



Reporte de Sustentabilidad 2021

Transformar la experiencia financiera
para un desarrollo más inclusivo



Mensaje del CEO

Juan O'Connor

GRI 102-14



Estimados lectores,

Con gran entusiasmo les presento el quinto Reporte de Sustentabilidad de Banco Itaú Argentina, en el que compartimos nuestro desempeño económico, social y ambiental durante 2021 y con el cual continuamos consolidando nuestro compromiso a través de la transparencia y la rendición de cuentas.

Los desafíos globales y la contribución a la Agenda 2030 nos interpelan en cada decisión que tomamos. Personalmente, estoy convencido que el sector financiero tiene la oportunidad de aportar nuevas experiencias para incluir a más personas, potenciar a emprendedores y motivar el crecimiento de pequeñas y medianas empresas.

Un gran hito de nuestra gestión sustentable del 2021 fue la adherencia al Pacto Global de las Naciones Unidas, profundizando así nuestro compromiso con los Diez Principios universales sobre derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. Además, incorporamos dos nuevos Compromisos de Impacto Positivo en nuestra estrategia de sustentabilidad global: "Inclusión y emprendedurismo" e "Inversión social

privada", para impulsar la inclusión financiera y promover nuevos modelos de participación y colaboración con la comunidad.

Para Itaú las personas están en el centro de todas nuestras acciones, y por eso procuramos responder a las necesidades de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y comunidades con iniciativas innovadoras y personalizadas. Nos hemos adaptado rápidamente y retornado a nuestras actividades priorizando el cuidado y la seguridad de manera integral, con la incorporación del Protocolo de actuación para la prevención y control de Covid-19 y nuevos canales de atención para gestiones a distancia.

Durante el 2021, trabajamos en diferentes redes de diversidad y sondeamos expectativas de nuestros equipos para generar nuevas propuestas de valor y potenciar el desarrollo, el talento y la innovación con una nueva cultura de formación que acompañe nuestra transformación digital.

El lanzamiento de CuentaChat, y la transformación de nuestra banca minorista con la creación de los Centro de Atención Remota, entre otras iniciativas, nos han permitido lograr una mayor interacción e

integración de personas, emprendimientos y Pymes al mundo bancarizado, gracias a la digitalización de muchos de nuestros productos y servicios.

También me gustaría destacar el gran aporte de la Fundación Itaú Argentina y de nuestros voluntarios a la promoción de espacios y proyectos colaborativos junto a las comunidades, mediante el auspicio a proyectos educativos, artísticos y culturales, como así también, el programa "Estar cerca de las comunidades", que fortaleció a Hospitales y Centros de emergencia en contexto de pandemia.

Finalmente, quiero agradecer especialmente a todo el equipo de Itaú Argentina por su enorme compromiso y dedicación, y a toda nuestra cadena de valor por su confianza y predisposición para continuar creciendo en conjunto.

Los invito a recorrer esta nueva edición en el que podrán profundizar el camino que transitamos en cada área de nuestro desempeño sustentable.

Un fuerte abrazo,

Juan O'Connor

Índice



1. **Acerca de Itaú**



2. **Nuestro compromiso con el Desarrollo Sostenible**



3. **Personas que transforman**



4. **Con el cliente en el centro**



5. **Haciendo comunidad**



6. **Gobierno Corporativo**



7. **Valores y principios que nos guían**



8. **Gestión responsable de la Cadena de Valor**



9. **Cuidado del medioambiente**



10. **Índice de contenidos GRI**



Sobre este reporte

En sintonía con nuestro compromiso con la transparencia en los informes y la comunicación, compartimos con nuestros grupos de interés los temas vinculados al Desarrollo Sostenible incluidos en nuestra gestión.



1.	Elaboración y metodología	4
2.	Nuestros grupos de interés	5
3.	Materialidad	6

Compromisos de Impacto Positivo:

- Transparencia en los informes y comunicación.



Elaboración y metodología

GRI 102-45, 102-50, 102-53, 102-54

La 5° edición de nuestro Reporte de Sustentabilidad presenta la información sobre el desempeño anual de Banco Itaú Argentina S.A., Itaú BBA, Itaú Asset Management e Itaú Valores S.A, durante el ejercicio comprendido entre el 1° de enero y hasta el 31 de diciembre de 2021. El mismo fue elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI e incluye la contribución de nuestra organización al Pacto Global y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por Naciones Unidas.

La coordinación general estuvo a cargo del área de Marketing y Sustentabilidad, con la participación de todas las Direcciones de Itaú Argentina y el apoyo técnico y metodológico de Rigou Consultores. La aprobación final del documento estuvo a cargo de la Alta Dirección y de las áreas internas para garantizar la fiabilidad de los datos.

Quienes deseen compartir sus consultas o comentarios pueden hacerlo al siguiente mail de contacto: sustentabilidad@itau.com.ar



Nuestros grupos de interés

GRI 102-40, 102-42

En Itaú buscamos fortalecer la toma de decisiones a través del diálogo y relacionamiento con nuestros grupos de interés, lo que nos permite conocer sus preocupaciones y expectativas sobre la gestión económica, social y ambiental del Banco.



Accionistas

- Diálogo con los órganos de gobierno de Itaú, nacionales e internacionales

Clientes

- Red de sucursales, oficinas de representación y centros de pagos a jubilados
- Contact center
- Canales digitales, sitio web y redes sociales
- Encuestas o sondeos para evaluar su experiencia con nuestros productos y servicios

Colaboradores

- Oficinas y sucursales
- Correo institucional e intranet
- Encuestas internas
- Grupos focales
- HR Business Partners
- Ombudsman corporativo
- Redes autogestionadas de colaboradores
- Redes sociales, eventos y acciones puntuales
- Proveedores
- Contacto con los ejecutivos del área
- E-mail y teléfono
- Encuestas o sondeos para evaluar su satisfacción con nuestra gestión de las personas

Comunidad

- Sitio web
- Redes sociales, publicidad y prensa
- Activaciones y eventos
- Cursos y capacitaciones

Organizaciones de la sociedad civil

- Sitio web
- Presencia física en los barrios
- Prensa y publicidad

Sindicatos

- Reuniones presenciales
- E-mail y teléfono

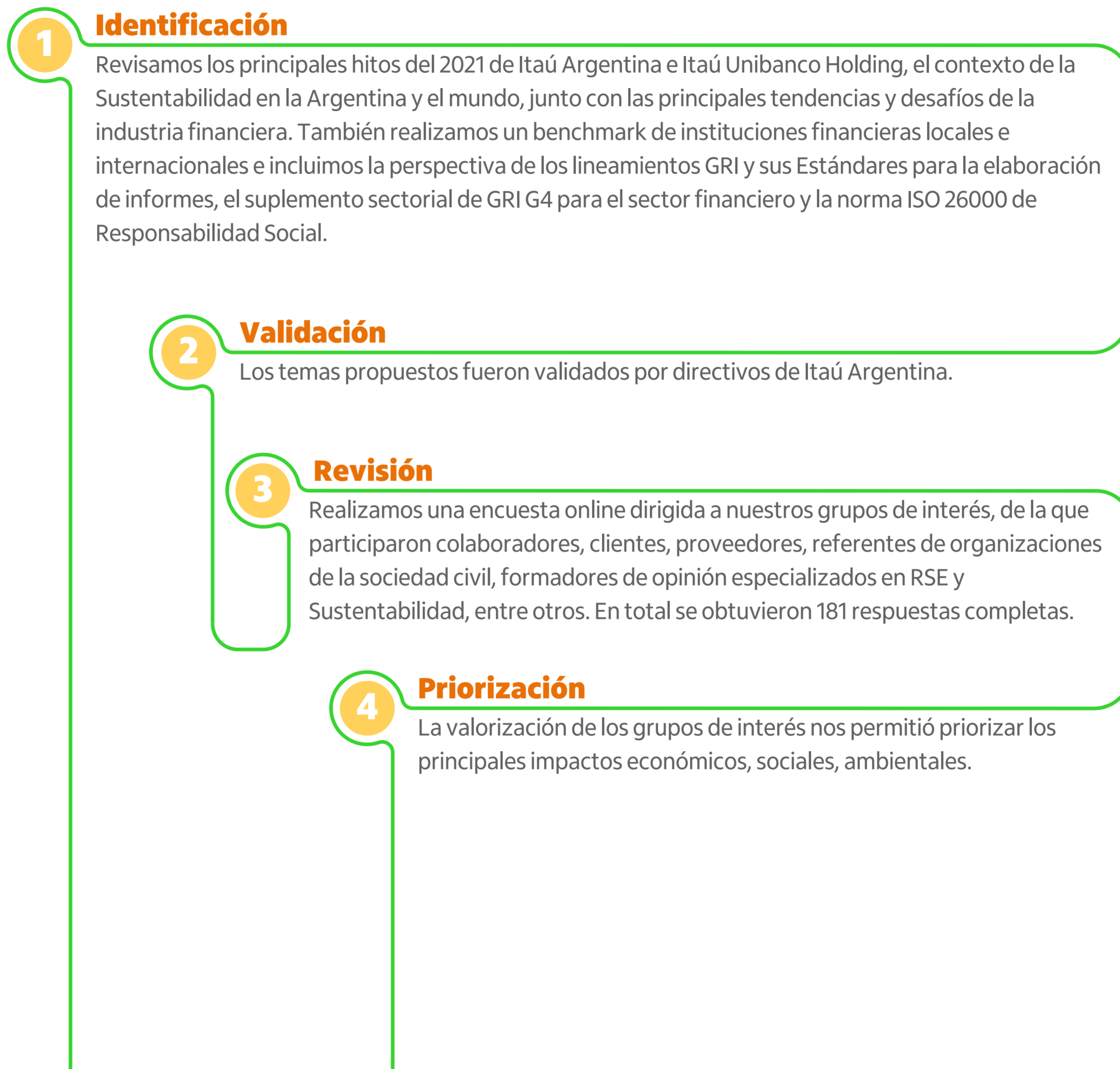
Reguladores

- Reuniones presenciales
- E-mail y teléfono

Materialidad

GRI 102-43, 102-44, 102-46, 102-47

La definición de los temas materiales incluidos en este reporte se realizó de acuerdo a los principios de inclusión de grupos de interés, contexto de sustentabilidad, materialidad y exhaustividad de los Estándares Global Reporting Initiative (GRI), y a través del siguiente proceso:



A continuación, presentamos los temas materiales que desarrollamos en el presente reporte, ordenados de mayor a menor relevancia, con su cobertura y los Compromisos de Impacto Positivo y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) asociados a cada uno.

Tema material	Cobertura	Compromisos de Impacto Positivo	ODS y metas
Experiencia del cliente	Clientes	• Ética en las relaciones y los negocios	8.10
Ética, integridad y transparencia	Accionistas Colaboradores Clientes Proveedores Reguladores	• Transparencia en los informes y comunicación • Ética en las relaciones y los negocios	8.10
Seguridad y privacidad de la información	Clientes Reguladores	• Transparencia en los informes y comunicación • Ética en las relaciones y los negocios	12.6 16.6, 16.7, 16.10
Educación	Comunidad	• Ciudadanía Financiera • Inversión social privada	4.1, 4.4, 4.5 10.2
Gestión ambiental	Toda la Organización	• Gestión responsable de los recursos	7.3 12.2, 12.5, 12.6, 13.1, 13.2
Gestión de talento y desarrollo de personas	Colaboradores	• Gestión inclusiva	5.2, 5.5 8.3, 8.5, 8.7, 8.8 10.2, 10.3, 10.4
Soluciones digitales	Clientes	• Ciudadanía financiera	1.4 8.10 9.3 10.2
Educación e inclusión financiera	Clientes Comunidad	• Ciudadanía financiera • Inclusión y emprendedurismo • Inversión social privada	1.4 4.4, 4.5 8.3, 8.10 9.3, 10.2 17.17
Salud y cuidado de las personas	Colaboradores Clientes	• Gestión inclusiva	3.d
Diversidad e igualdad de oportunidades	Colaboradores	• Gestión inclusiva	5.1, 5.2, 5.5 10.2, 10.3
Gestión integral del riesgo	Accionistas Clientes Colaboradores	• Ética en las relaciones y los negocios	13.1, 13.2 16.5, 16.6
Apoyo a emprendedores	Comunidad Clientes	• Inclusión y emprendedurismo	4.3, 4.4, 4.7 8.3 17.17
Respeto y promoción de los Derechos Humanos	Todos los grupos de interés	• Ética en las relaciones y los negocios • Gestión inclusiva	1.4 4.1 5.1, 5.5 8.3, 8.5, 8.10
Desempeño y solvencia económica	Accionistas Clientes Colaboradores	• Ética en las relaciones y los negocios	8.3, 8.5, 8.10 9.3, 9.4 16.6, 16.7, 16.10
Financiamiento con impacto social y ambiental positivo	Accionistas Clientes	• Ética en las relaciones y los negocios • Ciudadanía financiera	1.4 8.10 10.2
Gestión responsable de la cadena de valor	Proveedores	• Ética en las relaciones y los negocios • Gestión responsable de los recursos	8.3 12.5, 12.7 16.5



01.

Acerca de Itaú

Comprometidos con el rol transformador de nuestro propósito, creamos soluciones innovadoras para mejorar la experiencia financiera y contribuir con un desarrollo económico y social más inclusivo.



1.	Somos Itaú Argentina	10
2.	Nuestra institucional	13
3.	Premios y reconocimientos	14
4.	Desempeño económico y solvencia	15

01.

Acerca de Itaú

Información destacada:

- \$7.364 MM en salarios y beneficios para nuestros colaboradores.
- \$35,3 MM en inversión comunitaria.
- Nuestras iniciativas y soluciones fueron reconocidas por crear una experiencia financiera más segura e inclusiva.

Compromisos de Impacto Positivo:

- Transparencia en los informes y comunicación.

Tema material:

- Desempeño y solvencia económica.



Somos Itaú Argentina

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7

Itaú Argentina es la filial local de Itaú Unibanco, con sede en la ciudad de Buenos Aires.



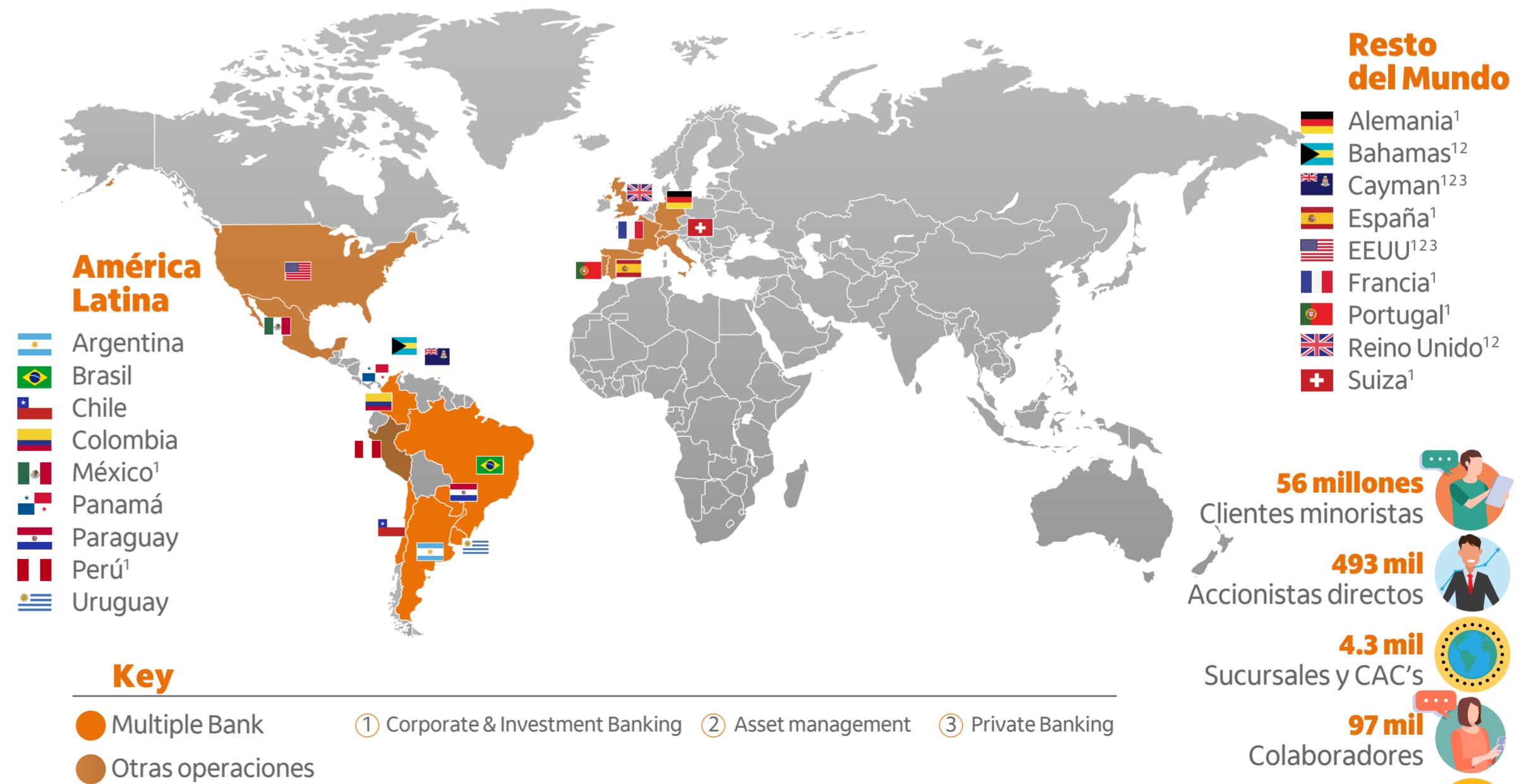
Itaú Unibanco

A nivel global, nuestra organización ofrece servicios financieros world class de Banca Minorista, Corporate, Investment Banking y Asset Management en 18 países de América, Asia y Europa.

Banco Universal | 97 años de historia | Mayor Banco de Latinoamérica¹

Valor de Mercado ³	Total Activos ³	Cartera de Crédito ³	ROE ⁴	Resultado Recurrente	Tier I Capital ³
USD 48.1 bn	BRL 2.124 bn	BRL 906.4 bn	18.5%	BRL 6.4 bn	13.0%

Presente en 18 países



- 56 millones** Clientes minoristas
- 493 mil** Accionistas directos
- 4.3 mil** Sucursales y CAC's
- 97 mil** Colaboradores
- 45 mil** ATM's

(1) Largest bank inmarket value; (2) Interbrand Ranking; (3) Marzo 2021; (5) Diciembre 2020.





Itaú Argentina

En el país, nuestro banco reúne una amplia gama de productos y servicios para brindar la mejor experiencia financiera a individuos y empresas.

Clientes	+ 895.000 ¹
Facturación proyectada 2022	\$ 40.246.000.000
Cantidad de sucursales por provincia	64 Ciudad de Buenos Aires: 29 Provincia de Buenos Aires: 28 Córdoba: 1 Mendoza: 1 Neuquén: 1 Santa Fe: 1 Salta: 1 Tucumán: 1
Cantidad de bancos en empresas	10
Cantidad de cajeros automáticos	163
Cantidad de terminales de autoservicio	62
Cantidad de operaciones monetarias en banca telefónica	9.747
Cantidad total de transacciones	15.702
Cantidad de cuentas de ahorro	913.473
Cantidad de cuentas corrientes	102.659
Cantidad de tarjetas de débito	376.221
Cantidad de tarjetas de crédito (plásticos)	207.955
Cantidad de operaciones a plazo fijo Individuos	15.962 (en ARS) 1.235 (en otras monedas)
Cantidad de operaciones a plazo fijo Empresas	318 (en ARS) 33 (en otras monedas)
Cantidad de operaciones por préstamos hipotecarios	510
Cantidad de operaciones por otros préstamos	8.628

1. Dato a Diciembre 2021.



Itaú BBA, Corporate & Investment Banking

La banca corporativa, de inversión y tesorería institucional que cuenta con servicios de inversiones bancarias para empresas de la región e inversores globales.

Más información

Itaú Asset Management

Administradora de Fondos Comunes de Inversión que trabaja con clientes institucionales, corporativos y minoristas de alta renta.

Más información

Itaú Valores

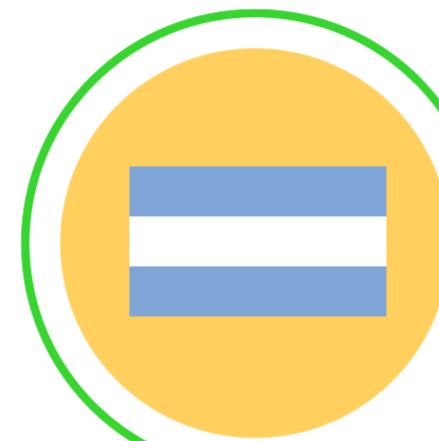
La entidad asesora de inversiones del Grupo Itaú que ayuda a empresas y clientes institucionales a maximizar su rentabilidad en el mercado de capitales.

Más información

Nuestra participación institucional

GRI 102-12, 102-13

Formamos parte de diversas entidades e iniciativas con quienes intercambiamos las mejores prácticas de nuestro sector y avanzamos en la integración de la sustentabilidad a la estrategia del negocio.



Participación local

- AMIA – Asociación Mutual Israelita Argentina
- Asociación de Bancos de Argentina
- Bolsas de valores (BYMA, ROFEX, EUROCLEAR, OLSA, CEDEL, COELSA, MAE)
- CAFCI – Cámara Argentina de Fondos Comunes de Inversión
- Cámara Argentina de Anunciantes
- Cámara Argentina de Leasing
- CAMBRAS – Cámara de Comercio Argentino Brasileña de la República Argentina
- CNV - Comisión Nacional de Valores
- CPA- Consejo Publicitario Argentino
- FIEL – Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas
- Grupo Brasil – Asociación Civil de Empresas Argentino Brasileñas
- IDEA – Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina



Participación internacional

- Red Argentina de Pacto Global de Naciones Unidas
- BID – Banco Interamericano de Desarrollo
- DOW JONES SUSTAINABILITY WORLD INDEX
- FELABAN
- IFC – Corporación Financiera Internacional
- ONU Mujeres

Premios y reconocimientos

En 2021 fuimos reconocidos por innovar nuestros productos y servicios para crear una experiencia financiera más segura e inclusiva.



Premio o entidad que lo otorga	Objeto de premiación	Relevancia o instancia del premio	Categoría
Premio de Finanzas Sostenibles (CAMBRAS)	Green Loans		
Premio Conciencia	CuentaChat	Inclusión financiera	
Premio Integración (Grupo Brasil)	Delivery de Jubilaciones		Conducta empresaria
Lapiz de Oro	Estás a un chat de todo	Lápiz de Oro (1)	
Cannes Lions	Delivery de Jubilaciones	Bronce (1)	Brand Experience & Activations
One Show	Delivery de Jubilaciones	Plata (1)	Non-traditional & Guerrilla Marketing
		Bronce (1)	Innovation in Lockdown
		Mérito (2)	Public Relations, IP Products
D&AD	Delivery de Jubilaciones	Wood Pencil (1)	Impact, Local Solution
Festival Diente (Círculo de Creativos Argentinos)	CuentaChat	Oro (2)	TV & Otras pantallas
		Plata (4)	TV & Otras pantallas Radio
		Bronce (1)	TV & Otras pantallas
		Mención (1)	TV & Otras pantallas
	Delivery de Jubilaciones	Oro (1)	Efectividad creativa
Effie	Delivery de Jubilaciones	Oro (2)	Soluciones de innovación en marketing
		Plata (1)	Respuesta a la Crisis
	Estás a un chat de todo	Bronce (2)	"Soluciones de innovación en marketing Servicios Financieros"
	Community Madres	Bronce (1)	Redes sociales

Desempeño económico y solvencia

Tema material: Desempeño y solvencia económica
GRI 102-7
GRI 201: 103-1, 103-2, 103-3, 201-1

La generación de valor económico impacta más allá de los resultados financieros: contribuye con el bienestar y la formación profesional de los colaboradores, fortalece la atención de las necesidades y expectativas de los clientes y colabora con la generación de nuevos puestos de trabajo en las comunidades.

En Itaú gestionamos nuestro desempeño económico a través de la definición de planes de negocio y la implementación de acciones comerciales:

- Control de gastos y seguimiento de calidad de cartera dada la coyuntura.
- Desarrollo de las comunidades de clientes en un contexto fuertemente regulado.
- Mejora de los canales de atención a través de la automatización y digitalización para mejorar la experiencia financiera de los clientes.
- Adquisición de clientes mediante un servicio diferencial, aprovechando la infraestructura digital en un contexto de pandemia.
- Mantenimiento y mejora del market share en las distintas líneas de negocio.

Para monitorear y medir los resultados de las iniciativas en desarrollo, el sector de Finanzas y otras áreas de la empresa realizan un monitoreo mensual y elevan los informes a los miembros del Directorio y otros ejecutivos responsables de los negocios.

Principales resultados

Valor económico directo generado (VEG)

Ingresos	\$ 26.856 MM
----------	--------------

Valor económico distribuido (VED)

Costes operacionales	\$ 8.506 MM
Salarios y beneficios	\$ 7.364 MM
Pagos a proveedores de capital	\$ 1.500 MM
Pagos al Gobierno	\$ 4.179,3 MM
Inversiones en la comunidad	\$ 35,3 MM
Total	\$ 21.585 MM

Valor Económico Retenido (VER = VEG-VED)

	\$ 5.271 MM
--	-------------

Pasivos:	\$ 183.873 MM
Patrimonio neto:	\$ 28.786 MM
ROE histórico:	30,6%
Índice de Eficiencia:	67,7%
Margen Financiero:	\$ 26.856 MM
Basilea:	14,36%
RPC:	14,51%
Cobertura:	344%
Resultado 2021:	\$6.312

02.

Nuestro compromiso con el Desarrollo Sostenible

El sector financiero tiene una gran oportunidad para hacer la diferencia de cara a las próximas generaciones y desde Itaú tenemos el propósito de ser parte de esa transformación.



1.	Un enfoque para llamar a la acción	18
2.	Compromisos de Impacto Positivo	19
3.	Pacto Global	21
4.	Otras iniciativas que nos inspiran	22
5.	Movilidad Sustentable	23

02.

Nuestro compromiso con el Desarrollo Sostenible

Información destacada:

- Incorporamos dos nuevos Compromisos de Impacto Positivo para ampliar el alcance de nuestra gestión.
- Capacitamos áreas clave del negocio sobre tendencias e instrumentos de finanzas sostenibles.
- Continuamos sensibilizando sobre los beneficios de hábitos sustentables a colaboradores, clientes y socios en la cadena de valor.
- Adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Lanzamos el proyecto Bike Itaú Nordelta.

Compromisos de Impacto Positivo:

- Transparencia en los informes y comunicación.
- Gestión responsable de los recursos.



Un enfoque para llamar a la acción

Nuestra gestión de la Sustentabilidad se implementa a partir de los Compromisos de Impacto Positivo con el complemento de estándares internacionales que orientan nuestro trabajo.

Hitos 2021

- | Incorporamos métricas y mediciones sobre nuestros impactos operacionales para poder determinar el carbono equivalente y realizar las compensaciones correspondientes durante el año.
- | Impulsamos nuevos instrumentos con el objetivo de que un mayor número de empresas accedan al financiamiento y adecúen su matriz productiva o mejoren su eficiencia energética.
- | Nuestro equipo regional de Sustentabilidad acompañó la formación sobre riesgos socio ambientales dirigida a los analistas de créditos y gestión de cartera.
- | El economista Pablo Cortínez, que lidera el área de finanzas sostenibles en Fundación Vida Silvestre y es coautor del Protocolo de Finanzas Sostenibles del país junto al BID Invest, brindó una capacitación para el equipo comercial de Itaú BBA.
- | Realizamos dos experiencias virtuales sobre hábitos sustentables dirigidas a nuestros colaboradores, coordinadas por los periodistas especializados Sergio Elguezábal y Paula Mom.
- | Realizamos un streaming de educación financiera orientada a la inversión y actualidad para el ahorrista, a cargo del economista Claudio Zuchovicki, experto en temas de actualidad financiera. Invitamos a clientes y emprendedores
- | En el marco de nuestras actividades relacionadas con la educación financiera, llevamos a cabo un evento virtual para clientes que contó con la participación de Sabrina Castelli, CEO de Mujer Financiera, quien hizo foco en el empoderamiento de la economía personal y profesional.



Compromisos de Impacto Positivo

Los Compromisos de Impacto Positivo constituyen nuestro marco de referencia para poner en práctica iniciativas transformadoras, alineadas a los intereses de nuestros stakeholders y al desarrollo del país.

En 2021 incorporamos dos nuevos compromisos, Inversión social privada e Inclusión y emprendedurismo. Para alinear y actualizar el conocimiento sobre los temas que abarca cada uno, nuestro equipo de Sustentabilidad mantuvo reuniones mensuales con expertos de Casa Matriz.



Compromisos de Impacto Positivo

Objetivos y ODS

Iniciativas 2021

Transparencia en los informes y comunicación

Reforzar la transparencia de nuestros negocios además de los resultados financieros, demostrando valor para los stakeholders de forma íntegra y alineada a las mejores prácticas de mercado.

- Difundimos la información financiera y no financiera relevante sobre los negocios de la empresa, de manera simple, clara y objetiva, para la toma de decisiones por parte de nuestros clientes, colaboradores y público en general.



Ciudadanía financiera

Expandir el acceso a los servicios financieros y ofrecer herramientas y contenidos que apoyen decisiones financieras más saludables y adecuadas.

- Avanzamos en la Inclusión financiera con productos microcrédito 2021.
- Implementamos la autogestión de deuda, logrando un 78% de cumplimiento en clientes con hasta 30 días de mora.



Ética en las relaciones y los negocios

Promover la creación de un ecosistema financiero íntegro, ético y alineado con la agenda de desarrollo sostenible.

- Capacitamos al 90% de nuestros colaboradores en los temas que impactan en el Programa de Integridad y Ética de las instituciones.



Gestión inclusiva

Mejorar la experiencia del empleado y promover un entorno diverso, inclusivo, saludable y con propósito.

- Fomentamos el desarrollo de nuestros colaboradores a través de programas de capacitación, estimulando la cultura de aprendizaje en materia de diversidad y salud laboral.





Compromisos de Impacto Positivo

Objetivos y ODS

Iniciativas 2021

Gestión responsable de los recursos

Mejorar el desempeño ambiental de nuestras operaciones y promover prácticas sostenibles en nuestra cadena de proveedores.



- Gestionamos los residuos peligrosos en las sucursales de acuerdo con lo dispuesto por la legislación vigente.
- Reemplazamos las luminarias con tecnología LED en siete plataformas comerciales.
- Alcanzamos un ahorro promedio del 7% mensual en energía.

Inversión social privada



Destacar el rol de Banco Itaú Argentina como agente de transformación y promotor de nuevos modelos de colaboración en la sociedad.



- Continuamos siendo el principal sponsor del sistema de bicicletas compartidas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- Invertimos +\$38 millones en iniciativas que fomentan la educación financiera, la cultura emprendedora y las expresiones artísticas innovadoras.
- Acompañamos a 67 organizaciones sociales que asisten a 69.951 beneficiarios.
- Destinamos \$30 millones para fortalecer la capacidad de respuesta de 19 hospitales y centros de emergencia en diferentes ciudades del país.

Inclusión y emprendedurismo



Impulsar la inclusión financiera mediante nuevos productos y servicios.



- Lanzamos CuentaChat, un producto que promueve la inclusión financiera de personas no bancarizadas, emprendedores y estudiantes, entre otros.
- Realizamos talleres de emprendedurismo para personas con discapacidad intelectual.
- Capacitamos a +15 mil emprendedores junto a universidades y organizaciones de todo el país.

Pacto Global

En 2021 adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas, una de las iniciativas más significativas a nivel mundial, que propone 10 principios universales agrupados en cuatro áreas de acción para contribuir con los grandes desafíos de la Agenda 2030.



Derechos humanos

- | **Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- | **Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de que las organizaciones que conforman su cadena de suministro no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Normas laborales

- | **Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- | **Principio 4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- | **Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- | **Principio 6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Medioambiente

- | **Principio 7:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- | **Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- | **Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Anticorrupción

- | **Principio 10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Gracias a esta adhesión al Pacto Global, durante este período participamos en diversas actividades, entre las que destacamos:

- Webinar “Gestión de riesgos e impactos de proveedores en mi cadena de valor”.
- Programa de Capacitación Ejecutiva en Integridad Sostenible.
- Webinar “Economía circular y ODS”.
- Webinar “Empresas y Covid-19: Gestionando la crisis con un enfoque de DDHH”.

Otras iniciativas que nos inspiran



Principios de la Banca Responsable

Con el propósito de alcanzar un sistema bancario sostenible, suscribimos a los Principios de la Banca Responsable impulsados por Naciones Unidas, que representan una guía para adecuar la estrategia comercial con los objetivos de desarrollo y sostenibilidad.



Protocolo de Finanzas Sostenibles

Itaú participa desde 2019 en el Protocolo de Finanzas Sostenibles, el primer acuerdo voluntario celebrado entre más de 20 bancos públicos y privados del país para promover prácticas de inversión sostenibles dentro del sistema financiero local. El proyecto fue impulsado por el brazo privado del Banco Interamericano de Desarrollo (BID Invest) y la Fundación Vida Silvestre Argentina y, entre otros ejes estratégicos, busca apoyar el financiamiento de iniciativas con impacto ambiental y social positivo.



Dow Jones Sustainability Index

Itaú Unibanco Holding cumple 20 años como miembros del Dow Jones Sustainability Index, que integra de manera ininterrumpida desde su creación. El DJSI ofrece puntos de referencia a los inversores sobre el desempeño de empresas líderes sobre criterios económicos, ambientales y sociales.



Programa de Economía Circular de la Ciudad de Buenos Aires

Adherimos al Programa de Economía Circular de la Ciudad de Buenos Aires, que integra a más de 120 organizaciones del ámbito público y privado. Su objetivo es promover el consumo responsable, el reciclaje y la reutilización de los recursos en la industria. En ese marco, obtuvimos el Sello Verde para nuestras oficinas administrativas y más de 10 sucursales en CABA.

Para conocer más sobre nuestros compromisos de Sustentabilidad, ver Reporte de Sustentabilidad 2020, páginas 19-20.

Movilidad Sustentable

Desde hace más de 10 años Itaú fomenta a nivel regional la movilidad sustentable para la reducción de emisiones, mediante el sponsoreo del sistema de bicicletas compartidas, la educación vial para la convivencia en la vía pública y la inversión en infraestructura.



BAEcobici

Continuamos siendo el principal sponsor del sistema de bicicletas compartidas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires con:

Estaciones activas	270
Estaciones inactivas	130
Bicicletas disponibles	2.500
Usuarios registrados	244.853
Viajes realizados	2.833.037
Viajes por día	12.000
Récord de viajes diarios	14.000 durante la pandemia
	37.000 en 2019"

Actualmente el servicio de BAEcobici ofrece una variedad de pases, de acuerdo al tipo de actividad y tiempo de uso de las bicis. Itaú brinda un beneficio en la compra de pases mensuales:

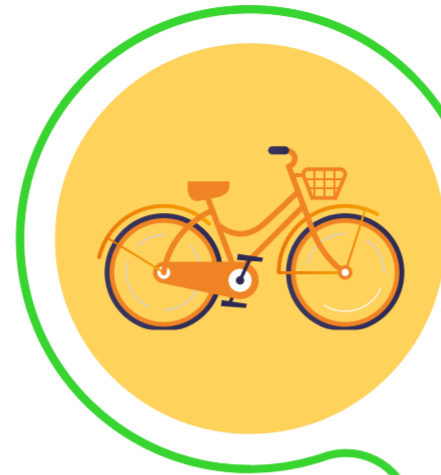
- 50% de descuento con tarjeta de débito de Itaú.
- 100% de descuento con Mastercard de Itaú.

Se lanzó Bike Itaú Nordelta

Con 20 estaciones y 200 bicicletas disponibles para recorrer un circuito de áreas comunes, el sistema de bicis compartidas de Nordelta permite una movilidad funcional y relevante para la comunidad, disponible las 24 horas a través de la app y página web de [Bike Itaú](#). Somos el sponsor principal del sistema.

En 2021 invertimos

\$8.779.690 en movilidad.



Semana de la movilidad sustentable

Cada año celebramos la semana de la movilidad sustentable, un espacio para promover acciones de concientización sobre las ventajas del uso de las bicis y su impacto ambiental positivo.

Así, del 16 al 22 de septiembre de 2021 ofrecimos descuentos y beneficios a nuestros clientes para promocionar los beneficios sustentables del uso de la bicicleta. También estuvimos presentes como speakers en el 10° Foro Mundial de la Bicicleta, que se realizó en Rosario. Participamos del taller “Pedaleando por la Ciudad” sobre educación vial, organizado por Fundación Aprender y apoyamos la difusión de contenidos institucionales sobre movilidad sustentable. Además, a través del Programa de Mecenazgo del gobierno porteño, apoyamos producciones independientes que apuntan a la concientización en seguridad vial y otros conceptos clave para la movilidad sustentable.

En 2021 invertimos
más de **\$450.000**
en la Semana de la
Movilidad
Sustentable.



Hacé click acá para ver el video





Dejá tus rueditas

Desde 2019 patrocinamos el programa [Dejá tus rueditas](#) del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y la Secretaría de Transporte, con el objetivo de que niños y niñas descubran la bici como medio de transporte y esparcimiento sustentable. En la edición 2021 participaron 10.680 niñas y niños de entre 5 y 10 años, durante 75 días.

Para el próximo ejercicio proyectamos ampliar esta iniciativa con actividades educativas y la inclusión de adultos y personas con discapacidad.

En 2021 invertimos
\$1.410.000 en el
programa Dejá tus
Rueditas.



03.

Personas que transforman

Itaú Argentina es una organización conformada por personas con vocación por aprender e innovar permanentemente en la mejora de la experiencia financiera de nuestros clientes. Procuramos que nuestros colaboradores se desarrollen profesionalmente, en un entorno de libertad, igualdad de oportunidades, contención y respeto por la diversidad.




1.	Las personas de Itaú	28
2.	Desarrollo profesional	33
3.	Cerca de nuestros colaboradores	35
4.	Diversidad e igualdad de oportunidades	38

03.

Personas que transforman

Información destacada:

- Construimos el Employee Journey Map para identificar los arquetipos de nuestros colaboradores y mejorar nuestra propuesta de valor para nuevos talentos.
- Lanzamos **iox**, una nueva cultura de formación que acompaña nuestro proceso de transformación digital.
- Nos enfocamos en el cuidado de la salud y la seguridad en el trabajo con diversas iniciativas que nos permiten un abordaje integral.
- Realizamos una encuesta interna sobre Diversidad y definimos los indicadores  que nos permiten dar seguimiento a nuestras iniciativas.

Principios del Pacto Global:

- 3 y 6.

Compromisos de Impacto Positivo:

- Gestión Inclusiva.

Temas materiales:

- Gestión de talento y desarrollo de personas.
- Salud y cuidado de las personas.
- Diversidad e igualdad de oportunidades.

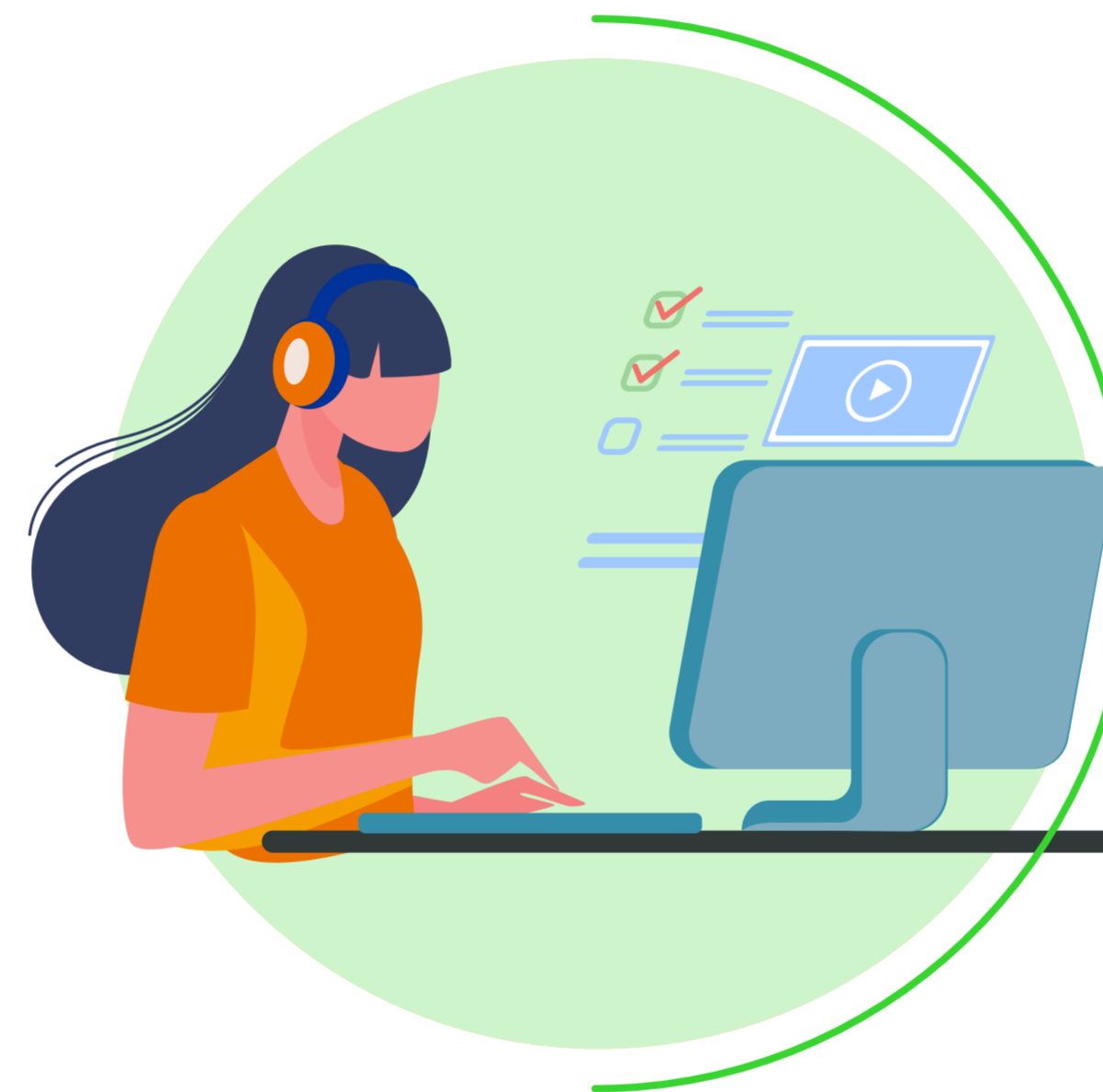


Las personas de Itaú

Tema material: Gestión de talento y desarrollo de personas
 GRI 102-7, 102-8
 GRI 401: 103-1, 103-2, 103-3, 405-1

Desde nuestra área de Personas implementamos las políticas para mejorar la experiencia de trabajo y adaptamos a nuestra cultura las mejores prácticas del sector a nivel local e internacional. Las consultas y reclamos de nuestros colaboradores son atendidos por un equipo de HR Business Partners y un Ombudsman corporativo.

Para fortalecer nuestra gestión validamos el cumplimiento de políticas internas y procesos regulatorios a través de auditorías periódicas y dimensionamos la experiencia del colaborador a través de encuestas que nos permiten monitorear el clima laboral, como EEC (Encuesta de Experiencia del Colaborador), Pulso, eNPS (Employee Net Promoter Score) y eNPS transaccional.



82,4% participación Encuesta Pulso²

88,11% Índice general

eNPS

51

Encuesta Experiencia del colaborador³

822 – 52.5% de la nómina

2. Noviembre 2021.

3. Noviembre 2021.

Más cerca. Mejor comunicados.

En Itaú queremos estar cerca de los colaboradores y para eso mantenemos una comunicación fluida que nos permite atender las necesidades, valorar sus aportes diferenciales y la diversidad de sus perfiles.

En los últimos dos años hemos adoptado nuevas dinámicas de comunicación interna, como webinars, streamings, novedades internas de Itaú por WhatsApp y grupos de afinidad mediante IU Conecta, un canal colaborativo para toda la región.



Durante el 2021 seguimos convocando a nuestros colaboradores para encontrarse de manera virtual con los líderes de Itaú y charlar acerca de diversas temáticas, como la estrategia del negocio en todos sus segmentos, la visión de cada director, transformación y reskilling, contexto económico y desafíos en las diferentes áreas, entre otras.



El equipo en números

En Itaú Argentina somos 1.554 personas que trabajamos en diferentes oficinas y sucursales del país, promoviendo la igualdad de oportunidades para el desarrollo profesional de mujeres y hombres.

Colaboradores



Salta	1	6	7
Tucumán	3	6	9
Córdoba	4	4	8
Rosario	1	6	7
Mendoza	2	4	6
Neuquén	3	4	7
CABA	576	755	1.331
GBA Norte	36	27	63
GBA Sur	32	23	55
GBA Oeste	28	23	51
Mar del Plata	3	7	10

Distribución por tipo de contrato laboral

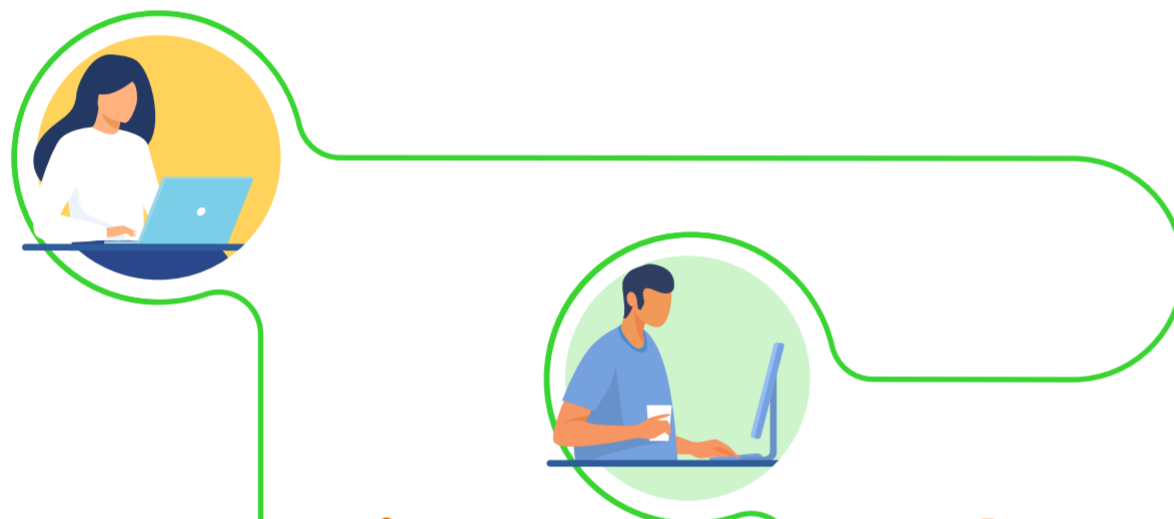
			TOTAL
Jornada completa	689	865	1.554
Media Jornada	0	0	0

Distribución por contrato laboral

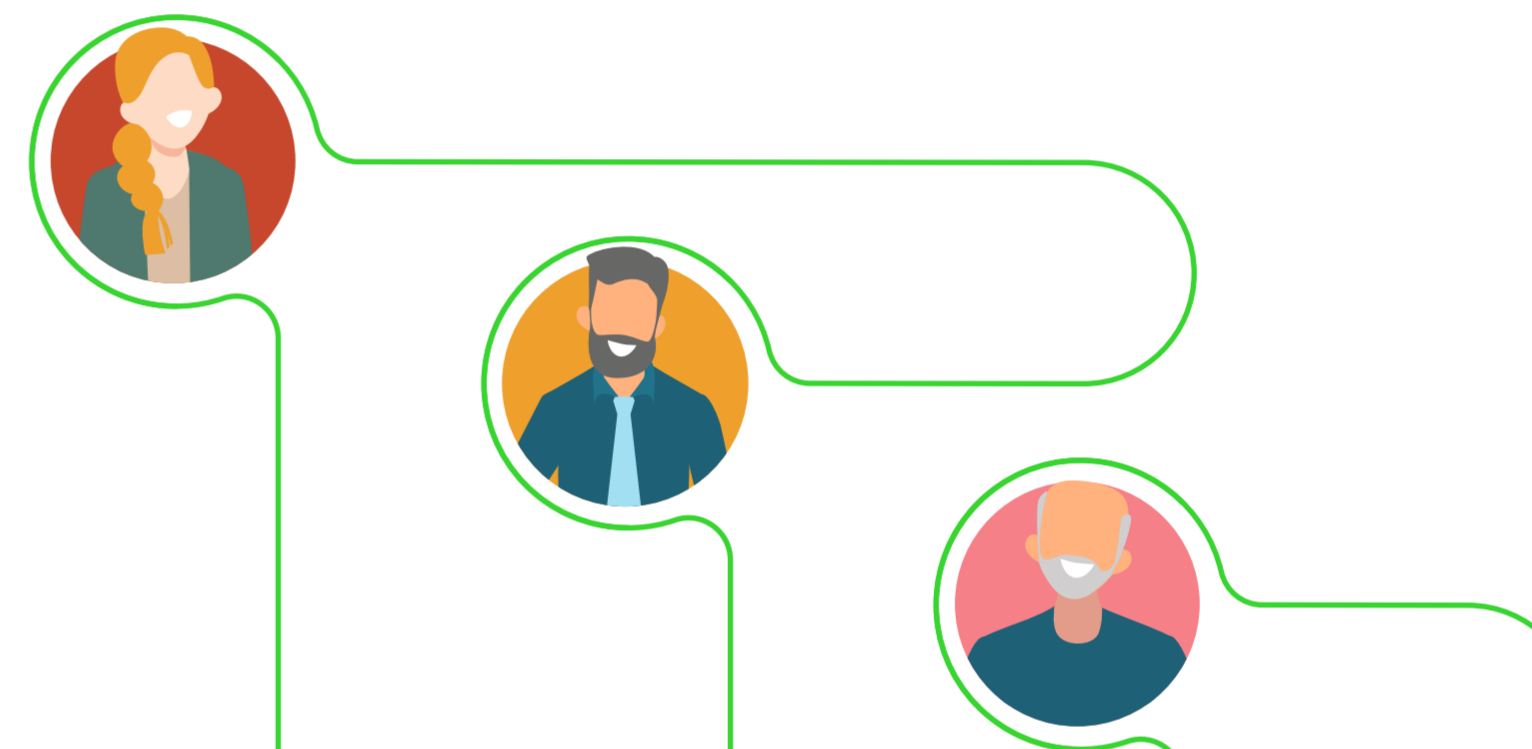
			TOTAL
A tiempo indeterminado	682	854	1.536
Plazo Fijo	7	11	18

Diversidad en órganos de gobierno y dotación

La diversidad de nuestras personas se encuentra presente en todas las áreas y equipos de la organización.



Colaboradores por categoría laboral y sexo	Mujeres		Hombres		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Directivos	1	0,1%	6	0,4%	7	0,5%
Mandos medios	97	6,2%	184	10,6%	261	16,8%
Administrativo	339	21,8%	448	28,8%	787	50,6%
Comercial y operacional	252	16,2%	247	15,9%	449	32,1%
Total	689	44,3%	865	55,9%	1.554	100%



Colaboradores por categoría laboral y sexo	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Directivos	0	0,0%	5	0,3%	2	0,1%
Mandos medios	4	0,3%	194	12,5%	63	4,0%
Administrativo	113	7,3%	528	34,0%	146	9,4%
Comercial y operacional	24	1,5%	393	25,3%	82	5,3%
Total	141	9,1%	1.120	72,1%	293	18,8%

Un nuevo ecosistema de trabajo

La transformación digital que sustenta la innovación de nuestros productos y servicios, como en el caso de CuentaChat, también impacta en las necesidades, la organización y las dinámicas del trabajo, abriendo nuevos desafíos de desarrollo profesional para los colaboradores.

Durante el 2021 continuamos realizando mapeos y análisis de los perfiles de las personas Itaú para avanzar en el reentrenamiento y la capacitación que requieren las nuevas funciones, muchas de las cuales permiten enriquecer los perfiles profesionales mediante la adquisición de nuevas habilidades digitales y la inmersión en nuevas metodologías de trabajo ágil y colaborativo.

En busca de nuevos talentos

Impulsamos nuestras búsquedas con una estrategia de comunicación que implementamos en campañas internas y externas. A partir de la construcción del Employee Journey Map y el Mapa de Empatía, ajustamos nuestra propuesta de valor considerando la diversidad y características únicas de nuestros colaboradores.

Programa Referidos #OrgulloItaú

Nuestros colaboradores pueden referir activamente a sus amigos y conocidos en las búsquedas vigentes, fomentando el orgullo de pertenencia y contribuyendo a fortalecer las redes profesionales y marca empleadora.

Protagonistas de desafíos reales

Con una activa campaña en redes sociales, lanzamos nuestro programa de Jóvenes Profesionales 2021, que convoca a estudiantes avanzados o recién recibidos para ser parte de nuestros proyectos y desafíos reales durante un año.

Onboarding digital

Adaptamos a la virtualidad los procesos de búsqueda y selección de talentos, como así también las etapas de ingreso e inducción, adoptando diversas modalidades de acuerdo con las necesidades de cada posición. Como parte del onboarding, enviamos al domicilio del nuevo colaborador un kit de ingreso que incluye todos los elementos de trabajo.



Desarrollo profesional

Tema material: Gestión de talento y desarrollo de personas
GRI 404: 103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2, 404-3

Incentivamos el desarrollo profesional de nuestros colaboradores con estrategias de formación que nos permiten acompañar el escenario de transformación del mercado y la sociedad para mejorar la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes.

En 2021 lanzamos IOX, una nueva cultura de formación que se enmarca en nuestro proceso de transformación digital y ofrece recursos para el perfeccionamiento continuo en diversas habilidades, de forma sencilla, dinámica y al ritmo personal.

De esta forma, seguimos promoviendo el reskilling o reentrenamiento y generamos oportunidades de promoción para el desarrollo profesional de nuestros colaboradores a partir de la elaboración de un Mapa de Talento y el diseño de capacitaciones para líderes y jóvenes profesionales.

Además, para responder a los intereses y necesidades internas de formación, evaluamos nuestros programas de capacitación a través de encuestas de satisfacción sobre los contenidos y la aplicación en la tarea profesional.

Comunidad de Product Owners

Lanzamos este espacio para seguir compartiendo el conocimiento entre nuestros colaboradores. Así, buscamos que los equipos intercambien buenas prácticas y experiencias para seguir innovando en los productos y servicios de nuestro banco.

Batalla de datos

Un equipo de Itaú Argentina participó de la primera edición de este evento internacional que organizó nuestra Casa Matriz para difundir la cultura y adopción de Data & Analytics junto con expertos en la temática.



Udemy

Incorporamos la plataforma de aprendizaje en línea Udemy, con contenidos técnicos y certificaciones para incorporación de conocimientos específicos. Durante 2021, hicimos capacitaciones en negocios crediticios, comercio exterior y operaciones, entre otras.



Te invito un café: conversaciones que agregan valor

Organizamos encuentros para generar conversaciones productivas entre colaboradores que comparten proyectos o la gestión diaria. El propósito es transformar la dinámica de trabajo, potenciar el talento, intercambiar conocimientos y mejorar los resultados en equipo.

Y más programas

Continuamos con nuestros programas virtuales y presenciales de formación de competencias técnicas y de liderazgo que iniciamos en 2020, en el marco de la pandemia. Así, sumamos recursos de gaming, webinars semanales y

consolidamos más de 3.000.000 de actividades de aprendizaje en nuestra plataforma Degreed.⁴



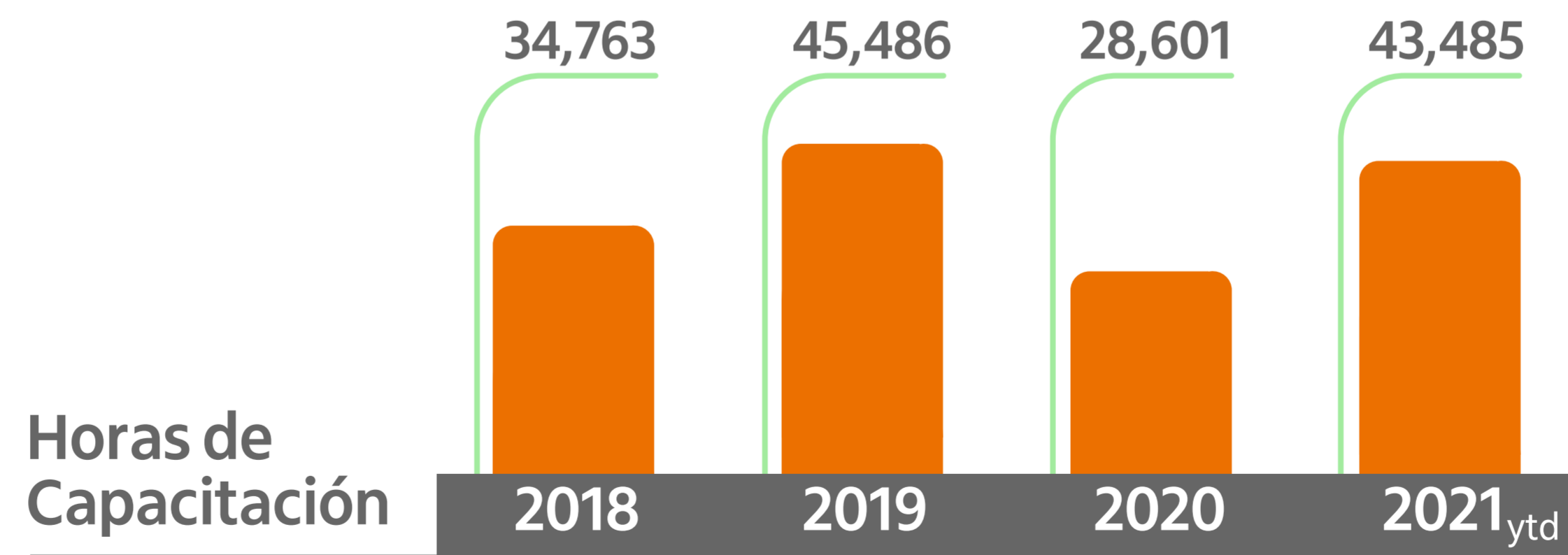
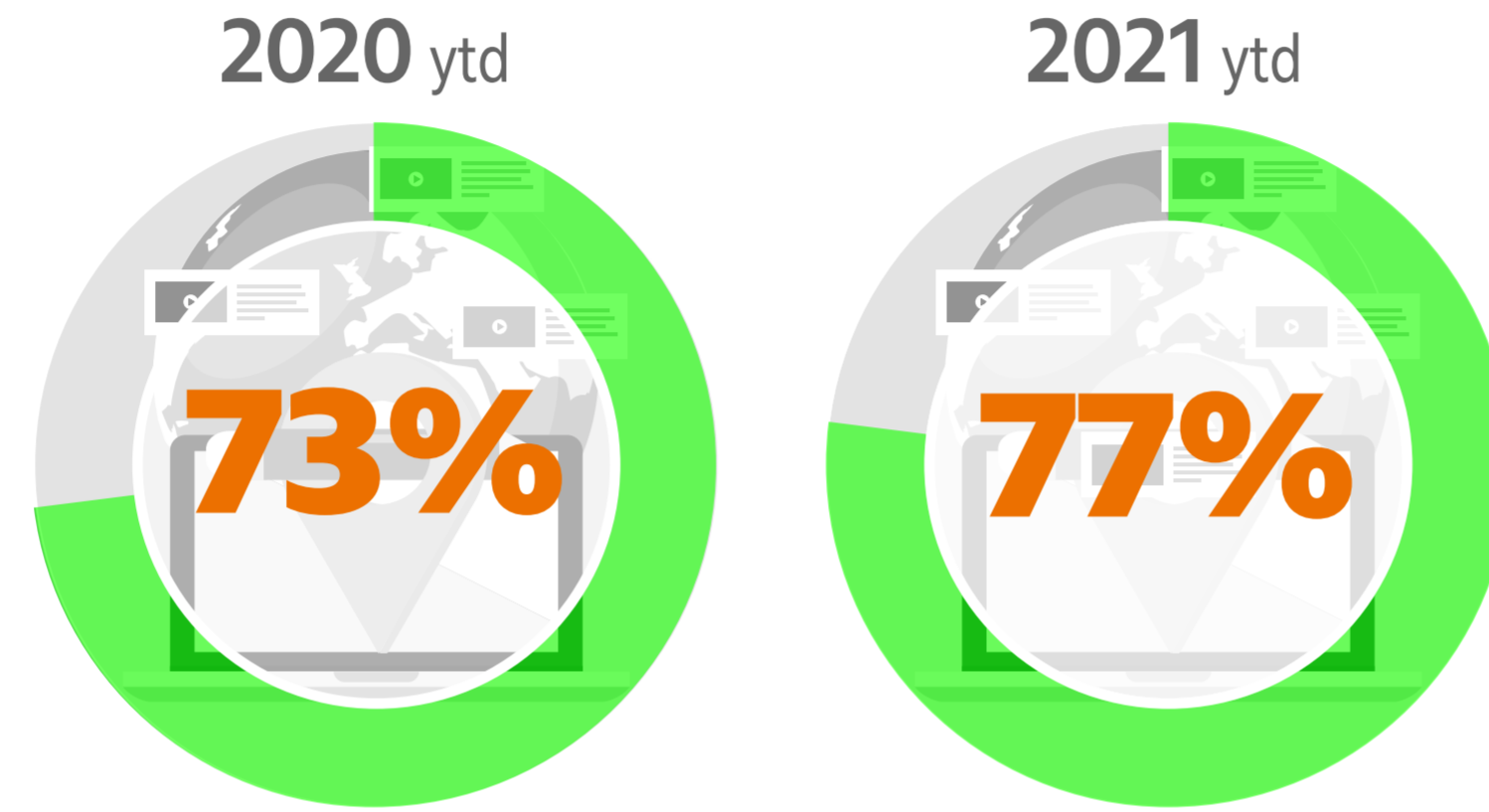
4. Para más información, ver Reporte de Sustentabilidad 2020, páginas 29-30.



Nuestra inversión en capacitación y desarrollo

En 2021 alcanzamos un total de 43.485 horas de formación, con una media de 27,98 por persona.

Población capacitada



Anualmente evaluamos el desempeño integral (360°) de las personas de Itaú, con metas y métricas asociadas a nuestro plan de acción estratégico. En 2021, el 100% de nuestros colaboradores recibió una evaluación periódica de desempeño.

Cerca de nuestros colaboradores

Temas materiales: Salud y cuidado de las personas y Gestión de talento y desarrollo de personas
GRI 103-1, 103-2, 103-3, 401-2, 401-3

Acompañamos la transformación del entorno laboral enfocándonos en el cuidado de las personas, con un abordaje integral que permita preservar la salud de cada uno de nuestros colaboradores, balancear adecuadamente su vida personal y laboral, además de contribuir con bonificaciones y descuentos para la economía familiar.

5. Para más información, ver Reporte de Sustentabilidad 2020, páginas 33-36.

Cuidado de la salud y la seguridad en el trabajo

Nuestros programas e iniciativas para el cuidado de las personas en nuestros espacios de trabajo:⁵

- | Programa Bienestar, un ciclo semanal de charlas y talleres sobre diversos beneficios, la difusión de protocolos de atención y cuidado, el retorno a la presencialidad y nuevas modalidades de trabajo híbrido.
- | Protocolo de actuación para la prevención y control de Coronavirus, que incluye el trabajo presencial y la atención a clientes.
- | Redistribuciones espaciales en oficinas y áreas de staff para favorecer el distanciamiento social.
- | Esquemas de trabajo remoto, presencial e híbrido, considerando la particularidad de cada equipo, en áreas administrativas.
- | Guía para el trabajo remoto.
- | Envío de notebooks y sillas ergonómicas al domicilio.
- | Difusión periódica de Información actualizada y relevante sobre cuidado y prevención.
- | Programas de formación sobre salud y seguridad en el trabajo.
- | Campañas de comunicación sobre el cuidado de la salud, como la importancia de los controles anuales o el Día mundial contra el cáncer de mama.
- | Campañas de vacunación antigripal en centros de salud especiales y oficinas centrales
- | Casilla de correo de consultorio médico online para solicitar recetas y órdenes.
- | Descuentos en óptica.

Equilibrio en las actividades personales y laborales

Nuestros programas e iniciativas para promover el equilibrio entre las actividades personales y laborales de las personas:

- | Flexibilidad en los horarios de las reuniones, considerando a colaboradores con niñas y niños realizando actividades escolares en sus hogares.
- | Día libre por cumpleaños y horario flexible.
- | Programa “Bebé a Bordo” con beneficios para acompañar el primer año de hijos e hijas de colaboradores.
- | Inauguración de un lactario para acompañar a las mujeres que se reincorporan de su licencia de maternidad.
- | Licencia por adopción de 90 días corridos a partir de la guarda.
- | Licencia de 90 días por maternidad o paternidad de parejas del mismo sexo.
- | Licencia por nacimiento (padres): se extiende a 20 días corridos la licencia por nacimiento / adopción para los padres.
- | Licencia adicional de 5 días por enfermedad de hijo o hija.
- | “Pausa”, un día extra de descanso (vigente hasta el 30/09/21).



En 2021 solicitaron licencia por nacimiento 47 colaboradores, logrando una tasa de regreso y retención del 100%.



	Mujeres	Hombres	TOTAL
Colaboradores que tuvieron derecho a licencias por maternidad / paternidad durante 2021 ⁶	25	22	47
Colaboradores que tomaron las licencias por maternidad / paternidad durante 2021	25	22	47
Cantidad de colaboradores que se reincorporaron al trabajo luego de haber concluido su licencia por maternidad / paternidad durante 2021	25	22	47
Colaboradores que se reincorporaron al trabajo luego de haber concluido su licencia por maternidad / paternidad y continuaron siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	25	22	47

Tasas de regreso al trabajo y de retención (%)

	Mujeres	Hombres	TOTAL
Tasa de regreso al trabajo	100%	100%	100%
Tasa de retención	100%	100%	100%

En los últimos años sostuvimos la retención de las colaboradoras que gozaron de su licencia por maternidad y se incrementaron las licencias por paternidad.

6. El 100% de los colaboradores tienen derecho a licencias por maternidad o paternidad.

Más beneficios

Nuestros programas e iniciativas para acompañar a los colaboradores en todo momento:

- | Bonificaciones en productos bancarios y asesoramiento impositivo y previsional.
- | Descuentos en red de centros deportivos.
- | Beneficios familiares para compras escolares, productos navideños, ajueres de nacimiento y descuentos en alimentos.
- | Descuentos en telefonía.
- | Descuentos en gastronomía.
- | Servicios de combis y Cabify corporativo.
- | Asignación especial para colaboradores con hijos con discapacidad.
- | Asignación para madres por guardería (hasta 6 años de edad).
- | Clases de yoga por Zoom.
- | Consultorio online con Nutricionista.



Diversidad e igualdad de oportunidades

Tema material: Diversidad e igualdad de oportunidades
GRI 405: 103-1, 103-2, 103-3

Promovemos la diversidad y la igualdad de oportunidades en todos nuestros espacios a través de nuestras Redes de Diversidad Autogestionadas. Conformadas por más de 65 colaboradores voluntarios, las Redes desarrollan diferentes actividades con el objetivo de crear conciencia respecto de las poblaciones definidas en nuestro plan de acción: género, discapacidad, LGBTIQ+ y generaciones.

Campañas de sensibilización

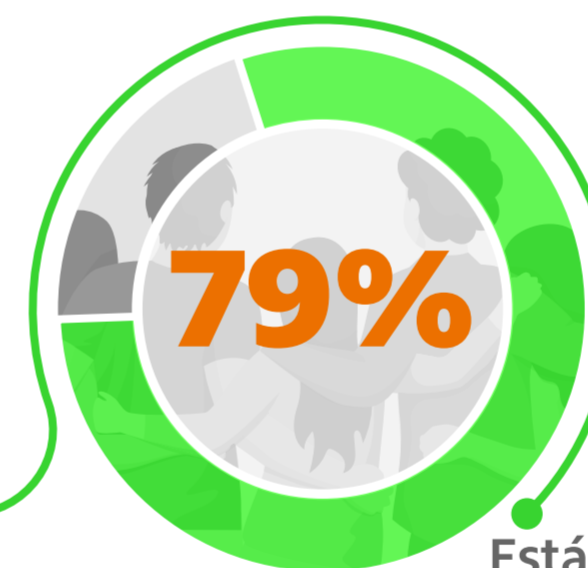
A través de estas campañas promovemos el respeto y la integración en fechas clave, como el Día Internacional de los Derechos Humanos, el Día de las personas con discapacidad o la semana del Orgullo LGBTIQ+ en la Ciudad de Buenos Aires.

Encuesta de Diversidad

Porque nos sentimos orgullosos de ser como somos y expresamos con libertad y respeto nuestra identidad y talento, convocamos a nuestros colaboradores a participar de una encuesta para relevar sus opiniones sobre la diversidad en nuestro ambiente laboral y mejorar nuestras iniciativas y experiencia.

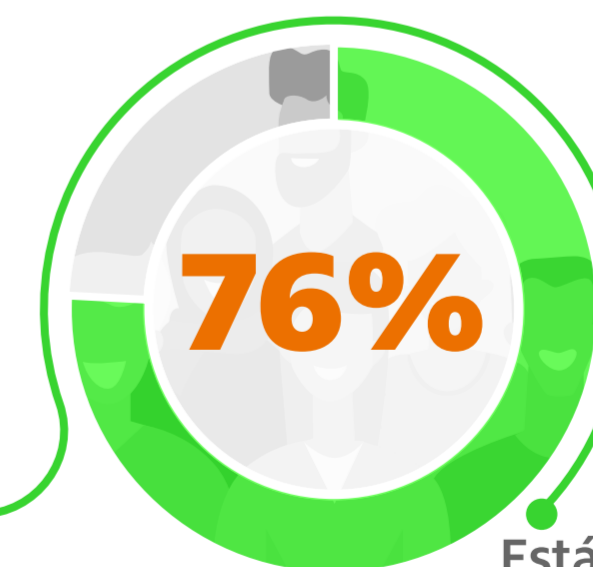
Nuestras fortalezas

Itaú apoya más la diversidad que otras empresas donde los colaboradores considerarían trabajar (+15% pp con respecto a 2018)



Está de acuerdo

Itaú tiene un ambiente más abierto e inclusivo que la sociedad (+9 pp con respecto a 2018)



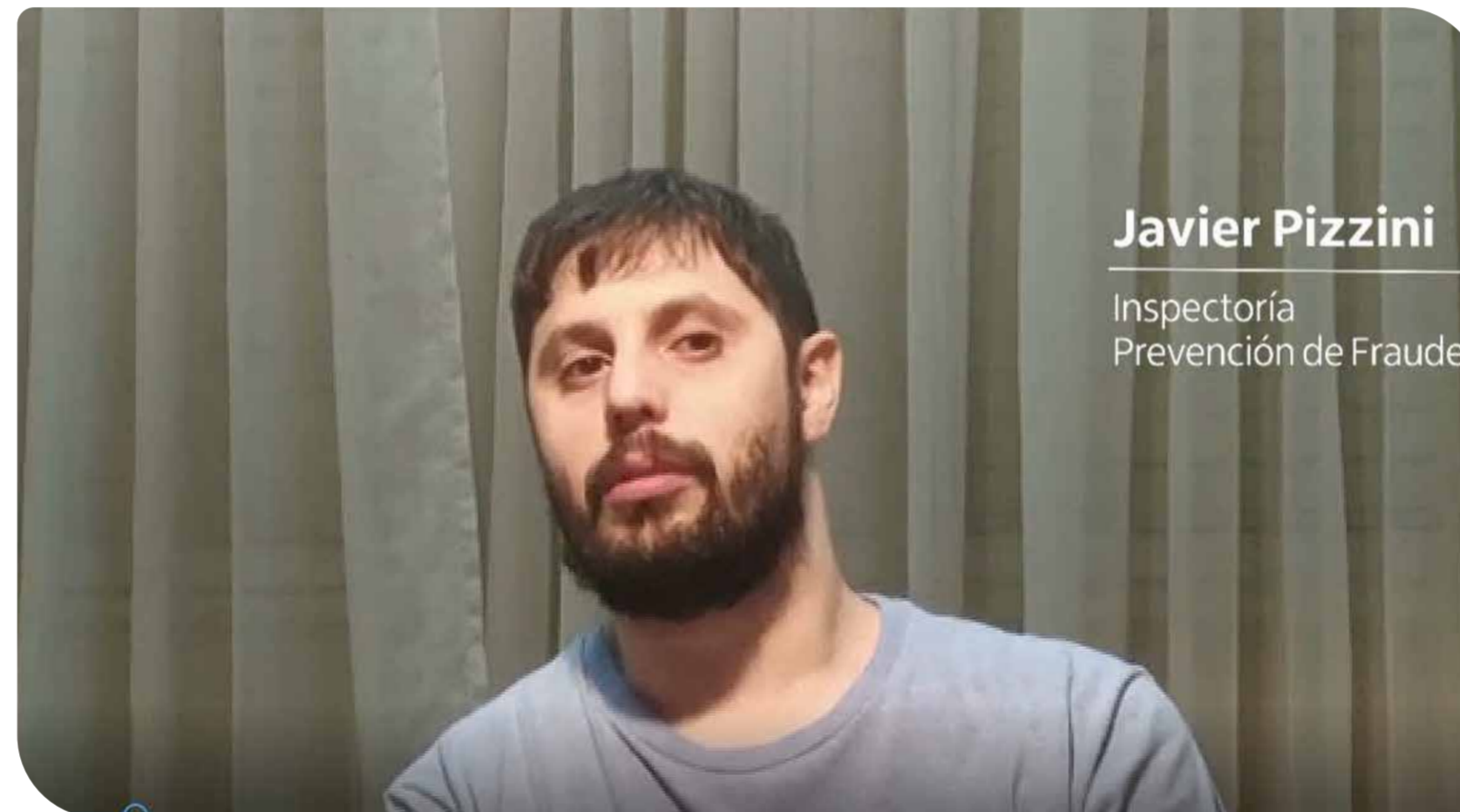
Está de acuerdo

La inclusión como estrategia

Con un enfoque estratégico, incluimos la agenda de diversidad en las capacitaciones para gestores, nuevos ingresos y el Programa Jóvenes Profesionales. Además, institucionalizamos internamente el cambio de identidad de género, bajo el #SerQuienSoy, a partir del cual los colaboradores pueden indicar y/o modificar su identidad de género en las plataformas y sistemas internos de la compañía; y adaptamos la política de soft landing a nuevas configuraciones familiares, como las parejas del mismo sexo o la monoparentalidad.

Discapacidad e inclusión laboral

Durante el presente ejercicio 6 colaboradores continuaron desempeñándose en nuestras oficinas a través del Programa Empleo con Apoyo (ECA), de Fundación DISCAR.



Hacé click acá para ver el video



Mujeres inspiradoras

Colaboradores de Argentina, Paraguay y Uruguay participaron de una acción regional, donde líderes mujeres de la organización aportaron su reflexión sobre la equidad de género. Además, en el marco del mes de la mujer, en marzo invitamos a nuestros colaboradores a reconocer las fortalezas de las mujeres de Itaú: participaron 400 personas y fueron reconocidas más de 200 mujeres.

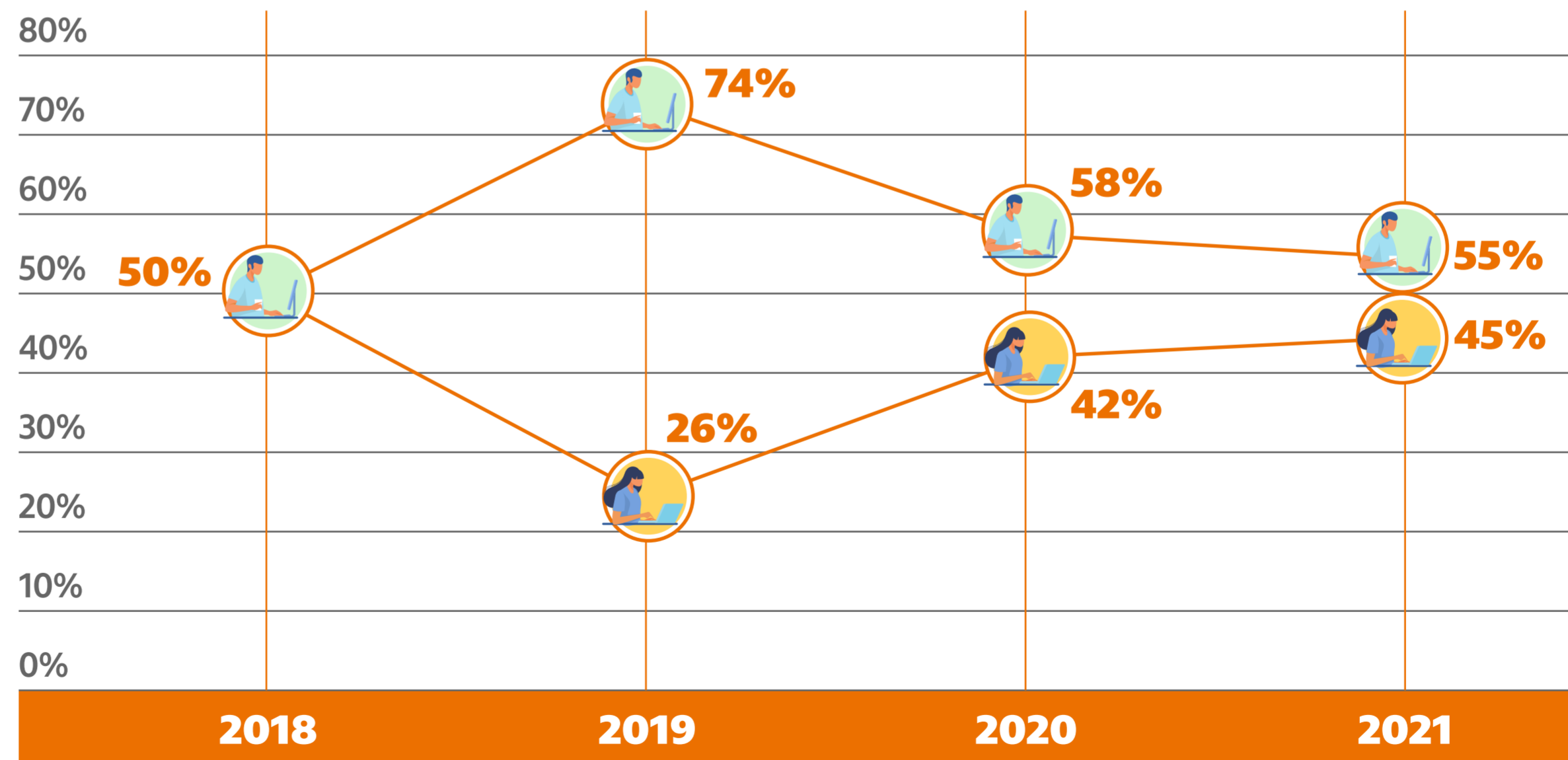
Alianzas

Sostenemos nuestro compromiso público con ONU Mujeres, como marco de respeto y trabajo para la igualdad de oportunidades así como también mantenemos el acuerdo con la Asociación Bancaria para otorgar una licencia en caso de situaciones de violencia doméstica.

Indicadores de Diversidad

Generamos indicadores internos para el monitoreo y seguimiento de nuestras iniciativas. Por ejemplo, medimos la evolución del porcentaje anual de promociones por género.

Promociones





04.

Con el cliente en el centro

Desarrollamos propuestas innovadoras para acercar a más personas y empresas una experiencia integral que responda de manera presencial o remota a sus necesidades y expectativas.



1.	Experiencia integral del cliente	43
2.	Soluciones que nos acercan	47
3.	Financiamiento con impacto positivo	50
4.	Más innovación. Más inclusión	52
5.	Seguridad de la información	59

04.

Con el cliente en el centro

Información destacada:

- Lanzamos CuentaChat, un producto innovador que permite abrir una cuenta gratuita y operar en forma totalmente digital a través del WhatsApp.
- Creamos el Centro de Atención Remota que nos permite resolver las necesidades de nuestros clientes minimizando su desplazamiento a sucursales.
- Relanzamos Leasing Itaú para empresas corporativas o pymes, una herramienta que potencia el crecimiento industrial.
- Sumamos a nuestro programa Sos Parte el espacio virtual #SinFiltros para conocer la experiencia de nuestros clientes.
- Ampliamos los productos digitales e implementamos mejoras en la atención de nuestros segmentos de empresas.

Compromisos de Impacto Positivo:

- Ciudadanía Financiera.
- Transparencia en los informes y comunicación.
- Ética en las relaciones y los negocios.

Temas materiales:

- Experiencia del cliente.
- Seguridad y privacidad de la información.
- Soluciones digitales.
- Financiamiento con impacto social y ambiental positivo.



Experiencia integral del cliente

Tema material: Experiencia del cliente
GRI 103-1, 103,2, 103-3, 417-1, 417-2, 417-3

Escuchamos las necesidades de nuestros clientes y nos fortalecemos internamente para crear la mejor experiencia financiera, respetando los derechos del consumidor y garantizando la privacidad de sus datos.

En 2021 continuamos promoviendo el cuidado de las personas en nuestros espacios de trabajo y de atención presencial, con dispensers de alcohol en gel, el uso obligatorio de barbijos, ventilación de instalaciones y medidas de limpieza y desinfección regular de las superficies.

Nuestro compromiso con el cliente

En 2021 realizamos con nuestros colaboradores una serie de actividades enfocadas en la capacitación y actualización sobre tendencias, modelos y nuevos escenarios que nos permiten seguir mejorando la experiencia del cliente.

Semana del Cliente

En el marco de una nueva edición de la Semana de la centralidad del Cliente, que tuvo lugar del 28 al 30 de junio, realizamos un ciclo de charlas virtuales con los principales referentes de Customer Experience de toda la región que fueron organizadas por cada país. Desde Itaú Argentina desarrollamos el panel “Desafío del Customer Experience en la nueva normalidad”, con la participación de representantes de firmas líderes en atención al cliente que dialogaron sobre mejores prácticas.

Sos Parte

Con el objetivo de que colaboradores de áreas centrales puedan vivir la experiencia de atención a nuestros clientes, en 2021 seguimos desarrollando el programa “Sos Parte”, que implementamos en dos instancias:

La Super Liga: Competencia lúdica donde los colaboradores forman equipos para contactar a aquellos clientes que tuvieron alguna interacción con el banco y respondieron la encuesta post transaccional, destacándose el equipo que más efectividad obtiene en las llamadas.

SinFiltros: Espacio virtual que nos permite conocer mejor a nuestros clientes escuchando sus opiniones sobre su experiencia con el banco, sus preferencias y propuestas de mejora.





Encuentro
de líderes



Encuentros con líderes

Desarrollamos convocatorias abiertas a todo el personal para encontrarse virtualmente con líderes de la organización y abordar diferentes temáticas orientadas a la experiencia del cliente. Durante 2021 realizamos varios encuentros donde se analizaron los siguientes tópicos: Feedforward, Mindset digital, Catalizadores de transformación, Agilidad emocional y seguridad psicológica, First remote, Mentalidad de Desarrollo, Gestión de la diversidad y Panel Líderes RH.

Desafío Itaú

Mantenemos el programa de reconocimiento a los colaboradores que se destacan en la satisfacción de nuestros clientes, de acuerdo a las pautas acordadas en las diferentes áreas de atención.

ItaúPedia

Cumplimos un año con ItaúPedia, una base de conocimiento online para nuestros colaboradores que reúne la información sobre los productos, terminologías, instrumentos y conceptos financieros necesarios para brindar la mejor atención y asesoramiento a los clientes.



Comunicación y canales de consulta

Comunicamos de forma clara, transparente y responsable toda la información referida a nuestros productos y servicios, cumpliendo con la normativa del Banco Central y demás organismos que regulan el sector financiero, y monitoreamos nuestra gestión a través de auditorías internas. Adicionalmente, nuestra área de Legales y Compliance verifica que se cumplan los lineamientos de nuestra política comercial y se garanticen los derechos de nuestros clientes.

- | El 100% de los productos cuentan con una revisión por parte de nuestra área de Legales y Compliance antes de ser comunicados.
- | Durante 2021 no tuvimos sanciones o advertencias por casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información de nuestros productos y servicios, como así tampoco por casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.

Asimismo, para cursar sus inquietudes y consultas nuestros clientes cuentan con diversos canales de comunicación permanente. Los casos recibidos en las sucursales, en el call center, por email, a través del home banking o por nuestras redes sociales son derivados a las áreas responsables para su resolución. Posteriormente, realizamos un monitoreo estadístico mensual sobre los motivos de las demandas y los plazos de resolución.

Nuestros clientes también disponen de la figura de Protección al Usuario de Servicios Financieros, que funciona como una instancia superior para aquellos reclamos que no se pudieron resolver por otras vías o en el caso de disconformidad con la respuesta recibida. Los alcances y detalles de esta figura son de público acceso.



Satisfacción del cliente

Para conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes realizamos encuestas con la metodología Net Promoter Score (NPS), enfocadas en la experiencia que tuvieron en los canales de contacto y en la utilización de nuestros servicios, entre otros aspectos. A partir de dichos resultados, profundizamos los sondeos y analizamos acciones de mejora a través de las siguientes herramientas:

Inner loop: Permite escuchar en forma directa e inmediata las opiniones de los clientes, a través de llamadas específicas. La información recabada es de utilidad para proyectar cambios y sensibilizar sobre la transformación cultural interna.

Outerloop: A través de células ágiles, trabajamos en planes de acción de mejora de la experiencia del cliente. Los tópicos principales recabados en las distintas áreas son centralizados por cuatro gerentes de sucursales, para luego ser analizados en reuniones semanales.

	Satisfacción	NPS
Satisfacción total	8,2	51%
Cajas	9,0	65%
Atención comercial	8,9	60%
Home Banking	8,2	49%
Mobile	8,1	44%
ATM	8,2	45%
Alta de clientes	7,6	33%
Gestión de Incidentes	6,8	16%
Resumen de TC	8,0	40%
Reposición y renovación	8,5	56%
Agencia digital	9,0	68%
Canje de puntos	8,8	63%
Contact Center	8,8	74%



Durante 2021 se realizó una evaluación a nivel regional sobre “Madurez de CX”, con la coordinación de nuestra Casa Matriz. El objetivo fue mapear el escenario sobre experiencia de los clientes en las filiales del cono sur. Además, se realizó un entrenamiento en CX para oficiales carterizados a cargo de Cecilia Hugony (RealCX). Durante diciembre de 2021 se alcanzaron los 55 puntos de NPS.

Soluciones que nos acercan

GRI 102-2, 102-6, 102-7, FS6

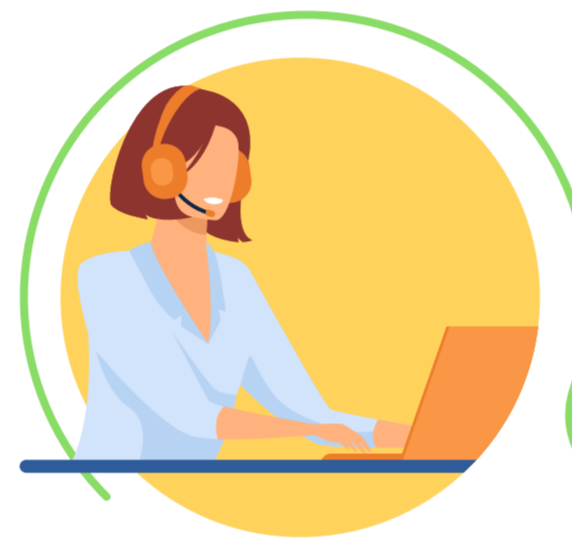
Contamos con productos y servicios para acompañar y brindar soluciones a más de 895 mil clientes que integran nuestros diferentes segmentos de individuos y empresas.



Cientes de Banca Minorista

895.472

Personal Bank	38.578
Franquicia Naranja Carterizados	147.386
Franquicia Naranja No Carterizados	696.311
Comercios y personas físicas con actividad comercial	13.197



Cantidad

Cientes de Banca Mayorista

427

Corporate

Cantidad

427

Personas

En 2021 nos enfocamos en la descentralización y simplificación de la atención para acercar cada vez más el banco a las personas.

- | Creamos el Centro de Atención Remota (CAR), que en el marco de la transformación de la banca minorista nos permite resolver las necesidades de nuestros clientes y minimizando el desplazamiento a sucursales. Este modelo nos posibilitará alcanzar una mayor escala de operaciones, ampliando la cobertura de zonas geográficas, con nuevos formatos de sucursales y espacios de atención remota y digital.
- | Continuamos con el sistema de turnos en las sucursales que otorga prioridad de atención. De esta forma, los clientes evitan realizar filas y pueden elegir día y horario para resolver su necesidad con un asistente que, incluso, puede llamarlo telefónicamente si no es imprescindible que se acerque a la sucursal.
- | Brindamos horarios de atención prioritarios en el caso de que nuestros clientes adultos mayores tengan que concurrir a una sucursal. Además, extendimos el plazo de vencimiento de claves y fe de vida, y enviamos a domicilio tarjetas de débitos, entre otras facilidades.

Productos

- | **Cuentas:** Opciones que se adaptan a las finanzas y el estilo de vida de cada cliente.
- | **Tarjetas:** Variedad para cubrir las diferentes necesidades y expectativas.
- | **Beneficios exclusivos:** Las mejores ventajas en gastronomía, indumentaria y entretenimiento.
- | **Seguros:** Diferentes soluciones para proteger lo importante.
- | **Préstamos:** Alternativas para concretar proyectos y sueños.
- | **Inversiones:** Distintas posibilidades para seguir creciendo.
- | **Itaú Personal Bank:** Ofrecemos atención personalizada, con prioridad en cajas y sector comercial y accesos a espacios para operar con privacidad. Además, contamos con una línea exclusiva con operadores especializados para atender todas las consultas.

Beneficios responsables

- Este período nuestro programa de beneficios y fidelización cambió su nombre a lupp Itaú y continuamos fortaleciendo nuestro compromiso con la movilidad y la sustentabilidad.
- | Durante la Semana de la movilidad elevamos al 40% el descuento en bicicleterías con pagos de hasta 18 cuotas.
 - | Los clientes del sistema de bicis compartidas de la Ciudad de Buenos Aires obtienen un 50% de descuento en los pases mensuales.
 - | Sumamos nuevas marcas a los beneficios de los sábados para productos sustentables.
 - | Fomentamos la categoría “Doná” de nuestro programa de fidelización que permite a los clientes realizar aportes a las fundaciones con las que trabajamos.
 - | Continuamos con la iniciativa “Semana Solidaria”, en la que el banco duplica cada donación que realizan los clientes. En la última campaña, las donaciones superaron 6 veces a las recibidas cada mes.
 - | Lanzamos nuestro primer e-commerce en Argentina para que nuestros clientes puedan comprar con importantes descuentos y financiación.

Itaú Empresas

Durante 2021 ampliamos los productos digitales e implementamos mejoras en la atención de nuestros segmentos Negocios y comercios, Pymes, Comex y Consorcios.

Productos digitales: En alianza con Garantizar, desarrollamos una nueva línea de Garantía Productiva que nos permite obtener la aprobación de manera más ágil y sencilla para brindarle a nuestros clientes asistencia crediticia con aval de la SGR.

Atención al Cliente: Actualizamos herramientas para brindar una atención más ágil y eficiente en el Contact Center y realizamos un ciclo de capacitación para nuestros oficiales. También continuamos con los encuentros virtuales con clientes para presentar propuestas y asesorarlos sobre las mejores alternativas de inversión

[Más información](#) 

Leasing Itaú

En 2021 relanzamos Leasing Itaú para empresas corporativas o pymes. Con esta herramienta Itaú adquiere el bien que la empresa necesita y lo cede para su usufructo contra el pago periódico de un canon, brindando la posibilidad de obtener mayor rentabilidad con nuevos bienes. Esta modalidad de adquisición acompaña y apoya el crecimiento de la actividad industrial y es cada vez más usada por la facilidad para el financiamiento a empresas.

Productos

Cuentas: Diferentes alternativas para la administración.

Financiación: Las mejores opciones para financiar las necesidades.

Inversiones: Herramientas para optimizar el rendimiento del flujo de caja.

Comercio exterior: Soluciones ágiles y competitivas para desarrollar negocios internacionales.

Plan sueldo: Agilidad y seguridad para administrar online el pago de sueldos, con beneficios para las empresas y sus empleados.

Agronegocios: Productos y servicios a la medida de cada actividad productiva y el asesoramiento de un equipo regional de especialistas.



Financiamiento con impacto positivo

Tema material: Financiamiento con impacto social y ambiental positivo
GRI 103-1, 103-2, 103-3

Financiamos proyectos comprometidos con el medioambiente, a partir de la administración de los denominados Préstamos Verdes (Green Loans), habiendo certificado en 2018 y revalidado nuestro buen desempeño durante el presente ejercicio.

La línea de crédito disponible asciende a US\$ 50 millones y los fondos provienen de la Corporación Financiera Internacional (IFC), una organización del Grupo Banco Mundial que se dedica al desarrollo del sector privado en mercados emergentes.



1_ Selección de proyectos

2_ Proceso de evaluación de proyectos

3_ Gestión de los fondos

4_ Reporte

En 2021 los proyectos en curso empezaron a rendir información sobre sus impactos en términos de reducción de gases de efecto invernadero y/o generación de energías renovables.

7. Las responsabilidades y procedimientos del financiamiento con impacto positivo se describen con mayor detalle en nuestro Reporte de Sustentabilidad 2019 (página 49).

Proyectos en curso

Proyecto	Descripción	Tipo de proyecto	Principales impactos económicos, sociales y ambientales	Monto de la financiación a ser otorgada por Itaú
 Bioeléctrica Leales S.A.	Generación de energía por biomasa, a partir del procesamiento de bagazo de caña de azúcar. (La Encantada, Tucumán).	Energía renovable: biomasa	<ul style="list-style-type: none"> "Reducción real de GEI (tCO₂e/yr): 6389,46 Energía renovable generada (MWh/yr): 12960" 	USD 5.000.000
 Club Estudiantes de La Plata	Construcción sostenible del estadio "Dr. Jorge Luis Hirschi" con certificado de edificio ecológico EDGE, creado por el IFC. (La Plata, Buenos Aires).	Construcción sostenible	<ul style="list-style-type: none"> Reducción real de GEI (tCO₂e/yr): 86,28 	USD 1.000.000 (Tramo "B") y USD 4.000.000 (Tramo "A")
 Genergía Bio Corrientes S.A.	Construcción llave en mano de una central termoeléctrica de 18mw con biomasa. (Santa Rosa, Corrientes).	Energía renovable: biomasa	<ul style="list-style-type: none"> "Reducción real de GEI (tCO₂e/yr): 53984,98 Energía renovable generado (MWh/yr): 109500" 	USD 7.500.000
 Seeds Energy S.A.	Diseño, construcción y operación de una Planta de Generación de Energía Eléctrica de 2,4 MW de potencia inicial, a partir de la producción de biogás. (Pergamino, Buenos Aires).	Energía renovable: biogas	<ul style="list-style-type: none"> "Reducción real de GEI (tCO₂e/yr): 8282,63 Energía renovable generado (MWh/yr): 16800" 	USD 8.200.000
 Seeds Energy Venado Tuerto S.A.	Diseño, construcción y operación de una Planta de Generación de Energía Eléctrica de 2 MW de potencia inicial, mediante la producción de biogás. (Venado Tuerto, Santa Fe).	Energía renovable: biogas	<ul style="list-style-type: none"> "Reducción real de GEI (tCO₂e/yr): 9939,15 Energía renovable generado (MWh/yr): 20160" 	USD 6.000.000

Más innovación. Más inclusión

Tema material: Soluciones digitales
GRI 103-1, 103-2, 103-3

La transformación digital sigue consolidándose en la industria financiera y representa una herramienta clave para favorecer la inclusión financiera. En esta línea, las innovaciones que desarrollamos en Itaú ya forman parte de nuestra cartera de productos porque los clientes los adoptaron como estándar.

CuentaChat

En mayo lanzamos este producto innovador y único en el mercado argentino, que permite abrir una cuenta gratuita en forma totalmente digital a través del WhatsApp. Por su simplicidad, el servicio está pensado para la inclusión financiera de las personas aún no bancarizadas y también para los clientes más jóvenes que están acostumbrados a manejar sus finanzas de forma virtual. Además, cumple con todos los requisitos de seguridad, ya que la comunicación está 100% encriptada y los datos son validados con el Registro Nacional de las Personas (Renaper).

Quienes eligen operar a través de una CuentaChat pueden activarla en forma inmediata y realizar transferencias, consultar saldos y movimientos, realizar pagos con QR y comprar en forma digital con una tarjeta de débito virtual. El servicio también permite recargar la SUBE y el celular, generar una orden de extracción para retirar efectivo de la red Banelco sin tarjeta y recibir atención personalizada.

+ 300.000 nuevas cuentas activas.

50% de crecimiento en la base total de clientes.

Nuevos perfiles de clientes.

Elegida por monotributistas, emprendedores, trabajadores temporales y estudiantes.

+70% de clientes tiene entre 18 y 29 años.

57% mujeres y 43% varones.

Amplia cobertura geográfica (34,5% Buenos Aires, 3,8% CABA, 11,3% Jujuy, 8,1% Salta, 7,9% Mendoza).

Operaciones más frecuentes: transferencias, recargas de la SUBE, compras online y consultas en general.

A partir de la buena recepción lograda en su año de lanzamiento, proyectamos ampliar las funcionalidades de CuentaChat durante 2022.

Centro de Atención Remoto (CAR)

Es un modelo que tiene como objetivo principal brindar una atención proactiva al cliente, generando la oportunidad de resolver su necesidad sin tener que acudir a la sucursal. También permite ofrecer un servicio de atención presencial a través de las sucursales Full y Express, de acuerdo a los distintos segmentos de clientes.

Además, en el CAR de nuestras sucursales se puede optar por el uso de los subtítulos durante la atención con el oficial (además del audio y del video), lo que permite a nuestros clientes tener una mejor interacción, ya sea por discapacidad o preferencia.

Nuestro store

Continuamos operando con los productos y canales que nuestros clientes ya hicieron suyos.

Agencias Digitales: Atención de ejecutivos de cuenta en forma remota y con horario extendido.

Miiii: Aplicación para el pago de expensas y la gestión de todos los servicios dentro de las comunidades de barrios cerrados.

Plataforma consorcios: Oficiales especializados para la atención de consorcios y administraciones.

Abrí tu Cuenta: Una cuenta disponible en 5 minutos a través de un dispositivo móvil.

Canales para personas: Home banking y las aplicaciones Itaú Argentina, Itaú en WhatsApp y Modo.

Canales para empresas: Home Banking Empresas, la aplicación móvil Itaú Empresas AR y Remote Deposit.

Canales electrónicos: Amplia red de cajeros automáticos y terminales de autoservicio.

Canales presenciales: Sucursales, oficinas de representación y centros de pagos a jubilados.

Evolución digital

En los últimos 5 años incrementamos nuestros esfuerzos para buscar soluciones innovadoras que las personas y las empresas puedan integrar naturalmente.



Timeline of digital evolution:

- NOVIEMBRE** (2021): **Lanzamiento Itaú Argentina** una app. Nueva aplicación que comparte usuario y clave con el home banking.
- 2018**
- MARZO**: **App Tarjetas regional**. 3° entidad en el mercado en ofrecer una solución de depósito remoto.
- JUNIO**: **App Key**. App para realizar transferencias por chat.
- NOVIEMBRE**: **Abrí tu cuenta**. Plataforma para abrir una cuenta 100% digital en 5 minutos con importantes beneficios, entre otros, remuneración sobre índice inflación sobre el saldo promedio.

Hacé click acá para ver el video



Adopción de canales digitales

La preferencia de nuestros clientes por operar a través de los canales digitales (home banking y la app Itaú Argentina) sigue en crecimiento, en especial la utilización de mobile.

Crecimiento respecto de 2020:

Clientes digitales: **+60%**

Clientes Digitales Personal Bank: **+7%**

Usuarios App (estrategia mobile first): **+104%**

Share:

Transferencias digitales: **88%**

Plazos fijos digitales: **92%**

FCI: **78%**

Pagos: **88%**

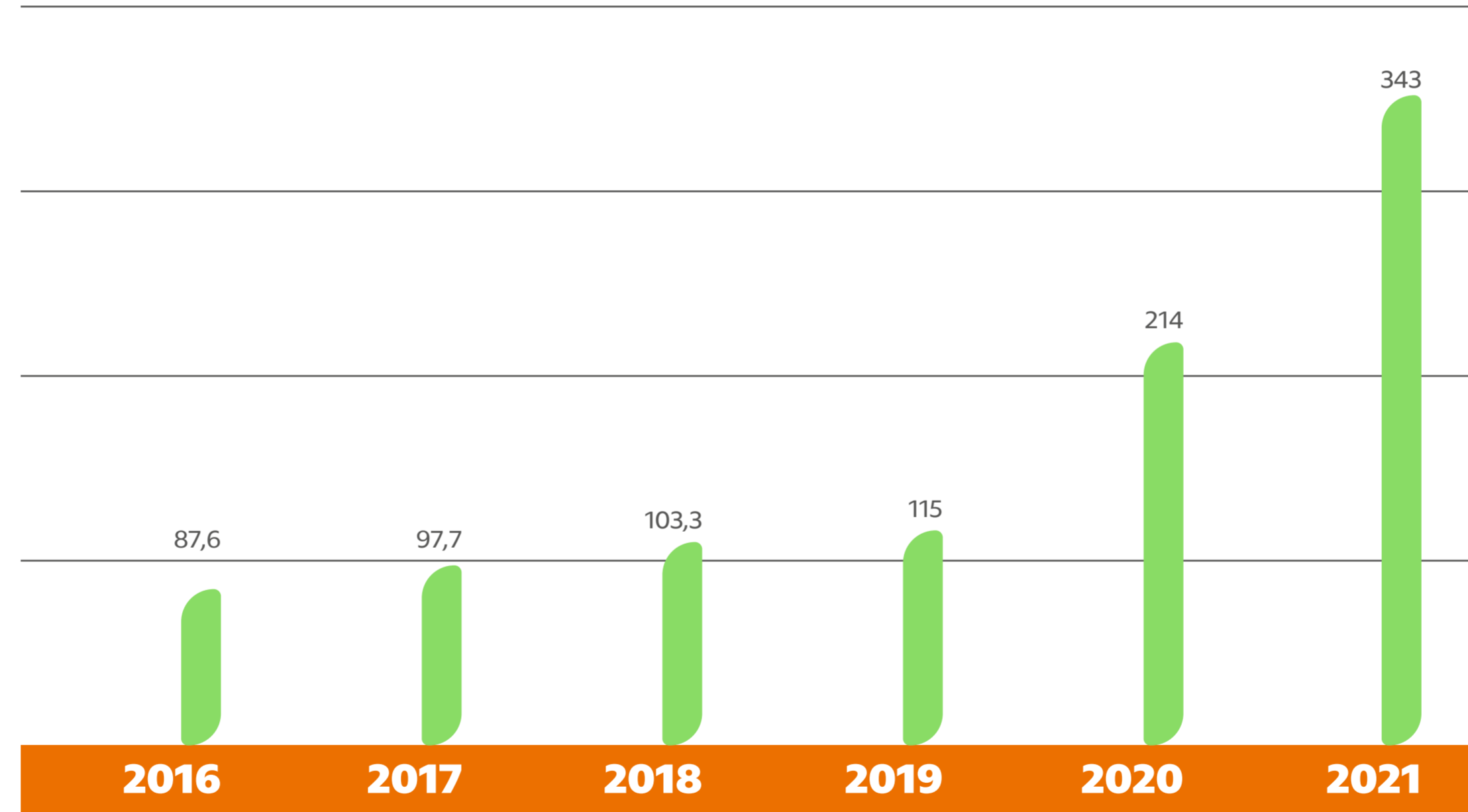
Préstamos Personales (PAU): **52%**

Seguros: **6%**

Usuarios digitales

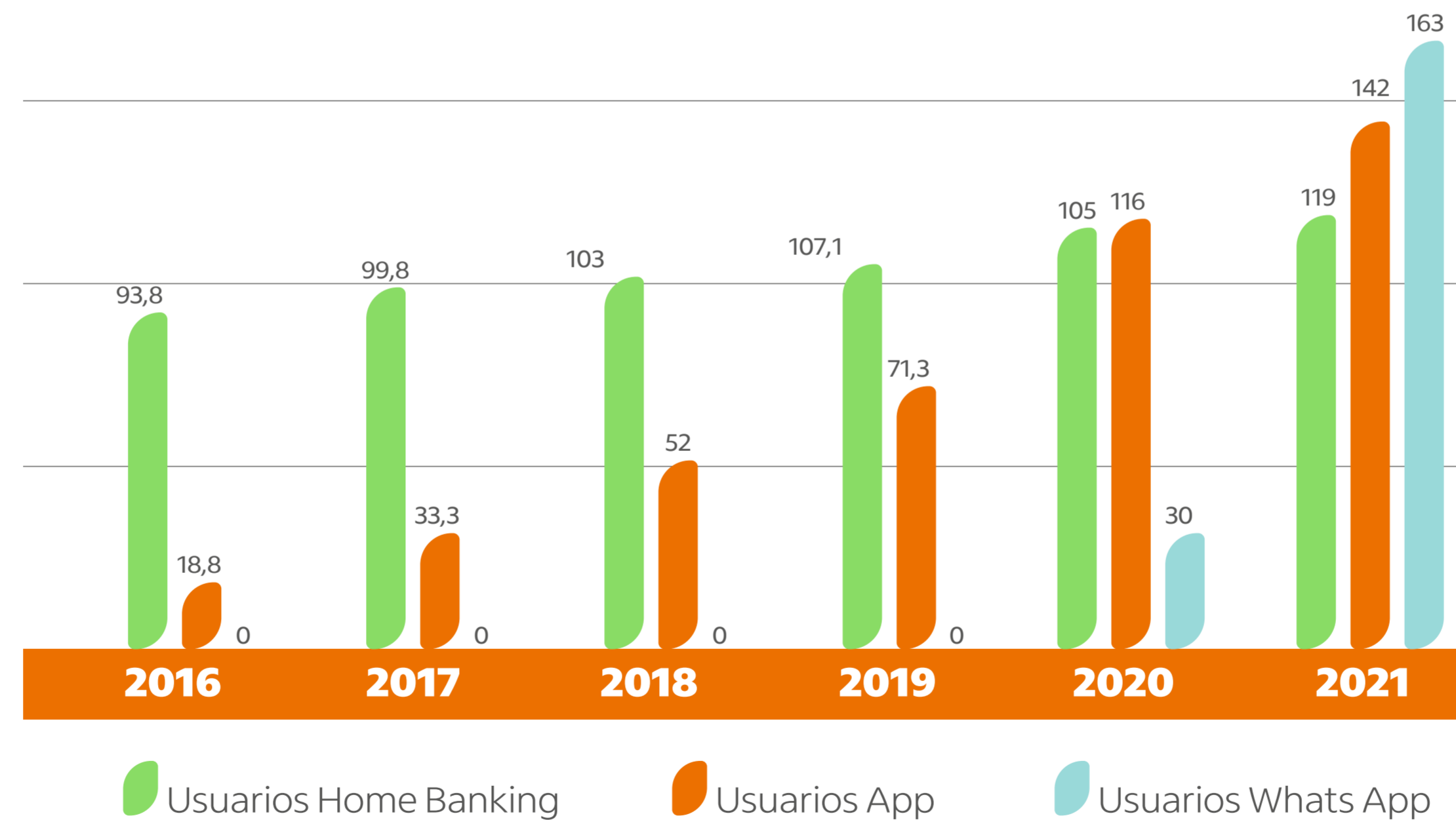
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Usuarios digitales (en miles)	87,6	97,7	103,2	115	214	87,6	343

Usuarios digitales
(en miles)



Usuarios (en miles)	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Usuarios Home Banking	93,8	99,8	103,0	107,1	115	119
Usuarios App	18,8	33,3	52,0	71,3	116	142
Usuarios WhatsApp	-	-	-	-	30	163

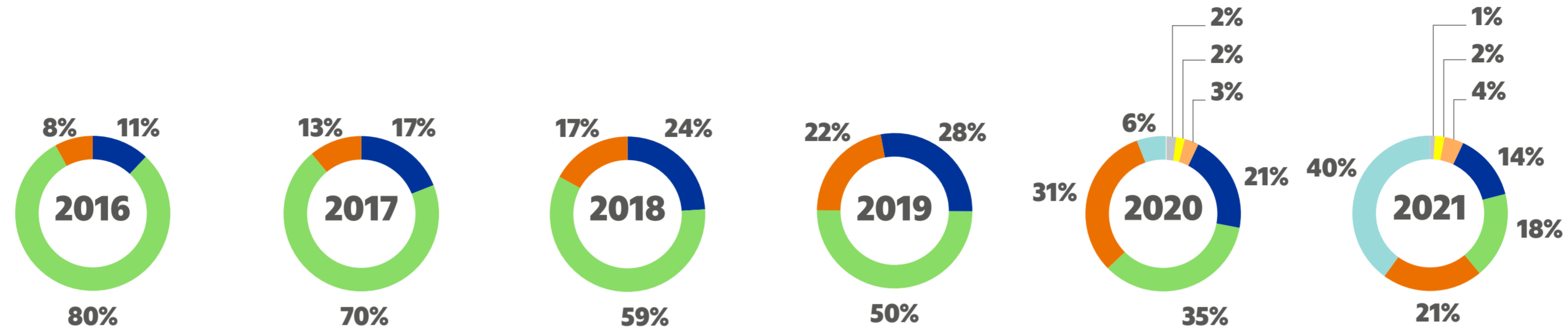
Usuarios por canal
(en miles)



En 2021 nuestros clientes digitales crecieron un 60%.

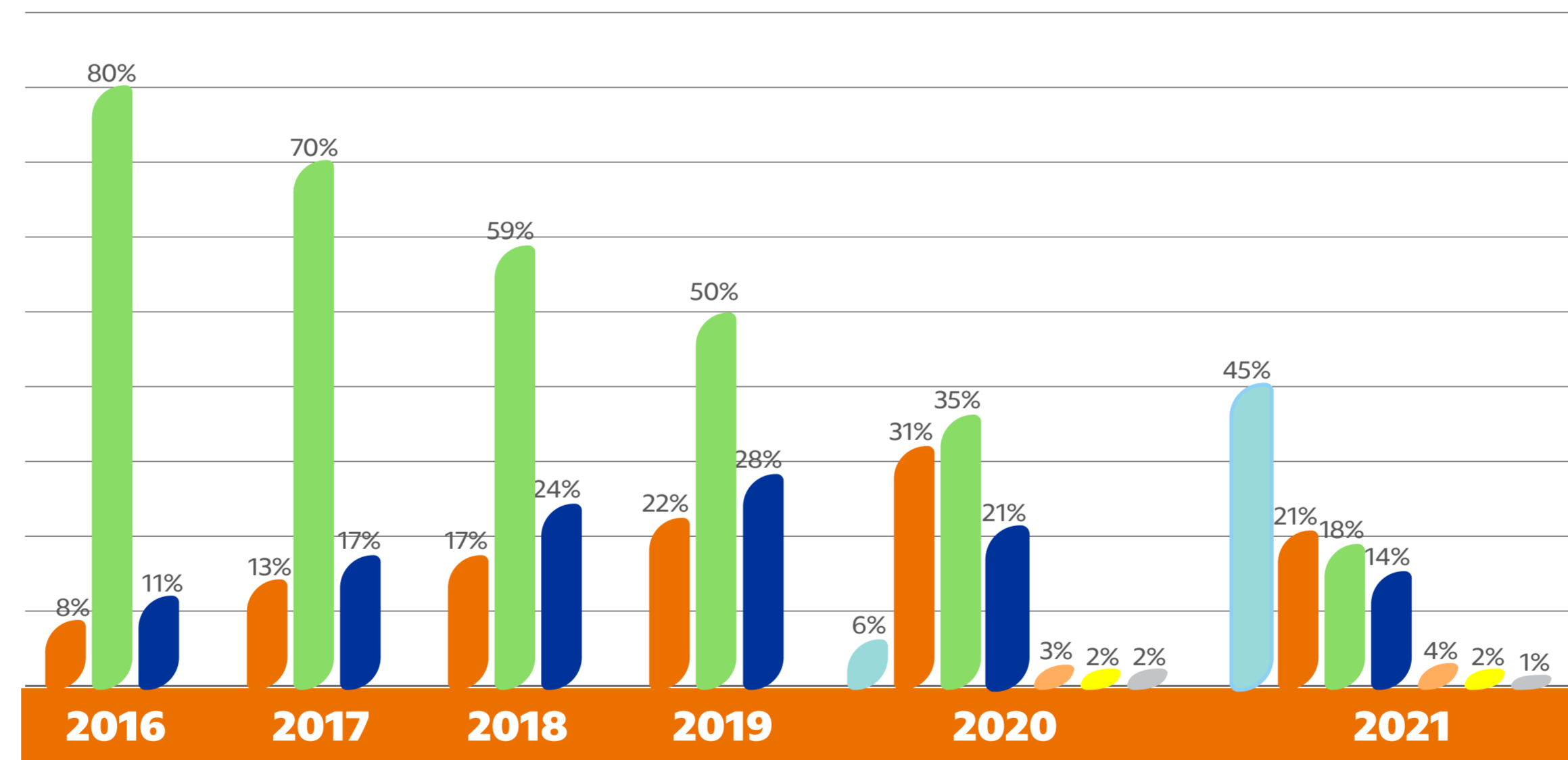
Cantidad de clientes que operan a través de más de un canal

Evolutivo de uso de canales digitales (en miles)



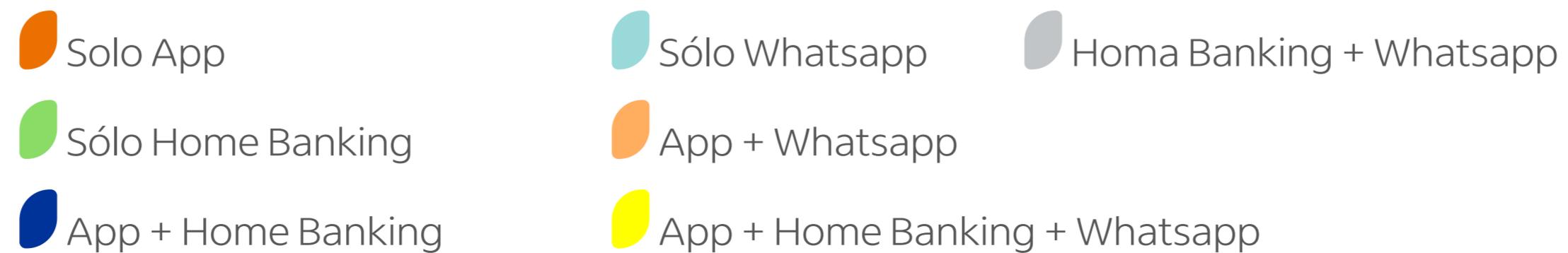
Evolutivo de uso de canales digitales

(en miles)



Crece la proporción de clientes que prefieren mobile.

Con CuentaChat logramos más de 300 mil altas digitales.



Seguridad de la información

Tema material: Seguridad y privacidad de la información
GRI 418: 103-1, 103-2, 103-3, 418-1

Nuestra política de seguridad de la información está enfocada prioritariamente en asegurar la protección y la privacidad de los datos de nuestros clientes, mediante tres principios que alinean nuestra gestión y nuestro compromiso con la calidad y confiabilidad.

Confidencialidad: Garantizamos que solo las personas autorizadas tengan acceso a la información.

Disponibilidad: Cuidamos que se acceda a la información exclusivamente en caso de ser necesario.

Integridad: velamos por la exactitud y la completitud de la información y los métodos de su procesamiento, así como la transparencia en el trato con los públicos involucrados.

Asimismo, contamos con procedimientos específicos de prevención y contención:

Maximizamos la protección sobre datos sensibles con el cumplimiento de procesos específicos para mitigar riesgos de fuga de información.

Los nuevos productos son aprobados por las áreas de Compliance y Riesgos antes de su lanzamiento.

Para resolución de reclamos o quejas de clientes ante sospechas sobre fuga de información, cumplimos con los plazos y procedimientos dispuestos en las regulaciones del BCRA.

Usuarios seguros

Durante 2021 fortalecimos nuestras acciones de concientización para la prevención con un plan anual de comunicación sobre seguridad para la operatoria en los distintos canales, que difundimos por email, nuestra web oficial y las redes sociales. Además, acompañamos el lanzamiento de CuentaChat con una campaña específica bajo el tag #Segutips, que incluyó recomendaciones para nuestros clientes sobre cómo operar con seguridad.

Nuestros canales digitales ofrecen simplicidad para operar y la mayor seguridad para resguardar la información de nuestros clientes.



Login: Acceso rápido y seguro a home banking y la aplicación Itaú Argentina a través de una misma pantalla.

Touch ID en la aplicación Itaú Argentina: Ingreso con huella digital, sin necesidad de usuario y clave. Agregamos la opción Face ID para usuarios IOS.

Token en nuestra Home Banking Empresas y la App Itaú Argentina: Sistemas de autenticación más seguros para realizar transacciones: este año lanzamos token sin ir al cajero.

Blanqueo de PIN de la tarjeta de débito: Opción de realizarlo por home banking, la aplicación Itaú Argentina y también por WhatsApp.

Clave WhatsApp: Contraseña de 4 dígitos con validación de identidad en WhatsApp.

Clientes seguros: Validación con el Registro Nacional de las Personas (RENAPER) de los datos de nuevos clientes que se registran en nuestros canales digitales.

En 2021 no registramos reclamos fundamentados relativos a violaciones de la privacidad de nuestros clientes o pérdidas de sus datos.

05.

Haciendo comunidad

Desde [Fundación Itaú Argentina](#), nos proponemos contribuir a la transformación de la educación, la cultura, la formación emprendedora y el desarrollo social del país. Así, trabajamos para mejorar la calidad e inclusión con justicia educativa en la escuela secundaria, estimulamos las expresiones artísticas innovadoras, potenciamos la cultura emprendedora, fomentamos la educación financiera de las personas y estimulamos a nuestros colaboradores a comprometerse socialmente a través de nuestro programa de voluntariado corporativo.



1. Educación	63
2. Promoción de la cultura	69
3. Inclusión financiera	72
4. Apoyo a emprendedores	74
5. Cerca de las comunidades	76
6. Voluntariado Itaú	80

05.

Haciendo comunidad

Información destacada:

\$38.500.000
de inversión en proyectos.

\$ 30.600.000
de inversión en emergencia social
con foco en salud.

\$124.000.000
de inversión con beneficio fiscal
a través de Mecenazgo Cultural de CABA.

Principio del Pacto Global:

- 1.

Compromisos de Impacto Positivo:

- Ciudadanía Financiera.
- Inversión social privada.
- Inclusión y emprendedurismo.

Temas materiales:

- Educación.
- Educación e inclusión financiera.
- Apoyo a emprendedores.



Educación

Tema material: Educación
GRI 203: 103-1, 103-2, 103-3, 203-1, 203-2,
413:103-1, 103-2, 103-3, 413-1

En alianza con entidades educativas del país y la región, trabajamos para ayudar a mejorar la calidad y capacidad inclusiva del sistema educativo en un contexto complejo atravesado por el aumento de la pobreza, precarización del empleo, aumento del abandono escolar en la secundaria y bajo rendimiento en lengua y matemáticas, entre otros.

En este sentido, a través de diferentes iniciativas acompañamos a estudiantes con becas y tutorías para que puedan finalizar sus estudios y facilitamos su acercamiento al mundo laboral. Asimismo, trabajamos junto a los docentes, con quienes generamos espacios de formación y diálogo, acercando propuestas formativas que incluyen tecnologías educativas que contribuyen al desarrollo de la escritura, a la incorporación de las TICs y a disminuir la brecha digital.

\$ 9.725.000 de inversión



Premio Cuento Digital (Sub-20)

Celebramos una nueva edición de este concurso regional de cuentos dirigido a estudiantes secundarios de Argentina, Paraguay y Uruguay, que estimula la creación literaria y la incorporación de recursos digitales. Asimismo, los concursantes han manifestado que esta convocatoria los incentiva a mejorar la expresión escrita y la estructuración de un relato, entre otros aportes. Los cuentos premiados son publicados en **Antologías Itaú** Internacional en formato digital y reciben un dispositivo electrónico. Además, en Argentina también se otorgan reconocimientos para los docentes y escuelas participantes y se publican Antologías Regionales a modo de difusión y reconocimiento.



1.848 obras

2.530 estudiantes

3 Organismos Internacionales: UNESCO, OEI, PNUD

2 Fundaciones internacionales: Santillana y Ashoka

1 Organismo Nacional: Educ.Ar

14 Ministerios provinciales:

Buenos Aires, Chaco, Chubut, CABA, Corrientes, Entre Ríos, Mendoza, Misiones, Neuquén, Río Negro, Salta, Santa Fe, Santiago del Estero y Tucumán).

17 ceremonias de premiación y reconocimiento

1 antología internacional 🌐

5 antologías de diferentes regiones argentinas" 🌐

11° Premio Itaú de

cuentodigital



Formación docente en Narrativas digitales



1.600 docentes participaron de la Formación

Con el objetivo de formar a los profesores en el uso de las TICs en el aula y estimular la producción de cuentos digitales de sus alumnos, ofrecemos espacios de formación en recursos digitales, a través de la plataforma, <https://educacion.fundacionitau.org.ar/> dirigido para profesores, bibliotecarios y equipos técnicos. La oferta incluye cursos, tutorías, canales de consulta y materiales complementarios.

Prácticas profesionalizantes

Programa de articulación entre escuelas secundarias y el ámbito laboral, destinado a estudiantes del último año de enseñanza técnica. A partir de un convenio de colaboración con los Ministerios de Educación de la Ciudad y de la Provincia de Buenos Aires, los jóvenes hacen prácticas digitales en Banco Itaú con el acompañamiento de Voluntarios Tutores. En contexto de pandemia y aislamiento, desarrollamos una propuesta masiva de cursos de formación on-line y guías docentes. Además estructuramos una actividad sincrónica para un grupo más reducido de jóvenes. Las propuestas tuvieron una valoración muy positiva de los jóvenes, profesores y autoridades, además del reconocimiento de la Asociación de Empresas Argentinas – AEA.

3.813 cursos online realizados con entrega de certificado
30 jóvenes presentaron proyectos de planificación para una empresa y recibieron feedback de voluntarios de Itaú

Premio Vivalectura

Iniciativa del Ministerio de Educación de la Nación para fomentar la lectura y su relevancia para la educación. El concurso es llevado a cabo a través del Plan Nacional de Lectura, con la coordinación de la OEI y la cooperación de Fundación Santillana. A través de la Fundación Itaú contribuimos como jurado en la categoría de Estrategias de Promoción de la Lectura en Entornos Digitales.

Más información 

332 proyectos presentados




Programa Futuros Egresados

Programa de Fundación Cimientos, que acompaña a estudiantes de 12 a 18 años y a sus familias en situación de vulnerabilidad social para que puedan terminar la escuela secundaria y proyectar un futuro con más oportunidades. Cada joven recibe una beca mensual y participa en una tutoría personalizada que también promueve el desarrollo de habilidades socioemocionales, contribuye a mejorar su trayectoria educativa y armar un (plan) proyecto de vida. Desde Itaú apoyamos con 23 becas y nuestros colaboradores en su rol de padrinas y padrinos, acompañan a los jóvenes en la culminación de este ciclo y a pensarse en la vida adulta.



Más información 

23 estudiantes de la Escuela N° 33 de Valentín Alsina becados
23 Voluntarios Itaú participaron como padrino/madrina
7 estudiantes becarios egresaron mientras que el resto continúa cursando el secundario

EDULAB

Por sexto año consecutivo, integramos el Consejo Asesor Auspiciante de **EduLab**  (Laboratorio de Innovación y Justicia Educativa de CIPPEC), con el objetivo de apoyar y buscar sinergias tendientes a alcanzar una educación de calidad e inclusiva con nuevas tecnologías y metodologías innovadoras en las aulas.

Festival Online de Videos

Auspiciamos el concurso de cortos para estudiantes del nivel secundario, organizado por la Universidad del Cine. **El festival**  busca promover la inclusión de la enseñanza audiovisual en las escuelas medias del país; estimular la creatividad, el análisis crítico y la formación de espectadores; así como incentivar la producción y el acceso al arte audiovisual. Se contó con un jurado de renombre compuesto por Isol Misenta, Sol Berruezo Pichon - Riviere, Maui Alena. La ceremonia de premiación se realizó a través de **Instagram** 

100 cortos presentados
580 jóvenes participantes

Nuevas publicaciones:

Febrero: Mapa de la educación inicial en Argentina: Puntos de partida de una agenda de equidad para la primera infancia. 

Junio: Educar en tiempos de pandemia. Un nuevo impulso para la transformación digital del sistema educativo en la Argentina. 

Agosto: Modelos híbridos en la enseñanza: claves para ensamblar la presencialidad y la virtualidad. 

Septiembre: Sistemas de alerta temprana en la educación: secundaria prevenir el abandono escolar en la era del COVID-19. 

Octubre: Las alianzas multisectoriales en Educación: una mirada desde América Latina y el Caribe. 

Argentinos por la educación


Es una organización que busca transformar la educación argentina con evidencias, consensos y colaboración social. Desarrollan investigaciones y publican informes con el objetivo de construir información de interés para incidir en la toma de decisiones y aportar hacia la revisión y mejoras en las políticas públicas.

Acompañamos este espacio diverso y plural con el propósito de que ocupe un rol preponderante en la estrategia de desarrollo nacional.

Más información 



Red Federal de Docentes

Contribuimos con el Proyecto **Educación 2050**  en la construcción de una comunidad docente de todo el país, cuyo objetivo principal es colaborar en la mejora de la enseñanza y el aprendizaje de los estudiantes a partir del intercambio de ideas y del fortalecimiento de sus capacidades.

Organizaciones aliadas



Promoción de la cultura

Las manifestaciones culturales son una herramienta fundamental para la transformación de la sociedad.

Con esta visión, generamos y auspiciamos acciones que alientan la producción de artistas y escritores emergentes, y ayudamos a difundir sus obras masivamente.

También financiamos proyectos innovadores que generan empleo e incrementan la oferta cultural y artística de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

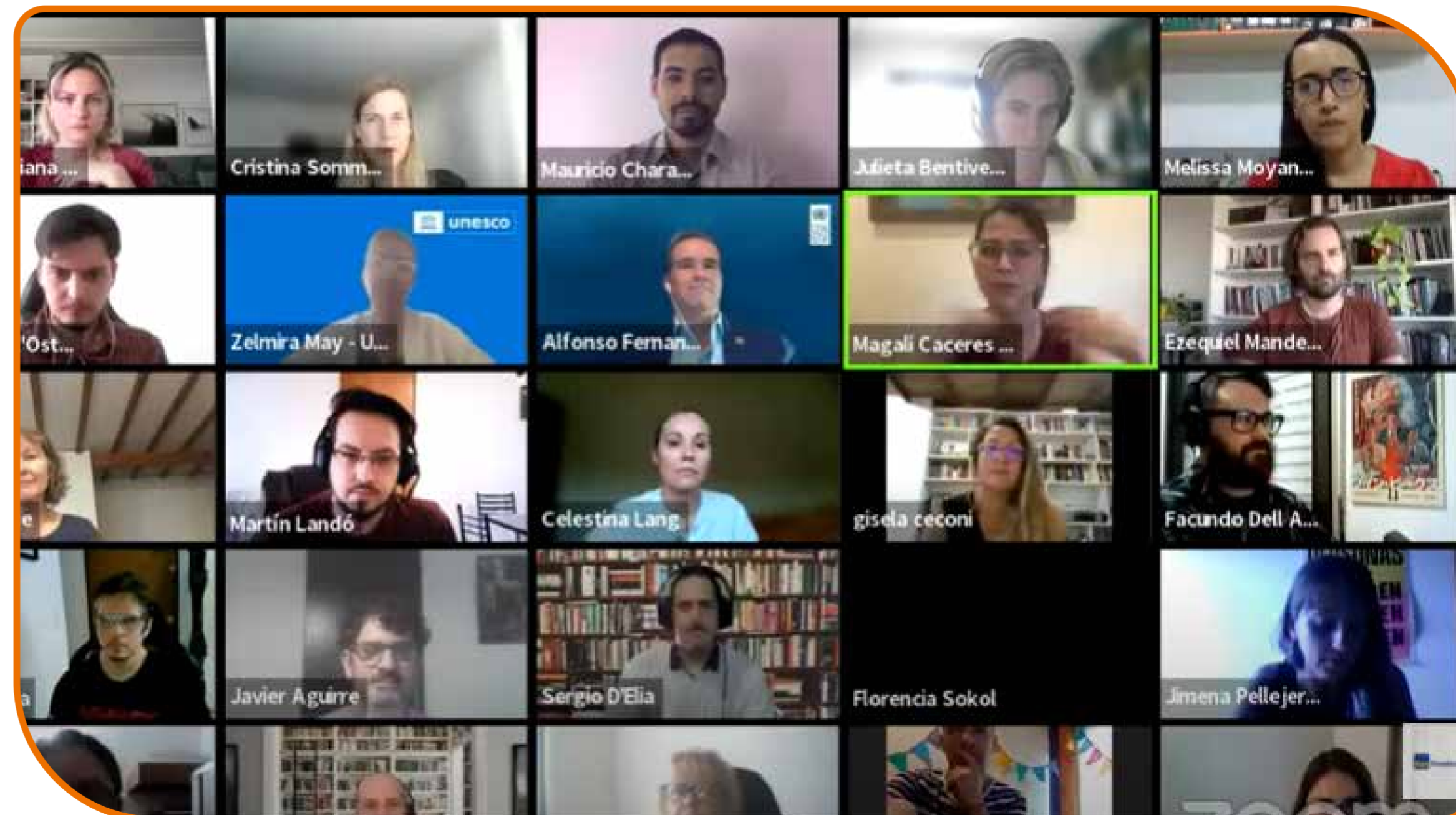
\$ 9.163.000 de inversión
\$ 110.270.000 de aporte a través de incentivo fiscal

Premio Cuento Digital – Categoría general

A través de este certamen estimulamos la creación de cuentos utilizando recursos digitales y brindamos oportunidades de visibilidad a escritores emergentes de Argentina, Paraguay y Uruguay. Los cuentos premiados, además de recibir un dispositivo electrónico, son publicados en una **Antología Internacional**: los autores de los tres mejores cuentos obtienen un premio monetario, siendo que el primer premio necesariamente debe ser un cuento digital para incentivar la producción literaria con recursos digitales. Además, reconocemos cuentos destacados con su publicación en una Antología Federal de Argentina.

El jurado de premiación estuvo compuesto por escritores de renombre: Pablo de Santis por Argentina, Daniel Mella de Uruguay y Alejandro Hernández y von Eckstein de Paraguay. Se realizó una ceremonia virtual de entrega de premios.

11 ediciones
2.252 cuentos
\$ 2.275.000 de inversión



Hacé click acá para ver el video 

Antologías Itaú – 10 años

Lanzamos la Antología Itaú de Cuento Digital conmemorativa de los 10 años, un sitio que compendia los casi 300 relatos reconocidos y premiados a lo largo de las 10 primeras ediciones del Premio.

10 años del Premio Itaú de Cuento Digital
24.378 cuentos participantes
265 autores antologados
38 autores premiados
26 menciones especiales
50 cuentos digitales
43 jurados de premiación
262 comité de lectura

Premio Itaú de Artes Visuales

Convocatoria que busca estimular a jóvenes artistas emergentes de Argentina, difundiendo y otorgando visibilidad a sus obras. Las tres obras que se premian cada año pasan a integrar la Colección Itaú de Arte Contemporáneo, que ya cuenta con un acervo propio de 36 obras. La participación es totalmente virtual, lo que facilita el acceso a artistas de todo el país, y durante 2021 las condiciones sanitarias permitieron volver a exponer la muestra físicamente en el Museo Eduardo Sívori de Artes Plásticas.

El Premio tiene 3 propuestas diferenciales de valor de cara a otras iniciativas similares: **el federalismo**, con un jurado de selección que represente la mayoría de las provincias y la difusión a nivel nacional; **la transparencia y el feedback constructivo**, con una devolución de parte

de los jurados de selección a modo de contribución positiva, incluyendo así también una confirmación de la lectura y evaluación de la obra presentada; finalmente, **la innovación**, ya que a cada año el Premio convoca a una categoría especial que incluye el cruce del arte y la tecnología, que en 2021 fue destinado a obras especialmente producidas para las redes sociales.

Además de un catálogo interactivo, por segundo año consecutivo inauguramos la exposición virtual en [Google Arts & Culture](#) una iniciativa que otorga visibilidad a nivel internacional y acceso perenne al contenido.

12 ediciones
3.516 obras
88 obras de arte en redes sociales
2 menciones con becas para el programa “Artistas x Artistas” de la Fundación El Mirador

12ª EDICIÓN
Premio Itaú / Artes Visuales

+11.800 visitas la exposición
\$ 3.038.000 de inversión

Mecenazgo

Apoyamos el desarrollo de proyectos artísticos y culturales a través del programa de financiamiento del Ministerio de Cultura del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Con ese fin, Banco Itaú Argentina destina el 10% de sus Ingresos Brutos anuales para apoyar iniciativas recomendadas por Fundación Itaú Argentina. A través de este régimen buscamos alentar nuevas producciones en artes visuales, audiovisuales o digitales, música popular, literatura digital y publicaciones no impresas, entre otras disciplinas

Como cada año, damos especial prioridad a los proyectos que trabajen por la inclusión social, la diversidad y el cuidado del medioambiente a través de acciones artísticas y/o culturales.

Algunas
instituciones a las
que apoyamos
durante 2021

206 proyectos apoyados
\$3.870.000 de inversión
\$ 110.270.000 aportados
con incentivo fiscal

- Club Cultural Matienzo Asociación Civil
- Asociación Civil Grupo Comunitario y Educativo Raíces
- Consejo Profesional en Ciencias Informáticas
- Fundación para el Desarrollo del Conocimiento Fundesco
- Fundación Arte y Lenguaje
- Asociación de Empresas del Distrito Audiovisual de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Proyecto de Cine Independiente Asociación Civil
- Fundación para el Desarrollo, la Cultura y el Arte
- Asociación Amigos del Museo de Artes Plásticas Eduardo Sívori
- Asociación Civil Circo Social del Sur
- Asociación Civil Rumbo Sur
- Asociación de Amigos del Museo Carlos Gardel Asociación Civil
- Brandon por la Igualdad/Equidad de Derechos y Oportunidades Asociación Civil y Cultural
- Cámara Argentina de la Industria Cinematográfica (Caic)
- Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales
- Fundación Astor Piazzolla
- Fundación Casasan - Oportunidades para la Vida
- Fundación Luis Felipe Noe
- Fundación Manonville
- Fundación Lebensohn
- Fundación María Elena Walsh
- Fundación para la Promoción de los Derechos de Accesibilidad y Visibilidad - Visibilia
- Fundación Sociedad, Tecnología y Arte (Start)
- Fundación T.E.M.A.S (Trabajo, Educacion, Medio Ambiente, Salud)
- Fundación Universidad del Cine
- Fundación Wowlat de Iniciativas Tecnológicas y Educativas
- Instituto Multimedia Derhumalc (Derechos Humanos en América Latina y el Caribe) - Asociación Civil
- Mundo Villa Asociación Civil
- Sociedad de Escritoras y Escritores de la Argentina Asociacion Civil Sea
- Otras

Inclusión financiera

Tema material: Educación e inclusión financiera
GRI 203: 103-1, 103-2, 103-3, 203-1, 203-2,
413: 103-1, 103-2, 103-3, 413-1

Trabajamos por la inclusión financiera con foco en adolescentes, desde la formación de conceptos básicos hasta el acceso a herramientas que faciliten el desarrollo de la vida cotidiana y los ayude a tomar mejores decisiones en el campo de las finanzas.

\$ 750.000
de inversión en 2021

Programa de educación financiera para la escuela secundaria

Con el objetivo de que los jóvenes incorporen conocimientos y habilidades financieras, implementamos este programa educativo con propuestas innovadoras y alternativas digitales de formación asincrónica y talleres virtuales sincrónicos. También lanzamos la app **NegociOgro**, que introduce la herramienta lúdica para aprender e incorporar conceptos básicos de educación financiera. El programa ha obtenido altos niveles de satisfacción entre alumnos y docentes.

+1.800 jóvenes
39 escuelas
12 provincias



Hacé click acá para ver el video 

Disponible en [Android](#)  y en [AppStore](#) 

Plataforma educativa y contenidos online

Seguimos consolidando nuestra plataforma de capacitación online bajo la modalidad de e-learning, con cursos introductorios de formación financiera destinados a estudiantes. Con esta propuesta abarcamos conceptos básicos como planificación, ahorro e inversión; introducción a productos bancarios y su operatoria; consejos para operar con seguridad; y compartimos herramientas para mejorar el manejo financiero. A su vez, continuamos difundiendo contenido audiovisual sobre la temática en nuestro canal de YouTube.

1.500 cursos online realizados
200 mil visualizaciones de contenido de educación financiera

Ejemplos de tutoriales en canal de la Fundación



Hacé click acá para ver el video



Hacé click acá para ver el video

Simulador de Cajero Automático

Simulador de cajero automático destinado a adultos mayores para que puedan familiarizarse con su uso. La experiencia ayuda a comprender cómo habilitar la tarjeta de débito y cómo retirar efectivo, las dos operaciones más utilizadas.



Hacé click acá para ver el video



Hacé click acá para ver el video

3 mil personas usaron el simulador
+100 mil visualizaciones del video

Apoyo a emprendedores

Tema material: Apoyo a emprendedores
GRI 203: 103-1, 103-2, 103-3, 203-1, 203-2, 413: 103-1, 103-2, 103-3, 413-11

Promovemos la cultura emprendedora como una herramienta para el desarrollo y la inclusión, brindando información actualizada sobre oportunidades innovadoras y propuestas de formación para iniciar y mejorar el negocio.

\$ 1.800.000 de inversión
+16 mil participantes

Webinarios y talleres virtuales

Ofrecemos propuestas de formación para emprendedores en alianza con universidades públicas y privadas, entidades gubernamentales y otras organizaciones del país. Los contenidos desarrollados incluyen Marketing digital, Redes sociales y canales de venta online; Comunicación y marca; Impuestos; Ventas; Metodologías ágiles; Triple Impacto; WhatsApp Business; Primeros pasos para invertir y Comercio Exterior, entre otras propuestas.

Destacamos aun el Programa de “Marketing Digital”, junto al Centro Emprendedor de la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA. Además desarrollamos talleres de emprendedurismo para personas con discapacidad intelectual, junto a DISCAR, un proyecto que participó de las jornadas de Expo inclusión.

+15 mil participantes
39 actividades

Newsletter emprendedores

Con contenidos especializados, videos animados y novedades del mundo del emprendedurismo, nuestro Newsletter “7X- 7 minutos para potenciar mi negocio” aborda mensualmente diferentes temáticas que inspiran y aportan nuevas herramientas para los emprendedores. Los interesados pueden suscribirse en nuestro sitio <http://7xfundacionitau.org>

29 mil usuarios

Capacitación online

Desarrollamos nuevos contenidos y actividades de formación para emprendedores, bajo la modalidad de e-learning, sobre Marketing digital, Emprendimientos sustentables y Liderazgo.

+5 mil emprendedores ya se capacitaron con esta modalidad

Contenidos en el canal de la Fundación

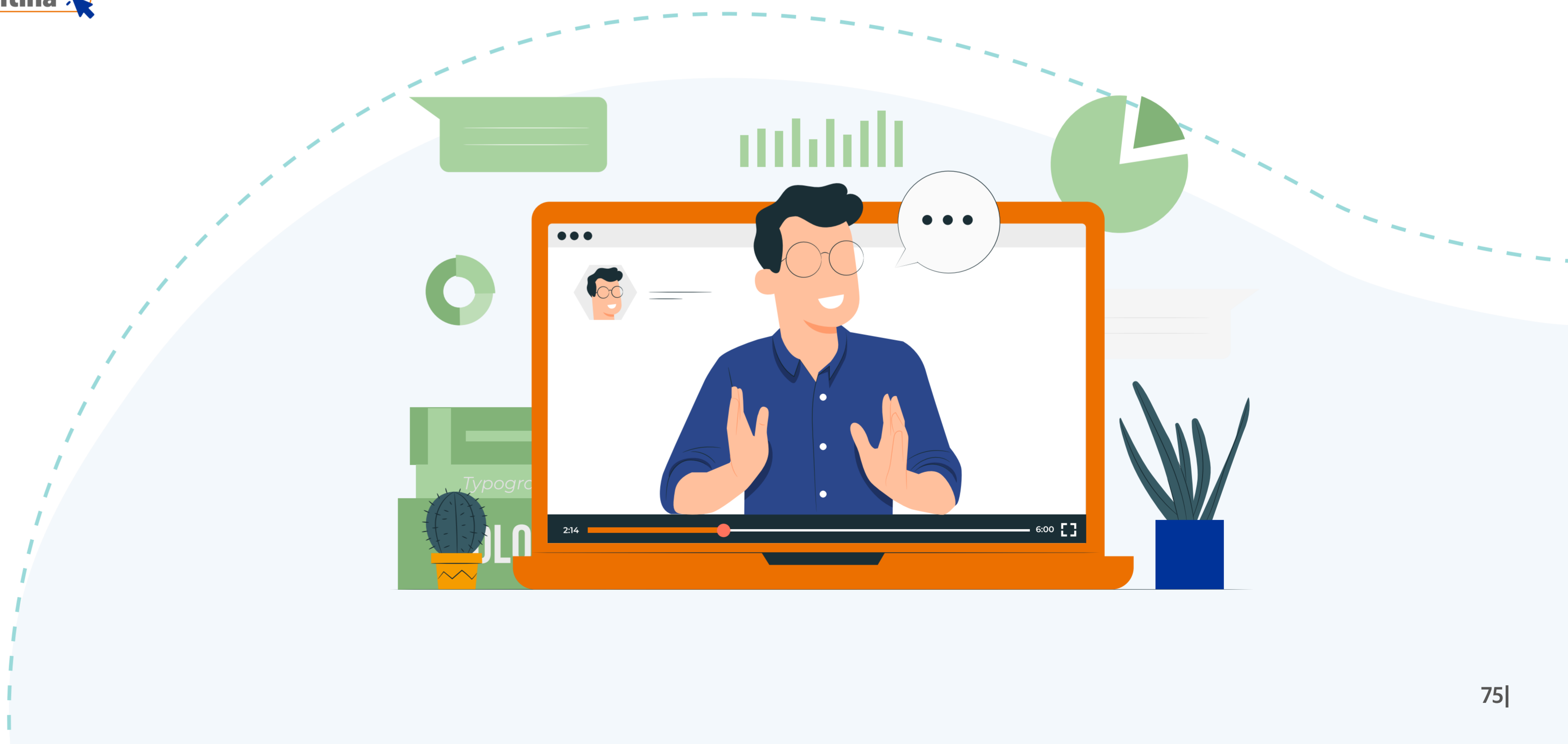
Compartimos webinars y contenido audiovisual de formación a través del canal de YouTube de la Fundación Itaú Argentina sobre temas vinculados al negocio emprendedor, material sobre educación financiera, consejos para el manejo de las finanzas y costos de los emprendimientos, tips sobre estrategia de marketing y herramientas para aplicar las metodologías ágiles al emprendimiento. También se pueden escuchar los podcasts para emprendedores a cargo de especialistas.

YouTube de FIA:

<https://www.youtube.com/fundacionitauargentina>

386 mil visualizaciones de contenido

Organizaciones aliadas



Cerca de las comunidades

Durante 2021 dimos continuidad al plan de emergencia 2020, priorizando en los temas clave de la agenda social y educativa delineados desde el comienzo del programa “Cerca de las comunidades”⁸, haciendo foco en las siguientes líneas de actuación:

- _Salud
- _Educación
- _Apoyo y fortalecimiento de Organizaciones sociales



\$ 37.870.500 de inversión
(no incluye la donación de computadoras)

20 Hospitales recibieron equipamiento
6 Becas de Enfermería
630 becas de Oficios
100 computadoras donadas a la comunidad
42 Organizaciones Sociales recibieron capacitaciones de gestión
4 eventos de recaudación
 Compras con impacto social

8. Para conocer más sobre el plan de acompañamiento y transformación social, consultar el Reporte de Sustentabilidad 2020, páginas 67-70.

Salud: emergencia sanitaria

- | En alianza con COAS - Cooperadora de Acción Social realizamos un mapeo de las necesidades prioritarias de 19 hospitales y centros de emergencia de la ciudad de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires, Córdoba, Salta, Rosario y Mar del Plata. A partir de este relevamiento realizamos una donación de 30 millones de pesos, a fin de apoyar el fortalecimiento del sistema de salud como bien público.
- | Acompañamos en forma directa al Hospital Fernández, de la Ciudad de Buenos Aires, con una contribución de 5 millones de pesos para aumentar la capacidad operativa y diagnóstica.
- | Brindamos un aporte de 5,6 millones de pesos al Hospital Austral para el nuevo Centro de Cuidados Integrales; realizamos una donación a la Posta Sanitaria Las Lilas, en Pilar, y ofrecimos soporte para 6 becas de enfermería de la Universidad Austral.

Recibimos el Premio COAS 2020-2021 en reconocimiento a la solidaridad.

Educación: brecha digital

Donamos 100 computadoras de escritorio completas a hospitales y organizaciones sociales que realizan programas educativos para disminuir la brecha digital. Además, junto a Fundación Ruta 40 apoyamos iniciativas de formación docente en el uso y aplicación de tecnologías en el aula.

Organizaciones sociales: fortalecimiento

A partir de una encuesta diagnóstica, desarrollamos talleres de formación para gestores de organizaciones sociales focalizados en las temáticas de marketing digital, redes sociales y fundraising. Participaron 42 organizaciones que ponderaron con alta valoración el aporte y los contenidos.

Potenciamos la empleabilidad de jóvenes egresados de la formación en oficios digitales de Potrero Digital. Ofrecimos una posición remunerada a 5 community manager en organizaciones sociales, acompañados por un Tutor de Fundación Compromiso.

Acompañamos 4 eventos de recaudación junto a las Fundaciones Ruta 40, María Guadalupe, Potenciar Solidario y CUBA. Colaboramos con la ampliación de las sedes de Manos en Acción y Zavaleteros. Realizamos compras con impacto social de servicios y productos con organizaciones sociales aliadas.

TECHO: vivienda y habitat

En contexto de aislamiento y receso en las construcciones, colaboramos con TECHO en su Encuentro Nacional de referentes comunitarios con 360 participantes, de 10 provincias (Buenos Aires, Salta, Misiones, Corriente, Chaco, Neuquén, Río Negro, Córdoba, Santa Fé y Tucumán).

Otros proyectos apoyados:

- | Taller de herrería y carpintería para 110 personas de Pilar, Pcia. De Buenos Aires.
- | Mejoramiento del Salón comunitario que recibe a 1.500 personas en Posadas, Pcia. De Misiones.
- | Acceso al agua potable: compra de un tanque comunitario en la Pcia de Corrientes.
- | Colocación de Eco puntos y señalética que beneficia a 350 personas en la Pcia. De Córdoba.

5 Proyectos Comunitarios
2.400 beneficiarios directos



Formación para el empleo

Facilitamos la formación en oficios tradicionales y digitales, con becas destinadas a personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad en articulación con OSC aliadas, a fin de promover la formación y la empleabilidad.

Oficios tradicionales

Junto a **Fundación Oficios** formamos personas en costura, carpintería, electricidad, operador comercial y financiero.

Acompañamos a **Fundación Espartanos** en sus cursos de lectoescritura en el penal para alfabetización y apoyo escolar con el fin de poder completar la formación secundaria y en algunos casos, primaria a fin de poder dar el paso siguiente y acceder a completar alguna formación que le abra mejores oportunidades de reinserción

Apoyamos el **Proyecto Cuña** Mujeres Fuertes, para la capacitación, formación y emprendedurismo social. Además contribuimos con equipamiento para la realización de talleres, desde una perspectiva de género y derechos.

Oficios Digitales

Apoyamos a Fundación Compromiso para desarrollar un **Potrero Digital con Estudiantes de La Plata** para eso acompañamos con 300 becas de formación en oficios digitales como Marketing digital, Comercio electrónico, Programación de front y back end. También apoyamos con 100 becas de "Picadito Digital" para que chicas y chicos de 7 a 15 años participen en talleres de programación inicial de videojuegos y robótica. Además somos el principa sponsor de un nuevo Potrero en Casa San a través de Mecenazgo, con 120 becas de oficios digitales.



180 becas de oficios tradicionales

30 becas para lectoescritura en contexto de encierro

420 becas de oficios digitales

+100 becas de iniciación en programación y robótica para chicos

Promoción de la lectura en la Infancia

Programa local de Fundación Itaú Argentina, que bajo el paraguas del programa corporativo **"Leia para uma criança"** busca estimular la lectura infantil con los objetivos de:

- contribuir para ampliar el acceso a la lectura en la primera infancia.
- facilitar información actualizada de qué y cómo leer para nuestros niños y niñas.
- ofrecer formación pragmática en mediación lectora para formatos presenciales y digitales.

Con foco en qué y cómo leer para nuestros niños y niñas, a través del programa local **"Cuenta Cuentos Itaú"** desarrollamos charlas y contenidos abiertos a la comunidad.

Nuestra propuesta está dirigida a todas las personas interesadas en la promoción de la lectura infantil, especialmente cuando cumplen roles activos en la educación y crianza integral en la primera infancia: organizaciones sociales, educadores, familias y voluntariado.

Además, auspiamos a **Fundación Leer** con el **"Desafío Leer 20-20"** con más de 313.000 usuarios y más de 790.000 lectores y, la **"Maratón de Lectura"** con + 3.3 millones de participantes de 11.426 instituciones de 2.270 localidades de todo el país.

También apoyamos a **Fundación Casa Ronald** en el desarrollo de la App **"Lola aprende hábitos jugando"** que cuenta con 960 descargas y el material sobre hábitos saludables, enviado a 1.542 organizaciones y utilizado por 24.806 niños y niñas.

3 charlas con especialistas
5 cápsulas de conocimiento
6 video cuentos y 5 audiocuentos
3 rincones de lectura con 150 libros
\$ 4.705.500.- de inversión



Voluntariado Itaú

La labor solidaria tiene un rol transformador para beneficiarios y voluntarios. Nuestro programa de voluntariado corporativo está abierto a colaboradores en actividad, pensionados y jubilados, pero también a familiares directos y amigos.

Conocé más en nuestra [política de Voluntariado Corporativo](#).

En 2020 creamos el Programa Voluntario Digital y durante 2021, le dimos continuidad, pero ya retomamos algunas acciones presenciales a medida que la situación sanitaria lo permitió.

20 acciones

464 participaciones voluntarias

2.650 beneficiarios

Compras con impacto social

\$ 2.000.000 de inversión



Principales acciones 2021

- +600 visualizaciones de [Cuenta Cuentos Itaú](#), una producción de cuentos inclusivos y accesibles grabados por colaboradores.
- +80 estudiantes secundarios acompañados por tutores de prácticas profesionales.
- +65 cajas de Navidad donadas y 90 pan dulces comprados a emprendedores sociales.
- 150 box para el día del voluntariado, comprados en emprendimientos sociales.
- 100 chicos y chicas de la ONG Sonrisas recibieron un juguete de Navidad a través de la campaña "Sé Papá Noel".
- +800 niños y niñas beneficiados a través de la carrera solidaria "Run with Me" de Mensajeros de La Paz.

Más actividades y campañas compartidas:

- Día CLAVE, una jornada de mentoreo para juventudes de Latinoamérica.
- 5ta Edición de la Acción Voluntaria Global organizada por Itaú Unibanco en 7 países en simultáneo: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Paraguay, Portugal e Uruguay.
- Construcción de rincones literarios y donación de libros.
- Campañas de donación online en efectivo o en puntos en alianza con ONGs aliadas.
- Donación de Kits de útiles para la "Vuelta a clases".
- Voluntarios culturales para el análisis de nuevos proyectos y benchmark de tendencias.
- Apoyo a la educación con entrevistas simuladas, paneles de profesionales, apoyo escolar y en el programa de apadrinamiento de Fundación Cimientos.



Algunas campañas en redes:

- | Sigamos leyendo Juntos 📖
- | Los chicos y las chicas en el centro 📖
- | ¿Cuáles son los derechos de los niños y las niñas en la mediación lectora? 📖
- | ¿La mediación lectora es lo mismo que contar un cuento? 📖
- | Lola en el día de la amabilidad 📖
- | Contenidos para mediadores de lectura 📖
- | Capacitación Voluntarios DIA CLAVE 📖

Para comprender los nuevos desafíos del voluntariado corporativo en tiempos de pandemia y post pandemia, realizamos una encuesta diagnóstica a más de 140 colaboradores para planificar acciones para el 2022 de acuerdo a sus intereses y motivaciones.

Alianzas sociales y voluntariado:





06

Gobierno Corporativo

Definimos el alcance de nuestra gestión en función de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés y optimizamos nuestro desempeño con mecanismos sólidos y políticas integrales.



1.	Estructura y procesos de nuestro Gobierno 2021	84
2.	Gestión integral del riesgo	87
3.	Anticorrupción y prevención de otros actos ilícitos	91

06.

Gobierno Corporativo

Información destacada:

- Incorporamos un nuevo control a la Política de Riesgo Reputacional para la evaluación socioambiental de clientes y proyectos.
- Definimos procedimientos para reducir y mitigar riesgos de corrupción y otros actos ilícitos.

Principio del Pacto Global:

- 10.

Compromisos de Impacto Positivo:

- Ética en las relaciones y los negocios.

Temas materiales:

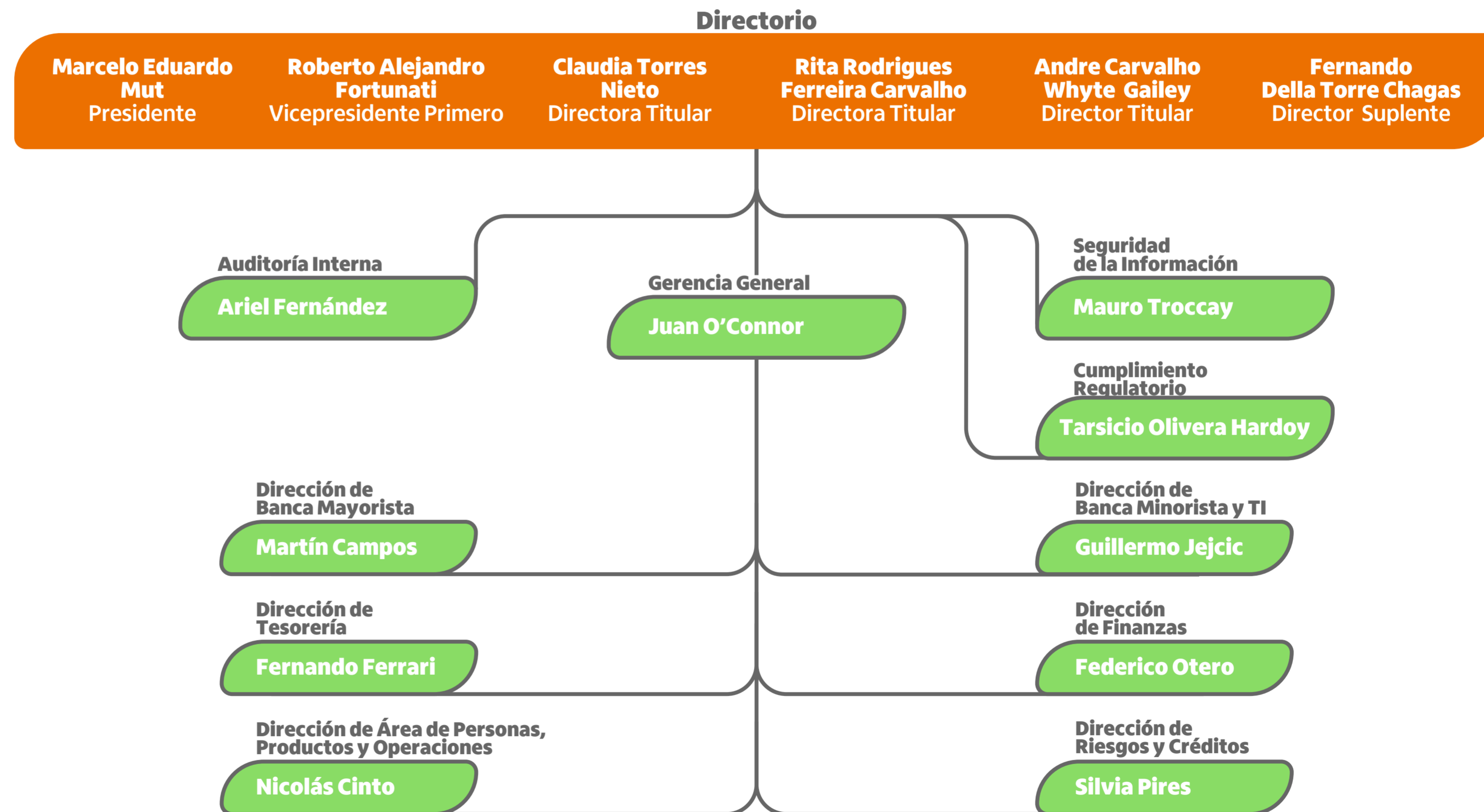
- Ética, integridad y transparencia.
- Gestión integral del riesgo.



Estructura y procesos de nuestro Gobierno 2021

102-18, 102-19, 102-20, 102-26

Nuestra organización es liderada por un equipo idóneo para gestionar en un contexto de gran transformación, como el que está experimentando la industria financiera⁹.



9. Para más información sobre la responsabilidad y las funciones de nuestros órganos de gobierno, ver Reporte de Sustentabilidad 2019, páginas 30 y 31.

Asamblea de Accionistas

Instancia máxima de nuestro gobierno, responsable de los aspectos societarios de la organización.

Directorio

Con una composición de 3 a 11 miembros, es el órgano de administración.

Alta Gerencia

Desarrolla funciones ejecutivas de administración bajo el liderazgo de la Gerencia General.

Comité de Directorio (CODI)

Es el órgano encargado de dotar al Banco de agilidad en su funcionamiento, de formalizar la toma de decisiones y de llevar adelante la gestión ordinaria.

Comité de Auditoría

Garantiza el adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno y revisa los informes emitidos para la auditoría interna, la comisión fiscalizadora o cualquier otro contralor.

Comité Integral de Riesgos

Se encarga de consolidar la información de los distintos riesgos, reportarla al Directorio, proponer los niveles de Tolerancia al Riesgo y establecer acciones de mitigación.

Comité de Control y Prevención del Lavado de Dinero y del Financiamiento del Terrorismo

Es responsable por la aplicación y control de las normas de prevención del lavado de dinero y de vigilar el cumplimiento del programa de capacitación y actualización.

Otros comités

- Comité CST
- Comité de Tecnología Informática
- Comité de Seguridad de la Información.
- Comité de Prevención del Lavado de Dinero y del Financiamiento del Terrorismo
- Comité de Ética
- Comité de Crisis
- Comité de Productos e Iniciativas
- Comité de Riesgos Operacionales y Compliance
- Comité de Crédito y Cobranzas-Banca Minorista
- Comité de Crédito de Empresas
- Comité de Crédito de Banca Corporativa y de Inversión
- Comité de Administración de Riesgos Financieros local
- Comité de Remuneraciones e Incentivos Económicos al Personal
- Comité de Control de Riesgo de Crédito
- Comité de Análisis de Previsión de Acciones de Clase
- Comité de Protección de los Usuarios de Servicios Financiero (CPUSF)
- Comité de Gobierno Societario



Delegación de autoridad en temas económicos, ambientales y sociales

Nuestro gobierno delega la gestión de temas económicos, ambientales a través de un proceso que incluye a diversas áreas y comités:

- | Bajo la dirección del Gerente General los comités elaboran lineamientos estratégicos en el marco de nuestro modelo de negocio, que luego serán desarrollados por las áreas comerciales.
- | El área de Sustentabilidad, que depende de la Gerencia de Marketing y la Dirección de Banca Minorista, observa y asegura una gestión transversal de los impactos económicos, sociales y ambientales.
- | Algunos comités contribuyen con su visión especializada para fortalecer la gestión de estos temas.

Información requerida por nuestros organismos reguladores

Cumpliendo con nuestro compromiso de transparencia en la gestión, publicamos en nuestra web institucional el Código de Buenas Prácticas de Gobierno Societario, información vinculada con la estructura y suficiencia del capital regulatorio y la exposición y gestión sobre los diferentes riesgos. Además, es de acceso público la información requerida por la Comisión Nacional de Valores, debido a nuestra condición de Emisor de Títulos Valores, Agente de Liquidación y Compensación Integral y de Sociedad Depositaria de Fondos Comunes de Inversión. Más información.

[Más información](#) 



Gestión integral del riesgo

Tema material: Gestión integral del riesgo
GRI 103-1, 103-2, 103-3
GRI 102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 102-31

La identificación de potenciales amenazas a nuestra actividad y el establecimiento de límites que sean consistentes con la estrategia de negocio constituyen el núcleo de nuestra gestión de riesgos.

Implementamos políticas, procedimientos y metodologías para asegurar el control y garantizar la mayor transparencia.

El lanzamiento de nuevos productos está sujeto al análisis de Compliance y de la Dirección de Riesgos y Créditos, entre otras áreas.

Contamos con herramientas anticorrupción y de prevención de todo acto ilícito, incluyendo lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, que se desarrolla con mayor detalle en el siguiente apartado.

En 2021 incorporamos a la Política de Riesgo Reputacional la clasificación de nivel de riesgo reputacional vinculado a riesgo socioambiental. Además, determinamos que el Comité de Alcance definirá la situación a presentar y el plan de acción correspondiente.



Órganos de ejecución

Nuestra gestión del riesgo está centralizada en la Dirección de Riesgos y Créditos, con la participación de la Asamblea de Accionistas¹⁰.

Asamblea de Accionistas

Observa el cumplimiento de las normas vigentes y evalúa riesgos, impactos y oportunidades económicas, ambientales y sociales, en el marco de los valores de nuestra organización.

Dirección de Riesgos y Créditos

Se encarga de la ejecución integral de la gestión. A través de sus comités, revisa la situación global de riesgo de la compañía y asegura la implementación de una acción integrada, a través de las siguientes funciones:

- | Controlar que la gestión de las carteras de riesgos de mercado y liquidez, crédito y operacional se ajusten a las políticas y normativas vigentes.
- | Optimizar la relación riesgo-rentabilidad de la cartera de consumo, a través del control de políticas de riesgo y crédito.
- | Establecer objetivos interrelacionados para las gerencias de Legales, Compliance, Prevención de Lavado de Activos y Seguridad de la Información, con el fin de asegurar un ambiente integral de control y seguridad para el Banco.
- | Definir las políticas de créditos y realizar un seguimiento crediticio de los clientes respecto de la viabilidad de sus negocios y la capacidad de repago de sus obligaciones.
- | Velar por la correcta aprobación de las operaciones y vigilar la automatización de las decisiones de todo el ciclo de créditos, así como el monitoreo y control permanente de la cartera.



10. Para más información sobre los tipos de riesgos que no refieren a aspectos sociales y/o ambientales, dirigirse a la página 33 del Reporte de Sustentabilidad 2019.

Evaluación de riesgo socioambiental

Analizamos rigurosamente los posibles riesgos ambientales y sociales sobre nuestros clientes y los proyectos que analizamos financiar. El proceso es liderado por la Dirección de Riesgos y Créditos, con la intervención de otras áreas, como Gestión de cartera, Banca créditos, Banca comercial, Gerencia de asuntos legales, Gerencia PLA (Prevención Lavado de Activos), Gerencia de gestión de créditos, Riesgo reputacional y Compliance, Compras, Sustentabilidad y Asuntos institucionales y la Gerencia de Riesgo Socioambiental Corporativo (Itaú Holding).

Los ejecutivos y colaboradores involucrados en el proceso de evaluación de riesgo socioambiental participan de actividades de actualización y formación en entidades como la Asociación de Bancos de la Argentina (ABA) o la Comisión de Ambiente de la Mesa de Finanzas Sostenibles.

Para definir la necesidad de implementar una evaluación de este tipo consideramos los siguientes factores¹¹:

- | Mayor potencial de riesgo socioambiental en las actividades del cliente, como puede ser el caso de producción y comercio de armas de fuego, caza y pesca, deforestación, industria petrolera y minera, y juegos de azar, entre otras. Esta instancia está sujeta a la aprobación del Comité de Crédito local.
- | Clasificación de los factores de riesgo en bajo, medio y alto. Según el caso, interviene el Comité de Crédito o el Comité de Dirección y, teniendo en cuenta el nivel de aprobación del cliente, son reportados a Riesgo Socioambiental Holding. En 2021 implementamos el control de riesgo bajo informado en la Política de Riesgo Reputacional, por el que se verifica en sitios web públicos que no existan riesgos socioambientales asociados al cliente.
- | Evaluación de las transacciones aplicando los Principios de Ecuador a través de un proceso que identifica amenazas de acuerdo con criterios de la legislación nacional y normas de desempeño internacionales, para su posterior mitigación y mantenimiento (monitoreo y reporte de incidentes).

11. Para conocer más sobre nuestro proceso de evaluación socioambiental ver Reporte de Sustentabilidad 2020, páginas 91 y 92.

Categorización de proyectos

Tras la evaluación realizada por **Riesgo Socioambiental Holding**, los proyectos son categorizados de acuerdo con su nivel de impacto:

- I A** (alto impacto socioambiental): Proyectos con principales riesgos o impactos ambientales y sociales adversos significativos, irreversibles y sin precedente, por lo que la transacción es rechazada.
- I B** (medio impacto socioambiental): Proyectos con potenciales riesgos o impactos ambientales y sociales adversos limitados, generalmente localizados en sitios específicos, que son reversibles en la mayoría de los casos y fácilmente mitigables.
- I C** (bajo impacto socioambiental): Proyectos que pueden tener riesgos y/o impactos ambientales y sociales mínimos o adversos, y en cada caso se evalúa la necesidad de elaborar un plan de acción.

La categoría de cada proyecto determina el cumplimiento a seguir y la frecuencia del monitoreo, según se indica en los Principios de Créditos Verdes (Green Loan Principles). En base a estos lineamientos, solicitamos que la información referente al uso de los fondos esté documentada y actualizada anualmente, hasta que la totalidad del préstamo haya sido utilizada. En caso de verificarse algún incumplimiento respecto de los requisitos sociales y ambientales acordados, realizamos la notificación correspondiente a **Riesgo Socioambiental Holding**.



Anticorrupción y prevención de otros actos ilícitos

Tema material: Ética, integridad y transparencia
GRI 205: 103-1, 103-2, 103-3, 205-2, 205-3

Con el compromiso de evitar cualquier acto de lavado de dinero y/o corrupción, nuestra gestión se enmarca en las directrices y estándares definidos en nuestro Código de Ética.

Transparencia en nuestras acciones: Observamos un riguroso cumplimiento de normas y reglamentos, así como la cooperación con autoridades de control.

Mejores prácticas: Realizamos inversiones y practicamos una continua capacitación para mantenernos en línea con estándares nacionales e internacionales en la prevención y combate de los actos ilícitos.

Ambiente de control: Implementamos acciones preventivas y de detección para desalentar los intentos de actos ilícitos.

Gobierno de prevención:

- | Comité de Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- | Comité de Ética
- | Comité de Auditoría
- | Comité de Riesgo Operacional y Compliance
- | Comité de Productos y Nuevas Iniciativas



Prevención y combate de los actos ilícitos

Repudiamos cualquier forma de corrupción mediante la implementación de la Política de Prevención y Combate de los Actos Ilícitos, que está sustentada en los siguientes pilares:

| La prohibición de conceder o recibir ventajas indebidas, financieras o de cualquier naturaleza, directa o indirectamente, con personas y empresas de los sectores público y privado, para facilitar negocios, operaciones o actividades.

| El rechazo y la sanción de cualquier forma de corrupción, soborno, tráfico de influencia, favorecimiento y demás actos ilícitos definidos en nuestro Código de Ética.

Asimismo, cumplimos con estrictos procedimientos que tienen como objetivo reducir y mitigar riesgos de corrupción y otros actos ilícitos

| **Evaluación de riesgos:** Identificamos las amenazas de acuerdo con la situación u operación a analizar, con foco en temas vinculados a personas con exposición política, vínculo familiar o relación directa con el área comercial o de comercio exterior.

| **Conflictos de intereses:** Aplicamos prácticas transparentes, objetivas e imparciales de monitoreo de accionistas y administradores, según reglas aprobadas en asamblea e informadas al mercado.

| **Comunicación y transparencia:** Comunicamos en forma clara, correcta y objetiva para que las partes interesadas puedan tomar decisiones fundamentadas y contamos con mecanismos de prevención para la fuga de informaciones privilegiadas.

| **Rendición de cuentas:** Nuestros estados contables y financieros traducen con rigor y claridad las transacciones efectuadas y realizamos análisis preventivos de nuestros riesgos operativos, financieros, sociales, ambientales y de reputación.

| **Donaciones y patrocinios:** Contamos con controles y procesos que respaldan la transparencia de donaciones y patrocinios, para evitar fines ilícitos.

| **Medición de eficacia:** Las áreas de Auditoría y Compliance verifican anualmente los procesos vinculados a temas de corrupción, prevención del lavado y sanciones; también contamos con procedimientos para fraudes y una línea de denuncia.

| **Capacitación contra ilícitos:** Realizamos capacitaciones y acciones de comunicación dirigidas a los miembros de los órganos de gobierno y demás colaboradores sobre políticas y procedimientos anticorrupción y de prevención de actos ilícitos.

Durante el 2021, todos nuestros colaboradores recibieron capacitación sobre nuestras políticas y procedimientos anticorrupción y no se registraron casos de corrupción.

Nuestros canales de contacto para realizar consultas o comunicar sospechas o evidencias de corrupción son los siguientes:

- _ Compliance Officer local o correo comitedeintegridadeetica@itau-unibanco.com.br, además de otros correos específicos, líneas telefónicas y direcciones postales:
- _ Teléfono: 0800-723-0010
- _ E-mail interno: caja Inspectoría
- _ E-mail externo para proveedores: forneedor_relatos@itau-unibanco.com.br
- _ Correspondencia interna: dirigida a Gerencia de Inspectoría / São Paulo, con dirección Av. Dr. Hugo Beolchi, 900 - piso 1 - Torre Eudoro Villela - São Paulo - SP - CEP: 04310-030





07

Valores y principios que nos guían

Somos una organización dedicada a la satisfacción de los clientes en base a una conducta comercial ética y transparente.



1.	Valores que guían nuestro espíritu transformador	96
2.	Estándares que nos inspiran	97
3.	Competencia justa	100

07.

Valores y principios que nos guían

Información destacada:

- Nuestros valores culturales y el Código de Ética orientan de manera efectiva el comportamiento profesional de todos los colaboradores.
- Promovemos políticas que alienten la competencia justa y combatan las prácticas monopólicas.

Principios del Pacto Global:

- 1, 4, 5 y 6.

Compromisos de Impacto Positivo:

- Transparencia en los informes y comunicación
- Ética en las relaciones y los negocios

Temas materiales:

- Ética, integridad y transparencia.
- Respeto y promoción de los Derechos Humanos.



Valores que guían nuestro espíritu transformador

GRI 102-16

- 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 donde estamos y seguirá guiando nuestra empresa en dirección a nuestros objetivos.
- 3) **Las personas son todo para nosotros:** Todo lo que realizamos lo hacemos con 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.



Estándares que nos inspiran

Temas materiales: Ética y transparencia en el negocio, Respeto y promoción de los Derechos Humanos
GRI 102-17
GRI 406: 103-1, 103-2, 103-3, 406-1

Nuestros estándares de ética y transparencia nos orientan en la búsqueda de resultados diferenciados y sostenibles.

Política de Ética

Todas nuestras acciones están definidas de acuerdo con los comportamientos que promovemos, las conductas que rechazamos y los procedimientos establecidos para la resolución de dudas o conflictos.

- | No corromper la reputación de Itaú ni la dignidad de sus colaboradores.
- | No perjudicar a otras empresas y organizaciones.
- | Decisiones ecológicas y socialmente responsables.
- | Comunicar los desvíos éticos de manera oportuna.

Asimismo, el Programa de Educación Continua en Ética y el Sistema de Compliance Ético constituyen un ámbito de capacitación y actualización para orientar la toma de decisiones de nuestros directores, gerentes, jefes y colaboradores.



Código de Ética

Nuestro Código de Ética constituye la guía de comportamiento que deben cumplir todos los colaboradores de Itaú respecto de actitudes apropiadas y consistentes con nuestros valores. Contiene un mensaje claro y objetivo basado en cuatro pilares estratégicos:

- | Nuestra identidad corporativa.
- | Cómo interactuamos con el público con que nos relacionamos.
- | Buena fe y postura profesional.
- | Cómo administramos los conflictos de intereses.

Aprobado por Itaú Unibanco Holding, el documento tiene carácter educativo y disciplinario y es de público acceso para colaboradores y grupos de interés.

más información



Comité de Ética

Nuestro Comité de Ética evalúa periódicamente los lineamientos del Código de Ética y determina acciones para promover los estándares de conducta. En la misma línea, delibera sobre consultas o denuncias elevadas por la consultoría de Ética, el equipo de Compliance Denuncias y el equipo de Recursos Humanos Denuncias.

- | Líder: Gerente General
- | Participantes: Director de Finanzas, Director de Personas, Productos y Operaciones, Directora de Riesgos y Créditos, Director Estatutario, Director de Auditoría interna, Gerente de Prevención de Lavado de Dinero, Gerente de Legales.

Disponemos de varios canales autorizados para las comunicaciones por temas de ética e integridad.

Correos de Itaú Argentina:

rrhh.denuncias@itau.com.ar

compliance.denuncias@itau.com.ar

comité.etica@itau.com.ar

Otros correos de Itaú Holding:

Inspectoría de Casa Matriz: inspetoria@itau-unibanco.com.br

Comité de Auditoría de Casa Matriz:

comite.auditoria.iuh@itau-unibanco.com.br

- | Correos para casos donde pueda existir un conflicto de interés en los canales locales prioritarios, o denuncias o pedidos relacionados con CEOs internacionales y Heads responsables por las operaciones y expatriados:

ombudsman@ombudsman.itauunibanco.com.br

ombudsman.itub@terra.com.br

El valor de las personas

Las normas y procedimientos que forman parte de nuestro Código de Ética promueven el respeto individual y colectivo de todas las personas y enmarcan nuestro compromiso contra todo tipo de discriminación, acoso, prejuicio y condiciones de trabajo indignas.

- Rechazamos la discriminación por cuestiones de género, cultura o etnia, raza o color de piel, condición social, religión, edad, estado civil, orientación sexual, convicciones políticas o filosóficas, características físicas permanentes o temporales, discapacidades y otros.
- Prohibimos explícitamente el trabajo infantil y el trabajo forzoso.
- Promovemos una educación inclusiva, porque consideramos que la formación infantil es la base del desarrollo económico de las comunidades.
- Nuestros proveedores deben adherir a los Principios de Ecuador y todos nuestros contratos incluyen cláusulas generales referentes a los Derechos Humanos.
- Observamos y capacitamos a nuestro personal de seguridad respecto de una conducta adecuada para proteger la integridad de operaciones y clientes.

En 2021 no registramos ningún caso de discriminación y por lo tanto no fue necesario emprender ninguna acción correctiva.



Competencia justa

GRI 206: 103-1, 103-2, 103-3, 206-1

Para Itaú es muy importante que clientes y consumidores puedan ejercer su derecho a la libre elección, por lo que respaldamos las políticas públicas que incentivan la competencia y combaten las prácticas monopólicas.

- | Rechazamos las prácticas que privilegian a unas empresas en perjuicio de otras y la formación de carteles que someten el mercado.
- | Defendemos el respeto por la propiedad intelectual y rechazamos la utilización de información de la competencia sin su autorización expresa.

A través de nuestra área de Compliance, el programa de monitoreo y testeo anual y el sector de Riesgo y Controles Operativos realizamos controles regulares para garantizar la eficacia de nuestra gestión en asuntos de competencia desleal y prácticas monopólicas.

Durante el período reportado no recibimos ninguna notificación por acciones jurídicas relacionadas con actos de competencia desleal, como así tampoco por infracciones a la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia por parte de nuestra organización.

Política contra acciones desleales

En línea con nuestro Código de Ética definimos las bases para orientar a nuestros colaboradores en la prevención de infracciones comerciales, procurando evitar las siguientes acciones:

- | Realizar una discriminación injustificada de precios, de proveedores o de consumidores.
- | Bloquear fuentes de insumos o de canales de distribución.
- | Promover el cierre del mercado.
- | Rechazar de forma injustificada una contratación.
- | Cerrar de forma injustificada una relación comercial.





08

Gestión responsable de la Cadena de Valor

Trabajamos en conjunto con nuestros socios comerciales para alcanzar un mutuo desarrollo en el marco de las mejores prácticas sustentables. En esta línea, nuestras políticas y procesos se enfocan en la transparencia de la gestión del abastecimiento y las iniciativas para contribuir a mejorar el desempeño socio ambiental de nuestros proveedores.



1.	Cadena de suministro y abastecimiento	103
2.	Inspirar un desempeño más sustentable	106

08.

Gestión responsable de la Cadena de Valor

Información destacada:

- Realizamos reuniones con Casa Matriz para intercambiar mejores prácticas en temas de adquisición y abastecimiento.
- Desarrollamos una serie de capacitaciones a proveedores con especialistas en temas de sustentabilidad.
- Continuamos fortaleciendo la medición de nuestro desempeño con la implementación de KPIs específicos.

Principios del Pacto Global:

- 2, 9 y 10.

Compromisos de Impacto Positivo:

- Gestión Responsable de los Recursos.
- Ética en las relaciones y los negocios.

Temas materiales:

- Respeto y promoción de los Derechos Humanos.
- Gestión responsable de la cadena de valor.



Cadena de suministro y abastecimiento

Tema material: Gestión responsable de la cadena de valor
 GRI 102-9
 GRI 204: 103-1, 103-2, 103-3, 204-1

Porque buscamos construir una relación de mutua confianza con nuestros proveedores y socios en la cadena de suministro, la gestión del abastecimiento se enfoca en el comportamiento profesional ético y la transparencia en el cumplimiento de todos los aspectos contractuales, a través de una serie de estándares que regulan la actividad del área: Política de Compras, Manual de Compras, Manual de Homologación, Código de Ética y Código de Relaciones con Proveedores.

Nuestra cadena de suministro en 2021

802
proveedores contratados

97.33%
de nuestras compras y contrataciones son locales

2.396
órdenes de compra emitidas

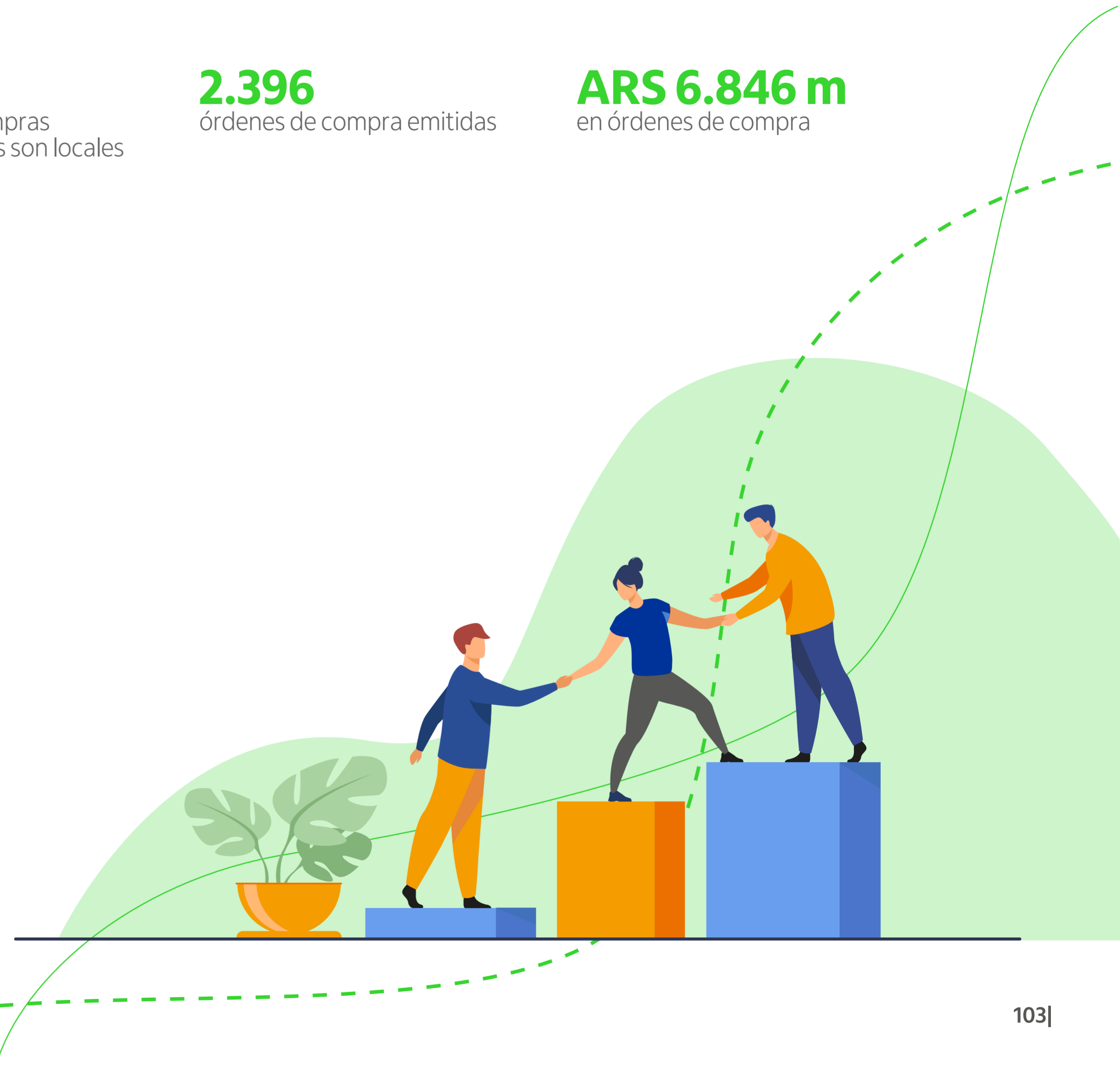
ARS 6.846 m
en órdenes de compra

Acuerdos comerciales estratégicos



Compras de soporte

- Transporte de Caudales (Brinks, Prosegur; Ducit)
- Correo (OCA, OCASA)
- Alquileres de edificios centrales y sucursales
- Mantenimiento de equipos (IBM, Hitachi, TDI)
- Mantenimiento de Software (IBM, Microsoft)



Prácticas de adquisición

Todas las operaciones de adquisición se realizan de acuerdo con los procedimientos internos establecidos y cumplen con estándares de seguimiento y de seguridad.

La Gerencia de Compras centraliza la gestión de las adquisiciones de productos y servicios, con equipos de Vendor Management y Gestión de Compras coordinados por el gerente del área.

Nuestro Portal de compras itau.com.ar/proveedores es de público acceso y contiene toda la información necesaria sobre compras y proveedores.

Un canal de denuncias está disponible para que nuestros proveedores puedan informar sobre cualquier situación de fraudes, desvíos de conducta, posturas anti-éticas u otros perjuicios: comite.etica@itau.com.ar

Estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades para la selección y contratación de nuestros proveedores. Nos encontramos analizando la posibilidad de formalizar en nuestra política de compras una valoración adicional en el proceso de selección de proveedores, a aquellos que demuestren un desempeño sustentable (aunque no presente la mejor propuesta económica).

Abastecimiento y selección de proveedores

Nuestra cadena de suministro está compuesta mayoritariamente por proveedores nacionales, lo que representa un aporte para el desarrollo de las comunidades locales.

Proceso de abastecimiento

- Generamos la solicitud.
- Cursamos la aprobación, según monto y tipo de compra.
- Asignamos el comprador.
- Enviamos invitaciones para participar de la licitación.
- Evaluamos propuestas y negociaciones.
- Avanzamos con la adjudicación y firma del contrato.
- Generamos y aprobamos la orden de compra.

Selección de proveedores

- Investigamos cuáles son los principales proveedores del mercado.
- Recibimos sugerencias de nuestros usuarios internos.
- Consultamos con otros bancos o realizamos un benchmarking.
- Revisamos nuestra base de proveedores y contrataciones históricas similares.
- Consultamos a las marcas por recomendaciones de partners.
- Pedimos a los candidatos referencias de otros trabajos afines.
- Homologamos a los proveedores mediante formularios como el de sustentabilidad.



Evaluación de nuestra gestión

Analizamos nuestro desempeño a través de una serie de recursos que nos permiten definir pautas de mejora continua.

- | Informes mensuales con KPIs específicos, tales como plazos en el proceso de adquisición, cantidad de órdenes emitidas, monto gestionado por área y por comprador, entre otros.
- | Auditorías cada dos años.
- | Benchmarking con otros bancos para compras de montos altos.
- | Encuesta anual de satisfacción al cliente interno.
- | Gran benchmarking bi-anual con otros bancos para relevar proveedores.



Inspirar un desempeño más sustentable

Tema material: Respeto y promoción de los Derechos Humanos:
GRI 308:103-1, 103-2, 103-3, 414: 103-1, 103-2, 103-3

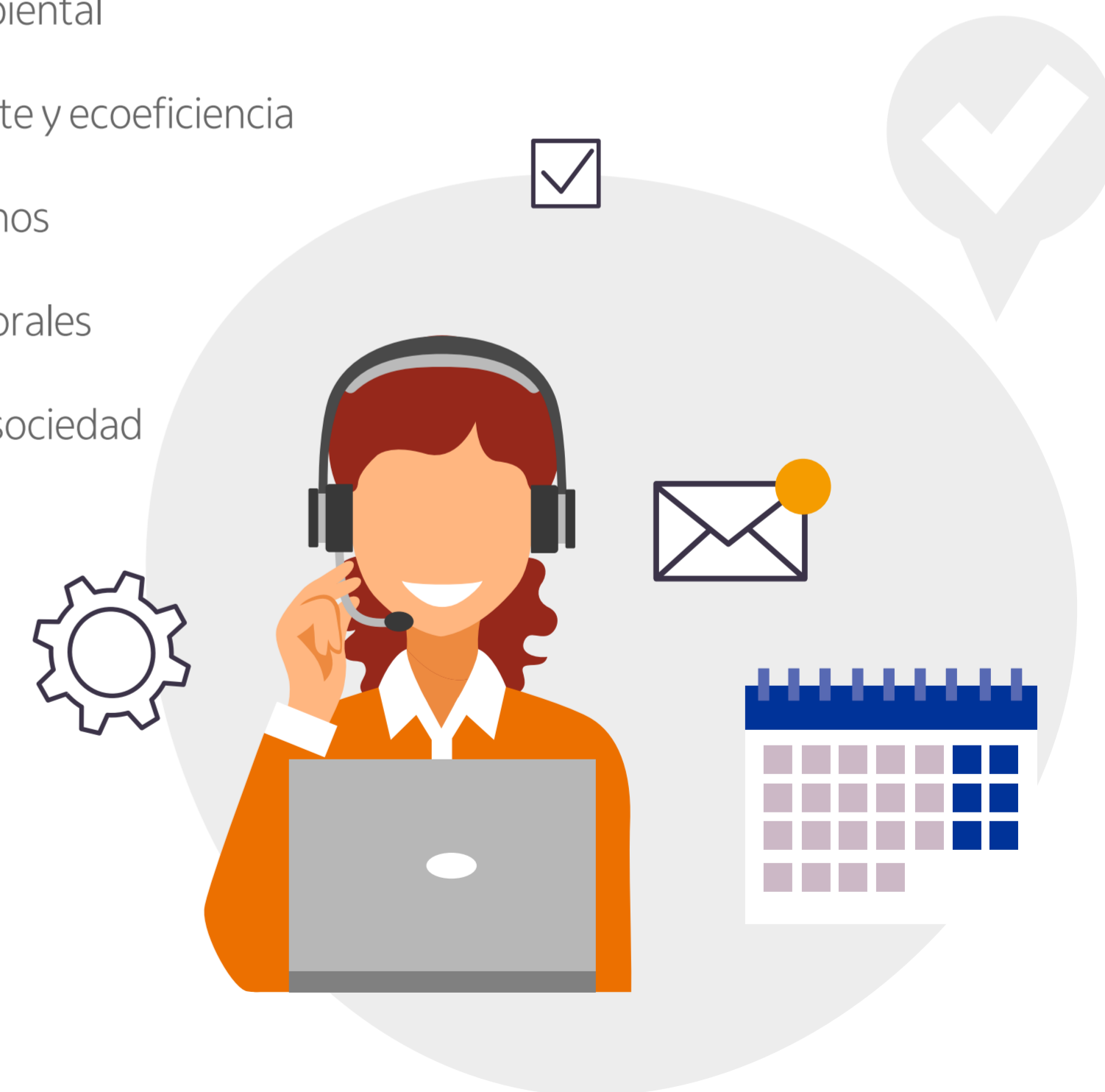
Las empresas que integran nuestra cadena de suministro deben compartir nuestro compromiso con la sustentabilidad y ser capaces de desarrollar una gestión responsable con el medio ambiente y la sociedad, como así también cumplir con las normativas en materia de derechos humanos y condiciones laborales. De nuestra parte, contribuimos a inspirar un desempeño más sustentable a través de diferentes iniciativas:

- | Rechazamos el trabajo infantil, condiciones de esclavitud y el acoso moral y sexual.
- | No aceptamos el incumplimiento de las leyes laborales, previsionales, contractuales, y las firmadas en acuerdos y convenciones colectivas de trabajo.
- | Solicitamos que se nos informe sobre cualquier violación de los derechos humanos, a través de Canal de Denuncias para Proveedores.
- | Alentamos a nuestros proveedores a realizar acciones responsables con el medio ambiente y junto a las comunidades.

Homologación de proveedores

En el proceso de homologación revisamos que el desempeño sustentable de nuestros socios comerciales se encuentre en línea con nuestros estándares, a través de una declaración jurada sobre buenas prácticas en los siguientes aspectos:

- | Conducta ética
- | Origen y evolución de los resultados financieros
- | Riesgo socioambiental
- | Cuidado ambiente y ecoeficiencia
- | Derechos humanos
- | Condiciones laborales
- | Desarrollo de la sociedad





09

Cuidado del medioambiente

Nuestra gestión de cuidado ambiental está enfocada en la reducción de los impactos generados por nuestras operaciones en base a tres pilares fundamentales: uso eficiente de los recursos, concientización y sensibilización ambiental y gestión de los residuos.



1.	Uso eficiente de los recursos	109
2.	Gestión de residuos	111
3.	Huella de carbono	112

09.

Cuidado del medioambiente

Información destacada:

- En el marco de la transformación de la banca minorista continuamos implementando mejoras tecnológicas en todas nuestras sucursales para alcanzar un consumo eléctrico más eficiente.
- Adherimos al Programa de Economía Circular de la ciudad de Buenos Aires e inscribimos a nuestras sucursales y Edificios Centrales localizados en esa ciudad como generadores de residuos peligrosos.
- Capacitamos a colaboradores y proveedores sobre el correcto uso de los cestos para la separación y reciclado de residuos.

Principios del Pacto Global:

- 7 y 8.

Compromisos de Impacto Positivo:

- Gestión Responsable de los Recursos.

Tema material:

- Gestión ambiental.



Uso eficiente de los recursos

Tema material: Gestión ambiental
GRI 301, 302: 103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4

Buscamos reducir el consumo de materiales, energía y agua para mitigar nuestro impacto en el medioambiente.

En 2021 comenzamos a medir los consumos de agua de nuestras sucursales y oficinas centrales. Con un consumo registrado de 52.151 m³ a través de las facturas de agua, se trata de una primera línea base y un punto de partida para la gestión y mejora continua de este recurso tan importante.

Consumo responsable de materiales

Realizamos un consumo responsable de papel, tóner y plásticos, que son los materiales más utilizados en nuestras operaciones. Durante 2021 continuamos con el compromiso de evitar impresiones que no sean imprescindibles y de incrementar el uso de vasos reutilizables y sustentables (Eco Vaso) para reducir la opción descartable.

También somos cuidadosos en el uso de los productos relacionados al mantenimiento de nuestras instalaciones, como aceites, sólidos contaminados con aceites (filtros, trapos, material absorbente, etc.), lámparas, pinturas y tóner, baterías ácidas y gases refrigerantes.

Eficiencia energética

Seguimos implementando mejoras tecnológicas y medidas de ahorro para optimizar un consumo energético más eficiente.

- | Aplicación de tecnología LED en las sucursales reformadas en el marco de la transformación de la banca minorista.
- | Uso de iluminación mínima en sucursales, tras la realización de un relevamiento, identificación y rotulado de los circuitos eléctricos para mejorar el apagado.
- | Control de la iluminación y aire acondicionado en áreas centrales, limitando su utilización a los sectores donde efectivamente hay colaboradores trabajando.
- | Mantenimiento preventivo de equipos de aire acondicionado y grupos electrógenos.



Gracias a la implementación de tecnología LED, en 2021 ahorramos un total de 60.283 kw en el consumo de energía eléctrica de nuestras sucursales Las Heras, Alto Palermo, Paraná, Viamonte, Puerto Madero, Lavalle, Centro y Barracas de la ciudad de Buenos Aires.

Consumo energético

En 2021 mejoramos los registros que realizamos mensualmente sobre el consumo de electricidad, gas y combustible utilizado en los grupos electrógenos y vehículos. En el caso de la energía eléctrica y el gas natural, comenzamos a registrar los consumos reales¹², razón por la cual se pueden observar variaciones en los consumos. Asimismo, en el registro de gasoil incluimos el combustible de camiones de caudales y vehículos utilizados por personal de seguridad.

Consumo de fuentes de energía no renovable	Consumo en su medida original	Consumo 2021 (GJ)	Consumo 2020 (GJ)	Consumo 2019 (GJ)
Energía eléctrica	7.097.225 kWh	25.550 GJ	19.932,20 GJ	26.683,45 GJ
Gas natural	18.000 m ³	702 GJ	2,34 GJ	-
Generadores	3.842 litros	140 GJ	271 GJ	442 GJ
Total consumo energético dentro de la organización		26.392 GJ		
Gasoil	17.200 litros	626 GJ	No se realizó la medición	No se realizó la medición
Total consumo energético dentro de la organización		626 GJ		

12. En reportes anteriores los consumos de electricidad y gas natural eran estimados en función de los metros cuadrados y la cantidad de personas.
 13. No se consideran 1600 m² de BBA cuyos pisos fueron desocupados durante el primer trimestre del 2021.

Durante 2022 incluiremos el reporte de los viajes que realiza el personal de seguridad en taxis y remises en el marco de las aperturas y recorridas de sucursales.

Alcance de los datos

- Energía eléctrica: Casa Central Colonos, Reconquista 590 y sucursales.
- Gas natural: Volumen de gas real obtenido de las facturas de las compañías proveedoras.
- Gasoil: Estimaciones reportadas por Seguridad y Tesorería General.
- Generadores: Grupos electrógenos que se ponen en marcha ante eventuales cortes de suministro eléctrico o contingencias en sucursales.

Las equivalencias utilizadas para los cálculos fueron las siguientes:

- 1 m³ de gas natural es igual a 0,0390 GJ.
- 1 KWh es igual a 0,0036 GJ.
- 1 litro de gasoil es igual a 0,0364 GJ.
- 1 litro de nafta es igual a 0,0330 GJ.

Intensidad energética

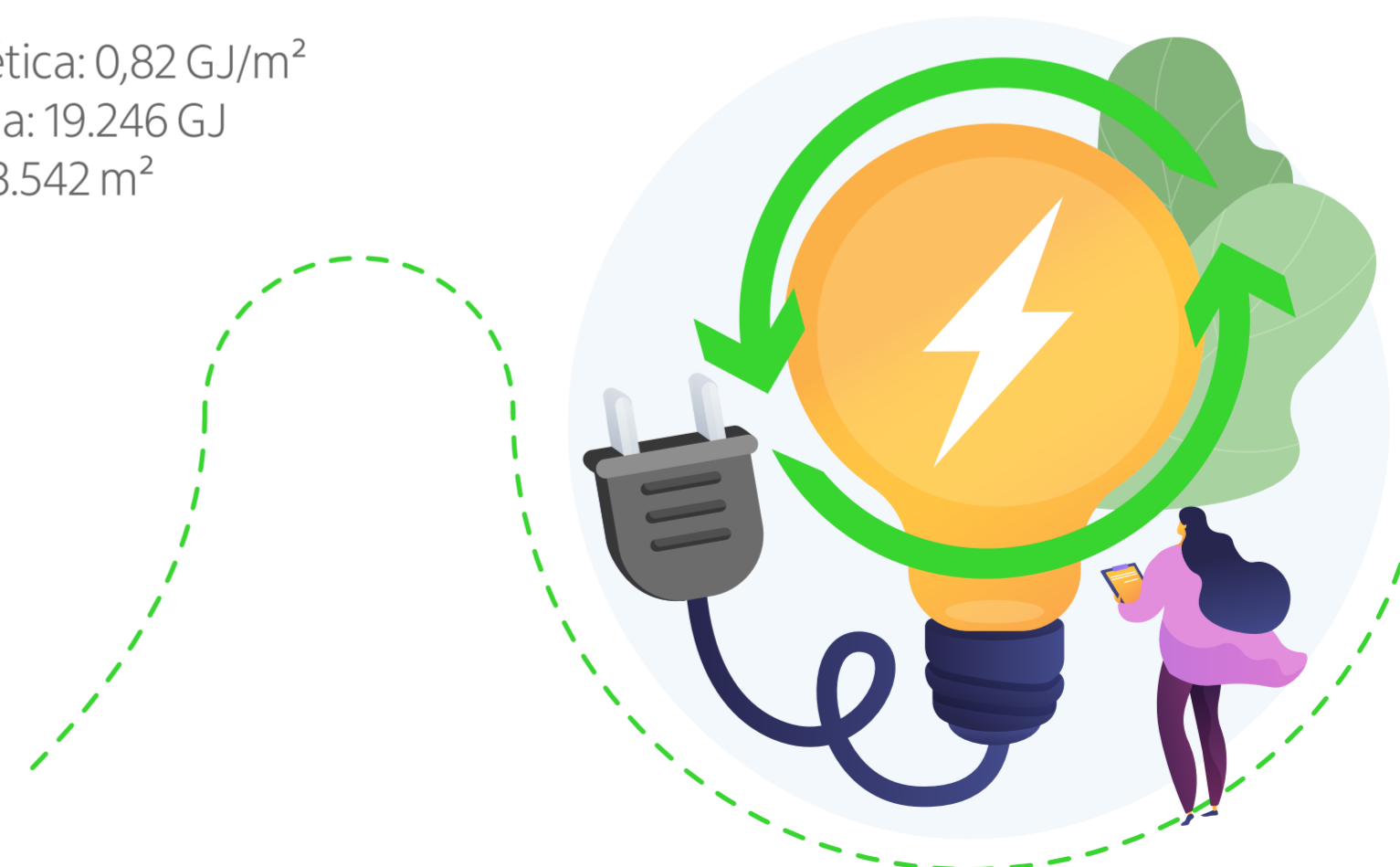
La intensidad energética busca reflejar la eficiencia en el consumo de energía a partir de una medida promedio en relación a un nivel de actividad o superficie.

Edificios centrales:

- Intensidad energética: 0,53 GJ/m²
- Energía consumida: 6.303 GJ
- Superficie total¹³ 11.888 m²

Sucursales:

- Intensidad energética: 0,82 GJ/m²
- Energía consumida: 19.246 GJ
- Superficie total: 23.542 m²



Gestión de los residuos

Nuestra gestión se enfoca en el reciclado y la reutilización de papel y residuos electrónicos (RAEE), lo que incluye computadoras y derivados del mantenimiento de nuestras operaciones, como baterías, luminarias, aceites, pinturas, tintas o combustibles.

En 2021 adherimos al Programa de Economía Circular de la Ciudad de Buenos Aires, mediante el entregamos todos nuestros residuos reciclables a las cooperativas de recuperadores urbanos.

También inscribimos a nuestras sucursales de la ciudad de Buenos Aires y Edificios Centrales como generadores de residuos peligrosos. Para su correcta disposición, colocamos cestos diferenciados en nuestras instalaciones.

Formamos parte del programa **Ciudad Verde**, del Gobierno de la ciudad de Buenos Aires, que nos certifica como empresa de gestión integral de residuos de oficina.

En 2021 profundizamos las acciones de formación y concientización sobre la gestión adecuada de residuos:

- Capacitamos a 30 Gerentes de Sucursales sobre reciclado y uso correcto de los cestos identificados por color y descripción que están ubicados en los espacios de trabajo.
- Brindamos charlas de formación sobre separación y reciclado de residuos al equipo que realiza el mantenimiento y limpieza en los edificios y sucursales.



Huella de carbono

Continuamos trabajando para reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones y, en ese marco, la huella de carbono representa un indicador clave.

En 2021 ampliamos la medición de GEI, incluyendo los gases CO2 por Fire Extinguisher (1.557 kg), HCFC-141b (14 Kg), HCFC-22 (489 kg) y HFC-410A (227 Kg).

La medición de la huella de carbono y su compensación total se gestionan desde nuestra Casa Matriz.

El principal factor que incidió en el crecimiento de las emisiones de Alcance 1 fue el aumento de la combustión “estacionaria”, tanto en el consumo de gas natural para calefacción como de gasoil para grupos electrógenos. Sin embargo, la disminución en el valor absoluto de las emisiones se produjo debido a la disminución en el consumo de electricidad.



Emisiones de Gases de efecto Invernadero en TnCO2 Eq

Año	Emisiones directas Alcance 1	Otras emisiones indirectas Alcance 2	Total general
2019	536	3.439	3.974
2020	444	2.839	3.283
2021	485	2.630	3.115



10.

Índice de contenidos GRI



ESTÁNDAR GRI

TÍTULO DEL CONTENIDO

RESPUESTA

OMISIÓN

CONTENIDOS GENERALES

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016

Perfil de la organización

102-1	Nombre de la organización	Somos Itaú Argentina 🇦🇷	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Somos Itaú Argentina 🇦🇷 Soluciones que nos acercan 🇦🇷	
102-3	Ubicación de la sede	Somos Itaú Argentina 🇦🇷	
102-4	Ubicación de las operaciones	Somos Itaú Argentina 🇦🇷	
102-5	Propiedad y forma jurídica	Banco Itaú es una sociedad de capital cerrado que no efectúa oferta pública de sus acciones.	
102-6	Mercados servidos	Somos Itaú Argentina 🇦🇷 Soluciones que nos acercan 🇦🇷	
102-7	Tamaño de la organización	Somos Itaú Argentina 🇦🇷 Desempeño económico y solvencia 🇦🇷 Las personas de Itaú 🇦🇷 Soluciones que nos acercan 🇦🇷	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Las personas de Itaú 🇦🇷	
102-9	Cadena de suministro	Cadena de suministro y abastecimiento 🇦🇷	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Cambios en las operaciones o en su ubicación, incluidos aperturas, cierres y expansiones de instalaciones: cierre de dos sucursales: Botánico y Tribunales, como parte del nuevo modelo de atención. Cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital: No hubo."	
102-11	Principio o enfoque de precaución	Gestión integral del riesgo 🇦🇷	
102-12	Iniciativas externas	Afiliación a asociaciones 🇦🇷	
102-13	Afiliación a asociaciones	Afiliación a asociaciones 🇦🇷	
Estrategia			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje del CEO 🇦🇷	
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Gestión integral del riesgo 🇦🇷	
Ética e integridad			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Valores que guían nuestro espíritu transformador 🇦🇷	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Estándares que nos inspiran 🇦🇷	
Ética e integridad			
102-18	Estructura de gobernanza	Estructura y procesos de nuestro Gobierno 🇦🇷	
102-19	Delegación de autoridad	Estructura y procesos de nuestro Gobierno 🇦🇷	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Estructura y procesos de nuestro Gobierno 🇦🇷	



ESTÁNDAR GRI

TÍTULO DEL CONTENIDO

RESPUESTA

OMISIÓN

CONTENIDOS GENERALES

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016

Perfil de la organización

102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Cualquier persona u Organización puede enviar consultas y/o comentarios sobre temas económicos, sociales y ambientales, así como la gestión de Itaú a la casilla de correo electrónico sustentabilidad@itau.com.ar. Las mismas serán analizadas por la Gerencia de Marketing y Sustentabilidad y podrán ser derivadas a otras Gerencias o Comités en función del tema.	
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Estructura y procesos de nuestro Gobierno 🇨🇦	
102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Gestión integral del riesgo 🇨🇦	
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gestión integral del riesgo 🇨🇦	
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Gestión integral del riesgo 🇨🇦	

Participación de los grupos de interés

102-40 Lista de grupos de interés	Nuestros grupos de interés 🇨🇦	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	93% (1.441 personas)	
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Nuestros grupos de interés 🇨🇦	
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Materialidad 🇨🇦	
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Materialidad 🇨🇦	

Prácticas para la elaboración de informes

102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Elaboración y metodología 🇨🇦	
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Materialidad 🇨🇦	
102-47 Lista de temas materiales	Materialidad 🇨🇦	
102-48 Reexpresión de la información	En informes anteriores, los datos correspondientes al consumo de energía eléctrica y gas eran estimados. A partir del presente Reporte, los datos se corresponden a cuantificaciones reales en función de los consumos declarados en las facturas de los proveedores correspondientes.	
102-49 Cambios en la elaboración de informes	Para el periodo 2021 (01/01/2021 al 31/12/2021) se actualizaron los temas materiales de acuerdo a los resultados de un nuevo proceso de consulta con los grupos de interés. En el ejercicio de Materialidad 2020, se tuvieron en cuenta los promedios generales de las respuestas de los grupos de interés para priorizar los temas. En esta oportunidad, se contemplaron los promedios ponderados asignando el mismo valor a cada grupo participante de la encuesta.	
102-50 Periodo objeto del informe	Elaboración y metodología 🇨🇦	
102-51 Fecha del último informe	Enero a diciembre de 2020	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Elaboración y metodología 🇨🇦	
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Elaboración y metodología 🇨🇦	
102-55 Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI 🇨🇦	
102-56 Verificación externa	El reporte no contempla verificación externa. La información ha sido revisada y validada por las áreas de Itaú.	



ESTÁNDAR GRI	TÍTULO DEL CONTENIDO	RESPUESTA	OMISIÓN
TEMAS MATERIALES			
SERIE ECONÓMICA			
Desempeño económico			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Desempeño económico y solvencia 🌟	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Desempeño económico y solvencia 🌟	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Desempeño económico y solvencia 🌟	
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño económico y solvencia 🌟	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	A nivel Holding se está avanzando y abordando el tema, pero aún no se encuentra implementado.	
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Además del plan de prestaciones establecido según la legislación laboral, no existe un fondo independiente para tal propósito para sus colaboradores.	
	201-4 Asistencia financiera recibida del Gobierno	No se recibió asistencia financiera por parte del Gobierno.	
Impactos económicos indirectos			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Educación 🌟 Inclusión financiera 🌟 Apoyo a emprendedores 🌟	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Educación 🌟 Inclusión financiera 🌟 Apoyo a emprendedores 🌟	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Educación 🌟 Inclusión financiera 🌟 Apoyo a emprendedores 🌟	
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Educación 🌟 Inclusión financiera 🌟 Apoyo a emprendedores 🌟	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Educación 🌟 Inclusión financiera 🌟 Apoyo a emprendedores 🌟	
Prácticas de adquisición			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cadena de suministro y abastecimiento 🌟	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cadena de suministro y abastecimiento 🌟	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cadena de suministro y abastecimiento 🌟	
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Cadena de suministro y abastecimiento 🌟	

ESTÁNDAR GRI	TÍTULO DEL CONTENIDO	RESPUESTA	OMISIÓN
Anticorrupción			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Anticorrupción y prevención de otros actos ilícitos 🇵🇷	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Anticorrupción y prevención de otros actos ilícitos 🇵🇷	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Anticorrupción y prevención de otros actos ilícitos 🇵🇷	
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Anticorrupción y prevención de otros actos ilícitos 🇵🇷	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Anticorrupción y prevención de otros actos ilícitos 🇵🇷	
Competencia desleal			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Competencia justa 🇵🇷	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Competencia justa 🇵🇷	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Competencia justa 🇵🇷	
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Competencia justa 🇵🇷	
SERIE AMBIENTAL			
Energía			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Uso eficiente de los recursos 🇵🇷	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Uso eficiente de los recursos 🇵🇷	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Uso eficiente de los recursos 🇵🇷	
GRI 302: ENERGÍA 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Uso eficiente de los recursos 🇵🇷	
	302-3 Intensidad energética	Uso eficiente de los recursos 🇵🇷	
	302-4 Reducción del consumo energético	Uso eficiente de los recursos 🇵🇷	
Evaluación ambiental de proveedores			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Inspirar un desempeño más sustentable 🇵🇷	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Inspirar un desempeño más sustentable 🇵🇷	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Inspirar un desempeño más sustentable 🇵🇷	
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales		Información no disponible

ESTÁNDAR GRI	TÍTULO DEL CONTENIDO	RESPUESTA	OMISIÓN
SERIE SOCIAL			
Empleo			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Las personas de Itaú 🌍	Personas que transforman
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Las personas de Itaú 🌍	Personas que transforman
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Las personas de Itaú 🌍	Personas que transforman
GRI 401: EMPLEO 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Ver Nota 1	
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Cerca de nuestros colaboradores 🌍	Personas que transforman
	401-3 Permiso parental	Cerca de nuestros colaboradores 🌍	Personas que transforman
Formación y enseñanza			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Desarrollo profesional 🌍	Personas que transforman
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Desarrollo profesional 🌍	Personas que transforman
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Desarrollo profesional 🌍	Personas que transforman
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Desarrollo profesional 🌍 Ver Nota 2	Personas que transforman
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Desarrollo profesional 🌍	Personas que transforman
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Desarrollo profesional 🌍 Ver Nota 2	Personas que transforman
Diversidad e igualdad de oportunidades			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Diversidad e igualdad de oportunidades 🌍	Personas que transforman
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Diversidad e igualdad de oportunidades 🌍	Personas que transforman
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Diversidad e igualdad de oportunidades 🌍	Personas que transforman
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Las personas de Itaú 🌍	Personas que transforman
No discriminación			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Estándares que nos inspiran 🌍	Valores y principios que nos guían
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Estándares que nos inspiran 🌍	Valores y principios que nos guían
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Estándares que nos inspiran 🌍	Valores y principios que nos guían
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Estándares que nos inspiran 🌍	Valores y principios que nos guían

ESTÁNDAR GRI	TÍTULO DEL CONTENIDO	RESPUESTA	OMISIÓN
Comunidades locales			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Educación 🇨🇦 Inclusión financiera 🇨🇦 Apoyo a emprendedores 🇨🇦	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Educación 🇨🇦 Inclusión financiera 🇨🇦 Apoyo a emprendedores 🇨🇦	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Educación 🇨🇦 Inclusión financiera 🇨🇦 Apoyo a emprendedores 🇨🇦	
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Educación 🇨🇦 Inclusión financiera 🇨🇦 Apoyo a emprendedores 🇨🇦	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	No se detectaron impactos negativos significativos reales y/o potenciales en las comunidades locales.	
Evaluación social de los proveedores			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Inspirar un desempeño más sustentable 🇨🇦	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Inspirar un desempeño más sustentable 🇨🇦	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Inspirar un desempeño más sustentable 🇨🇦	
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		Información no disponible
Marketing y etiquetado			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Experiencia integral del cliente 🇨🇦	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Experiencia integral del cliente 🇨🇦	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Experiencia integral del cliente 🇨🇦	
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Experiencia integral del cliente 🇨🇦	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Experiencia integral del cliente 🇨🇦	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Experiencia integral del cliente 🇨🇦	
Privacidad del cliente			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Seguridad de la información 🇨🇦	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Seguridad de la información 🇨🇦	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Seguridad de la información 🇨🇦	
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Seguridad de la información 🇨🇦	

ESTÁNDAR GRI	TÍTULO DEL CONTENIDO	RESPUESTA	OMISIÓN
Soluciones digitales			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Más innovación. Más inclusión 🇨🇵	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Más innovación. Más inclusión 🇨🇵	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Más innovación. Más inclusión 🇨🇵	
	Evolutivo Usuarios digitales	Más innovación. Más inclusión 🇨🇵	
	Evolutivo de uso de canales digitales	Más innovación. Más inclusión 🇨🇵	
	Cantidad de clientes que operan a través de más de un canal	Más innovación. Más inclusión 🇨🇵	
Financiamiento con impacto social y ambiental positivo			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Financiamiento con impacto positivo 🇨🇵	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Financiamiento con impacto positivo 🇨🇵	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Financiamiento con impacto positivo 🇨🇵	
	Principales impactos económicos, sociales y ambientales	Financiamiento con impacto positivo 🇨🇵	
	Monto de la financiación a ser otorgada por Itaú	Financiamiento con impacto positivo 🇨🇵	
Gestión integral del riesgo			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Gestión integral del riesgo 🇨🇵	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión integral del riesgo 🇨🇵	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Gestión integral del riesgo 🇨🇵	
Salud y cuidado de las personas			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cerca de nuestros colaboradores 🇨🇵	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cerca de nuestros colaboradores 🇨🇵	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cerca de nuestros colaboradores 🇨🇵	

Nota 1**Nuevas contrataciones durante 2021**

Por sexo	Cantidad	Tasa de contratación (%)
Mujeres	79	5,00%
Hombres	106	7,00%
Total	185	12%

Rotación durante 2021

Por sexo	Cantidad	Tasa de contratación (%)
Mujeres	50	3,00%
Hombres	94	6,00%
Total	144	9%

Por edad	Cantidad	Tasa de contratación (%)
Menores de 30 años	112	7,00%
Entre 30 y 50 años	72	5,00%
Mayores de 50 años	1	0,00%
Total	185	12%

Por edad	Cantidad	Tasa de contratación (%)
Menores de 30 años	20	1,00%
Entre 30 y 50 años	107	7,00%
Mayores de 50 años	17	1,00%
Total	144	9%

Nota 2**Media de horas de formación al año por categoría y género**

Número total de horas de formación al año proporcionadas a los empleados		Mujeres	Hombres	Total
Categoría laboral	Directivos	481	757	1.238
	Mandos medios	4904	9054	13.958
	Administrativo	10197	13090	23.287
	Comercial y operacional	2558	2444	5.002
Media de horas de formación al año proporcionadas a los empleados				27,98
Categoría laboral	Directivos	0,03	0,05	0,80
	Mandos medios	0,35	0,65	8,98
	Administrativo	0,73	0,94	14,99
	Comercial y operacional	0,18	0,18	3,22
Media de horas de formación al año proporcionadas a MUJERES				11,5
Media de horas de formación al año proporcionadas a HOMBRES				14,2

La información sobre la evolución de las horas de capacitación posee una diferencia respecto a la presentada en el Reporte de Sustentabilidad 2020. Esto se debe a que:

- Existe un defasaje entre el cierre del año y la carga de las últimas capacitaciones.
- Se ha implementado un cambio de criterio a la hora de considerar una capacitación que está en curso (principalmente capacitaciones de larga duración). Antes se consideraba fecha de finalización de la capacitación, a partir del año pasado comenzamos a considerar fecha de inicio.

Evaluaciones de desempeño por categoría laboral y sexo

Categoría laboral	Mujeres	Hombres
Directivos	1	6
Mandos medios	97	164
Administrativo	339	448
Comercial y operacional	252	247
Total	689	865



Transformar la experiencia financiera
para un desarrollo más inclusivo

