofrecer herramientas para que las personas puedan trabajar por sí mismas en la mejora de sus condiciones. Por esto, financiamos la implementación del programa en cuatro instituciones educativas de Asunción, Mariano Roque Alonso y Ciudad del Este, beneficiando así a 55 alumnos.

En tres -de las cuatro- instituciones beneficiadas, el establecimiento y funcionamiento de la microempresa estuvo acompañado por colaboradores voluntarios del Banco, quienes se encargaron de asesorar a los estudiantes en los diferentes momentos del proceso. (ODS 4.4)

[Ver más información sobre el Programa de Voluntariado “Asesores de la Compañía” en la sección “Voluntarios Itaú 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 el aprendizaje en la educación primaria.

La Fundación Itaú, 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 instituciones educativas ya establecidas mediante el fortalecimiento de cinco centros comunitarios de atención integral a la niñez. El Programa se concentró en 2018, 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**

Esta iniciativa del Centro Educativo Arambé (Luque) – de la Fundación Ramón T. Cartes – hace posible que la robótica esté disponible para niños y niñas de entornos vulnerables y facilite el desarrollo de sus capacidades creativas y de organización, así como su pensamiento lógico matemático, el trabajo en equipo y el interés por el trabajo investigativo.

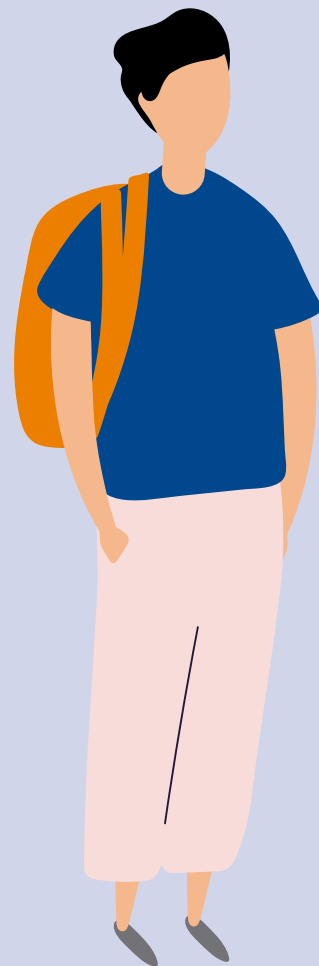
En el año 2018, dentro del Programa que cuenta con el apoyo de la Fundación Itaú, 150 estudiantes del Centro Educativo Arambé participaron del programa. Entre los principales logros del año, se encuentra la exitosa participación de los equipos del Centro en el Mundial de Robótica (realizado en Estados Unidos) donde obtuvieron el 16° Puesto, entre 180 países concursantes.

• **Juventud con Valores**

El proyecto estudiantil llevado en conjunto con la Fundación Carácter, implica la impartición de talleres a lo largo del año escolar sobre valores transversales a educación y liderazgo, aplicando el programa “Misión Antivirus” de la Red Business Network, aprobado por

el Ministerio de Educación y Ciencias.

En 2018, la Fundación Itaú apoyó la implementación del programa que llegó a más de 700 alumnos de la Educación Media, del Centro Regional de Educación “Juan E. O’leary” de Concepción.



■ **Educación inclusiva**

La Fundación Itaú busca contribuir con el desafío de la inclusión educativa, 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)

• **Fundación Arranco. Proceso de Formalización de Empresa Social Candela**

En 2018, apoyamos la formalización de Candela, una empresa social que produce y comercializa productos sanitarios producidos por personas con discapacidad intelectual. Su puesta en marcha apunta a generar recursos que contribuyan con la sostenibilidad de la Fundación Arranco y su programa de becas de apoyo a la educación inclusiva. En este proyecto la Fundación Itaú ayudó a formalizar la empresa social y a gestionar su plan operativo, de marketing y comercial de manera a garantizar su continuidad.

De la empresa Candela, que opera en la ciudad de Asunción, forman parte 11 personas con discapacidad intelectual.

• **ALDEAS SOS de San Ignacio**

Aldeas Infantiles SOS es una organización no gubernamental presente en 134 países del mundo y en Paraguay desde el año 1970. Se dedica principalmente al programa “Acogimiento Residencial” en sus cinco sedes en nuestro país, lugares en los que

niños y niñas que pierden a su familia o directamente no cuentan con cuidado parental, son recibidos en la Aldea para convivir en un seno familiar donde reciben afecto, educación, contención y formación integral. La Aldea SOS de la ciudad de San Ignacio, apoyada por la Fundación Itaú, atiende a 53 niños y niñas que poseen algún tipo de discapacidad.

• **DENIDE. “Innovar para Incluir”**

La Fundación Itaú, en 2018, apoyó la realización del Seminario denominado

“Innovar para Incluir” conducido por la organización Derechos del Niño en Desarrollo (DENIDE). El mismo consistió en estrategias de inclusión educativa y estuvo dirigido a profesionales del sector en particular y a la ciudadanía en general. Su objetivo fue crear espacios de debate y de promoción de prácticas pedagógicas que aporten a la construcción de escuelas inclusivas en nuestro país, a la luz de la Ley N° 5136/13 de Educación Inclusiva.

El encuentro realizado en Asunción, contó con la participación de 140 docentes.



■ **Cultura**

Promovemos la preservación de la identidad cultural del Paraguay, favoreciendo la instalación y desarrollo de distintas manifestaciones artísticas que permiten el desarrollo de ciudadanos más informados y críticos.

Artes visuales

• **“Familias Lingüísticas del Paraguay”. Fundación Carlos Pusineri Scala**

La iniciativa consiste en la creación de cinco materiales audiovisuales que basados en investigaciones y registros antropológicos; explican características sociales, lingüísticas, religiosas, morfológicas y artísticas de las etnias del Paraguay.

La Fundación Itaú, financió la producción de los materiales, los cuales estarán disponibles para el público a partir de Junio de 2019. La difusión está prevista mediante la descarga gratuita en redes sociales y presentaciones a alumnos de Educación Escolar Básica en instituciones educativas.

Para potenciar el aprovechamiento de los materiales, la Fundación Itaú fomenta el trabajo coordinado con otros programas e instituciones aliadas, como la Red de Escuelas Fe y Alegría, en donde los materiales serán expuestos por primera vez una vez que estén finalizados.

• **“El arte popular como herramienta de transformación social”. Fundación El Cántaro**

Esta iniciativa de la Fundación El Cántaro se desarrolla a través de la Bioescuela de Arte Popular en Areguá. El proyecto consiste en 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. En el año se llevaron a cabo 63 actividades de las que participaron más de 4.000 personas.

• **Centro Cultural de la Ciudad Carlos Colombino “Manzana de la Rivera”**

La Manzana de la Rivera combina diferentes espacios para exposiciones de arte y teatro, convirtiéndose en uno de los lugares de expresión artística más significativos de Asunción y el país. En el lugar se encuentran ubicados el Museo Memoria de la Ciudad y la Biblioteca Municipal “Augusto Roa Bastos”.

El Centro, apoyado por la Fundación Itaú, además de ofrecer una programación profesional muy variada, totalmente gratuita y de libre acceso; es el espacio ideal para artistas emergentes y puestas en escena de colectivos creativos.

A lo largo de 2018, se llevaron a cabo más de 300 actividades de diferentes disciplinas, que contaron con la presencia de unos 17.000 espectadores.

• **Centro de Artes Visuales Carlos Colombino “Museo del Barro”**

Este emblemático centro de arte se encuentra constituido por tres espacios

con propuestas diferentes: el Museo de Arte Indígena, el Museo del Barro y el Museo Paraguayo de Arte Contemporáneo. Con la intención de promover las artes visuales como una herramienta pedagógica, el Centro desarrolla una agenda de visitas guiadas con alumnos de colegios, principalmente provenientes de Gran Asunción.

La Fundación Itaú apoya a la institución en su gestión integral y, además, financia la realización de muestras puntuales, como la exposición “Aura Latente” que ofreció más de 50 obras de diferentes artistas y enfatizaba aspectos, contenidos y metodologías centrales de la contemporaneidad en el arte y; la exposición “Reconfiguraciones, vida chaqueña en transición” con la curaduría de Úrsula y Verena Reghr. En 2018, se registraron más de 17.100 visitas para los diferentes espacios del Centro.

• **Fundación Migliorisi**

La Fundación Migliorisi, trabaja en la preservación y promoción del arte y el patrimonio artístico local con una exposición permanente de arte sacro y exposiciones temporales de artistas nacionales e internacionales, consagrados y emergentes.

En el año 2018 entre otras actividades, se destacaron principalmente las exposiciones “Poder, Autoritarismo e Insubordinación” curada por Damian Cabrera con obras de Osvaldo Salerno, Fernando Allen, entre otros; “Luz de la

Selva Amazónica”; “Acariciar algo hasta romperlo” de la artista Bettina Brizuela y; “El gran Manto” de Ricardo Migliorisi. En 2018, aproximadamente se recibieron 8.200 visitas en el espacio.

• **Centro Cultural del Lago**

Este Centro ubicado en la ciudad de Areguá; busca la promoción y la investigación del arte popular, especialmente de la cerámica producida en Paraguay, y más específicamente en dicha localidad.

Ya convertido en un ícono del movimiento cultural de la ciudad, el Centro cuenta con una colección permanente de piezas de arte popular y con salas para exposiciones temporales. Además dispone de un espacio destinado a la proyección de cortos y largometrajes. 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.

En el año, el espacio recibió la visita de aproximadamente 2.800 personas en sus 8 exposiciones y 33 proyecciones de películas y documentales.

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

• **Campus Musical “Asunción a voces” con Cantarte**

La Fundación Itaú apoyó la realización del

Festival y Campus Musical “Asunción a voces” en su séptima edición, la cual tuvo el objetivo de valorar la labor del Grupo Vocal Cantarte en el rescate y fomento de la disciplina del canto coral a capela, desde la creación y perfeccionamiento de más coros, y la formación de nuevos públicos.

Complementariamente al Festival, la iniciativa contempla el entrenamiento de coros mediante clases magistrales de técnica vocal y expresión corporal. De esta forma profesores extranjeros y nacionales ofrecieron talleres y capacitaciones a grupos corales, que sumaron 897 personas. La actividad culminó con dos conciertos, a los que asistieron cerca de 600 personas.

• **Primer Concurso Nacional de Composición Joven**

El Concurso, realizado en homenaje a Maneco Galeano y Jorge Garbett, fue organizado por el Grupo Sembrador con el apoyo de la Fundación Itaú. La iniciativa se constituyó en un llamado para que jóvenes creadores musicales de toda la república, presenten sus composiciones. Se escribieron más de 50 obras en distintos formatos, que fueron evaluadas por un jurado compuesto por Gilda Heisecke, Carmiña Méndez, José Antonio Galeano, Jorge Ramírez y Luis Szarán. Las obras ganadoras de la primera edición del Concurso, formaron parte de un disco compacto y del concierto de despedida por los 45 años desde la creación del Grupo Sembrador.

• **Proyecto “H₂O. Comunidades Musicales Transformadoras”. Asociación Tierrenuestra**

Este proyecto de educación a través del arte, se vale de la música como

instrumento motivador y transformador. El principal componente del proyecto “H₂O Comunidades Musicales Transformadoras” es la Escuela de Liderazgo Juvenil “Sonidos de la Tierra”.

La Escuela 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. Con las diferentes disciplinas en las que son instruidos los participantes de la Escuela, se busca desarrollar habilidades para la vida, competencias musicales y capacidades de liderazgo para la incorporación de prácticas de ciudadanía que les permita interactuar con otros jóvenes y emprender proyectos de participación comunitaria.

Un aspecto clave de la formación es el fortalecimiento de liderazgos para la sostenibilidad, al sumar actores a la causa social y ambiental del Programa Sonidos de la Tierra.

En su implementación de 2018, el proyecto intervino en 40 comunidades de la Red Sonidos de la Tierra; se llevaron a cabo actividades en 14 departamentos del país, en las localidades de Concepción, San Pedro, Caacupé, Villarrica, Coronel Oviedo, Caazapá, Encarnación, San Juan Bautista, Paraguarí, Ciudad del Este, Areguá, Pilar, Pedro Juan Caballero, Filadelfia y Asunción. Alcanzó en forma directa a más de 5.460 personas y a más de 96.000 en forma indirecta.

El 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 Itaú Unibanco”

• Ensamble Pu Rory

Itaú apoyó la realización de la tercera temporada de esta iniciativa dirigida por la reconocida guitarrista Berta Rojas. Ensamble Pu Rory, consiste en un ciclo de encuentros, clases magistrales y conferencias para conformar una orquesta de guitarras clásicas con jóvenes músicos. En 2018 el ensamble estuvo conformado por 18 guitarristas clásicos y un contrabajista; todos procedentes de diferentes ciudades del país.

• Gira por Colegios “Hoy con Berta Rojas, toca Mangoré”

Desde la Fundación Itaú acompañamos esta iniciativa que se viene realizando ininterrumpidamente desde el año 2009 y que en el 2018 celebró su décima y última edición. En estas giras por instituciones educativas del país, la artista, además de brindar conciertos con obras de Agustín Pío Barrios, intervino con reflexiones sobre valores fundamentales para la formación integral y motivación de los alumnos. En 2018 se realizaron presentaciones en 31 instituciones de Salto del Guairá, La Paloma del Espíritu Santo, Curuguaty, Katueté y Asunción. En total se alcanzó a más de 4.100 personas.

• Orquestas de la Ciudad de Asunción

La Sociedad Filarmónica de Asunción, es la institución encargada de gestionar la Orquesta Sinfónica (OSCA) y la Orquesta de

Cámara (OCMA) de la Ciudad de Asunción y 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 y OCMA tienen lugar en el Teatro Municipal Ignacio A. Pane. La OSCA también cuenta con un ciclo de conciertos denominado “Cultura en los Barrios” y otro llamado “Conciertos Sinfónicos al aire Libre” 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 27 presentaciones a las que asistieron más de 10.000 personas.

• Festival Mundial de Arpas

Este Festival apoyado por la Fundación Itaú convoca a artistas de todo el mundo, promoviendo el intercambio cultural y la valorización del arpa como instrumento simbólico del Paraguay. En el marco del evento, se llevaron a cabo diversas actividades tales como clases magistrales, charlas y dos noches de conciertos. En la edición 2018, asistieron a las galas unas 2.500 personas y otras 550, aproximadamente, participaron de clases magistrales y charlas.

• Encuentro Internacional de Cuerdas

Con el apoyo de la Fundación Itaú, fue realizada la undécima edición del Festival Internacional de Cuerdas y Campus de Guitarras, en la ciudad de Hohenau (Itapúa). Este encuentro que busca reafirmar la identidad regional y reivindicar la cultura universal, contó como en todos los años, con la participación de artistas

locales y del extranjero. Previo al Festival, se realizó un campus recreativo de guitarras de tres días en el que maestros de la región ofrecieron clases magistrales a 40 personas participantes del campus.

• Canto coral como herramienta pedagógica

Este proyecto desarrollado en la Escuela San Pedro y San Pablo de la ciudad de Asunción, ofrece apoyo escolar a niños, niñas y adolescentes de la Educación Escolar Básica mediante la conformación de un coro que busca descubrir y valorar el instrumento vocal al explorar todas sus posibilidades técnicas y expresivas.

La iniciativa tiene la intención de constituirse en una herramienta pedagógica para la transmisión de valores que complementen la educación formal. La conformación del coro implica adquirir conocimientos elementales sobre técnica vocal y el aprendizaje de un variado repertorio de canciones. En 2018, fueron 25 los niños, niñas y adolescentes beneficiados con el proyecto que recibe el apoyo de la Fundación Itaú.

• Apoyo a conservatorios de música

La Fundación Itaú apuesta al desarrollo formal de músicos a través de su vínculo con conservatorios de música. Entre ellos se encuentra el Conservatorio de la Universidad Católica de Asunción, el cual anualmente otorga becas a jóvenes talentosos de escasos recursos económicos, posibilitando su acceso a la formación superior. En el marco del apoyo a la programación anual del Conservatorio en 2018, once personas recibieron formación artística musical.

Por otro lado se brinda apoyo a

la Asociación de Música y Arte (Asomar), un conservatorio de música que trabaja en conjunto con el Conservatorio Municipal de la ciudad de Concepción. Asomar recibe apoyo de la Fundación Itaú para la realización de talleres en Pedro Juan Caballero y Concepción. En 2018, se llevaron a cabo 10 talleres de música en arpa, guitarra y violín de los que participaron 140 niños y niñas del norte del país.

• Talleres de Luthería

Dando continuidad al apoyo brindado a la Escuela Taller de “Luthería Borja” de la ciudad de Luque, se implementó en 2018, un nuevo ciclo de talleres de cinco meses de duración sobre “Construcción artesanal de arpa paraguaya” del que participaron 15 personas.

La iniciativa también contempló la formación de luthiers en métodos y técnicas de enseñanza- aprendizaje sobre el arte de construir instrumentos musicales, mediante la realización de un seminario internacional de luthería del que participaron 50 artesanos y luthiers.

Literatura

• Premio Itaú de Cuento Digital

La consigna principal del Premio Itaú de Cuento Digital es producir cuentos que incorporen recursos digitales como fotografías, audios y videos, con el objetivo de enriquecer la narrativa. Este concurso internacional es llevado adelante en conjunto con las Fundaciones Itaú de la región, reuniendo en su octava edición a más de 2.700 obras de escritores de Argentina, Paraguay y Uruguay.

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 los países participantes. El ganador del tercer puesto en la Categoría Escritores a nivel regional, fue el periodista paraguayo Ricardo Benítez con su obra “La revancha del comentarista”. En la Categoría Noveles, el destacado de nuestro país fue el joven Daniel Espinoza con su obra “Cuento para libreta en fastidio mayor Op. 176”. También se otorgaron reconocimientos especiales a los demás autores paraguayos en la Categoría Escritores.

En esta edición se recibieron 164 cuentos en ambas categorías, provenientes de Asunción y de los departamentos de Alto Paraná, Alto Paraguay, Amambay, Canindeyú, San Pedro, Central, Concepción, Cordillera, Itapúa, Misiones y Presidente Hayes.

Arte escénico y cine

• Concurso de la Sociedad Cultural de Audiovisuales

La undécima edición del Concurso de la Sociedad Cultural de Audiovisuales, realizado en conjunto con la Fundación CIRD y que en 2018 contó con el apoyo de la Fundación Itaú; es un espacio que busca la socialización, valoración, estimulación y capacitación entorno a la producción audiovisual, mediante la producción y puesta en escena de cortometrajes y, la realización de talleres, cursos y seminarios.

En esta edición, el Concurso implicó la realización de cinco talleres de iniciación audiovisual en colegios de Caaguazú y Coronel Oviedo, con lo que se alcanzó a

146 jóvenes y, el desarrollo de dos talleres en facultades de ciencias económicas de Coronel Oviedo, alcanzando a unos 108 jóvenes. También se llevó a cabo un encuentro con el realizador argentino Lautaro Colace, al que asistieron 82 personas. Para el concurso de cortometrajes propiamente, se recibió un total de 191 trabajos (143 de otros países y 48 de Paraguay) que participaron en las categorías Intercolegial, Nacional e Internacional.

• 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 con jóvenes y adolescentes de la zona del Bañado Sur 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, quienes participaron de diversas actividades durante seis meses. El programa finalizó con la creación de una obra, de autoría y producción propias de los participantes, y su puesta en escena en la comunidad.

• **Programa “Teatro y educación”. Fundación Arlequín**

Reconociendo el potencial del teatro como una herramienta de formación cultural, moral y social, en 2018, la Fundación Itaú mantuvo su apoyo a este programa de la Fundación Arlequín que en esta edición presentó la pieza “Las residentas, la última lágrima”, escrita por José Luis Ardissonne y basada en la obra de Rodríguez Alcalá. A lo largo de los siete meses de la puesta, acudieron al teatro un total de 32.400 estudiantes (de instituciones educativas 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.

Con el fin de maximizar el impacto del programa “Estudiantes al Teatro”, se desarrolló una plataforma de juego on line, que fue promovida durante la exhibición de la obra con el fin de que los estudiantes accedan, se registren y respondan a trivias sobre la puesta en escena.

Las instituciones educativas que fueron beneficiadas con el Programa pertenecían a las ciudades de Caaguazú, Villa Hayes, Arroyos y Esteros, Itá, San Bernardino, J. Augusto Saldívar, Fernando de la Mora, Ypacaraí, Caazapá, Eusebio Ayala, Piribebuy, Caraguatay, Guarambaré, Carapeguá, Paraguairí, Cerrito, Lambaré, Quiindy, Luque y Caacupé.

• **Teatro Mbyky**

Esta iniciativa, 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 octavo ciclo de Teatro Mbyky, asistieron más de 500 espectadores.

La iniciativa tuvo una edición especial para escuelas de teatro denominada “Interescuelas de Teatro para la Promoción de Nuevos Creadores y Dramaturgos en Paraguay”. Participaron así, siete escuelas de teatro: TIA, El Estudio, Arlequín, IMA, ISBA, El Artista y Margarita Irún. Alrededor de 40 artistas (actores, directores, productores, asistentes, técnicos) formaron parte de esta edición y fueron 948 personas quienes acudieron a las presentaciones de las obras producidas.

Danza

• **Empresa Social Amarbailar**

Amarbailar es una organización que en 2018 recibió el apoyo de la Fundación Itaú para su formalización como empresa social, de la mano de Koga Impact Lab. La Fundación, también apoyó la realización de la 3ª Edición del Encuentro Internacional Amarbailar durante el cual se impartieron un total de 13 clases de baile de diferentes estilos y siete charlas que alcanzaron a más de 260 bailarines. El encuentro tuvo la visita de 534 personas en total.

Las personas participantes del Encuentro,

realizado en Asunción, provenían de las ciudades de Asunción, Itauguá, Fernando de la Mora, Lambaré, Luque, San Lorenzo, Capiatá, Misiones, Pilar, Carapeguá, Coronel Oviedo, J. Augusto Saldívar, Loma Plata, Mariano R. Alonso, Mariscal Estigarribia, Paraguairí, Pedro J. Caballero, Santa Rita y Villa Elisa.

• **Encuentro Internacional de Danzas y Artes Contemporáneas “Crear en Libertad”**

Este encuentro apoyado por la Fundación Itaú, propicia a través de la danza contemporánea y su interacción con otras disciplinas artísticas; el intercambio y acercamiento entre diferentes culturas. Bajo el lema “Huellas de Resistencia, la edición 17° del Encuentro, ofreció 14 talleres a más de 300 estudiantes y artistas profesionales de diferentes expresiones artísticas, 5 charlas-debates, 8 intervenciones urbanas y 27 espectáculos con varios ejes temáticos, en salas teatrales y espacios urbanos de Asunción y ciudades del interior de Paraguay.

Finalmente se alcanzó a un público de más de 5.000 personas con acceso libre y gratuito y se reunió a 150 artistas, creadores, productores, investigadores y gestores de Argentina, Brasil, Colombia, España y Paraguay. Las actividades del encuentro se desarrollaron principalmente en la ciudad de Asunción y algunas de ellas se trasladaron a Areguá e Itauguá.

Educación Financiera

Consideramos que uno de nuestros papeles en la sociedad, es indicar caminos para que las personas hagan elecciones financieras cada vez más alineadas a sus necesidades y momentos de vida. Creemos que 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 –FS16) (GRI 103-2) (GRI 203-2) (ODS 1.4) (ODS 10.2)

A continuación, describimos las iniciativas con las que contamos para ofrecer a la sociedad, contenido relevante sobre educación financiera.

• **Sitio “Uso consciente del dinero”**

Este micro-sitio que se encuentra ubicado en el sitio web del Banco (www.ita.com.py/usoconsciencedeldinero), ofrece informaciones y herramientas que puedan ayudar a las personas a utilizar mejor su dinero. Es de acceso libre y gratuito y su contenido se basa en cuatro temas: “usá bien tu dinero”, “salir del rojo”, “consumir y ahorrar” y, “familia y dinero”.

Cada uno de estos temas presenta orientaciones y ejemplos útiles en diferentes situaciones del contexto familiar y personal de las finanzas. El sitio cuenta también 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.

Por su parte, el Test de Consumo, es otra herramienta que a partir de preguntas simples, provoca reflexiones sobre los hábitos de consumo de las personas, proporcionando ciertas recomendaciones de acción.

• **Redes sociales**

Aprovechamos los perfiles en redes sociales del Banco como un canal más para ofrecer contenido sobre uso consciente del dinero a la sociedad y proponer consignas para invitar a los seguidores a reflexionar sobre sus decisiones relacionadas al uso del dinero. En el año presentamos tres consignas para el efecto:

• **“Cómo se enseñaba el valor del dinero en tu casa cuando eras pequeño?”**

La acción consistió en preguntar a los seguidores cómo se hablaba de dinero en sus familias con la intención de visibilizar cuán importante es que el tema sea tratado en ese entorno y que todos los integrantes de la familia puedan ser partícipes de esta dimensión. A partir de las respuestas, se seleccionaron tres historias que fueron compartidas en Facebook. El alcance de esta acción fue de 182.220 personas.

• **“Querés empezar a ahorrar?”**

Esta acción divulgada en los perfiles de Instagram y Facebook, presentaba materiales audiovisuales que hacían paralelismos entre el ahorro y situaciones de la vida cotidiana como el entrenamiento físico. La acción tuvo un alcance en

Facebook de 359.936 personas y en Instagram, de 125.312 personas.

• **“La manera más fácil de ahorrar es aprendiendo a organizarnos”**

La acción consistió en la publicación de fotografías y un video con los que se explicaba la importancia de reconocer los tipos de gastos como punto de partida para poder ahorrar. La iniciativa tuvo un alcance de 143.769 personas en Instagram.

• **Radio y televisión**

Otros medios masivos de comunicación que nos ayudan a que más personas tengan acceso a conocimientos sobre educación financiera, son la radio y la televisión. Por esto, semanalmente son emitidas cápsulas radiales con contenido y orientaciones sobre educación financiera preparadas en conjunto con la Economista Gloria Ayala Person.

En televisión, para ampliar conceptos sobre el tema, patrocinamos el programa “Hablando de Dinero”, conducido por la mencionada profesional. En determinadas ocasiones el programa cuenta con la participación de ejecutivos del Banco, para conversar sobre asuntos específicos relacionados a productos y servicios financieros. El programa se emitió una vez una a la semana en un canal de cable.

• **Programa de Educación Financiera para Estudiantes de Educación Media “Banco de Elecciones”**

Banco de Elecciones, es el nombre del programa de educación financiera desarrollado por Banco Itaú en 2018, para ofrecer orientaciones sobre uso consciente del dinero a estudiantes de últimos años de la Educación Media.

Este programa tiene por objetivo dar a los adolescentes la oportunidad de empezar a tomar decisiones y ponerse metas en relación al dinero, planear acciones y establecer medidas para alcanzarlas. Banco de Elecciones propone a los estudiantes la definición de una meta en común para el año -y que implique el uso de dinero- a partir de la cual puedan aplicar herramientas que les permitan realizar una planificación financiera y diseñar acciones de recaudación para alcanzar su objetivo.

De agosto a noviembre, los alumnos fueron acompañados en el proceso por Itaú y la consultora Emnoba para orientarlos y monitorear los avances de sus planes y acciones.

En su primera edición, participaron del programa más de 220 estudiantes de colegios nacionales del Departamento Central del país.

• Acción Naranjas con Niños

La Acción Naranjas “Aprendiendo en Familia” es una iniciativa de uso consciente del dinero dirigida a niños y niñas y diseñada para incentivar el valor del trabajo y el ahorro. En la Acción, los niños participaban de una actividad (realizada en ferias y centros comerciales) en la que podían elegir obsequios a los que se les asignaba un valor de cantidad de jugos de naranja que se debían vender (entregar a personas del público) para poder acceder al obsequio. Concluida la dinámica los participantes recibían sus recompensas y reflexionaban sobre el ahorro y el valor del trabajo en conjunto con facilitadores de la acción. En el año participaron de la

actividad más de 370 niños y niñas.

El puntapié de la acción fue la campaña en redes sociales (presentada a finales de 2017) en la que se mostraba una secuencia de episodios, en los que niños y niñas pasaban por la experiencia de ir a una plantación de naranjas y realizaban la dinámica de los jugos y la obtención de obsequios. El material incluía reflexiones sobre el dinero desde la perspectiva de los niños y tenía también como mensaje el valor del trabajo y de hablar sobre dinero con los niños.

• 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

Desde el año 2014, Banco Itaú forma parte de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), trabajando en conjunto con diferentes instituciones públicas, actores del sector privado y organizaciones de la sociedad civil. Actuamos con mayor énfasis en el área temática “Educación Financiera” de la Estrategia, la cual tiene por desafío desarrollar competencias ciudadanas para mejorar las condiciones de manejo de finanzas personales trabajando 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. Anualmente Itaú participa de la Feria de Educación Financiera de la ENIF. Para la edición 2018, el Banco presentó una dinámica “Aprendemos Jugando” que consistía en un simulador de decisiones, que invitaba a las personas a reflexionar sobre la importancia de tomar buenas decisiones financieras para el futuro, generar conciencia sobre el hábito de ahorro y reconocer la importancia de los seguros (producto de protección), entre otros temas. Pasaron por el simulador de decisiones durante la Feria unas 400 personas.

• Semana Mundial del Dinero

Para sumar nuestra participación a la Semana Mundial del Dinero (Global Money Week), actividad promovida localmente por el Banco Central del Paraguay (BCP), la Fundación Paraguaya y la Fundación AMCHAM; recorrimos cinco instituciones educativas en donde también fue desarrollada la actividad “Aprendemos Jugando”. Así participaron más de 390 alumnos de Colegios del departamento Central.

La Semana Mundial del Dinero tiene la intención de incrementar el nivel de conocimientos sobre conceptos financieros en niños, adolescentes y jóvenes. De esta forma, congrega a organizaciones relacionadas con el tema para desarrollar actividades que contribuyan con este objetivo.

Inclusión

■ Fundación Teletón

Desde el establecimiento de su nueva administración, en 2008, Itaú mantiene un compromiso con la causa de la rehabilitación e inclusión de personas con discapacidad. Como Banco de Teletón, asumimos la responsabilidad de asegurar que nuestras plataformas de servicios físicos y digitales funcionen adecuadamente para recibir donaciones de la ciudadanía durante los eventos de recaudación (Comilona y Maratón) que le permiten a la Fundación Teletón, seguir ofreciendo servicios de rehabilitación integral gratuita para niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con afecciones neuromusculares. (ODS 10.2)

A lo largo del año, estas son las principales acciones realizadas:

• Teletón: Se trata de la maratón de recaudación en la que se obtiene la mayor parte de los recursos necesarios (más del 75%) para garantizar el sostenimiento apropiado de los cuatro Centros de Rehabilitación Integral Teletón, ubicados en Asunción, Coronel Oviedo, Paraguari y Minga Guazú. Durante la Teletón de 2018, el Banco mantuvo habilitadas 28 sucursales, 4 cajas auxiliares instaladas en localidades estratégicas del interior y 53 puestos Itaú Express, lo que implicó la movilización de más de 830 colaboradores de Itaú quienes asumieron diferentes funciones en estos puntos de recaudación y en centros de monitoreo y control. También, estuvo disponible toda la plataforma 24 horas del Banco con sus servicios en internet y

mobile banking, el servicio de atención al cliente telefónico y la red de cajeros automáticos. En 2018, la Maratón superó su meta recaudando Gs. 14.590.547.538.

• Comilona: Estos eventos consisten en ferias de gastronomía en los que también se recaudan recursos para la Fundación Teletón, además de estrechar el vínculo con la comunidad. En el año se llevaron a cabo dos: una en Ciudad del Este y otra en la ciudad de Asunción. Más de 170 colaboradores participaron como voluntarios en estas actividades.

• OGA: Es un programa en el cual se trabaja en la construcción de adecuaciones de infraestructura y su instalación en las casas

de usuarios de la Fundación. Los trabajos son conducidos por la Fundación Teletón y voluntarios colaboradores de Itaú.

[Ver más información sobre el Programa de Voluntariado “OGA” en la sección “Voluntarios Itáu Unibanco”](#)

Voluntarios Itaú Unibanco – Paraguay

Voluntarios Itaú Unibanco, es el programa de voluntariado corporativo (coordinado por el Banco y la Fundación Itaú), que propone a colaboradores opciones de servicio, vinculadas con las causas educación, uso consciente del dinero, cuidado del medio ambiente e inclusión de personas con discapacidad.

Este programa guarda una relación muy estrecha con el propósito de la marca Itaú 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 actores de forma directa.

Desde Voluntarios Itaú Unibanco, buscamos que se generen transformaciones tanto en los beneficiarios quienes reciben las orientaciones, asistencia e impacto del trabajo de los voluntarios, como en los voluntarios mismos, quienes a través de los espacios de formación en los que reciben contenido para poder realizar sus actividades, consiguen entender el contexto de las situaciones en la que actúan, conocer

377 puntos para recibir donaciones

836 colaboradores trabajaron en 29 localidades del país

31 proveedores de Itaú prestaron servicios durante el evento

Voluntarios Itaú Unibanco

otras realidades y ensayar su capacidad de involucrarse con su entorno.

En 2018 estuvieron disponibles los siguientes programas, cuyos objetivos y principales resultados se describen a continuación:

• **Uso consciente del Dinero**

Este programa desarrollado por Banco Itaú, consiste en encuentros con jóvenes y adultos en los que se ofrecen conceptos y herramientas sobre manejo del dinero a través de diferentes dinámicas en las que se reflexiona sobre las actitudes y hábitos de consumo de las personas; se trabaja con instrumentos como el presupuesto y se ensaya una planificación de proyectos personales y familiares. Las actividades culminan con un juego de preguntas y respuestas y un cierre con las principales conclusiones.

En 2018, se realizaron aplicaciones de "Uso consciente del Dinero" con un grupo de jóvenes beneficiarios de un programa de la Fundación Paraguaya y con participantes del ciclo de formación de la Bio-escuela "El Cántaro" (Areguá). En total participaron 40 personas del programa bajo la coordinación de 13 voluntarios. (ODS 1.4)

• **Entrenadores para la vida en la empresa**

Desarrollado por la Fundación Itaú, "Entrenadores" busca mejorar las oportunidades de inserción de jóvenes bachilleres al mercado laboral. Está dirigido a alumnos del último año de la Educación Media y se lleva a cabo por medio de encuentros en los que los estudiantes reciben orientaciones sobre cómo redactar adecuadamente un currículum, 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. Asimismo, el programa toca temas como la trata de personas y se aprovecha el espacio para anunciar canales de denuncia para casos de violencia o discriminación en contra de las mujeres.

En el año, las instituciones beneficiadas fueron el Colegio Nacional Pablo Ávila (Asunción), el Colegio Hogar de Jesús (Mariano R. Alonso) y el Colegio Nacional Asunción Escalada (Asunción). Participaron del programa 53 voluntarios, que con 106 horas de trabajo donadas, alcanzaron a 635 alumnos. (ODS 4.4) (ODS 8.6)

Uso consciente del Dinero

13 voluntarios

39 horas de trabajo

40 personas impactadas

2 localidades alcanzadas

• **Levantá tu escuela**

Tiene el objetivo de introducir mejoras de infraestructura en instituciones educativas del país para mejorar el entorno en el que se desarrollan sus actividades. (ODS 4.7.a)



Fueron dos las instituciones educativas beneficiadas con el programa en el año:

• **Colegio Oñendive de la Red Fe y Alegría de Luque:** Luego de realizar un diagnóstico de necesidades de infraestructura en conjunto con autoridades de la institución y una empresa proveedora del rubro de la construcción, se identificaron las mejoras a realizar. Los trabajos consistieron en el reemplazo de equipamientos en sanitarios, restauraciones en techos, reemplazo de vidrios, pintura de aulas y jardinería, entre otras mejoras.

• **Escuela Federico Llamosas de Caaguazú:** En esta institución, colaboradores voluntarios de la Sucursal de Caaguazú trabajaron en la instalación de un espacio de lectura.

Considerando todas las aplicaciones, participaron en total 113 voluntarios quienes donaron más de 600 horas de trabajo que beneficiaron a 576 personas de dos localidades del país.

• **Asesores de La Compañía**

Para dar acompañamiento a las microempresas creadas desde la experiencia "La Compañía" de Junior Achievement (Fundación Paraguaya), se crea esta opción de voluntariado. 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, nueve voluntarios quienes recibieron la formación pertinente de Junior Achievement, fueron asesores de tres compañías de los colegios Pablo Ávila (Asunción), Hogar de Jesús (Mariano Roque Alonso) y San Cayetano de

Bañado Sur (Asunción). Se invirtieron 90 horas de trabajo voluntario que alcanzaron a 55 alumnos. (ODS 4.4)

Entrenadores para la vida en la empresa

53 voluntarios

106 horas de trabajo

635 personas impactadas

2 localidades alcanzadas

Levantá tu escuela

113 voluntarios

678 horas de trabajo

576 personas impactadas

2 localidades alcanzadas



Asesores de La Compañía

9 voluntarios

90 horas de trabajo

55 personas impactadas

2 localidades alcanzadas

• OGA

En este programa creado por la Fundación Teletón, 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. En la visita a las casas, 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, 54 voluntarios invirtieron 572 horas para llegar a 20 hogares de usuarios. Las localidades beneficiadas fueron: Mariano R. Alonso, San Lorenzo, Asunción, Limpio, Itauguá, Ypané, Lambaré, Colonia Thompson, Lambaré, Luque, Ñemby, San Antonio, Capiatá. (ODS 10.2)

OGA

54 voluntarios

572 horas de trabajo

20 personas impactadas

13 localidades alcanzadas

• Sonidos del Agua

Este programa surge para acompañar el desarrollo del proyecto "Sonidos de la Tierra" de la Asociación Tierranuestra (2014). En su quinta edición, el programa de voluntariado continuó trabajando con jóvenes líderes de la Escuela de Liderazgo Juvenil en la iniciativa "H₂O Comunidades Musicales Transformadoras". En el año el programa tuvo como objetivo convertir instituciones educativas en Escuelas H₂O tras la planificación de acciones y su implementación para adecuarlas a ciertos indicadores alineados a buenas prácticas ambientales.

Fueron 12 las instituciones que lograron convertirse en Escuelas H₂O. Las localidades alcanzadas en 2018 fueron Asunción, Encarnación, Ñemby, Pirayú, Quiindy, San Lorenzo, Villa Elisa, Villeta, Yaguarón, Ybytymí, Ypacaraí. Actuaron 29 voluntarios y fueron alcanzadas 510 personas.

Sonidos del Agua

29 voluntarios

64 horas de trabajo

510 personas impactadas

11 localidades alcanzadas



Actuación regional de voluntarios

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. Por esto trabajamos coordinadamente con las redes de voluntarios de Brasil, Argentina, Chile y Colombia pues creemos que en el intercambio de nuestras experiencias y la coordinación de actividades en conjunto, existe una gran oportunidad de generar impacto en nuestro entorno. (ODS 17.16)

Estas son las iniciativas regionales que llevamos a cabo dentro de nuestro programa de voluntariado corporativo:

■ **Acción Voluntaria Global (AVG)**

Por segundo año consecutivo tuvo lugar la semana de Acción Voluntaria Global de Itaú durante la cual colaboradores de Brasil, Argentina, Chile, Paraguay y Uruguay actuaron como voluntarios en actividades relacionadas a educación.

En esta segunda edición, se alcanzó a 10.866 personas de la región a través 80 acciones voluntarias realizadas por más de 2.700 voluntarios de Itaú.

Por su parte, Paraguay participó de la AVG con aplicaciones de los programas: Entrenadores, Asesores de la Compañía y Sonidos del Agua.

La iniciativa busca cada año fortalecer el potencial de movilización de Itaú en la región persiguiendo un modelo de voluntariado transformador definido por cuatro premisas principales; i) desarrollo

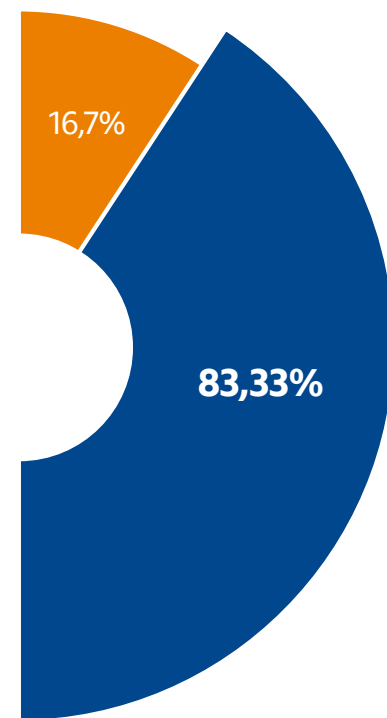
de doble vía (colaborador y beneficiario), ii) escalabilidad, ii) innovación y cultura de voluntariado.

■ **Red de Acciones Sociales Itaú**

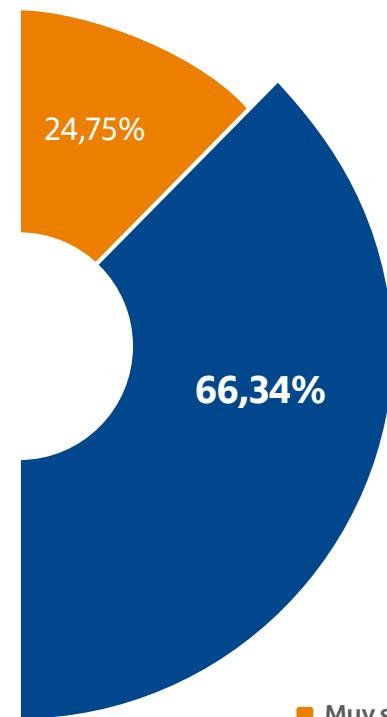
Esta es una plataforma digital que permite mantener en contacto a colaboradores voluntarios de Itaú de la región. La Red permite a sus usuarios conocer las acciones que se encuentran disponibles en cada país, inscribirse para ser parte de las mismas, y mantenerse informado sobre novedades. Además permite compartir imágenes de las aplicaciones en las que participó el colaborador y comentar acciones y actualizaciones de sus contactos. En 2018, más de 350 colaboradores de Itaú Paraguay se adhirieron a esta red de acciones sociales.

■ **Satisfacción general de voluntarios y organizaciones aliadas**

Anualmente evaluamos la experiencia de los colaboradores como participantes de los programas de voluntariado y la satisfacción de las organizaciones con las que trabajamos en alianza para la ejecución de los mismos. Las evaluaciones buscan conocer la satisfacción con el entrenamiento recibido, el acompañamiento brindado por el Banco y la Fundación Itaú y la consecución de los objetivos, entre otros aspectos. En 2018, la tasa de respuesta para el cuestionario aplicado a voluntarios fue del 49% y para organizaciones aliadas del 86%. El gráfico a continuación muestra los resultados de la satisfacción general de ambos públicos encuestados. (GRI 103-3)



Aliados



Voluntarios

■ Muy satisfecho
■ Satisfecho



Las premisas de nuestra **Acción Voluntaria Global** son el **desarrollo** de doble vía la **escalabilidad**, la **innovación** y la **cultura de voluntariado**.



Resumen de alcance 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	53	106	635	Asunción, Mariano R. Alonso.	Fundación Jesuitas
La Compañía	9	90	55	Asunción, Mariano R. Alonso.	Fundación Jesuitas, Fundación Paraguaya
Levantá tu escuela Luque	106	636	433	Luque	Fundación Jesuitas
Levantá tu escuela Caaguazú	7	42	143	Caaguazú	Fundación Dequení
Sonidos del agua	29	64	510	Asunción, Encarnación, Ñemby, Pirayú, Quiindy, San Lorenzo, Villa Elisa, Villeta, Yaguarón, Ybytymí, Ypacaraí	Asociación Tierranuestra
Uso consciente del dinero	13	39	40	Asunción, Areguá	Fundación Paraguaya, Fundación El Cántaro
OGA	54	572	20	Mariano R. Alonso, San Lorenzo, Asunción, Limpio, Itauguá, Ypané, Lambaré, Colonia Thompson, Lambaré, Luque, Ñemby, San Antonio, Capiatá	Fundación Teletón
Comilona Asunción	133	534		Asunción	
Comilona Alto Paraná	44	202		Ciudad del Este	
Maratón de Recaudación	836	5.758	2.170	Areguá, Asunción, Caaguazú, Caazapá, Capiatá, Ciudad del Este, Cnel. Oviedo, Colonias Unidas, Concepción, Coronel Oviedo, Encarnación, Fernando de la Mora, Filadelfia, Itauguá, Katueté, Lambaré, Luque, Mariano R. Alonso, Minga Guazú, Ñemby, Paraguari, Pilar, San Ignacio, San Lorenzo, Santa Rita, Tobatí, Villa Elisa, Villarrica, Villeta.	

Otras iniciativas

■ **Empresa Segura Libre de Violencia y Discriminación contra la Mujer (ODS 5.1.5.2) (ODS 8.5 8.8)**

En 2018, hemos relevado y presentado informaciones y evidencias para la nueva postulación del Sello “Empresa Segura Libre de Violencia y Discriminación contra la Mujer” otorgado por el Ministerio de la Mujer (este Sello se nos fue concedido en 2016 con vigencia hasta el 2017). En Octubre de 2018, el Ministerio de la Mujer comunicó a los postulantes que el otorgamiento del Sello quedaría momentáneamente interrumpido para ser reanudado próximamente.

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.

Dentro de las iniciativas de Itaú en el año para contribuir con la causa: se incluyó información sobre canales de denuncia en el contenido que forma parte del programa de voluntariado “Entrenadores” y que fue presentado a más de 600 adolescentes alumnos de últimos años de la Educación Media de instituciones educativas de Central; se compartió información con el público interno del Banco sobre los canales internos de denuncia para casos de

violencia y discriminación en el ambiente laboral y sobre los canales de denuncia y atención del Servicio de Atención a la Mujer (SEDAMUR) del Ministerio. Además un colaborador del área de Sustentabilidad fue entrenado en contenido sobre lucha contra la violencia y discriminación hacia las mujeres para dictar talleres entre colaboradores de la empresa.

■ **Programa Puertas Abiertas**

A través de una jornada de visita en nuestro edificio corporativo, el Programa tiene el objetivo de acercar a estudiantes de Educación Media y de universidades a la experiencia de trabajar en Itaú. En la vista se desarrollan diferentes actividades y charlas sobre la historia del Banco, sus valores, su visión, sus actividades y conversaciones con integrantes el Comité Ejecutivo. De esta forma abrimos nuestras puertas a grupos de adolescentes y jóvenes para que nos conozcan y que en el futuro pueden considerarnos como un lugar para trabajar. En esta segunda edición, fueron 59 alumnos y alumnas de tres instituciones educativas los que participaron del programa. (ODS 4.4) (ODS 8.6)

■ **Programas de pasantías**

Itaú cuenta con dos tipos de pasantías, la universitaria y la de colegios. (ODS 4.4) (ODS 8.6)

• **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 2018, participaron del programa 75 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 2018 accedieron a este programa 65 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 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 2018, resultaron seleccionados cuatro estudiantes de Asunción y Ciudad del Este, quienes participarán de la competencia a nivel internacional en la ciudad de Washington D.C. en mayo de 2019.

Organizaciones aliadas y apoyadas por Itaú por frente de acción

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, Cámara de Comercio Paraguay Brasil, Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Paraguay, Desarrollo en Democracia, Fundación Banco de Alimentos, Fundación Gabriela Duarte, Fundación Lazos del Sur, Fundación Pai Pukú, Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción, Pequeño Cottolengo Obra Don Orione y Rotary Club de Encarnación.

Frente de acción	Organizaciones
Educación integral y formación	Aldeas Infantiles SOS Paraguay, Asociación de Empresarios Cristianos, Asociación Juntos por la Educación, Asociación Tierranuestra, Cávida Negocios Sustentables, Comité Nacional de Inclusión Financiera, DENIDE, Desarrollo en Democracia, Fundación Arlequín Teatro, Fundación Arlequín Teatro, Fundación Arranco, Fundación Dequeni, Fundación El Cántaro, Fundación Jesuitas, Fundación Paraguaya, Fundación Ramón T. Cartes, Paraguay Trade Fairs S.A., Plan International Paraguay.
Inclusión	Aldeas Infantiles SOS Paraguay, DENIDE, Fundación Arranco, Fundación Teletón, Comité Nacional de Inclusión Financiera.
Liderazgo y emprendimiento	Asociación de Empresarios Cristianos, Asociación Tierranuestra, Desarrollo en Democracia, Fundación Carácter, Fundación Comunitaria CIRD, Fundación Paraguaya, KOGA S.A., Red Paraguay Pacto Global.
Niñez y adolescencia	Agencia Global Infancia, Aldeas Infantiles SOS Paraguay, Asociación Juntos por la Educación, DENIDE, Fundación Arranco, Fundación Carácter, Fundación Dequeni, Fundación Jesuitas, Fundación Ramón T. Cartes, Fundación Teletón, Plan International Paraguay.
Promoción de arte y cultura	Amar Bailar, Asociación Cantarte Grupo Vocal, Asociación Cultural Crear en Libertad, Asociación de Música y Arte, Centro Cultural del Lago, Centro Paraguayo de Estudios Canadienses, Escuela de Luthería Borja, Fundación Arlequín Teatro, Fundación Carlos A. Pusineri Scala, Fundación Carlos Colombino Lailla, Fundación Comunitaria CIRD, Fundación El Cántaro, La Babosa S.A., 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, Conciencia Soluciones Sustentables, Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción, Red Paraguay Pacto Global.

Iniciativas por departamento (GRI 103-2) (GRI 203-2) (GRI 413-1)

Nº	Departamento	Localidades	Iniciativas	Cantidad de Iniciativas	Presencia de Itaú con Sucursales, CAC ó CNB
1	Concepción	Concepción, Paso Barreto.	Charlas de Uso Consciente del Dinero, Maratón de Recaudación Teletón, Premio Itaú de Cuento Digital, Programación Anual Académica y Artística de Asomar, Proyecto "Juventud con Valores", Proyecto Comunidades Transformadoras "Sonidos de la Tierra".	6	Sí
2	San Pedro	San Pedro.	Premio Itaú de Cuento Digital, Proyecto Comunidades Transformadoras "Sonidos de la Tierra".	2	No
3	Cordillera	Arroyos y Esteros, Caacupé, Caraguatay, Cordillera, Eusebio Ayala, Piribebuy, San Bernardino, Tobatí.	Bicisendas San Bernardino, Charlas de Uso Consciente del Dinero, Maratón de Recaudación Teletón, Premio Itaú de Cuento Digital, Proyecto "Estudiantes al Teatro", Proyecto Comunidades Transformadoras "Sonidos de la Tierra".	6	No
4	Guairá	Colonia Independencia, Ñumi, Villarrica.	Charlas de Uso Consciente del Dinero, Congreso de Contabilidad y Economía, Ensamble Pu Rory, Maratón de Recaudación Teletón, Proyecto "Fábricas de Inteligencia", Proyecto Comunidades Transformadoras "Sonidos de la Tierra".	6	Sí
5	Caaguazú	Caaguazú, Campo 9, Cnel. Oviedo.	Apoyo Edición XI Festival de Cortos y la Semana del Audiovisual de Cnel. Oviedo, Asociación Juntos por la Educación por el Programa Tikichuela, Charlas de Uso Consciente del Dinero, Maratón de Recaudación Teletón, Programa de Voluntariado "Levantá tu escuela", Programa Poravé, Proyecto "Estudiantes al Teatro", Proyecto Comunidades Transformadoras "Sonidos de la Tierra".	8	Sí
6	Caazapá	Caazapá.	Asociación Juntos por la Educación por el Programa Mapará, Maratón de Recaudación Teletón, Proyecto "Estudiantes al Teatro", Proyecto Comunidades Transformadoras "Sonidos de la Tierra".	4	No
7	Itapúa	Bella Vista, Capitán Meza, Encarnación, Hohenau, Itapúa, Obligado.	Charlas de Uso Consciente del Dinero, Edición 11° del Festival Internacional de Cuerdas, Ensamble Pu Rory, Fiesta Nacional de las Colectividades, Maratón de Recaudación Teletón, Premio Itaú de Cuento Digital, Programa de Voluntariado "Sonidos del agua", Proyecto Comunidades Transformadoras "Sonidos de la Tierra", Seminario Regional de Construyendo Sustentabilidad de la ADEC.	9	Sí
8	Misiones	Misiones, San Ignacio, San Juan Bautista, Santa Rosa.	Aldea SOS San Ignacio, Apoyo Edición XI Festival de Cortos y la Semana del Audiovisual de Cnel. Oviedo, Ensamble Pu Rory, Maratón de Recaudación Teletón, Premio Itaú de Cuento Digital, Proyecto Comunidades Transformadoras "Sonidos de la Tierra".	6	Sí
9	Paraguarí	Carapeguá, Paraguarí, Pirayú, Quiindy, Yaguarón, Ybytymí.	Maratón de Recaudación Teletón, Programa de Voluntariado "Sonidos del agua", Proyecto "Estudiantes al Teatro", Proyecto Comunidades Transformadoras "Sonidos de la Tierra".	4	No
10	Alto Paraná	Ciudad del Este, Hernandarias, Minga Guazú, Presidente Franco, Santa Rita.	Charlas de Uso Consciente del Dinero, Comilona de Teletón de Alto Paraná, Ensamble Pu Rory, Maratón de Recaudación Teletón, Premio Itaú de Cuento Digital, Programa Junior Achievement "La Compañía", Proyecto Comunidades Transformadoras "Sonidos de la Tierra".	7	Sí

N°	Departamento	Localidades	Iniciativas	Cantidad de Iniciativas	Presencia de Itaú con Sucursales, CAC o CNB
11	Central	Areguá, Asunción, Capiatá, Central, Fernando de la Mora, Guarambaré, Itá, Itauguá, J. Augusto Saldívar, Lambaré, Limpio, Luque, Mariano R. Alonso, Ñemby, San Antonio, San Lorenzo, Villa Elisa, Villeta, Ypacaraí, Ypané.	"Acción Naranjas" de Educación Financiera para Niños, Programa de Educación Financiera para Colegios "Banco de Elecciones", Programa Puertas Abiertas, Apoyo Centro Cultural de la Ciudad Manzana de la Rivera, Apoyo Edición XI Festival Mundial del Arpa Paraguay 2018, Ciclo de Conciertos de la OSCA y la OCMA, Cena de la Misión Social Jesuita, Centro Vy'a Renda, Cena "La Noche de los Chefs", Cena La Noche de los Notables, Centro Cultural del Lago, Centro de Artes Visuales Carlos Calombino Museo del Barro, Charlas de Uso Consciente del Dinero, Comilona de Teletón de Asunción, Competencia Interuniversitaria sobre Derechos Humanos de la Corte Suprema de Justicia, Concurso Nacional de la Composición Joven Maneco/Garbet, Congreso Internacional de Responsabilidad Social Empresarial de la ADEC, Premios ADEC 2018, Entrenamiento de Entrenadores Empresa Segura Líder en Tolerancia cero Frente a la Violencia contra las Mujeres, Edición 17° del Encuentro Internacional de Danza y Artes Contemporáneas de Asunción "Crear en Libertad", Edición 21° Programa Dirigencial de la Asociación Desarrollo en Democracia, Edición VIII de Teatro Mbyky, Concurso "Interescuelas de Teatro para la Promoción de Nuevos Creadores y Dramaturgos en Paraguay", Ensamble Pu Rory, Expo Sustentable, Feria Cultural Paraguay Brasil, Feria de Educación Financiera de la ENIF, Foro de Revolución Inclusiva "La inclusión es acción", Gira de Colegios "Con Berta Rojas hoy toca Mangoré", Gramo Fest Fist, Maratón de Recaudación Teletón, Premio Itaú de Cuento Digital, Premio Periodista Amigo de la Niñez, Programa Anual del Conservatorio de Música de la Universidad Católica, Programa de Voluntariado "Entrenadores", Programa de Voluntariado "La compañía", Programa de Voluntariado "Levánta tu escuela", Programa de Voluntariado "OGA", Programa de Voluntariado "Sonidos del agua", Programa Empresa Amiga de la Niñez, Programa Empretec, Proyecto "Educación inclusiva a través de la empresa social Yoká", Proyecto "Estudiantes al Teatro", Proyecto "Recuperación y Preservación del Patrimonio Cultural Intangible de la Luthería en Arpa Paraguaya", Proyecto "Talleres de incentivo a la actuación y prospección de talentos en comunidades vulnerables", Proyecto "El arte como lazo vinculante y herramienta transformadora de mentes y realidades", Proyecto "El canto coral como apoyo escolar a niños y niñas en situación de vulnerabilidad", Proyecto Campus Musical y Festival de Canto a Acappella "Asunción a Voces 2018", Proyecto Comunidades Transformadoras "Sonidos de la Tierra", Robótica Educativa en Centro Arambé.	50	Sí
12	Ñeembucú	Cerrito, Pilar.	FEP 2018 Cerrito, Maratón de Recaudación Teletón, Proyecto "Estudiantes al Teatro", Proyecto Comunidades Transformadoras "Sonidos de la Tierra".	4	No
13	Amambay	Pedro J. Caballero.	Charlas de Uso Consciente del Dinero, Premio Itaú de Cuento Digital, Programación Anual Académica y Artística de Asomar, Proyecto Comunidades Transformadoras "Sonidos de la Tierra".	4	No

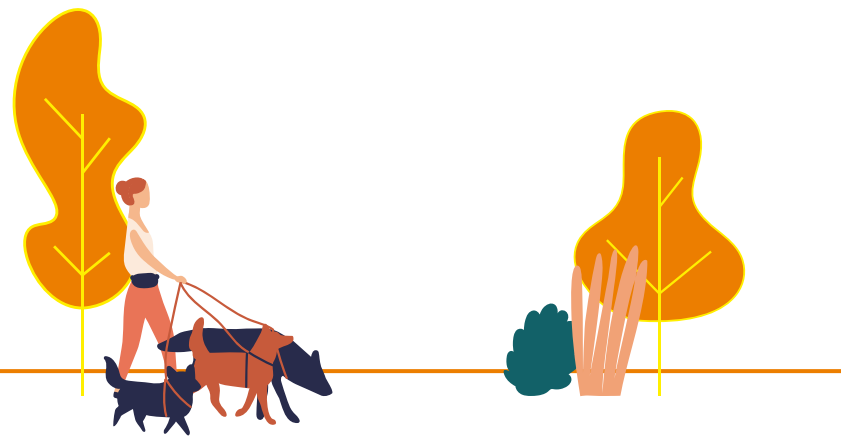
N°	Departamento	Localidades	Iniciativas	Cantidad de Iniciativas	Presencia de Itaú con Sucursales, CAC o CNB
14	Canindeyú	Canindeyú, Curuguaty, Katueté, La Paloma del Espíritu Santo, Salto del Guairá.	Charlas de Uso Consciente del Dinero, Gira de Colegios "Con Berta Rojas hoy toca Mangoré", Maratón de Recaudación Teletón, Premio Itaú de Cuento Digital.	4	Sí
15	Presidente Hayes	Villa Hayes	Premio Itaú de Cuento Digital, Proyecto "Estudiantes al Teatro".	2	No
16	Alto Paraguay		Premio Itaú de Cuento Digital.	1	No
17	Boquerón	Filadelfia, Mcal. Estigarribia.	Campaña de Lucha contra la Violencia Doméstica y de Género, Charlas de Uso Consciente del Dinero, Maratón de Recaudación Teletón, Proyecto Comunidades Transformadoras "Sonidos de la Tierra"	4	Sí



Medio Ambiente

Somos conscientes del impacto que generan nuestras operaciones en el medio ambiente, 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**, con la intención de llevar una gestión socio-ambiental cada vez más responsable. Así también participamos de diferentes instancias en conjunto con organizaciones y empresas para desarrollar espacios de formación y generar conciencia sobre temas relacionados a la conservación del medio ambiente. (GRI 103-1)



Modelo de gestión ambiental

Nuestro modelo de gestión ambiental está definido por tres dimensiones que orientan la gestión del Banco. Estas dimensiones y sus principales prácticas son las siguientes: (GRI 103-2)

Eco-eficiencia y gestión interna	Productos y servicios	Generación de conciencia y articulación
Incluye la recolección selectiva y gestión de residuos en edificios administrativos; la gestión de equipos informáticos y electrónicos en desuso; el monitoreo del consumo de recursos; el desarrollo de iniciativas de consumo eficiente de recursos; y, el cálculo y compensación 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 (GRI 103-2)

En cuanto a la actuación de la empresa en relación al medio ambiente, la Política de Sustentabilidad del Banco establece las siguientes directrices:

- 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 (GRI 103-2) (GRI 103-3)**
 Junto con la consultora Gestión Ambiental (GEAM), instalamos un modelo de recolección selectiva y de gestión de residuos en la Torre Itaú, nuestro principal edificio administrativo (anteriormente en el Edificio España). Mediante 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), esta modalidad 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 almacenados en 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 Proclia²⁸, son clasificados y destinados a la comercialización y generación de ingresos.

Para asegurar un tratamiento apropiado de los residuos y un aprovechamiento eficiente de los materiales, se realizan entrenamientos periódicos sobre el funcionamiento y relevancia del proceso de recolección selectiva. En el año contamos con la participación de 30 personas, entre colaboradores de diferentes dependencias del Banco y proveedores del servicio de limpieza y mantenimiento.

Por otro lado, para la gestión de residuos, 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 en el que se encuentren. En esta misma línea, sistemáticamente se trata documentación confidencial no vigente (mayormente extractos de cuenta no entregados tras varios intentos), que ingresa al proceso de reciclaje luego de ser destruida bajo un estricto control desde el punto de vista de seguridad y sigilo de la información.

Como resultado de estas acciones, en 2018 fueron destinados a reciclaje 5.006 kg de papeles y cartones (1.626 kg recolectados de contenedores y de papelería no vigente; y 3.380 kg resultantes de correspondencias destruidas), 1.742 kg de plásticos varios y 180 kg de metales. En cuanto al impacto ambiental estimado, el reaprovechamiento de estos materiales, evitó la tala de 70 árboles, el consumo de 100.120 litros de agua y la emisión de 6,5 toneladas de CO₂²⁹. (GRI 301-1) (GRI 306-2) (ODS 8.4)(ODS 12.2 12.5)(ODS 3.9)

Materiales recolectados para reciclaje en 2018

Material	Peso en kg
Papeles y cartones	5.006
Plásticos	1.742
Metales	180

²⁸ 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.

²⁹ Las estimaciones sobre el número de árboles, litros de agua consumidos y toneladas de CO₂ emitidas, están relacionadas al proceso de producción de papeles y cartones.

Impacto ambiental por la reutilización de materiales recolectados en Torre Itaú

70 árboles no talados

100.120 litros de agua ahorrados

litros de agua ahorrados

6,5 toneladas de CO₂ no emitidas

Gestión de equipos en desuso (GRI 306-2) (GRI 103-2) (GRI 103-3) (ODS 3.9)

Contamos con una Política de Renovación de Equipos Informáticos que dirige el tratamiento de la obsolescencia de equipos en la empresa. Esta Política 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. Así también, el valor contable que posee el bien, se suma como otro criterio para discontinuar su uso.

Teniendo en cuenta las definiciones de esta política y con la intención de obtener el mejor provecho de estos equipos, 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 –en su mayoría– al proyecto PC Mochila de la Facultad

Politécnica de 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.

En 2018 en concepto de donación, por un lado, se han entregado impresoras, notebooks, CPU y equipos tiqueadores a PC Mochila y por otro, se entregaron equipos de servidores al Colegio Técnico Nacional. La reutilización de estos equipos evitó la generación de 354 kg de residuos electrónicos en el año.

Los equipos que no puedan destinarse a reutilización son cedidos a GEAM, para destinarlos a la separación en partes lo que posibilita 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. En el año no hubo equipos que hayan pasado por el proceso de disposición en partes o destrucción de materiales peligrosos.

354 kg de residuos electrónicos no generados por reutilización de equipos en desuso

Consumo de recursos (GRI 103-2) (GRI 103-3)

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 2018.

- **Energía eléctrica:** el consumo registrado proviene de facturas emitidas por la institución proveedora del servicio público y corresponden a 30 centros de operación del Banco (sucursales, edificios administrativos, depósitos) que cuentan con medidores propios de consumo. En el caso de ocho sucursales, no se cuenta con la información sobre el consumo de energía eléctrica pues se encuentran ubicadas en centros comerciales (el consumo ya está incluido en el arrendamiento del predio). Esta misma situación se aplica para los puestos Itaú Express y para las cabinas de cajeros automáticos no ubicadas en la zona 24 horas de sucursales.

- **Combustibles:** registramos el consumo de combustibles en los siguientes caso: 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 consumida y 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 cálculo, pues el servicio de suministro de agua potable forma parte del arrendamiento y no puede discriminarse. (GRI 303-1)



(GRI 302-1) (GRI 303-1)

Iniciativas de consumo eficiente

Las siguientes iniciativas se encuentran vigentes con el objetivo de hacer más eficiente el consumo de energía eléctrica, de combustibles y de papel. (GRI 302-4) (GRI 103-2) (GRI 103-3) (ODS 7.3) (ODS 8.4) (ODS 12.2 12.5)

Energía eléctrica

Iniciativa	Descripción
Sistema de climatización en Torre Itaú	Este predio, en el que se concentra la mayor porción de colaboradores del Banco, cuenta un sistema de climatización que garantiza un mayor ahorro energético; pues 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 vidrio hermético y paneles composite, que ofrece mayor iluminación natural y menor radiación solar, conservando la temperatura y aislando los decibeles del exterior.
Apagado automático de luces	En predios administrativos durante los días laborales, las luces y los equipos acondicionadores de aire son apagados automáticamente pasadas las 19:00 horas, salvo en excepciones previstas y en las áreas ocupadas las 24 horas del día.
Servidores virtuales y CPU compartidas	Centralizamos ciertos servidores físicos en unidades virtuales para reducir el consumo de energía en los propios equipos y en los sistemas de refrigeración. También contamos con equipos informáticos que comparten unidades centrales de procesamiento con lo que se reduce la cantidad de aparatos que requieren de energía eléctrica.

³⁰ En 2018, se ha ajustado el valor total de combustible consumido en 2017. Originalmente el valor divulgado en el año anterior era de 187.000 litros. El ajuste presentado en este Reporte, resulta de la aplicación de una deducción del 45% sobre el valor monetario de reembolsos realizados a colaboradores por utilización de vehículos propios, que además del costo por el consumo de combustible (representa el 55% del valor monetario de reembolso) también incluye otras compensaciones vinculadas al desgaste del vehículo. (GRI 102-48)

2,15 toneladas
de papel no utilizadas por el
reemplazo de materiales en
correspondencias a clientes

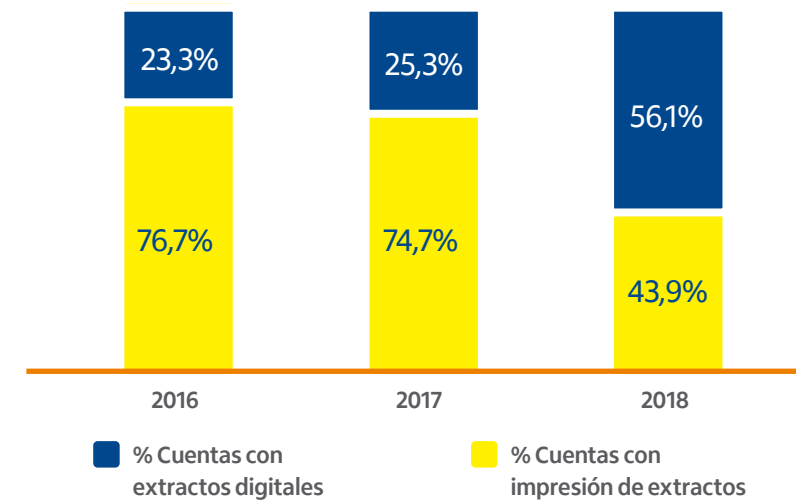
• **Combustibles**

Iniciativa	Descripción
Reuniones por tele y video conferencias	Nuestras 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. 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 aérea. Este equipamiento reduce la cantidad de viajes en los que se consume combustible.

• **Papel**

Iniciativa	Descripción
Cambio de materiales en sobres de correspondencia	En 2018, continuaron vigentes medidas implementadas desde 2011 para contribuir con la reducción en el consumo de papel. Estas medidas son: i) el cambio a papel reciclado (antes papel de fibra nueva) de los sobres de las tarjetas de débitos (para reimpressiones y renovaciones), ii) la reducción de las medidas de estos sobres de correspondencias y, iii) el reemplazo de las bolsas plásticas por papel de más fácil degradación, en las que se remiten los extractos. La utilización de materiales alternativos para el envío de correspondencias, supuso un ahorro de 2,15 toneladas de papel en 2018, lo que implicó además la no utilización de 43.000 litros de agua y la no emisión de 2,7 toneladas de CO ₂ .
Extractos digitales	La opción disponible para clientes de recibir extractos digitales por correo electrónico junto con otras iniciativas de no impresión de extractos de tarjetas de crédito, resultaron en una optimización en el uso de papel. Al cierre de 2018, contábamos con 203.773 cuentas de tarjetas de crédito que no generaban extractos impresos, lo que representa el 56% del total de cuentas activas en el año. (105.822 cuentas en 2017).
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 2018, en promedio se han realizado 489.649 impresiones mensualmente lo que representó un aumento de 6,6% con respecto al año pasado, el cual guarda relación con el aumento en las operaciones. Por otro lado, se han realizado en promedio mensual, 162.032 digitalizaciones de documentos mediante el escaneo, lo que evitó impresiones y copias en papel en procesos administrativos (133.779 en 2017).

Digitalización de extractos de cuentas de tarjetas de crédito³¹



56%
de cuentas de tarjetas de
crédito con extractos digitales

■ **Emisión de gases del efecto invernadero³² (GRI 103-2) (GRI 103-3) (GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3) (ODS 3.9) (ODS 12.4)**

Medimos nuestras emisiones de gases del efecto invernadero considerando 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 Asunción, 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.

En cuanto al consumo de energía eléctrica son consideradas todas las sucursales y predios administrativos con las exclusiones mencionadas en el apartado "Consumo de recursos".

Los niveles de las emisiones están expresados en toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO₂e), el cual

representa 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.

³¹ El total de cuentas excluye cuentas de tarjetas prepagas.

³² 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. Desde Itaú Paraguay, como unidad subsidiaria del Holding, medimos nuestras emisiones de gases del efecto invernadero desde 2011.

Emisiones de CO₂e

Alcances y fuentes	2018	2017
Alcance 1	166	132
Combustibles en generadores	15	18
Combustibles en vehículos de la flota Itaú	151	114
Alcance 2	0	0
Consumo de electricidad en predios del Banco ³³	0	0
Alcance 3	727	759
Commuting y traslados de colaboradores	505	499
Transporte de correspondencia interna	36	36
Traslado de colaboradores por cuestiones de trabajo	186	224

■ **Compensación de emisiones y apoyo a proyecto socio-ambiental**

En 2018, se hizo efectivo un acuerdo con la Fundación Moisés Bertoni (quien administra y custodia la Reserva Natural del Bosque Mbaracayú) mediante el cual el Banco destinó recursos financieros para contribuir con la conservación de la Reserva. (ODS 15.2)

El acuerdo contempló la compensación de los gases de efecto invernadero emitidos como consecuencia de las operaciones de la empresa de 2011 a 2016, las cuales ascendieron a 4.174 toneladas de CO₂e.

El acuerdo con la Fundación Moisés Bertoni, implicó además el desarrollo del Proyecto “Biodigestores” desarrollado por alumnas del Centro Educativo Mbaracayú ubicado en la misma Reserva.

El proyecto consistió en la instalación de tres biodigestores en diferentes puntos de la Reserva (hogares de familia y granja porcina) que permiten el tratamiento y aprovechamiento de estiércol de granjas porcinas con el objetivo de: i) generar gas natural (biogas) destinado al uso doméstico en cocinas y a la climatización de establecimientos animales y, ii) producir y comercializar fertilizantes naturales (biol) para uso en granjas.

Para la instalación y puesta en marcha del proyecto se llevaron a cabo entrenamientos teórico-prácticos dirigidos a alumnas del Centro, encargados de la administración de la granja y habitantes de los hogares.

893 toneladas de CO₂e emitidas en 2018

Beneficios y principales resultados del Proyecto “Biodigestores” (GRI 203-2)
(ODS 4.7)(ODS8.4) (ODS 11.6 11.b) (ODS 12.2) (ODS 13.3)(ODS15. 2)

Beneficios

- Generación de energía limpia y renovable por la producción de biogás, permitiendo autonomía energética.
- Conservación de la biodiversidad por la disminución del desmonte para la obtención de leña (con consecuente emisión de humo e impacto en la salud de personas).
- Generación de nuevos negocios verdes para mujeres emprendedoras como forma de trabajo decente, por la comercialización de fertilizantes naturales.
- Solución efectiva para el tratamiento de residuos en granjas porcinas.

Resultados

- Más de 110 personas entrenadas en la instalación y funcionamiento de los biodigestores.
- Más de 3.000 kg de residuos de granjas porcinas tratados.
- Más de 200 litros de fertilizantes naturales, producidos diariamente.

Productos y servicios

■ **Gestión de riesgos socio-ambientales en operaciones de crédito (G4 FS15)**
(ODS 8.4) (ODS 9.2) (ODS 10.5) (ODS 15.1)

• **Política y Procedimiento de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales**

Somos conscientes de que el sector financiero, se encuentra en una posición privilegiada para contribuir con la transición hacia una economía más responsable de los impactos socio-ambientales que generan las empresas.

En sentido, contamos con una Política de Gestión de Riesgos Socio-ambientales que junto con su Manual de Procedimientos³⁴, establecen las directrices y parámetros para el proceso de análisis de riesgos sociales y ambientales que se aplican a la concesión de créditos (renovación de líneas y nuevas líneas), para clientes de los segmentos de la Banca Corporativa y del segmento de empresas Pypes de la Banca de Consumo, con establecimientos tanto en la Región Oriental del país como en la Occidental.

La Política contempla entre otros aspectos una lista de actividades restringidas para recibir financiamiento del Banco; niveles de riesgo socio-ambiental teniendo en cuenta el tipo de actividad (sector, actividad y región); la exposición de crédito de los clientes y; cuestionarios de evaluación del riesgo socio-ambiental que son aplicados según el nivel de riesgo socio-ambiental

del cliente, a partir de los cuales se define el nivel de análisis y gestión del riesgo socio-ambiental en cada caso.

De acuerdo al nivel de riesgo final asignado, el estudio de las operaciones puede abarcar revisiones de documentos, análisis satelital de propiedades rurales y visitas in situ. En el análisis satelital se utilizan herramientas de monitoreo, adquiridas con el objetivo de mapear y monitorear las propiedades rurales de los clientes cuyas operaciones son financiadas por el Banco (sean o no propiedades hipotecadas). A través de este análisis se puede verificar el cumplimiento de la legislación socio-ambiental dentro de las propiedades.

Finalizados los análisis, se elaboran reportes con los resultados obtenidos y en caso de detectarse algún incumplimiento socio-ambiental o riesgos no mitigados, se elaboran planes de acción con medidas mitigatorias de los riesgos, los cuales deben ser aceptados por el cliente para el desembolso de los fondos, y luego cumplidos en un plazo determinado. Para dar seguimiento al cumplimiento de estos planes, puede solicitarse documentaciones según corresponda, realizarse visitas in situ y análisis satelitales de los establecimientos.

Para la implementación de la Política, se cuenta con un sistema desarrollado con el objetivo de automatizar los procesos de gestión de riesgo socio-ambiental. En este sistema se consolidan los cuestionarios

de evaluación de riesgos, los reportes y los planes de acción recomendados para los clientes. En el proceso de evaluación de riesgos socio-ambientales, participan principalmente las áreas comerciales del Banco, la de Créditos, la de Riesgo Socio-ambiental y la de Monitoreo.

Para asegurar el entendimiento sobre las directrices y procedimientos de la política, se han desarrollado entrenamientos complementarios con analistas de crédito, gerentes de cuentas de los segmentos comerciales mencionados y analistas de monitoreo de créditos. Para aquellas áreas con involucramiento directo en el proceso de evaluación de riesgo socio-ambiental, se realizan formaciones para desarrollar competencias específicas. De acuerdo al desempeño de los involucrados en los procesos de análisis y a partir de nuevos requerimientos que puedan surgir, se identifican nuevas oportunidades de formación que fortalezcan la gestión de análisis de riesgos sociales y ambientales.

En 2018 se registró en el Sistema de Riesgo Socio-ambiental, un total de 1.743 clientes, de los cuales 1.485 fueron asignados con el Nivel 1 de riesgo, 143 con el Nivel 2 y, 115 con el Nivel 3. Se ingresaron además, 156 reportes de riesgos elaborados a partir de los resultados obtenidos durante los análisis, de entre los cuales, 43 implicaron análisis satelitales a propiedades rurales de clientes del sector agro-ganadero (asignados a los Niveles 2 y 3 de riesgo socio-ambiental). Así también, se visitó

³⁴ Los documentos incluyen normas específicas referenciadas en la Ley N° 294/1993 de Evaluación de Impacto Ambiental, en los Decretos Reglamentarios N° 453/2013 y 954/2013 de la Ley N° 294/1993 y, en criterios de la Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS) y de la International Finance Corporation (IFC).

³³ El consumo de energía eléctrica no genera emisiones pues la energía que consumimos es producida de forma hidráulica (100% renovable).

a diez clientes asignados con el nivel de riesgo 3. (G4 FS10)

• **Principios de Ecuador**

En 2018, hemos divulgado nuestra política y manual de procedimientos para la implementación del flujo de los Principios de Ecuador³⁵. Estos Principios fueron lanzados en 2003 como un acuerdo voluntario entre entidades financieras y constituye un marco de gestión de riesgos, adoptado por instituciones financieras interesadas en evaluar y gestionar los riesgos socio-ambientales de proyectos a los cuales prestan financiación y asesoramiento. Los mismos están destinados principalmente a proporcionar un estándar mínimo para la diligencia debida y el monitoreo, con miras a respaldar una toma responsable de decisiones de riesgos.

El Holding Itaú Unibanco es signatario de los Principios de Ecuador desde el año 2004, actualmente es miembro del Comité Directivo y se encuentra liderando diversas iniciativas entre las que se encuentra el proceso de revisión de los Principios.

Como una unidad subsidiaria del conglomerado, implementamos en nuestros procedimientos, el flujo de los Principios de Ecuador definido por Itaú Unibanco para sus unidades externas. La política y procedimiento que acompañan este proceso incluyen principalmente; el alcance los Principios,

una lista de actividades excluidas para el financiamiento del Banco, y las documentaciones para el análisis de riesgos socio-ambientales, entre otras definiciones. Sus procedimientos son aplicables a las operaciones de financiamiento de la Banca Corporativa para los siguientes productos financieros con determinados límites: i) servicios de asesoramiento financiero de proyectos; ii) financiamiento de proyectos, iii) préstamos corporativos vinculados a proyectos y; iv) préstamos puente.

La aplicación de estos principios no tiene un carácter retroactivo, pero ante las ampliaciones o actualizaciones de un proyecto existente; cuando los cambios en su magnitud o alcance puedan provocar riesgos e impactos ambientales y sociales significativos o modifiquen de manera sustancial la naturaleza o la intensidad de un impacto ya existente, el Banco aplica el flujo de los Principios de Ecuador.

• **Tasaciones de Riesgo Socio-ambiental**

En diciembre de 2018, incorporamos al proceso de tasaciones, un flujo de recepción de archivos de ubicación geográfica de propiedades rurales en formatos aptos para las herramientas de monitoreo satelital utilizadas por el área de Riesgo Socio-ambiental del Banco. La incorporación tuvo como antecedente un piloto desarrollado entre los meses de mayo y julio del mismo año. Aplicada inicialmente a propiedades rurales

hipotecadas a favor del Banco, este nuevo flujo complementa las informaciones de tasaciones convencionales, con datos de ubicación geográfica que facilitan el registro de las propiedades rurales de nuestros clientes en el Sistema de Monitoreo Satelital. Esto permite que al momento de realizar el análisis de riesgos correspondientes a una operación, ya pueda verificarse el cumplimiento de las legislaciones ambientales (con respecto a reserva legal de bosque, barreras rompevientos, bosques protectores de cauces y deforestación cero en la Región Oriental, entre otros aspectos) en las propiedades rurales en cuestión.

■ **Análisis de nuevos productos y servicios**

Dentro del 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. 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. caso existan) no se encuentran realizando actividades incluidas en la lista de actividades prohibidas del Banco. (G4 FS15) (ODS 10.5)

Generación de conciencia y articulación

■ **Mesa de Medio ambiente del Pacto Global**

Como participantes del Pacto Global, formamos parte de la mesa temática de Medio Ambiente, espacio desde el cual nos involucramos 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.

En el año, las actividades más destacadas de esta mesa de trabajo fueron:

- Evento “Paraguay como plataforma de inversiones verdes”, con la disertación del Sr. Simon Benet (Director General de Desarrollo Sostenible para Swire Pacific Offshore) quien presentó el caso de su organización como única empresa global que compensa su huella de carbono con inversiones verdes en Paraguay.
- Evento “Cómo hacer negocios sostenibles con la cadena de valor”.
- Campaña #SinContaminación por plástico, por el Día Internacional del Medio Ambiente, alineada a la campaña mundial de ONU Medio Ambiente.
- Desarrollo de las bases y condiciones del “Reconocimiento Verde a Buenas Prácticas Empresariales”, en alianza con World Wildlife Fund. El concurso, cuyo lanzamiento está previsto para 2019, es la primera iniciativa en Paraguay en reconocer proyectos impulsados por

empresas para contribuir activamente con la conservación del medio ambiente.

■ **Mesa de Finanzas Sostenibles (ODS 8.4)**

Desde 2014, participamos de la Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS) –como miembros plenos desde 2018-, 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 basadas en el impacto ambiental potencial de las operaciones que financiamos.

En 2018, estas fueron las principales actividades dentro de la MFS:

- Primer Foro Internacional de Finanzas Sostenibles “Contribuyendo al Desarrollo Sostenible desde el Sector Financiero”.
- Firma de un convenio entre la MFS y el INFONA para la implementación de un plan de apoyo interinstitucional que fomente la cooperación y colaboración, para el desarrollo conjunto de la asistencia técnica, capacitaciones e implementación de iniciativas vinculadas al sector forestal y otros ámbitos.
- Lanzamiento de la Guía Ambiental y Social para el Financiamiento de la Actividad Agro Industrial en Paraguay.
- Realización de una Mesa de diálogo sobre Finanzas Sostenibles y su aplicación en el Sistema Financiero Paraguayo, con

autoridades y representantes del sector público y privado.

- Realización del Conversatorio del Sector Financiero sobre ODS “Oportunidades de negocios e inversión”, organizado por el PNUD y la MFS.

³⁵ Los documentos contienen normas específicas referenciadas en las Ley N° 294/1993 de Evaluación de Impacto Ambiental, en los Decretos Reglamentarios N° 453/2013 y 954/2013 de la Ley N° 294/1993 y en criterios de los Principios de Ecuador.

7. Desafíos para 2019 (GRI 102-15)

Nuestros desafíos nos inspiran a seguir atendiendo nuestros frentes prioritarios; buscando acompañar la transformación de esta era, estando más cerca de nuestros clientes, generando la mejor experiencia para nuestros colaboradores y mayor valor a la sociedad.

- Satisfacción de clientes**
 - Mejorar tiempos de respuesta para el cliente en los procesos de solicitudes y reclamos más recurrentes.
 - Establecer nuevas herramientas para escuchar al cliente.
 - Generar nuevos flujos para garantizar la mejor atención de solicitudes y reclamos.
- Gestión de personas**
 - Potenciar acciones que impacten en la calidad de vida del colaborador.
 - Desarrollar acciones que promuevan un ambiente seguro y de respeto que valore la diversidad.
 - Generar prácticas que garanticen igualdad de oportunidades entre colaboradores.
- Transformación digital**
 - Mejorar la experiencia de los clientes en nuestros canales digitales.
 - Lograr una comunicación más directa y simple en mensajes y avisos de operaciones en los canales digitales.
 - Fortalecer la cultura digital.
- Sustentabilidad e impacto en la sociedad”**
 - Ampliar los proyectos de educación financiera.
 - Conseguir un mayor alcance de programas de voluntariado corporativo.
 - Revisar la estrategia de sustentabilidad y lograr un mayor alineamiento a los ODS.





88

Índice de Contenidos GRI y ODS_

8. Índice de Contenidos GRI y ODS

Presentamos en este apartado, el índice de contenidos de los Estándares del GRI que fueron incluidos en este reporte de acuerdo a la opción Esencial. Asimismo, se presentan los indicadores del suplemento del sector financiero (versión GRI 4) y el cuadro "Objetivos de Desarrollo Sostenible", para hacer referencia a las informaciones vinculadas a los ODS. (GRI 102-55)

GRI 102 - Contenidos Generales

Indicador	Página/Respuesta
Perfil de la Organización	
102-1	Nombre de la organización. Banco Itaú Paraguay S.A.
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.
102-3	Ubicación de la sede central de la organización. Casa Matriz: Oliva 349 esquina Chile. Asunción, Paraguay. Sede Corporativa: Avda. Santa Teresa y Herminio Maldonado. Asunción, Paraguay.
102-4	Ubicación de las operaciones. 14.
102-5	Propiedad y forma jurídica. 58.
102-6	Mercados servidos. 14.
102-7	Tamaño de la organización. 15, 55, 56, 101, 102.
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores. 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.
102-9	Cadena de suministro. 112 - 115.
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro. En el año no se registraron cambios significativos en relación al capital, a la cadena de suministro o el relacionamiento con proveedores.
102-11	Principio o enfoque de precaución. 41.
102-12	Estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente a los que la organización esté suscrita o respalde. 21, 22, 44.
102-13	Membresía a asociaciones. 23.

Estrategia

102-14	Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad.	10, 11.
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales.	10, 11, 24 - 29, 152.

Ética e Integridad

102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	18, 20, 47, 62, 63.
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	95, 96.

Gobernanza

102-18	Estructura de gobierno.	34 - 40.
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	36.
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales con el máximo órgano de gobierno.	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.
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	35.
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	36.
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	35, 36.
102-25	Conflictos de intereses.	46.
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia.	34.
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	85.
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	36, 83, 84.
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	43, 44.
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	43.
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.	43.
102-32	Comité o cargo encargado de la evaluación y aprobación formal del informe de sostenibilidad de la organización y de garantizar que se traten todos los temas materiales.	Superintendencia de Personas, Calidad de Servicios, Sustentabilidad y Marketing y; representantes del Comité Ejecutivo.
102-35	Políticas de remuneración.	87.
102-36	Proceso para determinar la remuneración.	87.

Participación de los Grupos de Interés

102-40	Lista de grupos de interés.	65.
102-41	Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.	88.
102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	65.
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	66.
102-44	Temas y preocupaciones señalados a través de la participación de grupos de interés.	66.

Prácticas para la Elaboración de Informes

102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Los estados financieros y contables incluidos en este informe se refieren en su totalidad a los resultados y operaciones de Banco Itaú Paraguay S.A.
102-46	Definición de los contenidos del informe y las Coberturas de los temas.	66, 68 - 74.
102-47	Lista de temas materiales.	68 - 74.
102-48	Reexpresiones de información.	145
102-49	Cambios en la elaboración de informes.	No hubo cambios sobre el alcance y la cobertura de los aspectos materiales en relación al reporte anterior.
102-50	Periodo objeto del informe.	Enero a Diciembre de 2018.
102-51	Fecha del último informe.	Publicación en julio de 2018 sobre la gestión de 2017.
102-52	Ciclo de elaboración de informes.	Anual.
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	6.
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	6.
102-55	Índice de contenidos GRI.	156.
102-56	Verificación externa.	El documento no ha sido sometido a verificación externa.

GRI 200 - Contenidos Específicos Económicos

Indicador	Página/Respuesta	Omisión
-----------	------------------	---------

GRI 201- Desempeño Económico

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	17, 50, 68 - 74.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	17, 29, 44, 50, 52.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	29, 44, 51, 52, 59.
201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	50
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno.	Itaú no recibió, hasta la fecha, fondos del gobierno.

GRI 202 - Presencia en el Mercado

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	68, 74.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	79, 81, 87.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	87, 93.
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	87.
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	35, 37.

GRI 203 - Impactos Económicos Indirectos

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	68-74.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	117, 127.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	110, 134.
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Ver las secciones "Sociedad" y "Medio ambiente".
203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	99, 127, 128, 139 - 141.

GRI 204 - Prácticas de Adquisición

204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	112.
-------	---	------

GRI 205 - Anticorrupción

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	45, 68 - 74.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	45, 46, 95, 96, 115.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	45, 46.
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	44.
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	46.
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	96.

GRI 206 - Competencia Desleal

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	68 - 74. Consideramos que la existencia de competencia es esencial para que los clientes y consumidores puedan ejercer su derecho a la libre elección. No obstante, permanecemos atentos a dos tipos de prácticas en este sentido: 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.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	43.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	107.
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	No se han tenido casos en el año.

GRI 300 - Contenidos Específicos Ambientales

Indicador	Página/Respuesta	Omisión
GRI 301 - Materiales		
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	68 - 74, 142.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	142, 143, 145.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	143, 145.
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	143.
301-2	Insumos reciclados utilizados.	No se cuenta con un registro de materiales utilizados reciclados.
GRI 302 - Energía		
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	68 - 74, 142.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	142 - 145.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	144, 145.

302-1	Consumo energético dentro de la organización.	144, 145.
302-4	Reducción del consumo energético.	145, 146.

GRI 303 - Agua

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	68 - 74, 142.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	142, 143, 144
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	144.
303-1	Extracción de agua por fuentes.	144.
303-3	Agua reciclada y reutilizada.	No se ha reciclado o reutilizado agua en el año.

GRI 304 - Biodiversidad

304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	No contamos con centros de operaciones ubicados en áreas protegidas o no protegidas de gran valor para la biodiversidad.
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Ídem anterior.

GRI 305 - Emisiones

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	68 - 74, 142.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	142, 143, 147.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	147.
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	147, 148.
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	147, 148.
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	

GRI 306 - Efluentes y Residuos

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	68 - 74, 142.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	142, 144.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	143, 144.
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	143, 144.

GRI 307 - Cumplimiento Ambiental

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	68 - 74, 142.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	142, 143.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Ídem respuesta G4 DMA FS9 (Página 167).
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	En el año no se han recibido multas o sanciones al respecto.

GRI 308 - Evaluación Ambiental de Proveedores

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	68 - 74, 112, 113.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	112, 113.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	112 - 114.
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	En el año no se han evaluado nuevos proveedores con criterios ambientales.
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	No se han realizado verificaciones exhaustivas que permitan identificar impactos ambientales significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro.

GRI 400 - Contenidos Específicos Sociales

Indicador	Página/Respuesta	Omisión
GRI 401 - Empleo		
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	68 - 74, 81.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	81, 88.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	81, 93.
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personas.	81, 82.
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	88.
401-3	Permiso parental	88.

GRI 403 - Salud y Seguridad en el Trabajo

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	68 - 74, 78, 90.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	78, 89, 90, 95.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	90, 93.
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	Durante el 2018 no se registraron lesiones ni accidentes profesionales.
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	Según el diagnóstico de salud y seguridad ocupacional realizado en el año, no se han identificado empleados cuyo trabajo o lugar de trabajo represente una alta incidencia o alto riesgo de contraer determinadas enfermedades.

GRI 404 - Formación y Enseñanza

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	16, 68 - 74, 78, 83, 84.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	16, 78, 83, 84.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	83, 84, 93.
404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	87.
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	83, 84.
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	84.

GRI 405 - Diversidad e Igualdad de Oportunidades

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	16, 27, 68 - 74.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	16, 27, 36, 87, 88, 92, 95.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	25, 37, 78, 87, 93.
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	37, 79, 80.
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	87.

GRI 406 - No Discriminación

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	21, 47, 68 - 74.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	35, 47, 95.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	93.
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendida.	En el año no se han recibidos denuncias internas explícitas sobre discriminación.

GRI 407 - Libertad de Asociación y Negociación Colectiva

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	21, 47, 68 - 74, 112.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	47, 95, 112, 114.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	93, 144.
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	No se han identificado operaciones y/o proveedores con casos en los que el derecho de asociación y negociación esté en riesgo.

GRI 408 - Trabajo Infantil

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	21, 22, 47, 68 - 74.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	22, 47, 95, 114, 115.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	114, 115.
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	No se han identificado operaciones y/o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.

GRI 409 - Trabajo Forzoso u Obligatorio

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	21, 47, 68 - 74.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	47, 95.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	93.
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzado u obligatorio.	No se han identificado operaciones y/o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzado u obligatorio.

GRI 410 - Prácticas en Materia de Seguridad

410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	En 2018 no se han realizado entrenamientos sobre derechos humanos con personal de seguridad. El año anterior, el 37% del plantel recibió capacitación sobre derechos de la niñez y la adolescencia.
-------	---	---

GRI 411 - Derechos de los Pueblos Indígenas

411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	En el año no se han identificados casos al respecto.
-------	--	--

GRI 412 - Evaluación de Derechos Humanos

412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.	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 "Comportamiento Ético".
-------	--	---

GRI 413 - Comunidades Locales

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	68 - 74, 116.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	139.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	134.
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	116.

GRI 414 - Evaluación Social de Proveedores

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	68 - 74, 112, 113.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	112 - 114.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	114.
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	En el año no se han evaluado nuevos proveedores con criterios sociales.

414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	No se han realizado verificaciones exhaustivas que permitan identificar impactos sociales significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro.
--------------	---	--

GRI 415 - Política Pública

415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos.	El Banco no realiza contribuciones a partidos políticos.
--------------	---	--

GRI 416 - Salud y Seguridad de los Clientes

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	62, 68 - 74, 106, 110.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	106, 110.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	107, 110
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	En el año no se han identificados casos al respecto.

GRI 417 - Marketing y Etiquetado

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	68 - 174, 105, 106.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	106.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	107, 109.
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	En el año no se han identificados casos al respecto.
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	En el año no se han identificados casos al respecto.

GRI 418 - Privacidad del Cliente

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones.	68 - 74, 110.
103-2	Enfoque de gestión y componentes.	95, 110.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	110.
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	En el año no se han identificados casos al respecto.

GRI 419 - Cumplimiento socioeconómico

419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	En el año, no se han recibido multas o sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes y/o normativas en ámbitos socio-economicos.
--------------	---	--

Suplemento del Sector Financiero

Indicador	Página/Respuesta	
Sectorial - Portafolio de Productos		
G4 DMA	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocios. (Anteriormente FS1).	117, 149, 150.
G4 DMA	Procedimientos para evaluación y clasificación de riesgos ambientales y sociales de las líneas de negocio. (Anteriormente FS2).	149, 150.
G4 DMA	Proceso para el monitoreo de implementación, por parte del cliente, del cumplimiento de exigencias ambientales y sociales incluidas en contratos o transacciones. (Anteriormente FS3).	149.
G4 DMA	Procesos para mejorar la competencia del personal en la implantación de las políticas y procedimientos ambientales y sociales aplicados en las líneas de negocios. (Anteriormente FS4).	149.
G4 DMA	Interacción con los clientes/inversionistas/aliados comerciales en relación a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales. (Anteriormente FS5).	149.
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.	53.
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.

Sectorial - Auditoría

G4 DMA	Amplitud y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de políticas ambientales y sociales, y procedimientos de evaluación de riesgos. (Anteriormente FS9)	Dede el Área de Auditoría Interna del Banco, el programa anual de trabajo, incluye auditorías de los procesos vinculados a Créditos Corporativos, cuyo alcance contempla la revisión de aspectos socio-ambientales de los procesos y operaciones evaluadas.
---------------	--	---

Sectorial - Control Accionario Activo

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.	150.
G4 FS11	Porcentaje de activos sujetos a orden ambiental o social positivo y negativo.	No registrado aún.
G4 DMA	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. (Anteriormente FS12).	No registrado aún.

Sectorial - Comunidades Locales

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 "Iniciativa por departamento" en la sección "Sociedad".
G4 FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas con discapacidad.	Se ha 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.

Sectorial - Etiquetado de Productos y Servicios

G4 FS15	Políticas para el buen desarrollo y venta de productos y servicios financieros.	85, 93, 105, 108, 149, 150.
G4 FS16	Iniciativas para mejorar la educación financiera, por tipo de beneficiario.	63, 92, 109, 127.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Objetivos	Página/Respuesta
ODS 1	Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo. 63, 64, 92, 93, 99, 100, 109, 110, 127, 128, 130.

ODS 3	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.	88, 123, 143, 144, 147, 148.
ODS 4	Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.	87, 119 - 121, 130, 131, 137, 148.
ODS 5	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	34, 35, 47, 79 - 81, 84, 87, 88, 95, 96, 137.
ODS 6	Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.	123, 124.
ODS 7	Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.	145, 146.
ODS 8	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	130, 137, 143, 145, 146, 149, 150.
ODS 9	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	149, 150.
ODS 10	Reducir la desigualdad en y entre los países.	63, 85, 93, 105, 117, 121, 127, 129, 132, 149, 150.
ODS 11	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.	123, 124, 148.
ODS 12	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	143, 145, 147, 148.
ODS 13	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.	148.
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.	148, 149.
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.	18, 22, 24, 25, 36, 41, 44 - 46, 65, 76, 95, 96, 115.
ODS 17	Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.	21, 23, 64, 134.

Principios del Pacto Global

Principios	Página/Respuesta
Principio 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados internacionalmente.	22, 47, 95, 113, 114, 115, 137, 164 - 166.
Principio 2 Evitar verse involucrados en abusos de los Derechos Humanos.	23, 113, 114, 137, 165, 166.
Principio 3 Apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	47, 113, 114, 164, 166.
Principio 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.	47, 113, 114, 164, 166.
Principio 5 Apoyar la abolición del trabajo infantil.	22, 47, 113 - 115, 164.
Principio 6 Apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	47, 81, 95, 113, 114, 162, 163.
Principio 7 Apoyar la aplicación de un enfoque preventivo frente a los retos ambientales.	123, 142, 143, 149 - 151.
Principio 8 Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	142 - 150.
Principio 9 Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.	151.
Principio 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas el soborno y la extorsión.	45 - 46.

Reporte de Sustentabilidad 2018 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, 2019

2019® 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. Hecho para vos.