



Reporte de Sustentabilidad

2021

Banco Itaú Paraguay S.A.

1. Contexto

Sobre este Reporte

Desde nuestro compromiso con la rendición de cuentas y la transparencia, presentamos el 12° Reporte de Sustentabilidad de Banco Itaú Paraguay S.A. que en esta edición refleja la gestión que hemos realizado desde el 1° de enero hasta el 31 de diciembre del año 2021.

Desde hace más de una década, esta herramienta nos permite compartir públicamente informaciones sobre nuestro desempeño social, ambiental y económico, poniéndolas a disposición de todos los grupos de interés con los que interactuamos. Además, dentro de la sección “Ciudadanía Corporativa”, incluimos una síntesis de las acciones desarrolladas por la Fundación Itaú en los ámbitos de educación y cultura, que son sus principales ejes de acción.

Para la estructuración de este informe, utilizamos los Estándares 2016¹ del Global Reporting Initiative (GRI), en su modalidad de “Conformidad Esencial”, tal como se detalla en la sección “Índice de Contenidos GRI y ODS.”

Este documento se constituye, además, en una nueva Comunicación de Progreso al Pacto Global de las Naciones Unidas, los que nos mantiene como participantes activos de este compromiso global por el desarrollo sostenible. (GRI 102-54). A lo largo de este material, todas las informaciones que hacen referencia a alguna meta de los ODS, han sido señaladas con los códigos correspondientes.

Para realizar el ejercicio de identificación de los vínculos entre las iniciativas de Itaú con los ODS, tomamos en consideración los documentos “SDG GRI Linkage” y “Mapping G4 to the GRI Standards” (desarrollados por GRI y las Naciones Unidas); además, consideramos un mapeo de iniciativas del Banco que se relacionan a los ODS y que no son identificadas directamente bajo la metodología del GRI.

¿Qué opinás del reporte?

Queremos conocer tu opinión sobre nuestro reporte. Podés enviar comentarios o consultas respecto a su contenido, a la dirección de correo electrónico sustentabilidad@itau.com.py. (GRI 102-53)



1 También han sido consideradas las actualizaciones en los temas Agua y Efluentes (2018), Salud y Seguridad en el Trabajo (2018), Fiscalidad (2019) y Residuos (2020).

Contexto global y local

Contexto global

En el primer trimestre del 2021, las perspectivas de recuperación mundial se veían positivas, debido a la progresiva adaptación de la actividad económica al contexto de pandemia, en un escenario con menores riesgos de contagio, debido al acceso a las vacunas y a la disminución de las restricciones en la movilidad. Sin embargo, la reactivación perdió fuerza en el segundo trimestre, por el incremento de las infecciones de COVID-19 y las interrupciones en la cadena de suministro, a causa del cierre de actividades en importantes núcleos económicos.

Luego del fuerte impacto económico provocado por la pandemia de COVID-19 en 2020 (-6,9%), el FMI ajustó su estimación de crecimiento de América Latina para el año 2021 en 6,8%, frente al 6,5% que proyectaba inicialmente. Este impulso se explicó principalmente por el alza de los precios de las materias primas y el desempeño comercial.

Las estimaciones remarcaban que el crecimiento de las demás regiones sería menor en 2021. En Estados Unidos, las cifras cerraron en 5,6%, la zona euro alcanzó un 5,2%, Medio Oriente y Asia Central 4,2%, y África Subsahariana 4,0%. Sin embargo, las cifras de expansión de Latinoamérica, que fueron del 6,8%, estuvieron por debajo de las alcanzadas por la región asiática emergente y en desarrollo, al cierre (7,2% en el 2021).

Según la Organización de la Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), durante 2021, el índice de precios de alimentos alcanzó los niveles más elevados de los últimos 10 años. La cifra promedió 125,7 puntos, lo que representó un repunte interanual de 28,1%, debido a las alzas en todos los componentes del índice.

En Brasil, para el cuarto trimestre de 2021, el PIB mostró un incremento interanual de 4,6%,

lo cual significó la salida de la recesión técnica observada en los trimestres anteriores. Este aumento fue suficiente para cubrir las pérdidas del 2020, cuando la economía brasileña se contrajo en un 3,9%.

En cuanto a la inflación, al cierre del año 2021, el Índice Nacional de Precios al Consumidor Amplio (IPCA) de Brasil registró una variación interanual de 10,1%, una cifra que no se veía desde el año 2015, cuando cerró con una variación interanual de 10,7%.

Contexto local

En el año 2021, la economía paraguaya registró una recuperación. Así, la demanda interna fue en aumento como consecuencia de la mejora de la situación sanitaria, asociada al aumento de la cobertura de vacunación de la población contra el COVID-19. Del mismo modo, la demanda externa también se vio robustecida por la adaptación a la crisis global que se desató con la pandemia de COVID-19.

Esto tuvo consecuencias positivas en el Producto Interno Bruto (PIB), que registró una tasa de crecimiento de 4,1%. Entre los sectores que determinaron este resultado se encuentra el de servicios, ya que la mejora de la situación sanitaria permitió la reapertura de las actividades en este ámbito.

• Sectores económicos

En 2021, los sectores de ganadería, por un lado, y de explotación forestal, pesca y minería, por otro, registraron un crecimiento interanual de 6,0% y 8,0%, respectivamente. En la ganadería, el resultado obtenido estuvo vinculado tanto a la mayor faena lograda, como a los considerables

precios manejados durante el año.

En lo que respecta a la construcción, la variación interanual fue de 13,5%, un porcentaje que no se observaba desde el año 2010, cuando el crecimiento del sector fue de 12,7%. Este resultado se debe a la ejecución de obras públicas y privadas, lo que generó una notable demanda de los principales insumos relacionados a dicha actividad.

En cuanto al sector de servicios, éste registró un aumento interanual de 5,8%. Se destacan los repuntes observados en servicios a los hogares (21,3%), restaurantes y hoteles (20,0%), servicios a las empresas (8,8%) y servicios inmobiliarios (3,2%), mientras que los destinados a las actividades gubernamentales se retrajeron en 2,5%. Lo anterior es consecuencia, en gran medida, del efecto rebote asociado a la menor base de comparación del año 2020.

Estos sectores contrarrestaron el desempeño desfavorable que observó la agricultura. En efecto, la mencionada rama del PIB retrocedió un 8,0% interanual. Con relación a la electricidad y agua, se verifica una disminución de 16,5%, vinculada a la sequía del río Paraná.

En lo que respecta al PIB por el lado del gasto, se evidencia que la demanda interna mostró un incremento interanual de 14,2%. La mayor expansión se evidenció en la formación bruta de capital fijo (32,2%), seguida del consumo total (12,4%), con predominio del privado sobre el público.

En cuanto a las perspectivas del Banco Central del Paraguay (BCP) para 2022, se estimaba que la economía se expandiría en 3,5%, según la proyección realizada en diciembre de 2021. Sin embargo, se estima que este resultado ya no será posible, por la sequía registrada durante el mes de diciembre, que se extendió hasta enero de 2022.

De hecho, las estimaciones preliminares apuntan a una caída en la cosecha de soja del 60% para 2022.

• Inflación

La inflación, medida por el índice de Precios

al Consumidor, cerró en 6,8% interanual, por encima del límite superior del rango meta (6,0%). Las presiones inflacionarias se concentraron en alimentos y en los combustibles, en línea con lo que acontece a nivel mundial.

Adicionalmente, en el mes de agosto de 2021, el BCP inició el proceso de normalización de su política monetaria, al incrementar su tasa de referencia. El año cerró con una tasa de 5,25%, lo que representó un alza de 450 puntos básicos en el año. De acuerdo con el informe del BCP, los ajustes obedecieron al avance de la variante Ómicron del COVID-19, a las presiones inflacionarias tanto internas como externas y al alza de los precios de los commodities internacionales.

• Tipo de cambio

En diciembre de 2021, el promedio del tipo de cambio en el mercado minorista se ubicó en 6.821 guaraníes por dólar, lo que representó una apreciación interanual de 2,2%.

Entre los factores que explican este resultado se encuentran las intervenciones del BCP. En general, las ventas al sector financiero alcanzaron un monto de 1.502 millones de dólares. Se destaca que el mayor nivel de venta se observó en los meses de octubre y noviembre, con un total de 233 y 259 millones de dólares, respectivamente. El importante repunte inflacionario que se registró hacia el segundo semestre de 2021 llevó al BCP a aumentar considerablemente su participación en el mercado cambiario para moderar la tasa de depreciación de la moneda y contener la inflación de los bienes importados.

En cuanto a las reservas internacionales, al cierre de 2021 sumaron un total de 8.967 millones de dólares. Cabe destacar que, dado el favorable desempeño agrícola que se registró en el año, las reservas se mantuvieron en torno a los 9.000 millones de dólares entre marzo y agosto.

• Balanza comercial

La balanza comercial de 2021 cerró el año en negativo. No obstante, si se incluyen las

reexportaciones se obtiene como resultado un superávit de 904 millones de dólares. De hecho, las exportaciones (incluyendo reexportaciones) alcanzaron un monto total de 13.990 millones de dólares, lo cual representa un incremento de 21,7% en relación con el año pasado.

En lo que respecta a las importaciones, se verifica un crecimiento de 30,4% con respecto a 2020. Las compras del 2021 se focalizaron en maquinarias y equipos, y en productos farmacéuticos y químicos.

• Depósitos, créditos y morosidad en el sistema financiero

En todo el sistema financiero (considerando tanto bancos como financieras), la morosidad promedio se redujo en diciembre de 2021, para ubicarse en 2,3%. El resultado constituye la menor cifra observada a lo largo del año analizado, y también fue levemente menor a la de diciembre 2020, cuando se situó en 2,4%. En el caso específico de los bancos, la tasa de morosidad fue de 2,2%, que resalta como la más baja desde mayo de 2015. Para las financieras, el índice de morosidad también mejoró al final del año, en comparación con lo registrado en los meses anteriores, ya que el 2021 cerró con un índice de 4,4%. Sin embargo, este porcentaje fue superior al de diciembre de 2020 (4,0%).

En lo que respecta a los depósitos en todo el sistema financiero, el año cerró con un total de 132,8 billones (aproximadamente 18,8 mil millones de dólares), lo que significó un aumento interanual de 6,9%. En cuanto al crédito neto en el sistema financiero, éste tuvo un crecimiento interanual de 11,1%, alcanzando una cifra de 118,5 billones de guaraníes (aproximadamente 17,5 mil millones de dólares).

Perspectivas para 2022

Para el año 2022 se estima un crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) de 4,0% -un punto porcentual por debajo del año anterior- explicado por un menor dinamismo en los sectores de comercio y servicios y por una campaña agrícola retrasada por falta de lluvias, que afectaría sobre todo a la producción de soja

y maíz zafriña.

En cuanto a la proyección de inflación para el 2022 se ajustó de 4,5% a 8,2%, mientras que, para el 2023 el pronóstico es de 4,2%. La fuerte suba registrada en el precio de los alimentos y combustibles durante los últimos meses del año 2021 e inicios del 2022, contribuyó, en gran medida a este aumento. Si bien la actividad económica está tomando cierto dinamismo, aún no se puede hablar de una recuperación hasta que todos los sectores estén plenamente activos.

La llegada de la vacuna contra el COVID-19 y como consecuencia de ello, la normalización de actividades de entretenimiento y recreación, junto con la plena reactivación del sector turismo, podrían dar un mayor impulso al crecimiento, estimulando el gasto.

Por otra parte, el mundo necesitará una producción de granos muy fuerte por parte de América del Sur para poder satisfacer la demanda proyectada. Sin embargo, las existencias de soja son actualmente muy pequeñas, por lo que la situación es la más difícil proyectada en años. El 2022 sigue representando una gran incertidumbre para la actividad económica global, si bien los números son positivos en comparación con el año anterior. La perspectiva de crecimiento mundial se estima en 3,5% para 2022.

Mensaje del presidente

(GRI 102-14) (GRI 102-15)



Dentro de los esfuerzos de transparencia y rendición de cuentas de Itaú, el Reporte de Sustentabilidad es la herramienta que nos permite poner a disposición del público, la manera en la que gestionamos los negocios, operaciones y relaciones en la empresa, guiados por nuestras prioridades estratégicas de Centralidad en el Cliente, Transformación Digital, Gestión de Personas y Eficiencia.

Asimismo, este Reporte nos permite divulgar información sobre las iniciativas que emprendemos para atender la agenda de sostenibilidad definida por nuestros Compromisos de Impacto Positivo, dentro de los cuales la Orientación e Inclusión Financiera y el Financiamiento de Sectores de Impacto Positivo se constituyen como los principales desafíos sobre los cuales debemos avanzar, reconociendo con responsabilidad el rol que cumplimos dentro de la sociedad como una entidad financiera.

Este documento es también nuestra Comunicación de Progreso como miembros del Pacto Global de las Naciones Unidas; movimiento de ciudadanía corporativa para el que cada año actuamos comprometidamente con miras a contribuir con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Poner al cliente en el centro de todo lo que hacemos es una tarea de todas las áreas de

negocio y de soporte de Itaú. Entendemos que solo de esta forma, seremos capaces de desarrollar soluciones financieras que efectivamente estén alineadas a las necesidades de nuestros clientes. De esta manera, trabajar “para” y “con” el cliente nos impulsó a poner en marcha nuevos mecanismos para incorporar la voz del cliente a los procesos de mejora y de construcción de nuevas ofertas. En 2021, instalamos la iniciativa Itaú Escucha, a través de la cual colaborados de distintas áreas del banco, contactaron con más de 2.500 clientes para conocer la experiencia que tienen con Itaú. Así también, más de 16.000 clientes participaron de mediciones de satisfacción y recomendación de nuestros servicios a través de la metodología Net Promoter Score. Como resultado de estas mediciones, concluimos el año con un nivel de 72 puntos para la Banca Personal y de 70 puntos para la Banca de Empresas.

En el contexto de un año que continuó desafiando a nuestros equipos para adaptarnos y reaccionar a los impactos de la pandemia, en 2021, continuaron nuestros esfuerzos por acompañar a nuestros clientes con alternativas de refinanciación y restructuración de deudas. Para resguardar la integridad de nuestros colaboradores y clientes, mantuvimos vigentes medidas de seguridad sanitaria tanto en nuestras oficinas administrativas como en nuestros centros de atención al cliente.

En la evolución de nuestra banca digital, al cierre de 2021, 197 mil clientes personas físicas y 79% del total de clientes personas jurídicas utilizó alguno de nuestros canales digitales. Experimentamos un aumento del 32% en el total de transacciones digitales realizadas en comparación a 2020 y en cuanto a nuestras agencias digitales, más de 23.000 clientes fueron atendidos por medios 100% digitales. En relación con las principales novedades en servicios y productos, en el año implementamos la opción de simulación y contratación de préstamos para empresas en nuestro homebanking, desarrollamos una solución de préstamos preaprobados a través de la opción de pago por código QR en la aplicación ItaúPy y se habilitó la opción de solicitud de tarjetas de crédito por un proceso completamente digital sin necesidad de poseer una cuenta. Otra iniciativa implementada para incluir a nuestros clientes en el desarrollo de soluciones fue Itaú Lab; una comunidad constituida por más de 50 clientes con quienes a través de focus groups, entrevistas y debates se trabajó en la validación de mejoras y lanzamientos de funcionalidades de nuestras plataformas digitales.

En cuanto a nuestro desempeño económico y financiero, en el año generamos un valor económico de Gs. 1.538.469 millones y fueron distribuidos Gs. 735.759 millones entre el pago a proveedores, el pago de impuestos, las remuneraciones para colaboradores y la inversión social privada del banco. Como resultado de la mejora de la situación sanitaria mejoramos nuestra rentabilidad en comparación a 2020, alcanzando un índice ROE de 26,48%. Así también, alcanzamos un índice de eficiencia entre ingresos y costos de 45,46% mejorando el resultado con relación al periodo anterior. La gestión apropiada de nuestros recursos nos permitió mantenernos en el primer lugar en el sistema en cuanto a utilidades.

Con respecto a los esfuerzos de Itaú para orientar financieramente a nuestros clientes, en el año realizamos charlas sobre economía doméstica y salud financiera con las que alcanzamos a más de 1.450 clientes. Además, en el año aprovechamos nuestros perfiles en redes sociales para organizar encuentros sobre temas de finanzas y emprendimiento que tuvieron

un total de más de 10.000 visualizaciones. Así también, además de acompañar a micro, pequeñas y medianas empresas desde nuestro segmento Empresas, en 2021 implementamos el programa de fortalecimiento para emprendimientos "Itaú Transforma" con un total de más de 280 inscriptos. En relación con nuestras soluciones para promover la inclusión financiera, desde el área de Disrupción de Mercado, hicimos posible que más de 500.000 usuarios de billeteras electrónicas tengan acceso a más de 30.000 puntos de pago en el país, y a través de alianzas con empresas distribuidoras de saldo de telefonía, concedimos microcréditos a más de 12.200 pequeños comercios.

Sobre el análisis de riesgos socio-ambientales para la concesión de créditos, más de 1.600 clientes fueron categorizados de acuerdo a su nivel de riesgo socio-ambiental. Al 6,5% de este total le fue asignado un nivel de riesgo alto, para cuya gestión establecimos en acuerdo con los clientes, más de 70 planes de acción. Con relación a nuestra gestión ambiental interna, destinamos a reciclaje más de 6 toneladas de materiales reaprovechados mediante nuestro sistema de colecta selectiva de residuos, evitamos la generación de más de 480 kg de residuos electrónicos por la reutilización de equipos y evitamos el consumo de más de 850 kg de papel por ajustes en sobres de correspondencia.

Nuestra intención de contribuir con el desarrollo del país va más allá de los impactos que podemos generar a través de los productos y servicios que ofrecemos. Así, mediante acciones impulsadas por el Banco y la Fundación Itaú, en el año hemos alcanzado a más de 45.000 personas de 16 departamentos del país mediante una inversión social total de Gs. 8.136 millones.

Todos estos resultados en los diferentes frentes de gestión de Itaú, fueron posibles gracias al compromiso de nuestros colaboradores. Lograr una excelente experiencia para las personas que trabajan en la empresa es una prioridad para nosotros y trabajamos en esto a través de acciones que nos permitan ofrecer oportunidades de carrera desafiantes,

mantener un ambiente basado en una cultura de meritocracia y ética, y en la promoción y respeto por la diversidad. En el año, invertimos más de 8.300 horas en entrenamiento, fueron evaluados el 100% de nuestros funcionarios y el 49% del total de cargos de gestión estuvieron ocupados por mujeres. Como consecuencia de estos esfuerzos, logramos un nivel de 87% de satisfacción general de nuestros colaboradores en la encuesta de clima organizacional bajo la metodología del Great Place to Work Institute.

En el año, recibimos varios premios por la gestión de Itaú. Fuimos reconocidos como Mejor Banco en Paraguay por las revistas Global Finance, Latin Finance y The Banker. Además, recibimos el reconocimiento de Mejor Banco Digital y Best Foreign Exchange Providers Paraguay por Global Finance.

Con miras al horizonte 2022-2025, tenemos la ambición de convertirnos en la mejor experiencia de soluciones financieras del Paraguay. Para esto seguiremos trabajando para fortalecer nuestra gestión como un banco en constante transformación digital, con soluciones disruptivas que nos permitan seguir creciendo atendiendo la asignación de recursos, el impacto socio-ambiental de nuestras operaciones y negocios, con foco en la necesidades de nuestros clientes, y cuidando de nuestro equipo de personas.

Les invito a que puedan recorrer este Reporte para conocer más sobre cómo hacemos las cosas en Itaú.

Espero puedan disfrutar la lectura.

José Britez

Presidente

Banco Itaú Paraguay S.A.

2. Perfil

Perfil General

Itaú Unibanco Holding

La historia del banco comienza en 1924, cuando la unidad bancaria de la Casa Moreira Salles comenzó a funcionar como corresponsal bancario de los principales bancos del estado de Minas Gerais, transformándose luego en la Unión de Bancos Brasileiros, conocida más adelante como Unibanco. Por otro lado, los orígenes de Itaú se remontan a 1943, cuando se fundó el Banco Central de Crédito en la ciudad de São Paulo.

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

De esta forma, se establece Itaú Unibanco Holding S.A. como un conglomerado financiero de capital abierto que, en conjunto con empresas asociadas y controladas, se desempeña en el ámbito bancario priorizando operaciones de crédito, servicios, seguros e inversiones.



Actuación internacional

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



**Itaú Unibanco Holding
S.A está presente
en 18 países de América
y Europa.**

Operaciones

- ① Corporate & investment
- ② Asset management
- ③ Private banking
- ④ Consumo

Itaú Paraguay

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

Luego de la fusión entre Itaú y Unibanco, en 2010, pasamos a denominarnos Banco Itaú Paraguay S.A., operando con dos bancas comerciales -Personal y Empresas- desde las que atendemos a nuestros clientes concentrándonos en la concesión de créditos, en el ofrecimiento de seguros y servicios de pagos y en el manejo de flujos. (GRI 102-2)

Actualmente brindamos atención personal en 26 sucursales de servicios completos, 6 espacios Personal Bank, 10 Centros de Atención al Cliente y 61 puestos Itaú Express (corresponsales no bancarios). Esto nos permite estar presentes en 29 localidades del país (9 departamentos).

Igualmente, ofrecemos servicios 24 horas para consultas, transacciones y contratación de productos, a través del sitio web, de aplicaciones para celulares, del servicio de atención telefónica y de las zonas 24 horas para autogestión en sucursales.

Itaú en un vistazo (GRI 102-7)

Gs. 1.538.469 MM valor económico generado
Gs. 735.759 MM valor económico distribuido
Gs. 708.065 MM lucro líquido
Gs. 27.515.350 MM activos totales
Gs. 14.594.724 MM préstamos totales
1,37% de índice de morosidad



1.061 colaboradores
49% de cargos de gestión ocupados por mujeres
8.327 horas de entrenamiento para colaboradores

514 mil clientes
97 puestos de atención
322 cajeros automáticos
23 mil clientes en Agencia Digital
197 mil clientes personas físicas utilizando canales digitales
79% clientes personas jurídicas utilizando canales digitales



96,5% del total de pago a proveedores destinado a empresas locales (Total Gs. 448.489 MM)



48.500 personas de 16 departamentos del país alcanzadas por iniciativas sociales
Gs. 8.136 MM de inversión social privada
33 organizaciones aliadas en proyectos sociales
Más de 2.900 horas de voluntariado corporativo

6.000 kg de materiales recuperados destinados a reciclaje





Reconocimientos recibidos en 2021

- **Best Bank in Paraguay**

por la Revista Global Finance.

- **Best Custodian Bank Paraguay**

por la Revista Global Finance.

- **Best Foreign Exchange Providers Paraguay**

por la Revista Global Finance.

- **Best Digital Bank**

por la Revista Global Finance.

- **Bank of Paraguay**

por la Revista The Banker.

- **Best Bank in Paraguay**

por la Revista Latin Finance.

- **Premio Prestigio**

Categoría Bancos por el Diario 5 días.

- **Segunda Mejor Empresa para Trabajar en Paraguay**

por Great Place to Work.

- **Premio empleador del año**

Categoría Bancos por el Diario 5 días.

Visión, cultura y propósito

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

Nuestra visión

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

Este desafío solo puede ser alcanzado a través de un trabajo colaborativo que involucre a los principales grupos de interés con los que nos relacionamos. Para nosotros, un desarrollo sustentable significa crear valor para colaboradores, clientes, accionistas y la sociedad en general para asegurar la continuidad de nuestros negocios y atender debidamente el impacto de nuestras operaciones.

Nuestro propósito define el sentido de lo que hacemos en Itaú, nuestra visión determina adónde queremos llegar y nuestra manera guía la forma en la que gestionamos nuestros negocios, nuestras estrategias y nuestras relaciones.

Nuestra cultura

"Nuestra manera" es la denominación que damos a la cultura organizacional que impulsamos entre nuestros colaboradores. Esta cultura define las actitudes que debemos aplicar en los negocios y el estilo de trabajo que nos permitirá alcanzar nuestra visión.

Los valores incluidos dentro de "Nuestra Manera" son difundidos entre el público interno a través de diferentes herramientas y medios, como la inducción corporativa de nuevos colaboradores, campañas y materiales impresos y digitales.

Nuestra manera

1 Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente

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

2 Fanáticos de la performance

La generación de resultados sustentables está en nuestro ADN. El desafío constante de lograr el liderazgo en performance nos hizo llegar a 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 por medio de personas. Personas de talento a quienes les gusta trabajar en un ambiente de colaboración, meritocracia y alta performance.

4 El mejor argumento es lo que vale

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

5 Simple Siempre

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

6 Pensamos y actuamos como dueños

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

7 La ética es innegociable

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

Propósito

"Estimular el poder de transformación de las personas"

Este es el sentido que guía cada acción que llevamos a cabo. Tras nuestro propósito, buscamos potenciar el poder que cada persona tiene para crear y reinventar, porque creemos que somos personas que mueven a otras personas. Queremos ser protagonistas de los cambios, por eso impulsamos y ayudamos a desarrollar las transformaciones que queremos ver en nuestro país. Fomentamos e impulsamos la cultura y educación, como causas de nuestra marca en las que invertimos y con las cuales trabajamos en alianza con diferentes organizaciones. Con los productos y servicios que ofrecemos, buscamos atender las necesidades de cada uno de los clientes, lo que se evidencia en nuestro esfuerzo continuo por proporcionar las mejores experiencias.

Pilares de actuación de nuestro propósito

La ética se encuentra por encima de los resultados y direcciona nuestro crecimiento de manera sólida y sin atajos. Para nosotros, la ética es innegociable.

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

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

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

Nuestros negocios, productos y servicios

Prioridades estratégicas del negocio

Los negocios de Itaú Paraguay son conducidos sobre la base de cuatro frentes prioritarios definidos al nivel del Holding Itaú – Unibanco: Centralidad en el Cliente, Transformación Digital, Personas y Eficiencia.

Los aspectos relacionados con la gobernanza y la sustentabilidad son componentes fundamentales y transversales a estos frentes prioritarios. Por un lado, la gobernanza tiene un papel esencial para garantizar los intereses de

los diferentes públicos con los que se relaciona la empresa y es clave para el crecimiento sostenible en el largo plazo.

Y por otro, entendemos que la sustentabilidad debe estar integrada a los negocios, tanto en cuestiones operacionales como comerciales, haciendo que los asuntos socio-ambientales formen parte de nuestra gestión de riesgos y oportunidades.

A continuación, la definición de cada frente prioritario de nuestra estrategia de negocios:

1. Centralidad en el Cliente

La centralidad en el cliente es el hilo conductor de nuestra estrategia. Es fundamental que nos coloquemos en el lugar del cliente, escuchando y participando de sus experiencias en todos nuestros canales.

3. Transformación Digital

La transformación digital es uno de los principales instrumentos que nos permite entender las nuevas expectativas de nuestros clientes y así evolucionar nuestras ofertas. Estamos comprometidos con mejorar la experiencia de nuestros clientes y su seguridad digital.

2. Personas

La gestión de personas es también crucial para nosotros. Esto implica atraer y retener a los mejores talentos, así como incentivar los comportamientos necesarios para dar continuidad a nuestra permanente transformación.

4. Eficiencia

Entendemos que la eficiencia es una de las principales vías para mejorar la rentabilidad. Por esto buscamos alcanzarla siempre en nuestras actividades para mantenernos competitivos. Llevamos una gestión cuidadosa de la estructura de costos e invertimos fuertemente en tecnología, con foco en la automatización y la eficiencia de procesos.

Las informaciones referidas a las políticas, prácticas y resultados de los frentes prioritarios Centralidad en el Cliente, Transformación Digital, Personas y, Eficiencia pueden encontrarse, respectivamente, en las secciones de este

reporte denominadas “Satisfacción del cliente”, “Transformación digital”, “Experiencia del colaborador” y “Desempeño económico y financiero”. (GRI 102-15)

Segmentos de negocio (GRI 102-6)

Nuestro negocio se estructura en dos grandes bancas comerciales y 6 segmentos creados para atender diferentes perfiles de clientes, lo que contribuye a estar más cerca de ellos para comprender sus necesidades y poder ofrecerles opciones de productos y servicios financieros adecuados a sus expectativas.

- **Banca Personal:** para clientes Personas Físicas y Jurídicas. Incluye los segmentos Consumo (Itaú Agencias), Personal Bank, Empresas y Private Banking.

- **Banca de Empresas:** para clientes según su actividad, en los segmentos Itaú Campo e IBBA.

Banca Personal

Itaú Agencias

Este segmento atiende clientes personas físicas asalariadas o profesionales independientes, siempre que no estén constituidos como unipersonales. No existen mínimos de renta percibida como requerimiento dentro del segmento, considerándose los ingresos sólo para el momento de la evaluación con miras a la concesión de productos específicos.

Personal Bank

Este segmento atiende a personas físicas asalariadas, empresarios o profesionales independientes, con una renta mensual igual o mayor a Gs. 20.000.000 o ahorros en Itaú por Gs. 150.000.000 o su equivalente en dólares americanos.

Los clientes del segmento tienen a su disposición espacios físicos exclusivos para la realización de operaciones y para el relacionamiento con sus gerentes de cuenta. Asimismo, los clientes Personal Bank acceden a productos premium, soluciones de cuentas y otros beneficios desarrollados para el segmento, con la intención de ofrecerle una experiencia única y diferenciada. En 2021, contamos con 6 espacios Personal Bank ubicados en las sucursales de Ciudad del Este, Encarnación, España, Casa Matriz, Santa Teresa y Villa Morra.

Empresas (ODS 8.3) (ODS 9.3)

En este segmento están incluidos tres perfiles de clientes, con diferentes actividades y niveles de facturación.

- Personas físicas (unipersonales) o jurídicas dedicadas a la actividad comercial, industrial, de servicios, agrícola o ganadera, siempre que los ingresos provenientes de estas actividades sean mayores al 70% del total de sus ingresos, y con una facturación anual igual o menor a USD 500.000 (Micro y pequeñas empresas).

- Personas físicas (unipersonales) o jurídicas dedicadas a la actividad comercial, industrial, de servicios, agrícola o ganadera; incluye a todas las organizaciones públicas, multinacionales o grupo multinacional dedicadas a la actividad comercial y de servicios, así como también a entidades financieras locales, cooperativas de ahorro y crédito, compañías de seguro y otras organizaciones que facturen entre USD 500.000 y USD 10.000.000 al año (Medianas empresas).

- Personas jurídicas privadas sin fines de lucro, organizaciones no gubernamentales, colegios y universidades públicas, con una facturación anual de hasta USD 10.000.000 (Instituciones).

En todas las sucursales del país se cuenta con oficiales de cuenta Empresas, para asesorar y acompañar a los clientes del segmento con soluciones de crédito y servicios de manejo de flujos de efectivo (cash management).

Private Banking

Este segmento atiende clientes con alto nivel de patrimonio. Los servicios prestados incluyen productos de entidades financieras de primera línea del exterior, sobre los cuales se ofrece orientación e información desde el departamento de Asesoría Financiera del Banco conforme a lo que establece el Art. 40 de la Ley 861/96.

Banca de Empresas

Itaú Campo

La gestión del segmento Itaú Campo se divide en dos regiones, considerando la división geográfica del territorio y la manera en que están instaladas las actividades agrícolas y ganaderas. En la Región 1, que abarca los departamentos del Este y Sur del país, se concentran mayormente actividades de agricultura; y en la Región 2, conformada por los departamentos Central y del Norte del país, se concentran las actividades de ganadería con inicios de desarrollo agrícola.

El segmento Itaú Campo atiende a productores ganaderos (personas físicas y jurídicas) y a empresas vinculadas al sector, con un hato mayor o igual a 500 animales y/o con facturación mayor o igual a USD 2.000.000, y a productores agrícolas (personas físicas y jurídicas) y empresas vinculadas, con una superficie igual o mayor a 150 hectáreas y/o con facturación mayor o igual a USD 2.000.000.

El financiamiento es otorgado, principalmente, para ciclos de producción de soja y arroz, stock de maíz y trigo, y para ciclos productivos de cría, internada y retención de vientres. Así también, el segmento apuesta al financiamiento para compra de maquinarias y de tierras, y para mejoras de infraestructura en los establecimientos productivos. Para brindar una atención especializada, se cuenta con un equipo de gerentes que residen en distintas localidades del país, específicamente en: Asunción, Santa Rita, Filadelfia, Katueté, Ciudad del Este y Encarnación.

IBBA

El segmento atiende a clientes personas jurídicas y a grupos empresariales locales e internacionales con niveles anuales de facturación desde USD 10.000.000. Se ocupa de todos los sectores económicos.

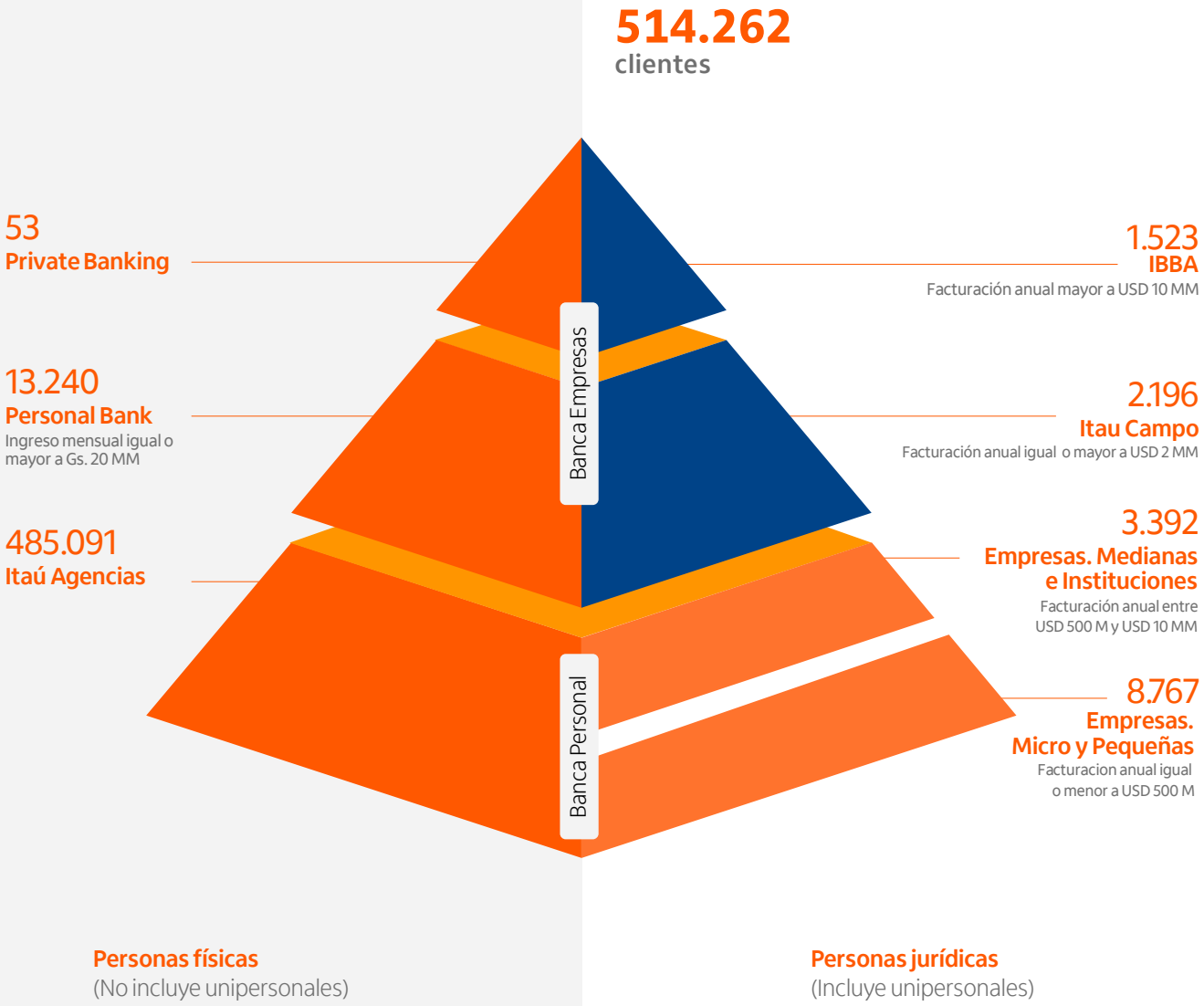
Dentro de su oferta de productos y servicios, se destacan los créditos bilaterales y sindicados, las operaciones de derivados de monedas, financiación de proyectos de inversión y la estructuración de deuda en el mercado de capitales local e internacional. Además, brinda asesoría en operaciones de renta fija, equities, fusiones y adquisiciones. Incluye una amplia oferta de soluciones de financiamiento que incluye desde tarjetas de crédito corporativas, préstamos para inversiones, hasta líneas de créditos ajustadas al giro de los negocios.

El segmento brinda servicios de cash management que abarcan aperturas de cuentas, pagos de salarios, pagos de servicios, pagos a proveedores y otras facilidades para el flujo monetario de las compañías. Además, ofrece servicios en operaciones de comercio exterior, como cartas de crédito, cobranzas, transferencias; y servicios de asesoramiento en la estructuración de deudas en mercados de capitales locales.

Tesorería institucional

A nuestras dos bancas comerciales, se suma la unidad de Tesorería Institucional que da soporte a los diferentes negocios del banco. Esta área tiene cuatro grandes propósitos: i) gestionar los riesgos de mercado (incluido el riesgo de tasas de interés e inflación) y de liquidez del banco; ii) optimizar la estructura de fondeo y asignar precios de transferencia en los productos que gestiona para los canales de negocios; iii) gestionar la relación con contrapartes de instituciones financieras nacionales e internacionales, y; iv) distribuir la venta de productos financieros, tales como operaciones de cambio de monedas, derivados e intermediación financiera, a todos los segmentos de clientes del banco. Para lograr sus objetivos nuestra Tesorería Institucional se encuentra conformada por las dependencias de Banking, Trading, Sales y Banca Corresponsal.

Mapa de clientes



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

Préstamos

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

Préstamo hipotecario

El trabajo conjunto con la Agencia Financiera de Desarrollo (AFD) nos permite ofrecer tasas más accesibles a nuestros clientes para créditos destinados a la compra de viviendas. Así también, contamos con fondos propios con tasas fijas. En 2021, el banco tuvo un 33% de la cuota de mercado para este tipo de préstamos, según datos del Banco Central del Paraguay.

Desde el área de Alianzas Patrimoniales, en el año hemos concretado 187 convenios con las principales desarrolladoras inmobiliarias del país, con la intención de ofrecer a nuestros clientes una diversidad de soluciones acordes a sus necesidades. Con esta intención, desarrollamos el sitio web www.micasa.itaubank.com.py, el cual nos permite consolidar propuestas resultantes de nuestros convenios. Este sitio cuenta, además, con un simulador de créditos.

En lo que respecta a la línea crediticia Primera Vivienda AFD, hemos ajustado nuestros productos de préstamos para poder financiar hasta el 100% del valor de tasación de los inmuebles y aumentamos la extensión del plazo de préstamos a 27 años. Otra novedad en 2021, fue el convenio firmado con el Ministerio de Urbanismo, Vivienda y Hábitat (MUVH), con miras a lograr que más familias paraguayas puedan acceder a su primera vivienda a través del crédito.

En 2021, se otorgaron 3.362 préstamos para la vivienda, destinados a compra, construcción y refacción, por un valor de Gs. 562.547 millones.

3.362

préstamos hipotecarios concedidos por
Gs.562.547 MM.

Préstamo Mi Auto

Este préstamo está diseñado para ofrecer financiamiento a clientes, para la adquisición de vehículos 0 km. o usados. Además del desarrollo de productos de préstamos para este destino, el área de Alianzas Patrimoniales mantiene un relacionamiento con las principales concesionarias del país, con el objetivo de obtener las mejores ofertas y beneficios para clientes Itaú. Como resultado de este trabajo en conjunto, en 2021 se establecieron 23 convenios. Asimismo, se han concretado cuatro convenios para la financiación de vehículos híbridos, los cuales permiten reducir el impacto negativo en el medioambiente.

Durante el periodo de la pandemia, el sitio web del banco fue un canal efectivo para que nuestros clientes pudieran consultar los planes de financiación disponibles, así como para que puedan realizar simulaciones de préstamos. Esas consultas eran derivadas, posteriormente, a los oficiales de cuenta, quienes se encargaban de asesorar personalmente a los clientes.

En 2021 otorgamos 3.968 préstamos para financiar vehículos, por un total de Gs. 384.635 millones.

3.968

préstamos Mi Auto concedidos por
384.635 MM.

Préstamo preaprobado

Los clientes de los segmentos Itaú Agencias y Personal Bank pueden acceder a líneas de crédito preaprobadas, contratando sus préstamos en distintos canales habilitados para el efecto (cajeros automáticos, call center, sucursales, puestos Express, página web y aplicativos para teléfonos móviles). En 2021 se contrataron 57.199 préstamos preaprobados, por alrededor de Gs. 521.049 millones en forma automática, en el momento y sin ningún trámite adicional.

57 mil

préstamos pre-aprobados concedidos por **Gs. 521,049 MM.**

Tarjetas de crédito y prepagas

Somos líderes en el mercado de tarjetas de crédito, con una participación, al cierre de 2021, del 40% en la cartera de consumo local. Concluimos el año con un volumen total de Gs. 1.159.062 millones (en línea de crédito). En cuanto a la cantidad de tarjetas emitidas, mantenemos el primer lugar con 304.469 cuentas de tarjetas de crédito, lo que representa un crecimiento anual de 4,15% en comparación a 2020.

Alcanzamos esta posición, principalmente, a través de nuestras operaciones como únicos emisores de la marca American Express en el país, y por nuestras tarjetas Interventajas; así como a través de tarjetas de asociación y acuerdos comerciales con comercios, clubes y aerolíneas establecidas en Paraguay. Contamos con 21 tipos de tarjetas, de las marcas Visa, MasterCard y American Express. También tenemos opciones de tarjetas de crédito Premium, que aseguran experiencias y beneficios diferenciales. Entre los beneficios de las tarjetas de crédito Itaú se destacan las compras en cuotas, los programas de recompensas por acumulación de puntos, el acceso a salas de espera en aeropuertos

locales e internacionales, las coberturas de asistencia en el exterior y el acceso a beneficios y promociones de ahorro. Nuestros principales objetivos en el segmento de tarjetas de crédito son mantenernos como líder del mercado, incrementar la rentabilidad y fidelidad de nuestros clientes, otorgar productos diferenciados y, sobre todo, brindar mayores y mejores beneficios, buscando siempre la satisfacción de nuestros clientes.

Dando continuidad a los esfuerzos por acompañar el impacto económico de la pandemia, en 2021, se mantuvieron los pagos mínimos al 3% de la deuda. Así también, se siguieron ejecutando financiacines especiales.

304 mil

cuentas de tarjetas de crédito activas.

Cuentas corrientes y cajas de ahorro

Nuestras cuentas permiten a nuestros clientes acceder a los beneficios de las plataformas digitales con la comodidad para realizar operaciones financieras con total seguridad. Con este producto se accede a una chequera y también puede accederse a una línea de sobregiro de disponibilidad inmediata. Además, los clientes reciben una tarjeta de débito para operar en cajeros automáticos, realizar transacciones e-commerce y realizar compras tanto a nivel nacional como internacional. En total, en 2021, contábamos con más de 96.670 cuentas corrientes y más de 369.270 cajas de ahorro activas.

96 mil

cuentas corrientes y **369 mil** cajas de ahorro activas.

Ahorro programado

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

Al cierre de 2021, se encontraban activos 43.599 cuentas de ahorros programados correspondientes a 33.798 clientes por un valor de Gs. 195.494 MM. El 58% de los ahorros, fue programado en un plazo de entre 3 a 9 meses.

43,6 mil

ahorros programados activos por
195.494 MM.

Certificados de depósitos de ahorro

Estos certificados de ahorro se encuentran disponibles para clientes de ambas bancas y pueden ser de diferentes montos en guaraníes y dólares con diferentes tasas con plazos de hasta 10 años. Todos los fondos que el cliente posee en el Banco se encuentran protegidos por la Ley N° 2.334 de Garantía de Depósitos.

En 2021, se encontraban activos 2.227 certificados de depósito de ahorro pertenecientes a 985 personas físicas por un valor de Gs. 866.223 millones. El 50% de los certificados fueron fijados entre 3 y 6 años.

2.227

certificados de depósito de ahorro por
866.223 MM.

Seguros

Brindamos a nuestros clientes la tranquilidad de estar protegidos, poniendo a su disposición una variada oferta de seguros con las mejores opciones de coberturas. Así, les damos la posibilidad de contar con el respaldo de prestigiosas compañías como Mapfre Paraguay Compañía de Seguros S.A., Seguridad Seguros S.A. Compañía de Seguros, Aseguradora del Este S.A. de Seguros y La Consolidada S.A. de Seguros.

Los seguros de vida, accidentes personales, hogar y vehículos se encuentran disponibles para Banca Personal, y para la Banca de Empresas, se encuentran disponibles seguros de cobertura de accidentes personales para empleados, flotas de vehículos, seguro para las instalaciones de la empresa y maquinarias.

Ofrecemos servicios diferenciales para el segmento corporativo y empresarial, previa consultoría integral de la empresa, en la cual evaluamos los riesgos y sugerimos las coberturas que deberían ser contratadas para minimizar riesgos y proteger el patrimonio.

Asimismo, brindamos acompañamiento en situaciones de siniestros, otorgando asesoramiento hasta culminar el proceso de indemnización con servicios exclusivos para la cartera (gestión de siniestros a domicilio, servicio de chofer, línea exclusiva de atención las 24 hs).

Nuestra cartera de seguros se encuentra constituida de la siguiente manera, en relación con la cantidad de pólizas de seguro activas: 44% en seguros de vida, 37% en seguros contra accidentes personales, 12% en seguros de vehículos, y 7 % en seguros para el hogar y en otros tipos de seguros.

Cash management

Ponemos a disposición de nuestros clientes una completa oferta de soluciones para servicios de pagos, transferencias y cobranzas, permitiendo a las compañías un manejo eficiente de su flujo de efectivo. Estas soluciones acompañan el día a día de los negocios y ayudan en la toma de decisiones oportunas y en la disminución de costos y tiempo invertido en las gestiones bancarias. Entre los servicios de cash management, se destacan los siguientes:

Pago de salarios

Este servicio permite procesar el pago de salarios a empleados a través de nuestro sitio web de forma segura y ágil, sin necesidad de enviar documentación al banco. Al mismo tiempo, la empresa puede realizar consultas sobre acreditaciones, apertura de cuentas y programar anticipadamente la acreditación de salarios. Los empleados, por su parte, acceden a todos los canales de atención, servicios y productos de crédito de acuerdo con las políticas establecidas. A través de este servicio, además, se consigue incluir dentro del sector bancario a más personas. Terminamos el año 2021 con 2.937 empresas activas en este servicio, acreditando mensualmente a más de 183.600 empleados.

Pago a proveedores

El servicio consiste en el procesamiento automatizado de pagos a proveedores del cliente, de acuerdo con las indicaciones dadas al banco. Estos pagos pueden realizarse al día (online) o programados para ser efectivos hasta en 180 días luego de la instrucción. Los proveedores reciben los pagos a través de acreditaciones en cuentas y tarjetas o mediante cheques, con costos diferenciados. La persona física o jurídica que recibe una acreditación mediante este sistema, es beneficiada con la exoneración del mantenimiento de saldo promedio inferior. En 2021 se procesaron más de 44.000 transacciones de pago a proveedores, por parte de 409 clientes. Estos pagos ascendieron a un valor total de Gs. 1,2 billones*.

Pago de servicios

Tanto desde el servicio 24 horas en Internet como desde las aplicaciones, los clientes empresas tienen la posibilidad de realizar pagos de servicios públicos y privados en más de 870 conceptos, de manera totalmente gratuita. El servicio, además, ofrece el acceso en línea a comprobantes de pagos y permite configurar alertas de avisos de pagos para el cliente.

Operaciones aduaneras

Esta solución se encuentra disponible en el servicio 24 horas en Internet, y permite a los clientes realizar pagos relacionados a operaciones aduaneras tales como: declaraciones de despacho, IVA de despachante, centro de despachantes y expedientes. Los pagos se realizan en línea y en conexión directa con el Sistema Sofía.

Transferencias locales

Este servicio se constituye en una herramienta eficaz para la gestión de las empresas, al posibilitar la transferencia de fondos a cuentas propias o de terceros, de Itaú o de otros bancos, utilizando el servicio 24 horas en Internet o las aplicaciones. Para garantizar la seguridad en las operaciones, las transferencias requieren de autorizaciones vía dispositivos de clave (token). Las transferencias se realizan sin costo y pueden ser individuales o masivas. Al cierre de 2021, 3.455 clientes empresas realizaron 76.660 transferencias por un valor de 5,8 billones de guaraníes*.

Transferencias al exterior

El servicio de transferencias al exterior, disponible en el servicio 24 horas en Internet, ofrece la comodidad de realizar transferencias bancarias a otros países, desde el hogar u oficina sin necesidad de presentar documentaciones en el banco y accediendo a cotizaciones especiales en las operaciones de cambio. De la misma manera que con las transferencias locales, éstas pueden ser autorizadas utilizando tokens y se disponibiliza un histórico de las operaciones de hasta 12 meses. En 2021, se realizaron 2.693

*Los datos se refieren a operaciones realizadas por clientes personas físicas y personas jurídicas de los segmentos de negocio Empresas, Campo e IBBA.

transferencias al exterior, por parte de 543 clientes, ascendiendo a un total de 1,5 billones de guaraníes*.

Cobro electrónico

Este servicio facilita el cobro de facturas para clientes emisores de facturas y el pago de las mismas para clientes pagadores a través del servicio 24 horas en Internet. Las operaciones son en línea, una vez realizados los pagos, se emiten avisos de cobros y el servicio ofrece un panel de conciliación de cobros y la disponibilidad de comprobantes.

Custodia de cheques

El servicio consiste en la custodia, depósito e información de la gestión de cheques diferidos y post- datados en guaraníes, recibidos por nuestros clientes como resultado de sus operaciones comerciales. La custodia de cheques posibilita al cliente la tercerización de la gestión operativa de cheques, ofreciendo puntualidad en los depósitos y un control automatizado de los mismos.

Débitos comandados en cuenta

El servicio está diseñado como una gestión de cobros a clientes, para empresas que son clientes del banco. De esta forma, el servicio permite realizar débitos con crédito en cuenta de clientes de Itaú, programando montos y plazos, con lo que se consigue ahorrar en costos de gestión de cobro y tiempo. El cliente puede revisar la información en línea sobre el estado de los débitos comandados.

Productos de Tesorería

Desde la Tesorería Institucional ofrecemos los siguientes productos y servicios:

Transacciones Forex Spot: Para la compra y venta de divisas. En 2021 mantuvimos el primer lugar en el mercado, por undécimo año consecutivo, en este tipo de transacciones, con una participación del 23,77%.

Transacciones Forex Derivados: Para la compra y venta de divisas. En el año también mantuvimos el primer lugar en el mercado, con una participación de 46,39%.

Descuentos de Certificados de Créditos

Tributarios: se refiere a las operaciones de compra de Certificados de Créditos Tributarios, que emite el Ministerio de Hacienda a favor de los clientes de Banca Mayorista.

Custodia de Valores: Es un servicio mediante el cual un cliente solicita a un banco custodio el resguardo y vigilancia sus títulos valores (letras, bonos soberanos, bonos corporativos, CDAs, pagarés y otros valores) en el mercado local.

Todos los productos se distribuyen a través de tres canales: mesa de cambios, sucursales y sitio web.

3. Gobierno corporativo

Estructuras y prácticas de gobierno

La gobernanza corporativa es uno de los principales pilares en los que se apoya la gestión de Itaú Paraguay, ya que estamos convencidos de que este sistema agrega valor a nuestra organización y contribuye a su continuidad a lo largo del tiempo.

En línea con la Política de Gobierno Corporativo del Holding Itaú Unibanco, este modelo de gobernanza define la estructura de los distintos órganos que rigen nuestra actividad y orienta su funcionamiento, siempre tomando como guía los reglamentos internos y nuestro Código de Ética.

Las buenas prácticas de gobierno de Itaú se ajustan, además, a los lineamientos del Banco Central del Paraguay (BCP), establecidos en la Resolución N° 16, Acta 4, de fecha 20 de enero de 2022, denominada “Reglamento que establece los Estándares Mínimos para un buen Gobierno Corporativo”.

Itaú Unibanco Holding S.A.

Todos los procesos de desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores, la visión, las estrategias del conglomerado, las políticas y los objetivos del banco, se realizan desde las estructuras de gobierno del Holding Itaú Unibanco.

Los órganos de administración del mismo son: la Asamblea General de Accionistas, el Consejo de Administración, la Dirección Ejecutiva y el Consejo Fiscal. Así también, forman parte del gobierno del holding los comités de Auditoría, de Personas, de Partes Relacionadas, de Nominación y Gobernanza Corporativa, de Gestión de Riesgo y Capital, de Estrategia, de Remuneración, de Divulgación y Negociación y el Consejo Consultivo Internacional.

A su vez, los órganos de gobierno de Itaú Paraguay se encargan del desarrollo e implementación de la estrategia local, adaptando las políticas corporativas y estableciendo los objetivos de la unidad en el país. (GRI 102-26)

Itaú Paraguay (GRI 102-18) (ODS 16.6)

Nuestro gobierno corporativo está conformado por la Asamblea General de Accionistas, el Directorio, el Comité Ejecutivo, las gerencias, el área de Auditoría Interna, los comités y los síndicos. Estos órganos se ocupan de los procesos de selección, remuneración y definición de funciones, los cuales se sustentan en criterios éticos y transparentes, en la valoración de la diversidad y en la participación inclusiva en las instancias de gestión. (ODS 5.5) (ODS 16.6)

Asamblea¹: Es el órgano soberano de la empresa y está integrada por los accionistas. Se reúne anualmente, en convocatoria ordinaria, dentro de los cuatro meses posteriores al cierre del ejercicio financiero anual. Puede reunirse, además, en convocatorias extraordinarias según necesidad, por propia iniciativa o a petición del Síndico o de un número de accionistas que representen por lo menos el 5% (cinco por ciento) del capital integrado.

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

Directorio: Es el máximo órgano administrador y tiene a su cargo la representación, dirección y supervisión de la organización, así como la ejecución de los planes necesarios para lograr sus objetivos, los cuales se encuentran alineados con los adoptados por la casa matriz.

1 Los accionistas corporativos pueden direccionar sus recomendaciones, expresar inquietudes y realizar consultas a Itaú Paraguay de forma directa y a través de los departamentos de la Casa Matriz que tienen a su cargo el cuidado del gobierno corporativo. Las Asambleas Generales de Accionistas también son un canal efectivo mediante el cual, los representantes legales de los accionistas manifiestan sus intereses.

Sus integrantes son electos por la Asamblea General, con base en su idoneidad, trayectoria, capacidad y profesionalismo; permanecen en sus funciones por dos años, con posibilidad de ser reelectos. El desempeño de los miembros del Directorio es evaluado anualmente mediante herramientas del Programa de Gestión de la Performance. (GRI 102-22)(GRI 102-24)



Todas las atribuciones del Directorio, así como aquellas que precisan una validación previa del accionista mayoritario, se encuentran inscriptas en los estatutos sociales del banco. Si bien los miembros de este órgano de gobierno representan a un área de trabajo específica, forman parte de la estructura general del holding el cual cuenta con un Consejo de Administración con consejeros independientes².

El Directorio puede convocar reuniones para tratar temas del día a día. En estos encuentros debe estar presente la mayoría de los directores designados en asamblea. Por otro lado, a lo largo del año se realizan cuatro reuniones de Gobernanza Corporativa, en las cuales es obligatoria la participación de todos los directores, tanto los que cumplen funciones en el país, como en Brasil. En estos encuentros se trata una pauta fija que propone: temas jurídicos, cambios en la estructura, asuntos relacionados a la prevención del lavado de dinero, auditorías internas, externas y de organismos reguladores y un espacio para temas varios.

2 Itaú Paraguay no cuenta con directores independientes. (GRI 102-22)

Comité Ejecutivo: Está conformado por el presidente, directores y superintendentes de las distintas áreas del banco, quienes son responsables por la toma de decisiones estratégicas de la institución. Además, se encargan de la implementación de políticas, procedimientos y procesos, y de aplicar los controles necesarios para gestionar operaciones y riesgos en forma prudente. De esta manera, velan por el cumplimiento de los objetivos estratégicos fijados por el Directorio y se aseguran de que éste reciba información relevante, íntegra y oportuna, que permita evaluar la gestión y analizar si las responsabilidades delegadas se cumplen efectivamente.

La persona que preside el Comité Ejecutivo es, además, miembro del Directorio. Sus funciones están definidas en los estatutos, en el apartado referente a las atribuciones de los miembros del Directorio y del Comité Ejecutivo. (GRI 102-23)

Los miembros del Comité Ejecutivo del banco, en su totalidad, rinden cuentas de su accionar al Directorio, tanto en cuestiones económicas, como ambientales, sociales o de cualquier otra índole. La selección de los mismos (al igual que la de todo el personal) se realiza sobre la base de nuestras políticas corporativas de reclutamiento y selección de talentos.

Adicionalmente, la Política de Sustentabilidad de Itaú Paraguay expresa el compromiso de la institución con la promoción de un ambiente de trabajo inclusivo, que valore la diversidad y la equidad, mediante la contratación de profesionales de diferentes carreras, razas, opiniones y culturas. (GRI 102-24) (ODS 5.5) (ODS 16.7).

Tal como sucede con los miembros del Directorio, los integrantes del Comité Ejecutivo son evaluados en su desempeño a través del Programa de Gestión de la Performance. (GRI 102-28).

Gerencias: De las 4 direcciones y 3 superintendencias con las que cuenta el banco, derivan 30 gerencias. Las personas que asumen estos cargos, además de tener las competencias específicas requeridas para cada uno de ellos, deben contar con habilidades de liderazgo y de gestión de procesos, y poseer una visión estratégica.

Auditoría Interna: Esta área se encarga de evaluar las actividades desarrolladas por el banco, lo cual permite conocer el nivel de adecuación de los controles, la efectividad del gerenciamiento de riesgos, la confiabilidad de las demostraciones financieras y el cumplimiento de normas y reglamentos.

Comités: Son órganos colegiados que mantienen relaciones con el Comité Ejecutivo, gestores y líneas de reporte de Itaú Unibanco Holding, con el objetivo de crear las condiciones adecuadas para que los asuntos de relevancia estratégica y de control, sean tratados de manera uniforme y sistematizada, bajo el criterio de toma de decisiones colegiadas.

Cada uno de ellos está integrado por miembros del Comité Ejecutivo y de las gerencias. Todos los comités pueden tomar decisiones que tengan implicancias en cuestiones económicas y socio-ambientales. (GRI 102-20)

Presidente

José Britez Infante

Directores Titulares

Carlos Eduardo de Castro, César Blaquier, Emerson Bortoloto, André Gailey, Federico Arana, Nicolás García del Río, Rodolfo Ricci, Gustavo Spranger

Síndico titular

Mario Durán

Síndico suplente

Carlos Amaral

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



José Brítez
Presidente



Gustavo Spranger
Director de Riesgos, Créditos y Compliance



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



Nicolás García del Río
Director de Banca Personal



Federico Arana
Director de Banca de Empresas



Rodolfo Ricci
Director de Tecnología y Operaciones



Raúl Luraghi
Superintendente de Tesorería Institucional



12%
miembros mujeres



50%
miembros locales



100%
miembros entre 30 y 50 años de edad

Comités (GRI 102-22)

Nombre del colegiado	Funciones
Comité de Auditoría (Itaú Unibanco Holding)	<ul style="list-style-type: none">• Supervisar procesos de control interno y de administración de riesgos; y• Supervisar actividades de auditoría interna, y actividades de empresas de auditoría externa del conglomerado Itaú Unibanco.
Comité de Activos y Pasivos	<ul style="list-style-type: none">• Exponer los principales aspectos que afectan a la gestión del balance del banco, así como su impacto sobre los indicadores de riesgo de mercado y liquidez.
Comité de Ética	<ul style="list-style-type: none">• Orientar decisiones, conductas y comportamientos;• Difundir directrices de gobierno corporativo; y• Preservar la identidad y reputación de la organización.
Comité de Tecnología	<ul style="list-style-type: none">• Tratar los temas relacionados a tecnología y dirigir la planificación de servicios de información y sus actividades.
Comité de Compliance	<ul style="list-style-type: none">• Tratar temas estratégicos referidos a cumplimiento.
Comité de Prevención del Lavado de Dinero	<ul style="list-style-type: none">• Tratar temas tácticos referentes a la Prevención del Lavado de Dinero.
Comité de Riesgos Operacionales	<ul style="list-style-type: none">• Tratar asuntos de riesgo operacional, puntos de auditoría, pérdidas operacionales, prevención de fraudes, seguridad de la información y otros, relevantes para la institución sobre cuestiones de riesgo, que impliquen la decisión de un colegiado.

Nombre del colegiado	Funciones
Comité de Prevención de Fraudes	<ul style="list-style-type: none"> • Definir y tratar temas referentes a la prevención de fraudes internos y externos.
Comité de Seguridad de la Información	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar una clara orientación y apoyo a la gestión de seguridad de la información.
Comité de Continuidad del Negocio y Gestión de Crisis	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar una clara orientación y apoyo sobre la gestión de continuidad de negocios del banco, así como de la gestión de crisis que podrían afectarlo.
Comité de Seguridad Patrimonial	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar una clara orientación y apoyo a la gestión de la seguridad patrimonial; y • Proponer, aprobar e implementar mejoras continuas.
Comité de Gestión de Crisis	<p>Constituido como "Equipo de Respuesta a la Pandemia COVID-19" es el grupo organizado de representantes designados por el banco para observar el cumplimiento de las medidas de prevención y salud dentro de las instalaciones de la empresa. El comité tiene la misión de guiar a los colaboradores, facilitando y evaluando las medidas adoptadas ante casos de COVID-19 entre éstos, con los proveedores y los clientes.</p>

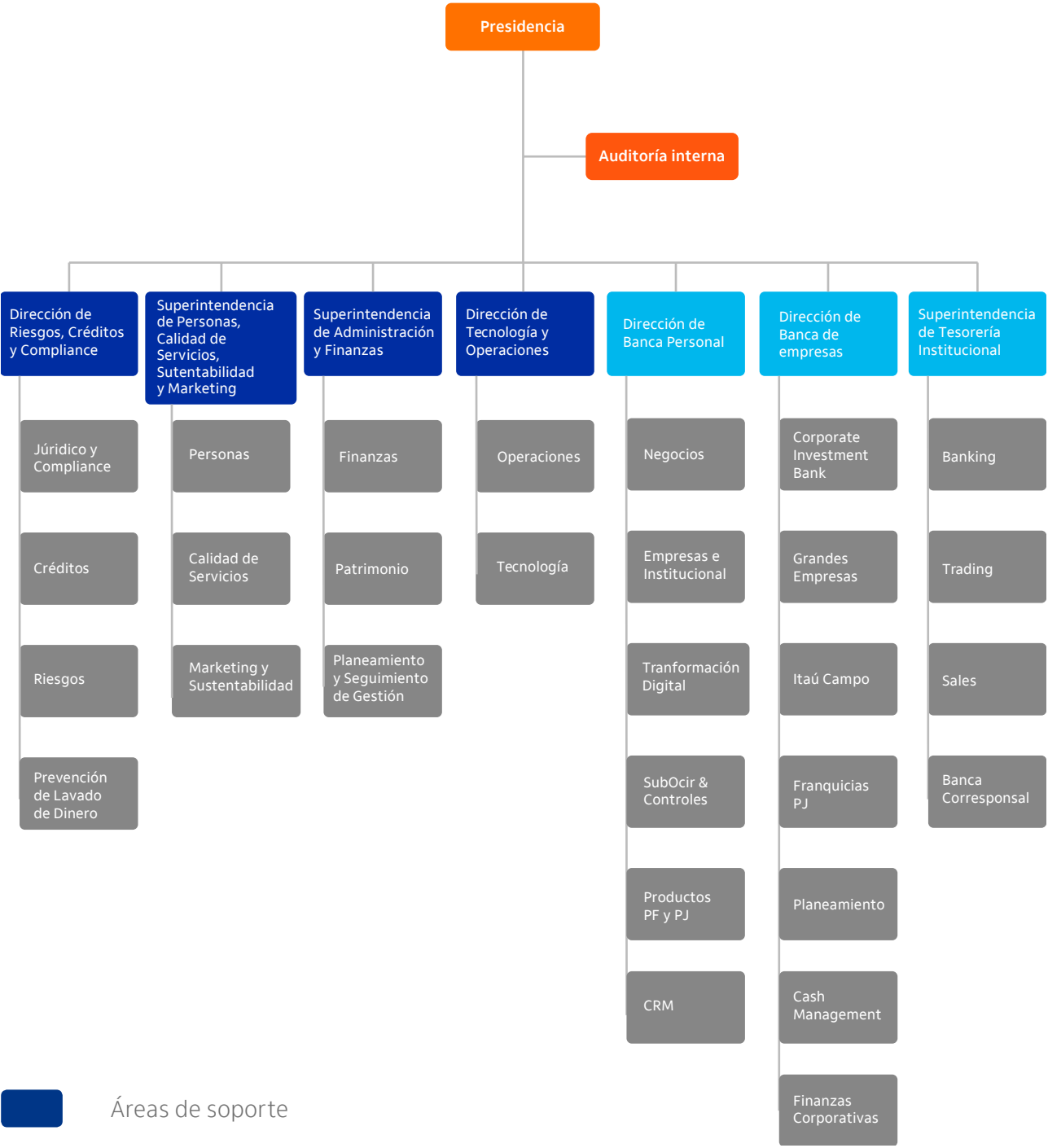
Áreas de negocio y apoyo

A través de la Banca Empresas y la Banca Personal, brindamos nuestra propuesta de productos y servicios.

A estas bancas se suma la tesorería, dando soporte a los diferentes negocios del banco.

Las áreas que acompañan al negocio son las direcciones de Riesgos, Crédito y Compliance y de Tecnología y Operaciones y las superintendencias de Personas, Calidad de Servicios, Sustentabilidad y Marketing; de Administración y Finanzas; y de Tecnología y Operaciones; y el área de Auditoría Interna.

Organigrama



- Áreas de soporte
- Áreas de negocio



4. Sustentabilidad



Estrategia y Gobierno de Sustentabilidad


Compromisos de Impacto Positivo

A partir de 2020 hemos definido una nueva estrategia de sustentabilidad determinada por seis compromisos de impacto positivo. El establecimiento de estos compromisos fue el resultado de un trabajo coordinado con nuestra casa matriz y con las áreas de negocio y de soporte, con la intención de conseguir una mayor integración de los negocios y de las operaciones de la empresa, con los asuntos que son prioritarios para la sostenibilidad del banco. Al ser Itaú Unibanco Holding S.A. signataria de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, la definición de estos compromisos contempla sus orientaciones. Asimismo, los Compromisos de Impacto Positivo están relacionados a los ODS.

A continuación, los enunciados y objetivos generales de cada compromiso, junto con las iniciativas vinculadas que se incluyen en el Reporte de Sustentabilidad 2021: (GRI 102-15)

Compromiso de Impacto Positivo	Objetivo general	Secciones del reporte vinculadas
Ética en las relaciones y en los negocios 	"Promover un sistema financiero íntegro y ético."	<ul style="list-style-type: none">•Código de ética.•Prácticas anticorrupción.•Conflicto de interés.•Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.•Seguridad de la información y privacidad del cliente.•Gestión de prevención de fraudes.
Gestión inclusiva 	"Mejorar la experiencia del colaborador y promover un entorno diverso, inclusivo, saludable y con propósito."	<ul style="list-style-type: none">•Momentos en la experiencia del colaborador.•Programa de oportunidad de carrera.•Entrenamiento y desarrollo.•Remuneración y beneficios.•Evaluación de desempeño.•Bienestar.•Diversidad.•Medición de clima y experiencia del colaborador.

Compromiso de Impacto Positivo	Objetivo general	Secciones del reporte vinculadas
Gestión responsable 	"Mejorar el desempeño ambiental de nuestras operaciones y promover prácticas sostenibles en nuestra cadena de proveedores."	<ul style="list-style-type: none"> •Recolección selectiva y gestión de residuos. •Gestión de equipos electrónicos y mobiliario en desuso. •Consumo de recursos. •Emisión y compensación de gases de efecto invernadero. •Políticas de relacionamiento con proveedores. •Clasificación de proveedores. •Evaluación de proveedores. •Procesos de compra.
Inclusión y orientación financiera 	"Ampliar la inclusión y el acceso a los servicios financieros, ofrecer productos, herramientas y contenidos que apoyen una gestión y decisión financiera más saludables y apropiadas (PF y PJ)"	<ul style="list-style-type: none"> •Espacios sobre uso consciente para colaboradores •Coaching financiero personalizado. •Charlas de educación financiera para empresas. •Comunicación y transparencia (Satisfacción de clientes). •Contenido de educación financiera en redes sociales. •Contenido sobre educación financiera en medios masivos. •Concurso y programa de fortalecimiento para emprendedores "Itaú Transforma". •Disrupción de mercado.
Financiación de sectores con impacto positivo 	"Aumentar nuestras financiaciones y servicios para sectores de impacto positivo"	<ul style="list-style-type: none"> •Política y procedimiento de gestión de riesgos ambientales y sociales (GRSA). •Guías Sectoriales de la Mesa de Finanzas Sostenibles del Paraguay. •Proceso de análisis de riesgo socio-ambiental en operaciones de crédito. •Tecnología y análisis socio-ambiental. •Principios de Ecuador para el financiamiento de proyectos.

Compromiso de Impacto Positivo	Objetivo general	Secciones del reporte vinculadas
Transparencia en los informes y comunicación 	"Fortalecer la disponibilidad de información y la comunicación con stakeholders sobre asuntos financieros y no financieros, alineados a las mejores prácticas del mercado."	<ul style="list-style-type: none"> •Relacionamiento con grupos de interés. •Materialidad de los temas.

Performance sustentable

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

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

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

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



Gobierno de Sustentabilidad (ODS 16.6)

En Itaú Paraguay, la implementación de los Compromisos de Impacto Positivo es conducida por la Gerencia de Marketing y Sustentabilidad. La estructura de gobierno que acompaña esta implementación es el Comité Ejecutivo, que se reúne dos veces al año para dar seguimiento a la agenda de sustentabilidad, con la posibilidad de convocar reuniones adicionales según necesidad. Asimismo, se realizan reuniones periódicas a nivel de la región de Latinoamérica, en la que se presentan los avances de cada unidad subsidiaria de Itaú.

Por otro lado, también reconocemos las estructuras de gobierno de sustentabilidad de nuestra casa matriz, pues tienen la responsabilidad de emitir directrices de gestión sostenible en todas las unidades externas. Estas estructuras son el Consejo de Administración, el Comité de Estrategia, el Comité Superior de Ética y Sustentabilidad, y el Comité de Impacto Positivo.

Materialidad de los temas

Para Itaú, un tema es material cuando los impactos generados por el mismo pueden afectar nuestra capacidad de crear valor en el corto, mediano o largo plazo.

Contar con un proceso de identificación de estos temas es fundamental, pues nos permite gestionarlos conforme a los intereses del banco y a la percepción de los grupos con los que estamos vinculados.

Este reporte contempla 10 temas materiales que fueron definidos a partir de los pasos descritos a continuación: (GRI 102-15) (GRI 102-46) (ODS 16.7)

1 Identificación: realizamos una consulta indirecta a nuestros principales públicos², mediante la revisión de fuentes existentes de

Política de Sustentabilidad

Contamos con una política que formaliza nuestra estrategia de sustentabilidad a través de los Compromisos de Impacto Positivo. La misma define los ejes de actuación para Itaú Paraguay, así como las responsabilidades de las diferentes áreas de la organización, del Comité Ejecutivo, de la Dirección de Riesgos y Compliance y de la Gerencia de Marketing y Sustentabilidad.

La política establece, además, la gobernanza que va a conducir su aplicación y mantenimiento y las directrices sobre las formas de gestión del banco con respecto a sus productos y servicios, en la relación con los clientes, con el público interno, los proveedores y la sociedad, al igual que para las cuestiones relacionadas con el medio ambiente.

información relacionadas a sus expectativas e intereses³. También se incluyeron otras informaciones no provenientes de públicos de interés, que se consideraron relevantes para definir los aspectos materiales del banco. En esta instancia relevamos 230 temas específicos.

² Los principales grupos de interés de Itaú Paraguay son determinados por nuestra Espiral de Sustentabilidad: colaboradores, clientes, accionistas y la sociedad (dentro de la cual se incluye a proveedores, gobierno y la comunidad) (GRI 102-40) (GRI 102-42)

³ Estas fuentes existentes de información, se refieren principalmente a resultados de encuestas de clima organizacional con el público interno y encuestas de satisfacción con clientes; definiciones en asambleas del Directorio, comentarios de la sociedad en redes sociales, entre otros. Otras fuentes fueron los procesos de materialidad de empresas del sector financiero, principios de compromisos voluntarios asumidos y declaraciones institucionales de Itaú.

2 Priorización: los 230 temas específicos fueron consolidados en 22 aspectos, los cuales fueron priorizados a partir de una consulta realizada con grupos de colaboradores, clientes, proveedores, organizaciones aliadas e instituciones del Gobierno. Del proceso de consulta y priorización también participaron todos los integrantes del Comité Ejecutivo⁴. Lo que da origen a los 10 temas materiales presentados en este Reporte, es la consolidación de los 22 temas anteriores. Para esto, la Gerencia de Marketing y Sustentabilidad llevó a cabo un análisis de la vinculación que existía entre los asuntos desarrollados en cada uno de los temas anteriores. Para atender las valoraciones originales dadas por los grupos de interés y el Comité Ejecutivo en el proceso de priorización anteriores, la integración en los 10 temas se realizó promediando las valoraciones.
(GRI 102-43)

3 Validación: la validación de los 22 temas anteriores y de los 10 temas nuevos, fue realizada con integrantes del Comité Ejecutivo y desde la Gerencia de Marketing y Sustentabilidad.

4 Revisión: para el reporte sobre la gestión 2022, está previsto realizar una nueva consulta con grupos de interés que permita constatar que los temas materiales actuales de Itaú siguen siendo los más relevantes para el banco, e identificar nuevos temas dentro del contexto de sostenibilidad para el sector financiero.

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

• **Principio de Inclusión de Grupos de Interés:** consulta indirecta de expectativas y consulta directa con grupos de interés específicamente para el proceso de materialidad.

• **Principio de Contexto de Sostenibilidad:** se incluyeron informaciones de fuentes existentes, relacionadas a la visión del banco, a su estrategia de sustentabilidad y a los lineamientos de compromisos voluntarios asumidos sobre desarrollo sostenible.

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

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

4 Mediante un promedio, en donde cada grupo tuvo el mismo peso, se obtuvo un único resultado el cual consideramos representaba la visión "Grupos de interés" sobre los aspectos. Para la evaluación del Comité Ejecutivo se tuvo en cuenta la relevancia de cada aspecto en cuanto a: su impacto en la sociedad y el medio ambiente, en la rentabilidad, reputación e imagen de la empresa, a la existencia de exigencias legales sobre el asunto y a la relación de los mismos con los valores, políticas y estrategia de la organización

Temas materiales, cobertura, contenidos GRI y asuntos relacionados⁵ (GRI 102-15) (GRI 102-46) (GRI 102-47)

Tema material Cobertura del tema material	Principales contenidos GRI relacionados	Informaciones relacionadas
<p>1. Desempeño económico </p> <p>Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es directa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño económico • Perfil de la organización • Control accionario activo • Fiscalidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Valor económico directo generadoy distribuido. • Principales índices de desempeño financiero. • Estadísticas de morosidad del banco. • Composición de la cartera de crédito. • Gestión del capital. • Fondeo. Fuentes de financiación. • Estados contables.
<p>2. Educación financiera </p> <p>Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes y Sociedad). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es directa o indirecta según la iniciativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidades locales • Sectorial Financiero 	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativas de educación financiera para colaboradores, clientes y público en general. • Instrucción y orientación en el uso de productos y servicios. • Programa de fortalecimiento de gestión para el público emprendedor.
<p>3. Ciudadanía corporativa </p> <p>Dentro y fuera de la organización (público más afectado fuera de la organización: Sociedad). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es directa o indirecta según la iniciativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidades locales • Desempeño económico • Impactos económicos indirectos 	<ul style="list-style-type: none"> • Localidades en las que Itaú ha implantado programas de desarrollo. • Iniciativas de promoción cultural. • Iniciativas de promoción de educación integral. • Valor monetario de inversión en programas sociales. • Programas de voluntariado corporativo. • Compromisos voluntarios y participaciones en asociaciones. • Relacionamiento con la prensa.

⁵ La cobertura de cada tema material, indica dónde se producen los impactos derivados del mismo. Éstos pueden darse de forma exclusiva en la organización, fuera de ella o bien dentro y fuera. (GRI 102-46). También se indica qué público es el más afectado por la gestión del tema material al exterior de la empresa y si la implicancia de Itaú en los impactos generados sobre el tema, es directa o indirecta.



Tema material Cobertura del tema material	Principales contenidos GRI relacionados	Informaciones relacionadas
<p>4. Satisfacción de clientes </p> <p>Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es directa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing y etiquetado • Salud y seguridad de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de mediciones de satisfacción y recomendación de clientes. • Iniciativas de escucha activa a clientes • Iniciativas de transparencia en el relacionamiento con clientes. • Tratamiento de solicitudes, consultas y reclamos. • Reclamos con organismos de defensa del consumidor.
<p>5. Integridad y ética </p> <p>Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Sociedad y Clientes). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es principalmente directa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ética e integridad • Formación y enseñanza • Anticorrupción • Privacidad del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Principios y valores del Código de Ética. • Canales de comunicación y mecanismos de denuncia de conductas no éticas o ilícitas. • Entrenamientos para colaboradores sobre ética y valores de la empresa. • Gestión de conflictos de interés. • Denuncias recibidas sobre prácticas laborales, abuso y otras irregularidades éticas. • Número de centros/oficinas del banco que han sido evaluados en relación a riesgos de corrupción. • Políticas, procedimientos y capacitación sobre lucha contra la corrupción. • Política y gestión de Prevención de Lavado de Dinero. • Gestión de seguridad de la información y prevención de fraudes.

Tema material Cobertura del tema material	Principales contenidos GRI relacionados	Informaciones relacionadas
<p>6. Gestión de riesgos</p>  <p>Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes y Sociedad). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es principalmente directa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gobernanza • Perfil de la organización • Sectorial Financiero 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructuras, estrategia y procesos de gestión de riesgos del banco. • Tipos de riesgos evaluados. • Proceso de análisis de créditos. Monitoreo de cartera de crédito. • Políticas y procedimientos de evaluación de riesgos socio- ambientales en el otorgamiento de crédito a clientes. • Estadísticas sobre cartera y clientes evaluados en su gestión socio-ambiental.
<p>7. Gestión ambiental interna</p>  <p>Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Sociedad). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es principalmente directa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agua y efluentes • Energía • Emisiones • Residuos • Materiales 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de residuos generados en el banco. • Consumo de energía, agua y combustibles • Emisiones de gases de efecto invernadero/ iniciativas de compensación. • Iniciativas para reducción de consumo de energía, agua, papeles y otros materiales.

Tema material Cobertura del tema material	Principales contenidos GRI relacionados	Informaciones relacionadas
<p>8. Experiencia del colaborador </p> <p>Dentro de la organización. La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es directa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formación y enseñanza • Gobernanza • Empleo • Salud y seguridad en el trabajo • Diversidad e igualdad de oportunidades • No discriminación • Perfil de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de capacitación • Políticas y canales de selección. • Estadísticas de admisiones y desvinculaciones. • Reincorporación y retención de colaboradores con permiso de maternidad o paternidad. • Beneficios y compensaciones otorgados. • Proceso de evaluación de desempeño y feedback. • Políticas de remuneración fija y variable. • Casos de lesiones, enfermedades profesionales, víctimas mortales relacionadas al trabajo. • Funciones con riesgos elevados de enfermedad. • Iniciativas de bienestar • Gestión de salud y seguridad ocupacional. • Gestión y evaluación del clima laboral en la empresa. • Diversidad en la conformación de los equipos (género, edad, condición de discapacidad). • Selección de personas con discapacidad. • Iniciativas del frente diversidad (género, LGBTI+, discapacidad).

Tema material Cobertura del tema material	Principales contenidos GRI relacionados	Informaciones relacionadas
<p>9. Transformación digital</p>  <p>Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es directa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de la organización • Sectorial Financiero 	<ul style="list-style-type: none"> • Premisas de la Banca Digital • Canales y funcionalidades digitales disponibles. • Digitalización de clientes. • Metodologías de trabajo. • Esfuerzos de disrupción de mercado.
<p>10. Gestión de proveedores</p>  <p>Fuera de la organización: (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes y Proveedores). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es principalmente indirecta en cuanto a prácticas socio-ambientales de proveedores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación ambiental de proveedores • Evaluación social de los proveedores • Trabajo infantil • Trabajo forzoso u obligatorio • Perfil de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas disponibles sobre relacionamiento con proveedores. • Proceso y resultados de evaluaciones ambientales, de prácticas laborales, en materia de derechos humanos, sobre trabajo infantil, forzoso o forzado aplicadas a proveedores. • Proceso de evaluación y contratación de proveedores. • Estadísticas sobre tipo de proveedores y pagos realizados.

Compromisos de Impacto Positivo, temas materiales, y Objetivos de Desarrollo Sostenible vinculados

Compromiso de Impacto positivo	Temas materiales Vinculados	ODS Vinculados
Ética en las relaciones y en los negocios	<ul style="list-style-type: none"> Integridad y ética 	 
Gestión inclusiva	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia del colaborador 	   
Gestión responsable	<ul style="list-style-type: none"> Gestión ambiental interna Gestión de proveedores 	   
Inclusión y orientación financiera	<ul style="list-style-type: none"> Educación financiera Transformación digital 	  
Financiación de sectores con impacto positivo	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de riesgos 	   
Transparencia en los informes y comunicación	-	 

Relacionamiento con grupos de interés

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

Contar con canales que aseguren una comunicación efectiva con los grupos de interés de Itaú, es fundamental para entender sus expectativas, conocer sus percepciones sobre la actuación del banco e identificar cuáles son los aspectos de nuestra gestión que son más valorados por ellos, para así abordarlos pertinentemente.

Esta dinámica de comunicación nos ayuda a fortalecer nuestras prácticas de diálogo en la relación con públicos que influyen en el funcionamiento del banco y sobre los cuales generamos impactos. (ODS 16.7)

A continuación, presentamos los canales de comunicación que hacen posible nuestra interacción con cada público:

Grupo de interés	Canales de comunicación
Colaboradores 	<ul style="list-style-type: none">• Encuesta de Clima organizacional.• Encuesta Pulso.• Encuesta Experiencia del colaborador.• Encuesta sobre Diversidad e Inclusión• Canales de denuncia de desvíos éticos.• Reuniones de áreas.• Reuniones de retroalimentación de performance.• Eventos internos.• Comunicación corporativa digital.• Reporte de Sustentabilidad.• Escuela de líderes.• Inducción corporativa.
Clientes 	<ul style="list-style-type: none">• Encuesta de satisfacción y recomendación Banca Personal, Banca de Empresas y transaccionales.• Herramienta Itaú Escucha.• Itaú Lab.• Sucursales y centros de atención.• Canales digitales y de auto-atención.• Área de Calidad de servicio.• Direcciones de correo: calidad@itau.com.py y sac@itau.com.py• Oficinas de organismos de defensa del consumidor.• Sitios web: www.itau.com.py y www.fundacionitau.com.py.• Perfiles del banco en redes sociales.• Reporte de Sustentabilidad.

Grupo de interés

Canales de comunicación

Proveedores



- Dirección de correo electrónico hablemos@itau.com.py y compras@itau.com.py
- Casilla de Correo: N° 391 a nombre de Banco Itaú Paraguay S.A.
- Oficinas del área de Compras.
- Sitios web: www.itau.com.py y www.fundacionitau.com.py.
- Perfiles del banco en redes sociales.
- Reporte de Sustentabilidad.

Sociedad



- Correo electrónico sustentabilidad@itau.com.py y fundacionitau@itau.com.py.
- Fundación Itaú Paraguay.
- Área de Sustentabilidad.
- Perfiles del banco en redes sociales.
- Reporte de Sustentabilidad.

Gobierno



- Áreas de Sustentabilidad, Área de Personas, Fundación Itaú y Dirección de Riesgos, Créditos y Compliance, Superintendencia Administración y Finanzas.
- Reporte de Sustentabilidad.
- Perfiles del banco en redes sociales.
- Entes reguladores.

Integridad y ética



¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

Itaú Paraguay considera que la integridad y la ética son componentes fundamentales sobre los cuales debe asentarse toda organización. Por eso, en nuestra cultura corporativa, estos valores son innegociables y están alineados con nuestra visión de "ser el banco líder en performance sustentable y en satisfacción de clientes."

Tenemos la convicción de que las organizaciones que deseen permanecer en el tiempo deben priorizar la ética por encima de las ganancias a cualquier precio, y trabajamos para reflejar esta línea de pensamiento en nuestro accionar

cotidiano; en las relaciones con los diversos grupos de interés; en la calidad de los productos y servicios que ofrecemos; en el desempeño financiero y en nuestra responsabilidad socio-ambiental.

Es así que estamos comprometidos con altos estándares de conducta en los negocios y respetamos estrictamente las leyes, normas y reglamentaciones que rigen nuestras operaciones. (GRI 102-15) (GRI 102-16)

Código de ética

Como eje central de nuestro desempeño basado en valores, contamos con un Código de Ética mediante el cual buscamos orientar, prevenir y subsanar dilemas éticos y conflictos de interés en nuestras actividades y relaciones internas. En él están descriptas las conductas que nuestra organización considera adecuadas, así como aquellas que califica de inaceptables.

Este instrumento, cuyos preceptos están en consonancia con el Código de Ética del holding, representa nuestro compromiso formal con el respeto de los derechos humanos y los estándares laborales.

La erradicación del trabajo infantil o forzoso, el combate contra todo tipo de discriminación, la valoración de la diversidad social, la prevención de situaciones de acoso, la libre asociación sindical y la negociación colectiva, son algunos de los temas de derechos humanos que están contemplados en el Código de Ética de Itaú Paraguay. (ODS 5.1) (ODS 5.2) (ODS 8.7 8.8)

Principios del Código de Ética



principio de identidad

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



principio de interdependencia

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



principio de buena fe

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



principio de excelencia

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

El Código de Ética de Itaú Paraguay se complementa con una Política de Gestión de Ética Corporativa que, buscando combatir actos de corrupción, establece directrices de actuación sobre temas como coimas, ventajas personales, conflictos de interés, soborno, cortesías, contribuciones, actividades externas,

relaciones con clientes y proveedores, relaciones de parentesco, comunicación de sospechas o denuncias de desvíos en la conducta y sus respectivas sanciones.

Difusión del Código de Ética



adhesión digital

como requisito obligatorio para incorporarse al equipo de colaboradores del banco, cada persona debe adherirse a los lineamientos de nuestro Código, lo cual se formaliza a través de la confirmación de lectura y aceptación del mismo en una plataforma digital de Itaú Paraguay. Esta adhesión se renueva anualmente.



inducción de nuevos colaboradores

en el proceso de ingreso de nuevos colaboradores y pasantes universitarios, se expone la importancia de este Código y se presentan sus principales términos



portal interno corporativo

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

Canales de orientación y comunicación de desvíos éticos

Cada uno de nuestros colaboradores debe adherirse al Código de Ética y actuar sobre la base de los principios y directrices que se establecen en este documento.

Ante cualquier transgresión de una norma, ley o reglamento o ante la sospecha de la misma, la situación debe ser comunicada.

Para ello existen canales establecidos -tanto a nivel local como en el holding- a través de los cuales los colaboradores pueden solicitar orientaciones, realizar denuncias o reclamos sobre incumplimientos de normativas, situaciones de maltrato, discriminación, abusos u otras irregularidades. (GRI 102-17) (ODS 5.1) (ODS 5.2) (ODS 8.8) (ODS 16.1).

tanto al momento de la inducción corporativa al ingresar a la empresa, como también posteriormente, cada cierto tiempo, a través del envío de correos electrónicos en los que se hace un recordatorio. (GRI 102-17)

Con estos canales de comunicación y denuncia buscamos propiciar una conducta responsable y el respeto en nuestras relaciones, así como mantener siempre presentes los principios y valores del banco y, de esta manera, garantizar un ambiente de trabajo armónico y seguro para nuestros colaboradores.

Cada colaborador es informado sobre la disponibilidad de los canales de denuncia,

Canales en Itaú Paraguay

- Correos electrónicos internos genéricos: - Comité de Ética: comitedeetica@itau.com.py
- Correo electrónico externo hablemos@itau.com.py
- Interno con línea telefónica grabada 3777.
- Casilla de correo N° 391 de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay.
- Voz Activa: es un espacio ubicado en el portal corporativo interno del banco en el cual pueden hacerse denuncias, seleccionar motivos y el área receptora de la denuncia. El denunciante puede identificarse o mantenerse en el anonimato, si así lo prefiriese.

Canales de orientación y comunicación de desvíos éticos

Canales de Itaú Unibanco Holding

Cada país que compone el Holding es responsable de recibir y tratar consultas o denuncias referentes al Código de Ética a través de sus canales establecidos; sin embargo, de ser necesario los colaboradores cuentan con estructuras del holding, tales como:

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

Cómo actuamos ante denuncias de desviaciones éticas

El Comité de Ética del Banco es la instancia encargada de gestionar los casos de desvíos éticos, para lo cual se reúne semestralmente y en caso de necesidad; los casos individuales son tratados de forma extraordinaria.

Para la atención de los casos, los cuales cuentan con un seguimiento trimestral formalizado, se respetan las siguientes condiciones:



En 2021, se han recibido y tratado 13 denuncias realizadas por colaboradores a través de los canales correspondientes. De ellas, 11 han sido resueltas y concluidas dentro del año con planes de acción específicos y 2 continuaban en análisis y seguimiento al cierre del 2021.

Del total de las denuncias, 9 fueron sobre situaciones de asedio moral, 2 casos de conflictos de intereses y 2 casos de discriminación.
(GRI 406-1)

Ética en la cadena de suministro

La Política de Ética de Banco Itaú también contempla a los prestadores de servicios y proveedores de insumos y bienes. Es así que contamos con una herramienta exclusiva para este público: nuestro Código de Ética de Proveedores. En él se describen las directrices de gestión que el banco aplica en sus operaciones y que se espera sean adoptadas por las empresas que se conviertan en proveedores de Itaú.

Este Código hace referencia a temas como seguridad de la información, el relacionamiento de colaboradores del banco con empleados o dueños de empresas proveedoras (nexo familiar o consanguinidad), el manejo de conflictos de interés y el cumplimiento tributario.

Todas las empresas proveedoras efectivas o empresas postulantes están obligadas a adherirse, al Código de Ética. Esto las compromete a cumplir las políticas establecidas por el banco y las normas legales aplicables a derechos de propiedad intelectual, derechos del consumidor, comportamiento ambiental y de responsabilidad social, trabajo forzado e infantil, sigilo bancario, prácticas anticorrupción, entre otros asuntos. (ODS 8.7) (ODS 16.2)

Canales de denuncia para Proveedores



Correo electrónico:
hablemos@itau.com.py



Casilla de correo N° 391



Área de Compras por su
relacionamiento constante
con proveedores

(GRI 102-17)

Prácticas anticorrupción

(GRI 205-2) (ODS 16.5)

Tanto en los códigos de ética por los cuales se rige el relacionamiento en el público interno y con los proveedores del banco, como en nuestras políticas corporativas, se encuentran contempladas medidas para el combate a la corrupción.

La instancia encargada de garantizar la internalización de estas políticas vinculadas a prácticas anticorrupción es la Dirección de Riesgos, Crédito y Compliance, que también se ocupa de monitorear el cumplimiento de sus delineamientos. La lectura y adherencia a las políticas relacionadas con el Código de Ética y la lucha contra la corrupción es de carácter obligatorio para todos los colaboradores.

Política Corporativa de Combate a la Corrupción

Refuerza el compromiso del holding de cooperar proactivamente con las iniciativas de cada país -y con las internacionales- para prevenir y combatir la corrupción en todas sus formas. Esta política también establece orientaciones para la implementación eficaz y la mejora continua del programa corporativo destinado al desarrollo y mantenimiento de prácticas de prevención, monitoreo y combate. Así también, dispone la implementación y el gerenciamiento de canales de denuncia y la puesta en práctica de acciones de concienciación y entrenamiento sobre el tema, dirigidas a administradores y colaboradores.

Política de Gestión de Ética Corporativa

Proporciona orientaciones sobre el uso de información, registros y know-how de la empresa, participación de los colaboradores en otras empresas, actividades externas de los colaboradores, relaciones de parentesco y proximidad, relaciones con clientes y proveedores, comportamiento ante regalos de cortesía, entre otros temas que guardan relación con potenciales situaciones de corrupción.

Conflictos de interés

(GRI 102-25) (ODS 16.5)

Los conflictos de intereses pueden comprometer la imparcialidad de nuestras acciones y poner en riesgo la reputación del holding así como de

los colaboradores. Por esto hemos establecido políticas que determinan cómo se debe manejar este tipo de casos.

Actividades externas y relaciones de parentesco:

contamos con políticas específicas que establecen los lineamientos para gestionar conflictos de interés en el contexto laboral. Una de ellas define cómo debe ser el proceso de comunicación y de evaluación de riesgos o conflictos vinculados a la realización de actividades fuera del banco por parte del colaborador, ya sea como propietario en organizaciones o con alguna participación en las mismas (con o sin remuneración). Otra política determina criterios para evaluar posibles casos de conflicto de intereses en relaciones de parentesco o proximidad entre colaboradores dentro de la organización. Anualmente, todos los colaboradores deben completar una declaración sobre actividades externas que pudieran estar desempeñando y sobre su parentesco con otros colaboradores.

Informaciones y Know

How: es importante para nosotros hacer un uso correcto de la información, el conocimiento y la propiedad intelectual respetando las normas establecidas en favor de nuestro público. Entendemos que la manera en que utilizamos las informaciones y el know-how impacta en los negocios y en la reputación de las personas, por eso consideramos fundamental mantener en secreto y tratar correctamente las informaciones que nuestra organización maneja en el día a día. Así también, implementamos medidas de seguridad y control restringiendo y mitigando posibles desviaciones de estas conductas de manera proactiva y garantizando la confidencialidad de los datos.

Cortesías y regalos:

nuestra Política de Integridad, Ética y Anticorrupción establece reglas para los casos de relaciones externas o prácticas comerciales que puedan considerarse intentos o formas de influir en las personas que toman las decisiones, comprometiendo la transparencia de los negocios. Es así que en Itaú está prohibido ofrecer y aceptar regalos o atenciones que puedan llevar a establecer -directa o indirectamente- vínculos o compromisos que puedan ser confundidos con mecanismos para burlar reglas, o interpretados como medios ilícitos para facilitar negocios.

Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo

(ODS 16.4) (ODS 16.10 a)

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

Es por ello que contamos con una Política de Prevención y Combate a Actos Ilícitos, la cual orienta nuestros esfuerzos para identificar y evitar situaciones en las cuales los servicios, productos y recursos operacionales del banco puedan ser utilizados para realizar actividades ilegales, o para ocultar o disimular la verdadera naturaleza de esos fondos.

Nuestro Programa Corporativo de Prevención de Actos Ilícitos -sobre el cual se basa nuestro Proceso de Prevención y Combate de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo se encarga de asegurar el cumplimiento de las directrices de la mencionada política, a través de las siguientes iniciativas:



Capacitar para prevenir

Para garantizar la efectividad de los procesos anteriormente mencionados, es fundamental que nuestros colaboradores entiendan suficientemente estos asuntos y estén concientizados de la responsabilidad que tienen en este proceso dentro de la institución.

En 2021, 1.370 colaboradores participaron de entrenamientos en modalidad híbrida, sobre prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. También tomaron parte en capacitaciones especiales según sus niveles de riesgo y se realizaron visitas a las sucursales de frontera (Ciudad del Este y Encarnación) para otras capacitaciones sobre la misma temática.

En el período que abarca este reporte se realizaron, además, actividades orientadas a la prevención de actos ilícitos desde el programa

de cultura, como el lanzamiento de una serie de comunicados enfocados a conocer los riesgos del lavado de dinero para los negocios. Así también, el área de Prevención de Lavado de Dinero desarrolló espacios de formación para los sectores del banco que están en contacto con clientes, de modo a interiorizarles sobre los cambios normativos que se han producido en este campo.

Además de las acciones realizadas en Banco Itaú, se buscó fortalecer la cultura corporativa de prevención de riesgos a través de capacitaciones dirigidas a los equipos de otras organizaciones integrantes del holding, como la Fundación Itaú, la casa de bolsa Itaú Invest e Itaú Aseguradora.

Fortalecimiento continuo de los procesos

En lo que respecta a los procedimientos internos, durante el año 2021 trabajamos en la evolución de los flujos de control y en el fortalecimiento de modelos relacionados con los procesos "Conozca a su Cliente" y "Monitoreo de Transacciones". Es así que hemos automatizado alertas adicionales incluyéndolas en el Modelo de Gestión de Monitoreo e implementamos un formulario específico en el proceso de conocimiento del cliente para ciertas actividades económicas relacionadas a rubros de alto riesgo. Adicionalmente, hemos trabajado en la optimización y automatización de datos, mejorando reportes de seguimiento para el área comercial. Así también, creamos un modelo de gestión de alertas para operaciones de colaboradores, el cual repercutió favorablemente

en la gestión de controles y en el seguimiento de las tareas, logrando mayor eficiencia y una reducción de la carga operativa, permitiendo así enfocarse mejor en las cuestiones de mayor riesgo.

La automatización de diversos flujos operativos relacionados con los procesos de impedidos fue otro avance del año 2021, el cual permitió optimizar tiempo de trabajo en las áreas operativas. Finalmente, todos estos procesos fortalecen el compromiso de Itaú Paraguay con las regulaciones locales e internacionales existentes, y constituyen el soporte para lograr la continuidad de los negocios y una mayor seguridad para nuestros clientes

Seguridad de la información y privacidad del cliente

Desde el área de Seguridad de la Información invertimos en infraestructura, recursos tecnológicos y capacitación para colaboradores y proveedores, con la intención de proteger la información que gestionamos y garantizar la integridad, la privacidad y confidencialidad de los datos que nos confían nuestros clientes en las operaciones que realizamos.



Políticas de seguridad y privacidad

Las directrices para el tratamiento de la información en la organización se encuentran establecidas en nuestra Política Corporativa de Seguridad de la Información, cuya lectura y aceptación es obligatoria para todos los colaboradores. Así también, están contempladas en la Política de Funciones y Responsabilidades de Seguridad de la Información /Cyber Security y Propiedad Intelectual, donde se marcan los lineamientos a seguir para garantizar que los principios de propiedad intelectual y seguridad de la información sean aplicados, y de este modo proteger al banco, a los clientes, proveedores y al público en general.



Consejos de seguridad en redes sociales

Aprovechamos nuestros perfiles en redes sociales, en diferentes momentos del año, para reforzar medidas de seguridad y protección de datos en Internet, en nuestras plataformas digitales y específicamente para prevenir situaciones de fraudes y robos a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos con contenido malicioso. En 2021 lanzamos campañas de concientización con consejos de seguridad para utilización de tarjetas de crédito, transacciones en Internet y medidas para evitar ser víctimas de fraudes.



Entrenamientos

Al momento de la inducción corporativa de nuevos colaboradores del banco, el área de Seguridad de la información les brinda capacitación sobre principios de seguridad, clasificación de la información, manejo y comportamiento en las redes sociales, lineamientos de seguridad sobre accesos a sistemas y utilización del correo electrónico, entre otros temas.

Durante el año 2021, en el marco del programa de concientización anual realizado por el área, se ha desarrollado

un entrenamiento dirigido a todos los colaboradores del banco, con el fin de reforzar conceptos sobre la importancia del manejo adecuado de la información. Además, se les brindó capacitación sobre ciberseguridad en la empresa y el uso responsable de los equipos de trabajo con acceso a datos de la organización.

Esta capacitación fue acompañada de comunicados vía correo electrónico sobre los diversos temas impartidos en el curso con el fin de reforzar lo aprendido.



Seguridad para clientes

En 2021, seguimos reforzando las comunicaciones a nuestros clientes a través de correos electrónicos con orientaciones que establecían los pasos a seguir ante casos de estafas como de phishing, aconsejándoles en la prevención y seguridad de sus datos.

En el sitio web www.itaú.com.py, se encuentra disponible el espacio “Más Seguridad” el cual proporciona recomendaciones de seguridad en la utilización de los servicios y productos que ofrece el Banco; contiene consejos sobre transacciones en el sitio 24 horas en Internet, el uso de cajeros automáticos y terminales de auto atención, la utilización de cheques, tarjetas de

crédito, entre otros servicios y productos.

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



Ciberseguridad y seguridad de la información

Somos conscientes de que gestionamos información sensible de nuestros clientes en el contexto nacional e internacional, por eso la seguridad y la ciberseguridad de esos datos constituye una de nuestras principales preocupaciones y al mismo tiempo un compromiso que nos impulsa a reforzar permanentemente nuestros procesos en esta materia.

Para ofrecer la confianza y seguridad que los clientes merecen en la gestión de sus datos,

contamos con una gerencia especializada en ciberseguridad que se encarga de implementar planes de continuidad y contingencia, tanto a nivel operacional como del lugar de trabajo.

Además, nos guiamos por procedimientos de disaster recovery acordes a nuestros procesos más críticos, que son probados de manera frecuente para identificar potenciales vulnerabilidades en nuestra infraestructura tecnológica.

Nuestro Modelo de Gestión en Ciberseguridad se enfoca en los siguientes aspectos:



Gestión de Incidentes:

Monitoreo y tratamiento de los tipos de ataques e incidentes de seguridad con el apoyo del equipo de respuestas a incidentes.



Gestión de Vulnerabilidades:

Gestión de vulnerabilidades con escaneos internos y externos con el fin de detectar brechas de seguridad para remediarlos de forma proactiva.



Seguridad de Sistemas:

Definición de los Principios, directrices y la gestión de seguridad de la información adoptados por la institución.



Cumplimiento de Normativas:

Aplicación, definición y cumplimiento de los principios y directrices de seguridad de la información y ciberseguridad.



Arquitectura de Referencia:

Aplicación de baselines de mejores prácticas de seguridad y fortalecimiento de equipos tecnológicos.



Red Team:

Equipo especializado en realizar pruebas de intrusión con el fin de detectar vulnerabilidades de forma proactiva y remediarlos a tiempo.



Gestión de Crisis y Continuidad del Negocio:

Establecimiento de directrices que aseguren acciones inmediatas frente a diversas crisis que pongan en peligro la continuidad de los procesos más críticos del negocio.



Gestión de Riesgos:

Gestión y administración de los asuntos de ciberseguridad, mapas de riesgo y medición del ambiente de control de ciberseguridad.



Protección de Datos:

Protección, clasificación y privacidad de datos e información del banco y clientes.



Concientización y Cultura

Ciber: Generación y aplicación de acciones de concientización para elevar el nivel de cultura de riesgos en materia de ciberseguridad.

Durante 2021 logramos fortalecer nuestros procesos en materia de ciberseguridad, lo cual abarcó la adherencia al “Proyecto Estructurante”, que consistió en la adquisición de servicios especializados de ciberseguridad de la Casa

Matriz (Brasil). Así también realizamos una actualización del Mapa de Riesgos del banco, que nos permitió identificar nuestro ambiente de riesgo real.

Gestión de Prevención de Fraudes

Desde el área de Prevención de Fraudes del Banco, se implementan y aplican procedimientos de prevención y detección oportunas de

situaciones de fraudes que puedan afectar a nuestros clientes. Las principales medidas y herramientas son:



Anualmente, se ofrecen entrenamientos virtuales a los colaboradores del banco, en los que se exponen los distintos tipos de fraude tradicionales como falsificación, clonación, robo de identidad, etc. También los relacionados a las nuevas tecnologías o al mundo digital (ingeniería social o phishing).

Durante el año 2021, 265 fueron personas fueron capacitadas incluyendo colaboradores y operadores de Servicio de Atención al Cliente a través distintas plataformas digitales.

Gestión de riesgos



¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

Teniendo en cuenta que asumir y gestionar riesgos es una de nuestras principales actividades, su tratamiento es relevante para el banco.

En Itaú hemos desarrollado un sistema de gestión integral de riesgos, que incluye políticas, procedimientos y capacitación de colaboradores y que cuya implementación nos permite atender cuestiones como la reducción de corrientes financieras y armas ilícitas, la corrupción, el soborno y el combate del terrorismo. (ODS 16.4 16.5)

Nuestra gestión y control de riesgos están basados en políticas corporativas de Itaú Unibanco Holding S.A., que han sido adaptadas

al contexto local, atendiendo las resoluciones, normativas y circulares provistas por el Banco Central del Paraguay (BCP) y los demás organismos reguladores.

La identificación de riesgos se realiza a través del mapeo continuo de situaciones internas y externas que puedan afectar la estrategia de nuestras unidades de negocio o de soporte, o la consecución de los objetivos del banco. Este ejercicio se practica anualmente y en la medida en que se produzcan modificaciones en los procesos de las áreas. Es así que aplicamos el principio de precaución. (GRI 102-11) (GRI 102-15)

Cultura y apetito de riesgo

Cultura de riesgo

Nuestra Cultura de Riesgo (vigente desde 2016) refuerza los lineamientos y actitudes que definen esta gestión. Para afianzar nuestros valores y guiar el comportamiento de las personas que hacen a la organización, hacia un adecuado manejo de los riesgos, nos guiamos por las pautas en ella establecidas.

Además de las políticas y procedimientos, nuestra cultura de riesgo fortalece la responsabilidad individual y colectiva de los colaboradores en cuanto al entendimiento, identificación, medición y mitigación de los riesgos inherentes a sus actividades, respetando de manera ética la gestión de los negocios.

La Cultura de Riesgo de Itaú se sustenta en cuatro pilares:

- Asumimos riesgos conscientemente
- Discutimos nuestros riesgos
- Actuamos sobre nuestros riesgos
- Todos somos gestores de riesgo.

Apetito de riesgo

El apetito de riesgo define la naturaleza, tipos y niveles de riesgos que como banco consideramos aceptables y estamos dispuestos a asumir, y dentro de los cuales buscamos maximizar los resultados.

Nuestros negocios, productos y servicios son diversos, y tenemos poco apetito por la volatilidad. Apuntamos a la excelencia operacional, buscando ser un banco ágil, pero al mismo tiempo sólido y estable en su estructura. Además, fomentamos un ambiente institucional saludable, con ética y respeto por la regulación y la institucionalidad, a medida que aseguramos nuestra reputación.

La declaración y dimensiones de nuestro apetito de riesgo, junto con los principios de gestión de riesgo y la cultura de riesgo, se muestran en el siguiente esquema:

Apetito de riesgo delimitado por el Directorio

“Somos un Banco universal operando en Paraguay, subsidiaria de un Banco que opera predominantemente en América Latina. Nos apoyamos en nuestra cultura de riesgos, para actuar de acuerdo con los más altos estándares éticos, cumplimos la regulación y buscamos resultados elevados y crecientes con baja volatilidad, mediante una relación duradera con el cliente, la fijación correcta del precio de los riesgos, una captación diversificada de recursos y una adecuada utilización de capital”.

Principios de Gestión de Riesgo que lo orientan

Sustentabilidad y satisfacción de clientes; determinación del riesgo; excelencia operativa; ética y respeto a la reglamentación y; cultura de riesgo.

Entender, identificar, medir, gestionar y mitigar riesgos son prácticas esenciales a nuestras actividades.

Métricas incluidas en la gestión del Apetito de Riesgo en todas sus dimensiones:

Capitalización, Liquidez, Composición de resultados, Riesgo Operativo, Reputación.



Formación de colaboradores sobre la Cultura de Riesgo

Durante el año 2021 continuamos afianzando esta cultura de riesgo a través de procesos de formación. Es así que realizamos entrenamientos en línea para todos los gestores y sub oficiales de Control Interno y Riesgo (SubOcirs) de las áreas del banco, quienes son los puntos focales en toda la gestión de riesgos.

Los entrenamientos incluyeron charlas sobre metodología de Mapas de Procesos/

Riesgos y gestión de issues sobre los riesgos materializados.

La Cultura de Riesgo de Itaú es transmitida a los nuevos colaboradores ya desde el proceso de inducción y también a través de comunicaciones digitales internas.

Estructuras de gestión de riesgos

La Dirección de Riesgos, Créditos y Compliance es la instancia responsable de establecer directrices y orientar a las áreas del banco en el manejo de los riesgos. Sin embargo, todos los colaboradores son responsables de gestionarlos.

La Dirección está liderada por el Chief Risk Officer (CRO) quien reporta al Chief Executive Officer (CEO) y a la Superintendencia de Compliance y Riesgos de Unidades Internacionales de nuestra Casa Matriz⁷.

(GRI 102-15)

Para conducir la gestión de riesgos, la dirección está organizada en las gerencias de Créditos (Políticas, Modelos y Estrategias, Cobranzas y Recuperaciones, Corporativa, Minorista, Campo); Riesgos (Riesgo de Crédito, Monitoreo, Mercado, Liquidez y Socioambiental, Controles Internos y Riesgo Operacional, Prevención de Fraudes, Seguridad Física, Seguridad de la Información); Prevención de Lavado de Dinero; Jurídico y Compliance.

Son tres las líneas de defensa a través de las cuales se concibe el modelo de gestión de riesgos de Itaú:

Áreas ejecutivas

Son responsables de identificar, medir y evaluar posibles riesgos y de la consecuente implementación de planes de acción para redireccionar procesos y controles ineficientes.

Gerencia de Controles Internos y Riesgo Operacional

Tiene a su cargo diseminar la cultura de riesgos y controles; desarrollar y poner a disposición metodologías, sistemas, herramientas e infraestructura para dar soporte al gerenciamiento de riesgos; dar apoyo a la primera línea de defensa y; asegurar el gobierno de la unidad para la gestión de riesgos y cumplimientos.

Auditoría interna

Está encargada de evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos, de manera independiente, a través de la aplicación de controles complementarios.

⁷ El Chief Risk Officer (CRO) y el Chief Executive Officer (CEO) son el Director de Riesgos, Créditos y Compliance, y el Presidente del Banco, respectivamente.

Para potenciar un gerenciamiento de riesgos apropiado, desde la primera línea de defensa se han asignado representantes por cada área de modo a cumplir con la figura de Sub Oficiales de Control Interno y Riesgo (SubOcirs).

La figura del Oficial de Control Interno y Riesgo (OCIR) es asumida por el Gerente de Riesgos.



Gestión del Riesgo Operacional y de Cumplimiento

Los riesgos de este tipo contemplan la posibilidad de pérdidas debido a fallas, deficiencias o aplicaciones inadecuadas de procesos internos, personas y sistemas, así como a eventos externos. Incluye el riesgo legal, vinculado a la inadecuación o deficiencia en contratos firmados por la institución, así como las sanciones por incumplimiento de disposiciones legales y las indemnizaciones

por daños a terceros, derivados de actividades desarrolladas por la institución. Para la gestión de riesgos de este tipo, se cuenta con diferentes medidas que se describen a continuación:

Proceso de Autoevaluación de Riesgos

El proceso de autoevaluación de riesgos se realiza cada año e implica el diseño de un mapa de riesgos de la unidad, que forma parte del mapa global del holding. La construcción del mapa local contempla entrevistas con integrantes del Directorio y del Comité Ejecutivo, para identificar los riesgos operacionales que deben ser priorizados en sus áreas de gestión. (GRI 102-31) (GRI 102-15)

Dentro del proceso de entrevistas para el diseño del mapa de riesgos, se asigna un nivel de riesgo denominado inherente y un nivel referido a la eficacia del ambiente de control existente para gestionar el riesgo. Esta definición conlleva un seguimiento posterior, controles y pruebas a través de los cuales los niveles de riesgo deberían ir ajustándose hasta llegar a un nivel de tipo residual. (GRI 102-30)

En 2021 se identificaron 419 procesos y 1.218 riesgos que formaron parte del mapa de las diferentes áreas ejecutivas del banco. Con estos riesgos identificados y priorizados se realizó un relevamiento con las áreas de la organización para asegurar que existan mecanismos adecuados para su gestión. (GRI 102-29)

Programa de Monitoreo de Cumplimiento

Con el objetivo de monitorear la adherencia de las unidades a sus reglamentaciones locales y a las directrices corporativas o normas internacionales, se cuenta con un Programa de Monitoreo de Cumplimiento (CMP por las siglas en inglés para Compliance Monitoring Program), que considera cinco pilares: i) crímenes financieros; ii) conducta de negocios; iii) ambiental; iv) personas y v) gobierno.

A través de este programa se capturan y analizan las reglamentaciones, controles y pruebas sobre los procesos y se presentan resultados a los miembros del Comité Ejecutivo de modo a mantenerlos actualizados sobre la situación de cumplimiento de la unidad. (GRI 102-29)

Proceso de Autoevaluación de Riesgos en la Red (PERR)

El programa incluye relevamientos, controles y planes de acción sobre diferentes operaciones que se realizan en las sucursales y centros de atención, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de políticas y procedimientos, así como el tratamiento adecuado de todos los tipos de riesgos identificados por el banco. En 2021, el 100% de nuestros centros de atención participó del programa de evaluación de riesgos.

(GRI 205-1)

Análisis de proyectos de ley

En el área jurídica del banco se analizan proyectos de ley que se encuentran en etapa de estudio en el Congreso, de manera a anticiparnos a los potenciales impactos que los mismos pudiesen ocasionar en el banco, en caso de ser aprobados. Esto permite definir estrategias para posibles cambios, como readecuar a tiempo y en forma los procedimientos y medidas existentes, a fin de asegurar el correcto cumplimiento de las regulaciones.

Ley de Cumplimiento de Impuestos para Cuentas Extranjeras

Itaú se encuentra adherido a la Ley de Cumplimiento de Impuestos para Cuentas Extranjeras (Foreign Account Tax Compliance Act-FATCA), promulgada en marzo de 2010 por el Servicio de Impuestos Internos (IRS) y el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos. El objetivo es promover la transparencia fiscal y reforzar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de ciudadanos o residentes estadounidenses, para lo cual la ley delega en las instituciones financieras extranjeras un régimen de reportes de información. A partir de su registro ante la IRS, Banco Itaú Paraguay S.A. recibió su código de adherencia GIIN en el compromiso con el cumplimiento de la Ley.

(GRI 102-12) (ODS 16.5)

Ley Dodd Frank

Estamos adheridos a la Ley Dodd Frank de reforma financiera y de protección a los consumidores a través de uno de sus capítulos: la regla Volcker. Ésta restringe las operaciones de negociación propietaria a corto plazo de securities y derivados, participación, patrocinio y relacionamiento con fondos de cobertura y fondos de capital privado. De esta manera, se busca impedir que dichas acciones sean realizadas en función a la especulación.

(GRI 102-12)

Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez

Riesgo de Liquidez

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

Riesgo de Mercado

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

Los mecanismos de gestión de los riesgos de mercado y liquidez son el cuerdo de Basilea III y la Matriz de Límites de Riesgo de Mercado.

Acuerdo Basilea III - Riesgo de Liquidez

Además de cumplir con las exigencias de sus bancos centrales, todas las unidades internacionales de Itaú Unibanco Holding S.A. deben cumplir las exigencias del Banco Central de Brasil (BCB), como ente regulador de la casa matriz. El BCB se encuentra adherido al acuerdo Basilea III, que contempla las últimas normas vigentes sobre el control de la liquidez en entidades bancarias a nivel mundial. Este acuerdo exige que los bancos mantengan controles bajo premisas extremadamente conservadoras, con la finalidad de fortalecerlos

en la capacidad de cumplimiento de sus diferentes compromisos y así brindar una mayor seguridad a los clientes.

Banco Itaú Paraguay, a través de su área de Riesgo de Mercado y Liquidez, realiza el control diario de cuatro límites que se encuentran alineados a las exigencias del acuerdo “Basilea III” e informa al área de Tesorería para su correcta gestión y al Directorio para su acompañamiento.

Matriz de límites de Riesgo de Mercado

Para llevar a cabo controles de riesgo de mercado, actualmente se encuentran vigentes 45 límites máximos de pérdidas y cuatro alertas, definidos mediante modelos estadísticos a partir de los cuales se realizan controles diarios desde el área de Riesgo de Mercado y Liquidez.

El principal objetivo es mantener los descalces de cartera -entre los activos y pasivos en moneda local y extranjera- en niveles permitidos y dentro de los límites y alertas definidos para que, de esta forma, cuando existan variaciones adversas en el mercado, los impactos

que pudiéramos recibir estén suavizados y bajo control.

El consumo de límites es informado a la tesorería local para gestión y seguimiento, a directores de Itaú Paraguay y de la casa matriz, así como también es compartido con diferentes áreas del banco, tanto a nivel local como de nuestra casa matriz.

Gestión del Riesgo de Crédito

Este riesgo se refiere a la posible ocurrencia de pérdidas asociadas al incumplimiento por parte del cliente (tomador de créditos), de sus obligaciones financieras en los términos acordados, así también a la desvalorización del contrato de crédito resultante del empeoramiento en la clasificación de riesgo del tomador, a la reducción de ingresos o remuneraciones, a las ventajas concedidas en la renegociación y a los costos de recuperación: evaluación Crediticia, Monitoreo de cartera y gestión de cobranzas y recuperaciones.

Este riesgo se refiere a la posible ocurrencia de pérdidas asociadas al incumplimiento por parte del cliente (tomador de créditos), de

sus obligaciones financieras en los términos acordados. Así también a la desvalorización del contrato de crédito resultante del empeoramiento en la clasificación de riesgo del tomador, a la reducción de ingresos o remuneraciones, a las ventajas concedidas en la renegociación y a los costos de recuperación.

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

Evaluación crediticia

La evaluación y análisis de crédito de los clientes se realizan de forma individual y sobre aspectos establecidos claramente en nuestras políticas de crédito, tanto para la Banca de Empresas como para la Banca Personal, tales como la capacidad de pago demostrada, el nivel de endeudamiento del cliente, la concentración crediticia de grupos económicos, los límites individuales de otorgamiento de créditos, la evaluación de sectores económicos, las garantías preferidas y el requerimiento de capital de trabajo, de acuerdo con los riesgos de mercado.

Nuestra cartera de créditos está clasificada y valuada en función a la capacidad de pago y cumplimiento de los deudores o de un grupo económico con respecto a la totalidad de sus obligaciones; así también, está de acuerdo con las políticas internas y con lo establecido en la resolución del Directorio del Banco Central del Paraguay N.º 1, Acta 60 de fecha 28 de

setiembre de 2007 y sus modificaciones.

Durante este ejercicio hemos continuado con el acompañamiento a los clientes afectados por la pandemia de COVID-19, ajustando sus vencimientos a los nuevos flujos de caja, especialmente a los sectores económicos que más se han demorado en lograr una recuperación.

Segmentamos a nuestros deudores en las siguientes categorías:

- i) grandes deudores comerciales;
- ii) medianos y pequeños deudores comerciales;
- iii) microcréditos y;
- iv) personales de consumo o vivienda.

Monitoreo de cartera

Realizamos el monitoreo de nuestra cartera de crédito de acuerdo al tipo de persona (física o jurídica) y al segmento en el que actúa. Aplicamos las directrices establecidas en nuestras políticas referentes al control de los créditos otorgados, triggers crediticios y seguimiento de la evolución de los principales indicadores de gestión.

Contamos también con herramientas desarrolladas en forma conjunta con nuestra casa matriz en las cuales se toma en cuenta informaciones internas y externas, a fin de evaluar la posición global del cliente. Entre otras informaciones, consideramos: variación de la cartera, morosidad general y por segmentos, calificación en el sistema, rechazo de cheques e índice de no pago en los primeros 30 días.

Estas informaciones nos permiten tomar medidas anticipadas y gestionar los casos de forma preventiva. En el contexto de la pandemia

de COVID-19 reforzamos nuestros controles, incluyendo un seguimiento diario de indicadores, así como la agrupación de nuestros clientes con base en un estudio realizado sobre el impacto de sectores económicos afectados. Durante el año 2021 continuamos con la implementación de estas medidas.

Con esto logramos mantener la estabilidad de nuestros indicadores y tener una tasa de morosidad menor a la registrada en el sistema financiero, a diciembre de 2021.



Gestión de cobranzas y recuperaciones

Para la gestión de cobranzas y recuperaciones, contamos con herramientas que permiten una gestión apropiada y tempestiva de todos los clientes –tanto de personas físicas como de personas jurídicas– que hayan ingresado a una situación de atraso en sus pagos o que precisen reorganizar sus deudas de acuerdo con su capacidad de pago. Esta gestión está a cargo del área de Cobranzas y Recuperaciones.

Desde esta área realizamos acciones preventivas que permiten identificar, mediante determinadas variables, a los clientes que están mostrando un deterioro en el pago de sus créditos. El objetivo es contactarlos de manera proactiva para ofrecerles alternativas de financiamiento, tendientes a evitar situaciones de falta de pago.

Cuando el modelo predictivo detecta un posible deterioro en la capacidad financiera de algún cliente, se le realiza un acompañamiento a través de diferentes canales: desde nuestras sucursales; desde la Casa Matriz, donde un equipo ofrece atención personalizada; y también desde los Centros de Atención al Cliente (CAC), por parte de asesores especializados. Tomando en cuenta las estrategias definidas dentro de nuestra Política de Cobranzas y Recuperaciones, Consumo y sus anexos, evaluamos, junto con el cliente, distintas alternativas para tratar de solucionar el desequilibrio que se ha producido en la relación financiera que tiene con el banco, de modo a posibilitarle un mejor y más cómodo manejo de sus finanzas. Entre estas opciones se encuentran los procesos de refinanciación y reestructuración de deudas.

Con las medidas de flexibilización dictadas por el ente regulador, a raíz de la pandemia del COVID-19, Res. 4/2020 y Res. 1/2021, vigentes hasta el 31/12/2021, creamos la propuesta “Reorganizá tus deudas”, consistente en refinanciaciones y reestructuraciones ofrecidas a clientes personas físicas a través de nuestra app Itaú y también de nuestro home banking. Con esta estrategia hemos procesado 313 operaciones de forma 100% digital en 2021.

Además, en todo este año hemos podido beneficiar a 22.035 clientes personas físicas con operaciones de refinanciación de sus deudas. Procesamos también 10 operaciones de refinanciación de deudas de clientes personas jurídicas.

Gestión del Riesgo Socio-Ambiental

El sector financiero tiene una posición clave para contribuir con la transición hacia una economía más responsable de los impactos socio-ambientales que generan las empresas.

El riesgo socio-ambiental es la probabilidad de ocurrencia de un evento que ocasione impactos en perjuicio de la población o el medio ambiente. En el sector financiero, este riesgo se relaciona a la posibilidad de que el banco incurra en

pérdidas por los impactos socio-ambientales potencialmente negativos que pudiera ocasionar como consecuencia de sus actividades directas (operaciones de los edificios, sucursales, etc.) o por las actividades comerciales que financia (G4 FS15) (ODS 8.4) (ODS 9.2) (ODS 10.5) (ODS 15.1)



Política y procedimiento de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (GRSA)

Contamos con una Política de Gestión de Riesgo Socioambiental (GRSA) que junto con su Manual de Procedimientos⁸, establecen las directrices y parámetros por los cuales nos guiamos para el proceso de análisis de riesgos sociales y ambientales que aplicamos en la concesión de créditos (renovación de líneas y nuevas líneas).

Proceso de análisis de riesgo socio-ambiental en operaciones de crédito

En Itaú Paraguay, la gestión de riesgos socio-ambientales se inicia con la verificación de la actividad del cliente, de modo a corroborar que la misma no se encuentre asociada a ninguna de las actividades prohibidas o restringidas de financiamiento indicadas por nuestra Política de Gestión de Riesgos Socio-ambientales (GRSA). Los clientes que consideramos para esta verificación son los correspondientes a la Banca de Empresas y al segmento Empresas de la Banca Personal.

Entre las actividades prohibidas se encuentran, por ejemplo, la utilización de mano de obra en condiciones análogas a la esclavitud; la utilización de mano de obra infantil en desacuerdo con la legislación, y la explotación sexual (incluyendo la infantil). Citamos estos ejemplos de actividades pues son consideradas como las más críticas, ya que son prácticas contrarias a la protección de los Derechos Humanos.

⁸ Estos documentos incluyen normas específicas referenciadas en la Ley N° 294/1993 de Evaluación de Impacto Ambiental, en los Decretos Reglamentarios N° 453/2013 y 954/2013 de la Ley N° 294/1993 y, en criterios de la Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS) y de la International Finance Corporation (IFC).

En cuanto a la lista de actividades restringidas, la misma se aplica principalmente a los sectores agrícola, ganadero y agroindustrial. Para estos sectores implementamos una debida diligencia para la concesión de crédito, compuesta por la aplicación de criterios y parámetros específicos. Dentro del grupo de actividades restringidas se encuentran aquellas ubicadas en áreas

protegidas o dentro de Sitios RAMSAR y aquellas actividades que no cuenten con una Declaración de impacto ambiental, más comúnmente conocida como Licencia Ambiental.

Evaluación de riesgos socio-ambientales de clientes

Como paso posterior a la verificación de las actividades prohibidas y restringidas, realizamos la evaluación de riesgos socio-ambientales que pudieran generar riesgos, principalmente, relacionados al flujo de caja, a la reputación o imagen, así como riesgos de garantías.

El nivel de exhaustividad de las evaluaciones de riesgos socio-ambientales depende del nivel de riesgo socioambiental (RSA) asignado al cliente. El nivel RSA se clasifica en Alto (N 3), Medio (N 2) o Bajo (N 1), y se define en función de la exposición de crédito y de la categoría de RSA inherente a la actividad (la categoría considera principalmente el sector, la actividad y la región del país). Las evaluaciones pueden realizarse a través de análisis documentales, satelitales e incluso mediante visitas in situ. Finalizadas las evaluaciones, si se detectaron incumplimientos o riesgos no mitigados, pueden llegar a establecerse planes de acción de RSA con medidas mitigatorias de los riesgos, cada una asociada a un plazo de vencimiento.

Estos planes de acción deben ser aceptados por el cliente, previa aprobación de líneas o renovación de líneas existentes, y las medidas deben ser regularizadas de acuerdo con los plazos, para mantener vigentes las líneas de crédito.

En 2021, 1.674 clientes fueron categorizados en el sistema de RSA. La distribución de niveles fue la siguiente: 1.436 clientes con Nivel RSA 1 (86%), 126 con Nivel RSA 2 (7,5%) y 110 con Nivel RSA 3 (6,5%) (G4 FS10). En lo que respecta a la evaluación de clientes con Nivel RSA 3, hemos completado los reportes de análisis de 110 clientes, cuyas líneas de créditos sumaron aproximadamente USD 1.060.805.600. A partir de estos análisis finalizados, hemos definido 72 planes de acción de RSA.

Implementaciones y mejoras

En 2021 seguimos llevando a cabo reuniones virtuales con clientes y/o consultores por medio de plataformas digitales, lo que nos permitió mantener el contacto y continuar tratando aspectos referentes al área, de forma práctica y provechosa. Así también, iniciamos la conformación de los comités de estandarización con bancos miembros de la Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS), con el fin de definir el listado de documentos a solicitar a los diferentes clientes, según niveles de RSA y sectores

productivos, y manejar así el mismo nivel de exhaustividad entre todas las instituciones. Entre las nuevas implementaciones y mejoras realizadas en la Política de GRSA durante 2021, podemos mencionar la categorización de riesgos reputacionales asociados a las operaciones crediticias. Estas categorizaciones tienen 3 niveles de jerarquización (Alto, Medio y Bajo) y aplican tanto desde el punto de vista cliente como desde el punto de vista banco. Básicamente, se consideran los antecedentes

negativos existentes en medios de prensa y canales de comunicación, para la determinación del nivel de Riesgo Reputacional (RR) aplicable. La categorización de RR también permite definir el flujo de evaluación exhaustiva que tendrá un determinado caso.

Guías Sectoriales de la Mesa de Finanzas Sostenibles del Paraguay (MFS Py)

Los criterios de las Guías Sectoriales de la Mesa de Finanzas Sostenibles del Paraguay (MFS Py) están incorporados en nuestros procesos de evaluación de RSA de clientes con actividades agrícolas, ganaderas y agroindustriales, que corresponden en su mayoría a los segmentos Itaú Campo e IBBA.

El análisis de dichos criterios se realiza también a través de la verificación de documentos, monitoreos satelitales y de visitas in situ cuando fueran necesarias.

A continuación, citamos algunos criterios de análisis específicos que aplicamos a las actividades agrícolas y ganaderas:

- Conservación de remanentes forestales desde el año 2005 en la Región Oriental (cumplimiento de la Ley de Deforestación Cero).
- Conservación de los bosques protectores de cauces hídricos.
- Conservación de la cobertura boscosa legal correspondiente al 25% del bosque nativo existente en el año 1986.
- Conservación de las barreras rompe-vientos en la Región Occidental.
- Utilización de defensivos agrícolas permitidos por la legislación local y adecuada gestión de los residuos generados en este sentido.

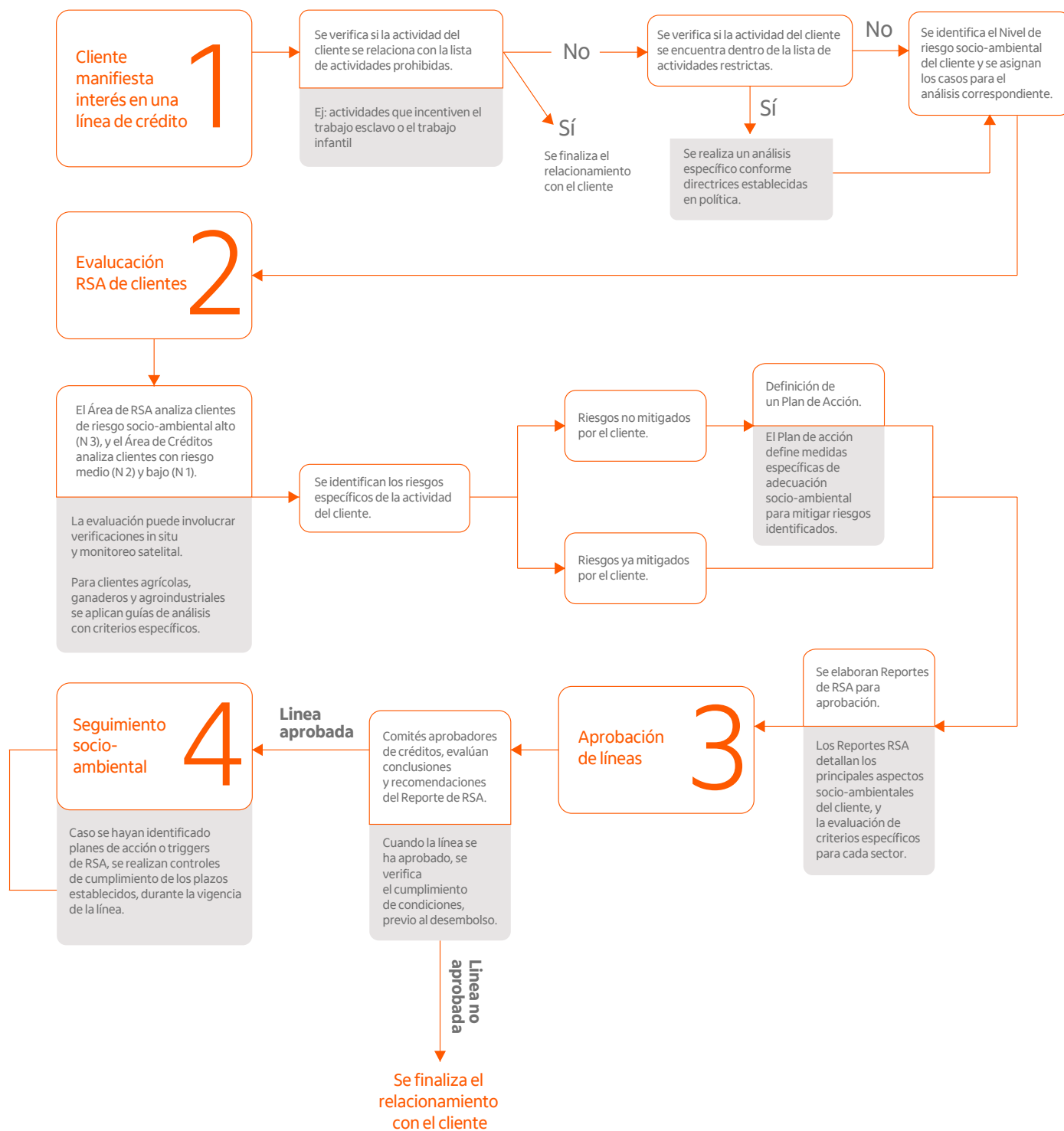
- Condiciones laborales dignas y cumplimiento de los Derechos Humanos.

- Gestión sostenible de los recursos hídricos.

En cuanto a los criterios agroindustriales aplicados, se encuentran:

- Capacidad de gestión de emergencias (incendios, explosiones, derrames y fugas).
- Adecuada gestión de efluentes residuales y residuos peligrosos.
- No afectación significativa a la comunidad.
- Gestión de seguridad y salud ocupacional.
- Seguridad Alimentaria y Sanidad Animal.
- Cumplimiento de los Derechos Laborales.

Proceso de análisis de riesgo socio-ambiental en operaciones de crédito



Tecnología y análisis socio-ambiental

Sistema de Riesgo Socio-ambiental de categorización

Contamos con un Sistema de Riesgo Socio-ambiental que nos permite garantizar la calidad de la gestión y la correcta toma de decisiones. En esta herramienta, se ingresan datos relacionados a la actividad del cliente, exposición crediticia, garantías existentes, antecedentes, destino de la operación, entre otros aspectos relevantes, que como resultado arrojan

el nivel de RSA que define la exhaustividad de la evaluación.

El sistema de RSA es utilizado por nuestros oficiales de cuenta al inicio del relacionamiento con el cliente, así como también por los analistas, para poder consultar la información registrada.

Herramientas de monitoreo satelital

Teniendo en cuenta el rol clave que ejerce el sector de los agronegocios en la economía de nuestro país, entendemos la importancia fundamental de mantener la calidad de la evaluación de riesgos socio-ambientales en actividades agrícolas, ganaderas y agroindustriales. En este sentido, las herramientas de monitoreo satelital son de gran utilidad dentro del proceso de evaluación.

El área de Riesgo Socio-ambiental del banco utiliza principalmente dos herramientas de geoprocetamiento; ArcGIS y QGIS, teniendo como principal soporte a la plataforma GEE de manera a agilizar los procesos de verificación satelital, y GFW, eventualmente.

En cuanto a las imágenes satelitales utilizadas, tenemos como principal fuente las imágenes de los Satélites Landsat - 8 OLI/TIRS y Landsat - 5 TM, de disponibilidad gratuita.

Entre los principales aspectos observados con los sistemas de información geográfica, podemos destacar el monitoreo de las reservas forestales legales de una propiedad, la conservación de remanentes forestales en la Región Oriental posterior al año 2005, existencia de bosques de protección de cursos hídricos donde correspondan, las barreras rompe-vientos (Región Occidental), entre otros aspectos relacionados a la ubicación de las propiedades rurales, como la cercanía a Sitios RAMSAR, a ASPP (Áreas protegidas públicas y privadas), a comunidades indígenas, a centros de salud, y centros educativos, entre otros.

Formación sobre riesgo socio-ambiental para colaboradores

Considerando que tenemos constantes mejoras en nuestros procedimientos, en 2021 se mantuvieron interacciones frecuentes con las áreas de Créditos y Comercial, para actualizarles sobre las modificaciones y nuevas implementaciones, buscando contemplar en nuestra Política de GRSA todos los lineamientos aplicables, tanto de carácter local como aquellos proyectos implementados por casa matriz.

En conjunto con el área de RSA de nuestra casa matriz se tuvo una capacitación relacionada a reportes de casos de riesgo reputacional (RR) que tengan como alzada de decisión final a la casa matriz, de tal manera que también estén al tanto de las cuestiones relacionadas

al riesgo socio-ambiental a nivel local. En estos reportes, implementados a partir de enero de 2021, se resalta sobre todo la existencia o no de antecedentes negativos, ambientales y/o sociales, relacionados a clientes.

Por otra parte, el equipo técnico de RSA, ha participado en diferentes capacitaciones y reuniones organizadas tanto por la Mesa de Finanzas Sostenibles como por otros organismos externos, sobre temas como riesgos climáticos, sostenibilidad corporativa, sistemas productivos y manejos de riesgos.

Tasaciones de Riesgo Socio-ambiental

Dentro del proceso de tasaciones, existe un flujo de recepción de archivos de ubicación geográfica de propiedades rurales (agrícolas y ganaderas) en formatos aptos para las herramientas de monitoreo satelital utilizadas por el área de Riesgo Socio-ambiental.

Contar con estos datos geográficos de las propiedades rurales tasadas e hipotecadas a favor del banco, nos permite verificar el cumplimiento de legislaciones ambientales, al momento de realizar la evaluación de riesgos.

Principios de Ecuador para el financiamiento de proyectos

En 2018 hemos divulgado una política y establecido procedimientos para la implementación local de los Principios de Ecuador⁹, a través de la aplicación de un flujo definido por Itaú Unibanco para sus unidades externas. Los principios contemplan la observancia de una variedad de aspectos socioambientales de la legislación local e incluso de los padrones de desempeño de IFC, tanto en la evaluación como en el monitoreo de proyectos, con miras a respaldar una toma responsable de decisiones de riesgos.

La política y los procedimientos de Itaú Paraguay que acompañan este proceso incluyen principalmente: el alcance de los principios; una lista de actividades excluidas para el financiamiento; y las documentaciones para el análisis de riesgos socio-ambientales, entre otras definiciones. Sus procedimientos son aplicables a las operaciones de financiamiento de la Banca de Empresas para los siguientes productos financieros, con determinados límites: i) servicios de asesoramiento financiero de proyectos; ii) financiamiento de proyectos, iii) préstamos corporativos vinculados a proyectos, iv) préstamos puente, v) refinanciamiento relacionado a proyectos y; vi) refinanciación de adquisiciones relacionadas con proyectos.

El análisis se inicia con la identificación del proyecto a ser financiado y la verificación del producto aplicable, determinando si corresponde o no a uno de los productos financieros establecidos.

Posteriormente se realiza la categorización del proyecto, basada en la magnitud de sus posibles riesgos e impactos ambientales y sociales. Esta categorización permite que la debida diligencia ambiental y social del banco, se encuentre acorde a la naturaleza, magnitud y etapa en la que se encuentra un proyecto. El proceso

de evaluación incorpora temas materiales y sensibles como el impacto sobre comunidades indígenas, sobre patrimonios culturales, sobre la biodiversidad y servicios eco-sistémicos. Además, el análisis incluye la evaluación del cumplimiento de la legislación ambiental local y de la adopción de un sistema de gestión socio-ambiental.

Al finalizar la evaluación del proyecto, puede ser necesario el establecimiento de un plan de acción que deberá ser cumplido y monitoreado durante la vigencia del contrato de préstamo.

En el año el banco ha acompañado la financiación de un proyecto de gran envergadura del sector de construcción de obras públicas (Costanera Sur), que, por mejores prácticas se ha convenido la aplicación de estándares internacionales inspirados en los Principios de Ecuador que rigen el aspecto ambiental y social, considerando el alcance, naturaleza, y complejidad del proyecto financiado.

De esta forma, se definieron los lineamientos aplicables para el proyecto, involucrando a diferentes áreas internas del banco, como también al área de RSA de casa matriz y financiadores del exterior, en conjunto con consultores externos para la debida diligencia del proyecto. El proceso de monitoreo y control de cumplimiento de los acuerdos establecidos continuarían vigentes a lo largo de la duración de la obra en cuestión. (ODS 11.3)

⁹ Los documentos contienen normas específicas referenciadas en la Ley N° 294/1993 de Evaluación de Impacto Ambiental, en los Decretos Reglamentarios N° 453/2013 y 954/2013 de la Ley N° 294/1993 y en criterios de los Principios del Ecuador.

Desempeño económico y financiero



¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

Trabajamos para alcanzar el mejor desempeño económico posible, buscando lograr una actuación rentable y, por ende, sostenible en el tiempo. Con esta premisa, nos enfocamos en la generación y distribución eficiente de nuestros ingresos, buscando acompañar de esta manera el desarrollo económico de distintos grupos de interés con los que estamos vinculados aportándoles valor.

Así como sucedió en 2020, el año 2021 nos planteó grandes desafíos en el contexto de

la pandemia de COVID-19. Sin embargo, nos enorgullece haber logrado un desempeño favorable, por encima de las dificultades.

Consideramos que esto se debe en buena parte al cuidado que tenemos por el desempeño de nuestra cartera de créditos, con políticas y delineamientos claros, y por la creación de nuevos productos financieros acordes a las circunstancias. (GRI 102-15)

Valor económico generado y distribuido

(GRI 201-1)

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

En 2021, las operaciones del Itaú Paraguay generaron un valor económico de Gs. 1.538.469 millones, lo que representó un aumento de 0,6% en comparación con el año anterior.

Con respecto al valor económico distribuido, el mismo fue de Gs. 735.759 millones.

La partida que registró el mayor incremento en comparación con el 2020, fue el pago de remuneraciones para colaboradores, que tuvo un aumento del 5,5%.

En el año 2021 fueron distribuidos los dividendos a los accionistas de resultados de años anteriores por Gs. 400.000 millones. Esta era una práctica habitual, pero en el año 2020 no fueron distribuidos dividendos debido a una disposición del ente regulador, expresada a través de un dictamen que las utilidades solo podían destinarse a la integración de capital y/o al incremento de la reserva legal. Esto atendiendo a la coyuntura de la pandemia de COVID-19.

	2021	2020
Valor económico generado (VEG)	1.538.469.343	1.529.719.947
Margen financiero	960.020.530	997.935.010
Ganancias por servicios	403.515.160	368.999.707
Comisiones por seguros	35.795.217	42.005.370
Ingresos extraordinarios	6.955.797	2.883.964
Otros ingresos	132.182.639	117.895.897
Valor económico distribuido (VED)	735.759.434	756.612.663
Dividendos	0	0
Proveedores y gastos administrativos (sin remuneraciones)	353.358.715	394.712.638
Pago de impuestos	85.453.419	80.288.188
Remuneraciones para colaboradores	288.811.230	273.879.679
Iniciativas sociales	8.136.070	7.732.159
Valor económico retenido (VEG- VED)	802.709.908	773.107.284
Previsiones sobre operaciones de crédito	94.644.421	139.565.901
Reservas	708.065.488	633.541.382

En miles de guaraníes.

Nuestras operaciones (GRI 102-7)

El estado de resultados del banco mostró en 2021 una utilidad neta de Gs. 708.065 millones, producto de una utilidad -antes del impuesto a la renta- de Gs. 779.438 millones, sobre la cual se abonó un impuesto de Gs. 71.372 millones, con una alícuota efectiva de 9,16%.

Respecto a 2020 el banco obtuvo un 11,8% de mayor utilidad neta en 2021. Con dicho resultado hemos mantenido el primer lugar entre los bancos privados del país que mejor resultado acumulado ha obtenido en el 2021.

Los activos de la entidad sumaron Gs. 27.515.350 millones, que comparados con los Gs. 24.550.576 millones de 2020, representaron un incremento del 12% lo que nos ha permitido obtener el primer lugar en el sistema financiero local en esta partida.

Por otra parte, los depósitos realizados en 2021 totalizaron Gs. 20.502.086 millones, comparados con los Gs. 18.589.629 millones registrados en el 2020. Esto significó un aumento de 10% en este ítem, principalmente debido a una mayor participación de los depósitos del sector privado, lo que nos ha permitido mantener el primer lugar dentro del mercado de sistema financiero local en relación a depósitos.

En tanto que los préstamos concedidos en 2021 totalizaron Gs. 14.594.724 millones, un 16% más que en 2020, cuando el monto fue de Gs. 12.574.600 millones. Así, Itaú Paraguay se posicionó en el segundo lugar dentro del sistema financiero local en cuanto al total de préstamos concedidos.

Principales índices

• Índice ROE (Return on equity)

Este índice mide la rentabilidad obtenida por el banco sobre sus fondos propios.

El índice ha aumentado en comparación a 2020 por un incremento en la rentabilidad acompañado por la mejora de la situación sanitaria en el país. Con esto logramos posicionarnos en el primer lugar entre todos los bancos privados del país en este índice.

2019	44,19%
2020	25,64%
2021	26,48%

• Índice de Basilea

Este índice mide la aportación mínima de recursos de los socios o capital que debe tener el banco para hacer frente a los riesgos.

La caída del índice obedece principalmente al aumento en el volumen de activos ponderados al riesgo en el año 2021.

2019	15,19%
2020	20,84%
2021	18,39%

• Índice de eficiencia

Este índice relaciona los ingresos obtenidos por el banco con los gastos en los que tuvo que incurrir para conseguir dichos ingresos.

En 2021, hubo una mejora en el índice de eficiencia en comparación con el año 2020 de 1,25p.p. acompañado por el crecimiento en el margen operativo.

2019	40,02%
2020	46,71%
2021	45,46%

Principales cifras

Principales cifras	Sistema	2021		Sistema	2020	
		Itaú Paraguay	% Mercado		Itaú Paraguay	% Mercado
Activos totales	174.573.475	27.515.350	15,76%	162.510.738	24.550.576	15,11%
Préstamos totales	111.295.722	14.594.724	13,11%	101.921.110	12.574.600	12,34%
Tarjetas de crédito - Importe	2.898.021	1.159.062	39,99%	2.705.498	1.006.704	37,21%
Depósitos totales	127.277.496	20.502.086	16,11%	119.044.502	18.589.629	15,62%
Utilidades	2.727.977	708.065	25,96%	2.343.277	633.541	27,04%
Patrimonio neto	22.260.951	3.651.857	16,40%	18.994.818	3.343.792	17,60%

En millones de Gs.

Posicionamiento

2021	Activos	Préstamos	Depósitos	Utilidades	Eficiencia
Ranking sistema	1°	2°	2°	1°	2°
Participación mercado	15,76%	13,11%	16,11%	25,96%	-

Desempeño de la cartera de crédito

Buscamos la sustentabilidad a través de la gestión oportuna de nuestra cartera de crédito, enfocándonos en la calidad de los procesos, políticas y herramientas de créditos. Al mismo tiempo, intensificamos nuestros esfuerzos en la cobranza y recuperación de los mismos.

Nuestra cartera está dividida en dos grandes bloques de gestión: la Banca Personal y la Banca Empresas.

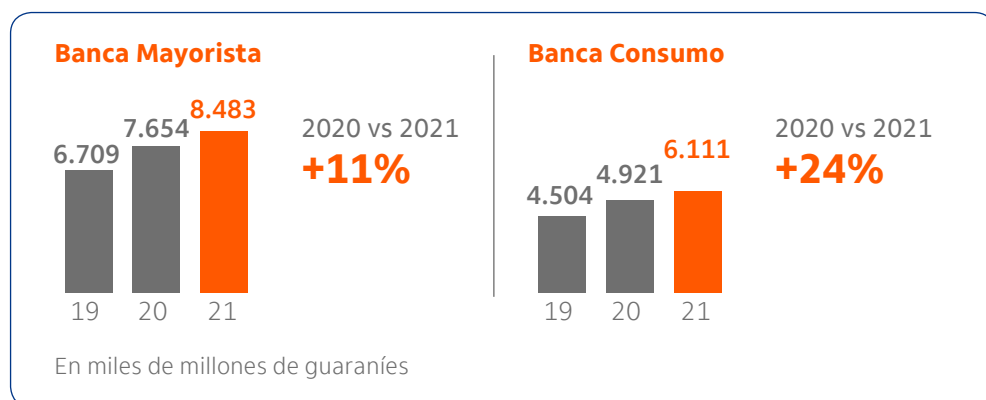
Los clientes de la cartera de la Banca Personal están clasificados en personas físicas y personas jurídicas. Generalmente realizan operaciones con tarjetas de crédito, préstamos personales, préstamos para la vivienda y financiamiento de vehículos. En esta banca también se incluye a las Pymes que operan principalmente con capital de giro.

En cuanto a la cartera de la Banca de Empresas, los préstamos están dirigidos a apoyar y financiar a grandes empresas vinculadas al sector productivo, comercial, industrial o de servicios, financiando capital operativo e inversiones de nuestros clientes. Además de las

exigencias internas, se solicita una evaluación socio-ambiental para evaluar los riesgos de la operación y adecuar a los clientes a nuestras políticas.

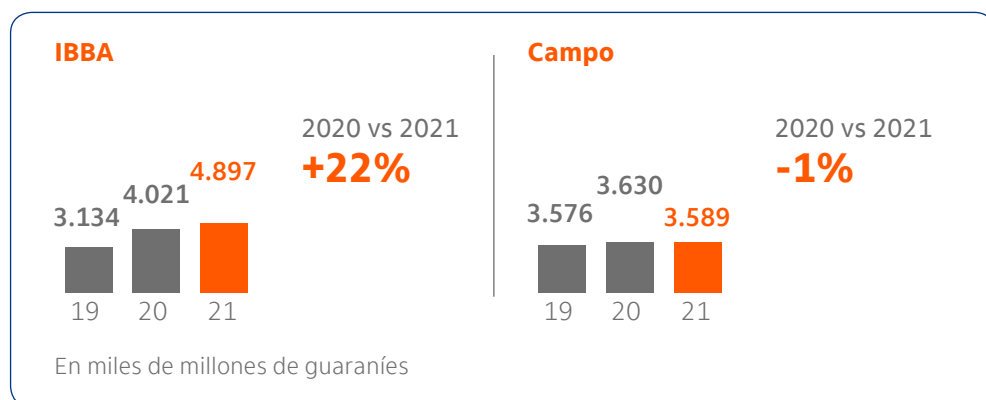
En 2021, nuestras carteras de crédito, tanto de la Banca de Empresas como la Personal, registraron un crecimiento del 11% y 24% respectivamente. Dentro de la Banca Personal, los incrementos se dieron tanto en el segmento de personas físicas como en el de personas jurídicas. Dentro de esta última categoría, resalta el aumento de 56% que se produjo en los créditos destinados a MiPymes.

Evolución de la cartera de crédito por banca



Evolución de la cartera de crédito por segmentos y tipo de producto

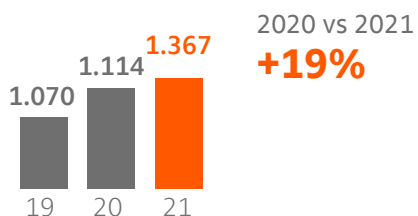
Banca empresas



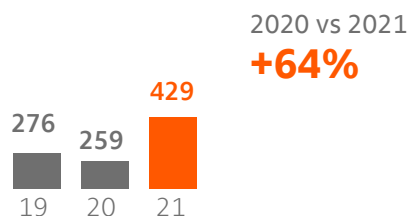
Banca Personal

Consumo personas físicas

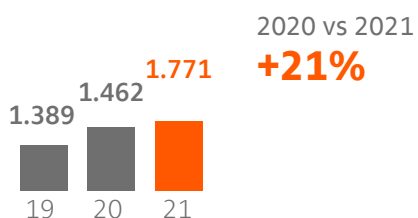
Mi Casa



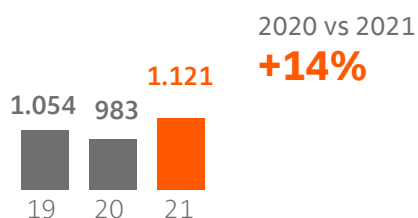
Mi Auto



Personal



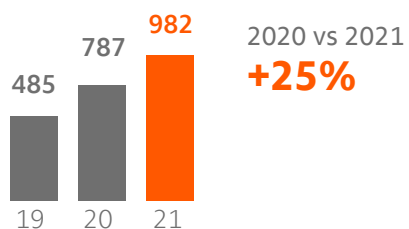
Tarjeta de Crédito



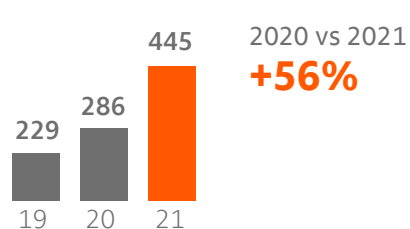
En miles de millones de guaraníes

Consumo personas jurídicas

PyMes



MiPyMes



En miles de millones de guaraníes

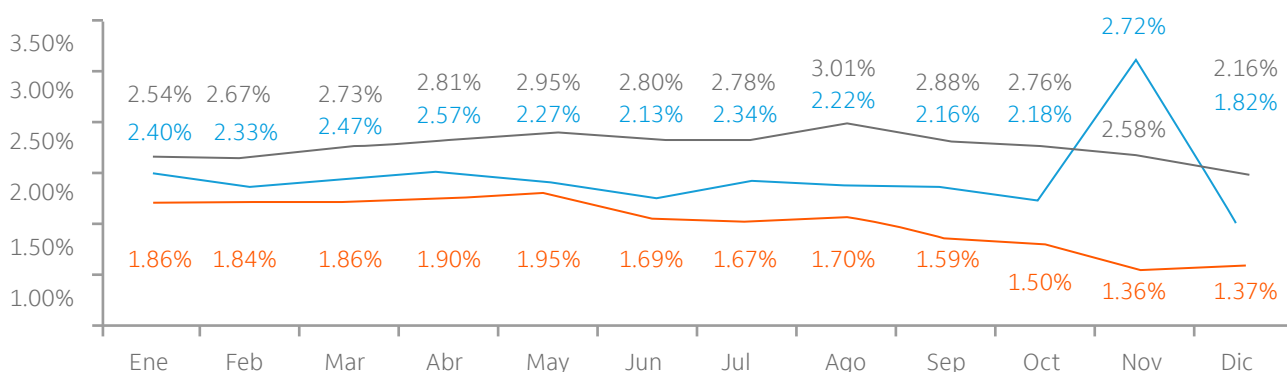
Resultados de la gestión del riesgo de crédito

El ciclo de crédito, así como su gestión y efecto, tienen impacto en la morosidad de la cartera y en las provisiones del banco. Con respecto al gasto en provisiones, se generan a fin de cubrir las eventuales pérdidas que puedan derivarse de la no recuperación de la cartera. Constituimos las provisiones requeridas, según las reglamentaciones vigentes. Al 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020, el banco constituyó provisiones genéricas (equivalentes al 0,5% de su cartera de préstamos directos y de riesgos contingentes neta de provisiones) conforme los criterios y parámetros establecidos por el artículo 34 de la Resolución N° 1/2007 del Banco Central del Paraguay.

previsiones adicionales a las mínimas y genéricas requeridas por la normativa del BCP sobre la cartera de riesgos crediticios (vigente y vencida), por un total de Gs. 83.297.072.018 (Gs. 73.045.066.796 al 31 de diciembre de 2020). En cuanto a la morosidad, al 31 de diciembre de 2021, la cartera vencida del banco representaba el 1,37% de sus colocaciones, inferior al 2.16 % registrado en el sistema financiero.

Con base en criterios de máxima prudencia valorativa expresados en la mencionada resolución, al cierre de 2021 hemos constituido

Morosidad en 2021



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

Por sector de actividad	Valor de la cartera (Gs.millones)	% Representa del total de la cartera (Gs. millones)
Cultivos agrícolas en general	1.644.636	11,27%
Cría de animales	1.449.523	9,93%
Agronegocios	186.763	1,28%
Industrias manufactureras	1.146.597	7,86%
Construcción	691.910	4,74%
Venta, Mantenimiento y reparación de vehículos	549.204	3,76%
Comercio al por mayor	1.381.945	9,47%
Comercio al por menor	969.139	6,64%
Servicios	557.527	3,82%
Intermediación Financiera	74.758	0,51%
Servicios Personales	205.326	1,41%
Vivienda	1.480.593	10,14%
Consumo	3.029.343	20,76%
Otros	1.227.412	8,41%

Fuente: Área de Riesgos de Itaú Paraguay

Por dimensión de empresas	Valor de la cartera (Gs.millones)	% Representa del total de la cartera (Gs. millones)
Microempresas (0-2,40 millones)	1.302.393	11,99%
Pequeñas empresas (2,40 millones-16,00 millones)	3.087.923	26,20%
Medianas empresas (16,00-90,00 millones)	3.606.414	19,23%
Medianas/grandes empresas (90,00-300,00 millones)	1.671.667	8,28%
Grandes empresas (más de 300,00 millones)	0	0,00%
Personas Físicas	4.926.280	34,31%

Fuente: Área de Riesgos de Itaú Paraguay

Estado de situación patrimonial¹⁰ (GRI 102-7)

31 de diciembre de:

Activo

2021

Guaraníes

2020

Guaraníes

Disponible	8.458.367.421.887	5.774.791.187.788
Valores públicos y privados	670.486.203.196	2.673.256.208.920
Créditos vigentes por intermediación financiera-sector financiero	3.819.961.926.543	3.634.565.471.920
Créditos vigentes por intermediación financiera-sector no financiero	13.991.557.889.785	11.858.883.183.691
Créditos diversos	186.005.218.282	207.493.182.014
Créditos vencidos por intermediación financiera	70.474.728.083	69.912.072.491
Inversiones	164.223.331.879	174.311.684.254
Bienes de uso	82.618.383.248	86.720.385.011
Cargos diferidos e Intangibles	71.654.829.315	70.642.746.165
Total Activo	27.515.349.932.218	24.550.576.122.254

31 de diciembre de:

Pasivo

2021

Guaraníes

2020

Guaraníes

Obligaciones por intermediación financiera-sector financiero	2.819.648.194.743	2.340.777.739.350
Obligaciones por intermediación financiera-sector no financiero	20.677.856.079.310	18.503.592.111.891
Obligaciones diversas	181.201.974.094	172.394.184.180
Provisiones y provisiones	184.786.317.773	190.020.208.461
Total Pasivo	23.863.492.565.920	21.206.784.243.882

Patrimonio Neto

Capital social	1.133.000.000.000	1.133.000.000.000
Reserva de revalúo	48.387.770.729	48.387.770.729
Reservas	876.708.276.468	750.000.000.000
Resultados acumulados	885.695.831.175	778.862.725.302
Utilidad del ejercicio	708.065.487.926	633.541.382.341
Total Patrimonio Neto	3.651.857.366.298	3.343.791.878.372
Total Pasivo y Patrimonio Neto	27.515.349.932.218	24.550.576.122.254

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

31 de diciembre de:

Pérdidas

2021

Guaraníes

2020

Guaraníes

Pérdidas por obligaciones por intermediación financiera-sector financiero	61.867.784.530	65.416.503.279
Pérdidas por obligaciones por intermediación financiera-sector no financiero	121.905.651.206	192.573.845.462
Pérdidas por valuación	29.728.306.127.843	14.653.081.241.808
Pérdidas por incobrabilidad	552.135.968.519	698.615.579.451
Pérdidas por servicios	82.958.371.684	70.525.427.908
Diferencia de cotización de valores públicos y privados	112.058.530	-
Otras pérdidas operativas	1.906.543.153.331	1.551.792.640.567
Pérdidas extraordinarias	13.546.048.199	14.294.885.720
Ajustes de resultados de ejercicios anteriores	3.453.697.595	1.422.302.191
Total Pérdidas	32.470.828.861.437	17.247.722.426.386

31 de diciembre de:

Ganancias

2021

Guaraníes

2020

Guaraníes

Ganancias por créditos vigentes por intermediación financiera - sector financiero	46.704.637.179	72.273.922.510
Ganancias por créditos vigentes por intermediación financiera - sector no financiero	1.048.363.889.584	1.040.040.743.418
Ganancias por créditos vencidos por intermediación financiera	2.316.304.665	3.884.358.247
Desafectación de provisiones	422.546.441.542	520.605.967.161
Ganancias por valuación	29.734.912.564.523	14.729.483.342.936
Rentas y diferencia de cotización valores públicos	139.264.145.904	213.107.412.707
Ganancias por servicios	535.505.633.348	481.018.778.109
Otras ganancias operativas	1.238.037.894.697	816.329.312.195
Ganancias extraordinarias	11.242.837.921	4.519.971.444
Total Ganancias	33.178.782.290.833	17.881.263.808.727

Dictamen de auditores externos



DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

25 de febrero de 2022

A los Señores Presidente y Directores de
Banco Itaú Paraguay S.A.
Asunción, Paraguay

Hemos examinado los estados financieros adjuntos de Banco Itaú Paraguay S.A. (la Entidad), los cuales incluyen el estado de situación patrimonial al 31 de diciembre de 2021 y 2020, los correspondientes estados de resultados, de evolución del patrimonio neto y de flujos de caja por los años terminados en dichas fechas y un resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la gerencia sobre los estados financieros

La gerencia es responsable de la preparación y presentación adecuada de los mencionados estados financieros de acuerdo con las normas contables, los criterios de valuación y clasificación de riesgos y las normas de presentación dictados por el Banco Central del Paraguay. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento de controles internos relevantes relativos a la preparación y presentación adecuada de los estados financieros tal que los mismos estén exentos de errores materiales debido a fraude o error, la selección y aplicación de las políticas contables apropiadas y la realización de estimaciones contables razonables de acuerdo con las circunstancias.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los mencionados estados financieros basados en nuestra auditoría.

Alcance

Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con normas de auditoría emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay y con lo requerido por el manual de normas y reglamentos de auditoría independiente establecido por la Superintendencia de Bancos del Banco Central del Paraguay. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el objeto de obtener seguridad razonable de que los estados financieros estén exentos de errores materiales. Una auditoría comprende la realización de procedimientos con el fin de obtener evidencia de auditoría sobre las cifras y exposiciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores materiales en los estados financieros, debido a fraude o error. En la realización de estas evaluaciones de riesgo, el auditor considera los controles internos relevantes relativos a la preparación y presentación adecuada de los estados financieros de la Entidad a fin de diseñar procedimientos de auditoría que son apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad. Una auditoría también incluye la evaluación de la adecuación de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la gerencia de la Entidad, así como la evaluación de la presentación general de los estados financieros. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar nuestra opinión de auditoría.

PricewaterhouseCoopers, Av. Santa Teresa 1827 y Aviadores del Chaco, Torres del Paseo, Torre 2, Piso 24°, Asunción, Paraguay, T: +595(21)418-8000, F: +595(21)418-8005, www.pwc.com/py

©2022 PricewaterhouseCoopers. Todos los derechos reservados. PwC refiere a la sociedad civil paraguaya PricewaterhouseCoopers y en algunas ocasiones a la red PwC. Cada firma miembro es una entidad legal separada. Por favor visite pwc.com/structure para más detalles.



Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación patrimonial y financiera de la Entidad al 31 de diciembre de 2021 y 2020, los resultados de sus operaciones, las variaciones del patrimonio neto y los flujos de caja por los años que terminaron en esas fechas, de conformidad con las normas contables, los criterios de valuación y clasificación de riesgos y las normas de presentación dictados por el Banco Central del Paraguay.

PricewaterhouseCoopers

César Lora Moretto (Socio)
Consejo de Contadores Públicos del Paraguay
Matrícula de contador público Tipo "A" N°727
Registro de firmas profesionales N° 2

Fiscalidad

(GRI 207-1) (GRI 207-2) (GRI 207-3) (GRI 207-4)

La estrategia fiscal del banco está definida en la Política de Conducta Tributaria, y consiste en el cumplimiento de las normas fiscales aplicables a nuestra entidad. El área de Contabilidad, que se reporta directamente al Contralor y este a su vez al director financiero (CFO), es responsable del cálculo y el pago de los impuestos, de acuerdo con la legislación paraguaya. Para ello se toma como base de cálculo la información contable, se verifica y valida el monto determinado y se presentan los informes fiscales.

Como contribuyentes, durante 2021 hemos pagado más de 200 mil millones de guaraníes en concepto de impuestos (IRE e IVA), y nos hemos constituido en el mayor aportante de IRE para el ejercicio 2020, según las estadísticas de la Subsecretaría de Estado de Tributación (SET). Además, hemos contribuido con el Estado paraguayo en la recaudación de tributos de terceros, mediante el cumplimiento de las normas que nos designan como agente de retención. Durante 2021 transferimos al fisco, en este concepto, más de 18 mil millones de guaraníes. Esta suma incluye retenciones de IVA a proveedores, e IVA por Servicios Digitales contratados por clientes.

El CFO es el responsable del cumplimiento de la estrategia fiscal, que incluye la identificación y la gestión de los riesgos en este ámbito. Durante 2021 no hubo contiendas fiscales.

Nuestra organización ha interactuado a lo largo de este año con la Subsecretaría de Estado de Tributación, respondiendo todas las solicitudes de información en el marco de la normativa paraguaya. Así, hemos cumplido con la presentación de los informes fiscales, realizando las declaraciones juradas informativas y determinativas, mensuales y anuales. El canal más utilizado para ello ha sido la web de la SET.

La información financiera auditada más reciente presentada ante la Subsecretaría de Estado de Tributación es la que refiere a los estados contables auditados, del año 2020. Los estados contables auditados correspondientes al 2021 se presentarán en agosto de 2022.

Gestión de capital

(GRI 102-7)

La administración de Itaú Unibanco está directamente involucrada en el proceso interno de evaluación de la adecuación de capital y su evaluación de los riesgos. Entre los comités y comisiones que discuten el proceso de gestión de capital, se destacan: el Consejo de Administración, el Comité de Gestión de Riesgos y Capital, el Comité de Capital, y el Comité Gestor de la Prueba de Estrés.

El banco cuenta con una política global de gestión de capital publicada el 10 de abril de 2019. En la misma se establece que el Consejo de Administración es el principal órgano responsable de administrar nuestro capital y de aprobar las políticas y directrices de administración de capital institucional.

Adicionalmente, una de las directrices de la política dispone que las informaciones publicadas estén en conformidad con las reglas vigentes establecidas por los órganos reguladores.

Composición del capital y características de las acciones (GRI 102-5)

El capital integrado del banco está compuesto por 1.113.000.000 acciones ordinarias nominativas de Gs. 1.000 cada una.

	31 de diciembre de:	
	2021 Guaraníes	2020 Guaraníes
Capital autorizado	2.000.000.000.000	2.000.000.000.000
Capital suscrito pendiente de integración	(867.000.000.000)	(867.000.000.000)
Capital integrado	1.133.000.000.000	750.000.000.000

A diciembre de 2021, la composición accionaria de la empresa era la siguiente:

Accionistas	Porcentaje de participación	País
1. ITB Holding Brasil Participações Ltda.	99,99688	Brasil
2. Itaú Consultoría de Valores Mobiliários e Participações S.A	0,00312	Brasil

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

Itaú Unibanco Holding S.A.	Porcentaje de participación	País
1. IUPAR	25.54	Brasil
2. ITAÚSA	19.37	Brasil
3. Free Float	55.09	Brasil

Participación en otras sociedades

La participación en el capital de otras sociedades al 31 de diciembre de 2021 y 2020 era la siguiente:

Año 2021

Bancard S.A. - Paraguay

Bolsa de Valores y Productos de Asunción S.A.

Visa Internacional – Estados Unidos

Total

Participación accionaria en Gs.

9.816.328.289

88.670.000

27.192.522.490

37.097.520.779

Año 2020

Bancard S.A. - Paraguay

Bolsa de Valores y Productos de Asunción S.A.

Visa Internacional – Estados Unidos

Total

Participación accionaria en Gs.

9.816.328.289

88.670.000

27.302.735.306

37.207.733.595

Estructura de fondeo

La estructura de fondeo del sistema bancario en Paraguay tiene dos grandes características:

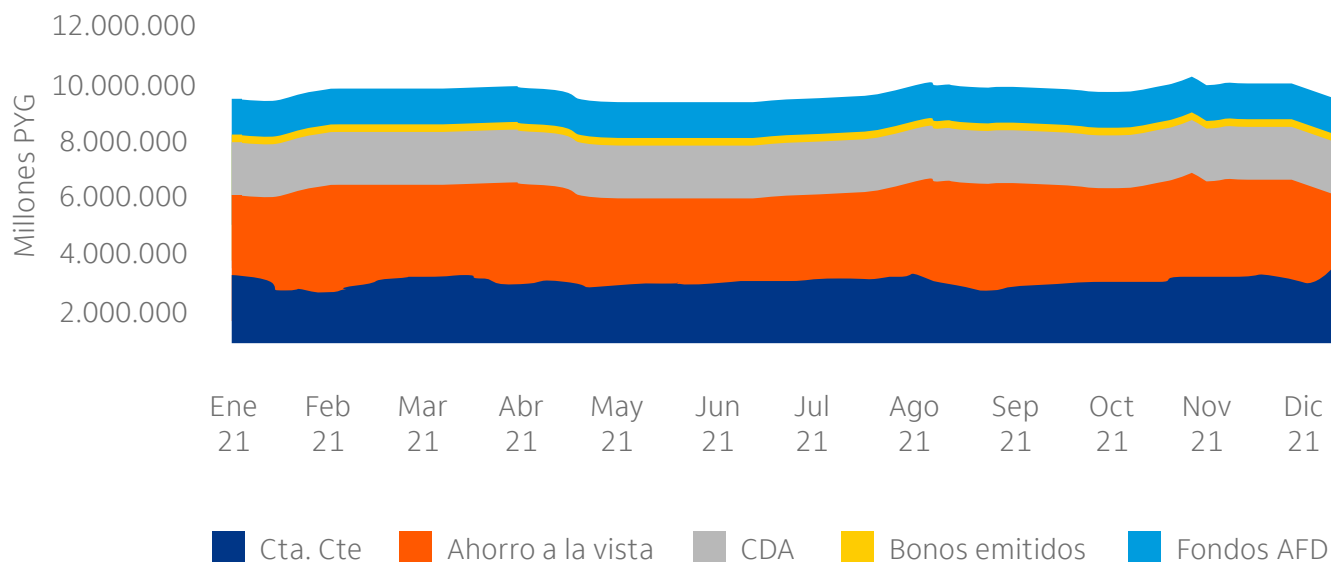
1. El sistema es bimonetario. Al cierre de diciembre 2021 presentaba la siguiente composición: 52% del total de los depósitos de los bancos privados corresponde a moneda local, y 48% a moneda extranjera.
2. Al cierre de diciembre 2021, los depósitos a la vista representaban un 65% del total de los depósitos de los bancos privados, y los depósitos a plazo un 35%.

Itaú Paraguay tiene un 51% del total de su

fondeo en moneda local, de los cuales un 83% es a la vista y un 17% a plazo. Igual situación se da en lo que se refiere a moneda extranjera, que representan el 49% de los depósitos totales, de los cuales el 87% es a la vista y un 13% es a plazo.

Para la gestión de liquidez en moneda nacional, Itaú emite certificados de depósitos de ahorro (CDA) y bonos financieros en el mercado bursátil local, con el propósito de brindar una base sostenible a los depósitos, así como para dar correcto cumplimiento a las métricas de exigencias de liquidez (Liquidity Coverage Ratio y Net Stable Funding Ratio).

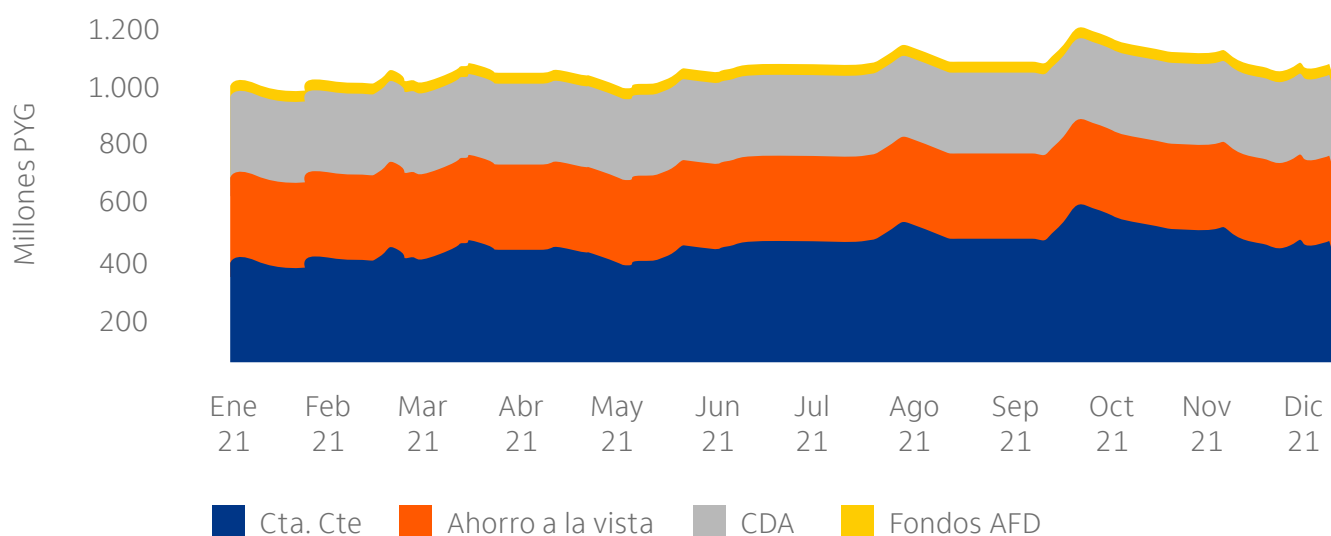
Evolución de fuentes de fondeo en moneda local



Para la gestión de liquidez en moneda extranjera Itaú emite certificados de depósitos de ahorro (CDA) y bonos financieros en el mercado bursátil local, y posee varias líneas de crédito con bancos

corresponsales del exterior, así como con entidades multilaterales como IFC, BID, BLADDEX, entre otros.

Evolución de fuentes de fondeo en moneda extranjera



Nuestra estrategia apunta a diversificar las fuentes de financiamiento de acuerdo a sus costos, disponibilidad y considerando nuestra gestión de activos y pasivos.

La financiación con entidades financieras locales proviene básicamente de préstamos de la Agencia Financiera de Desarrollo (en guaraníes). Asimismo, contamos con diversas líneas aprobadas, de diferentes bancos locales, tanto en guaraníes como en dólares. Por otro lado, las financiaciones de entidades del exterior se realizan a través de líneas crediticias con organismos multilaterales y bancos extranjeros.

Tenemos a disposición líneas de entidades del exterior por USD 180 millones, y estas se suman a las otorgadas por los bancos locales por valor de Gs. 1.2 billones o su equivalente en USD 169 millones.

La amplia disponibilidad de fondeo le otorga a Itaú Paraguay flexibilidad para optimizar el costo financiero, ampliar el plazo de los pasivos y

acompañar el crecimiento del negocio.

El financiamiento total, incluidos los depósitos interbancarios, ascendió a USD 3,04 mil millones al cierre de diciembre 2021, con un incremento de USD 344 millones (12,8%), comparado con diciembre 2020. Los depósitos fueron la principal fuente de financiamiento, con un incremento de 11,8%, motivado en parte por las condiciones atípicas sobrellevadas durante este año marcado por la pandemia de COVID-19.

Con respecto al fondeo mediante Bonos Financieros, Itaú logró realizar emisiones a mediados del 2021 por Gs. 250.000 millones. La emisión fue consistente con la estrategia de calce de balance y la búsqueda de los mejores costos de fondeo.

Calificación de riesgo

El Consejo de Calificación de FIX SCR S.A. AGENTE DE CALIFICACIÓN DE RIESGO, reunido el 7 de abril de 2022 ha decidido confirmar la Categoría AAAPy con Tendencia Estable a la Calificación Nacional de Largo Plazo, de Banco Itaú Paraguay S.A.

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

Los signos “+” o “-” se añaden a una calificación nacional para las categorías de riesgo entre AA y B con el fin de mostrar una mayor o menor importancia relativa dentro de la correspondiente categoría, sin alterar la definición de la categoría a la cual se los añade.

Las calificaciones nacionales no son comparables internacionalmente y son identificadas con el agregado de un identificador especial para cada país: “py” para las calificaciones nacionales en Paraguay.

La calificación de Banco Itaú Paraguay S.A. se basa en su robusto y sostenido desempeño, dado su fuerte posicionamiento de mercado y buena estructura de fondeo de bajo costo, así como su prudente enfoque de riesgo, calidad de activos y cobertura de liquidez. Asimismo, como parte del Grupo Itaú Unibanco, Banco Itaú Paraguay S.A. cuenta con la capacidad y manifestada voluntad de soporte por parte de Itaú Unibanco, dada su identificación de marca y la influencia significativa en el control de su gestión y operativo.

La Tendencia Estable obedece a la maduración que refleja el modelo de negocio de la compañía, que le permitió lograr la sustentabilidad financiera de largo plazo sin requerir aportes de su accionista, lo que se evalúa como una fortaleza intrínseca ante escenarios macroeconómicos volátiles. La tendencia de una calificación indica la posible dirección en que se podría mover la misma dentro de un período de uno o dos años. Las tendencias reflejan perspectivas financieras o de otra índole que no se han consolidado aún para disparar un cambio de calificación, pero que podrían hacerlo si dicho comportamiento se mantiene. Puede ser fuerte, estable o sensible. Una tendencia sensible o fuerte no implica que un cambio en la calificación sea inevitable. Del mismo modo, una calificación con tendencia estable puede ser cambiada antes de que la tendencia se modifique a fuerte o sensible, si existen elementos que lo justifiquen.

El análisis de la situación de la entidad se basa en los estados financieros al 31/12/2021, auditados por PricewaterhouseCoopers

- Paraguay, que expresa que los mismos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación patrimonial y financiera de Banco Itaú Paraguay S.A. y los resultados de sus operaciones, y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con las normas contables, los criterios de valuación y clasificación de riesgos y las normas de presentación establecidas por la Superintendencia del Banco Central del Paraguay.

La información suministrada para el análisis es adecuada y suficiente.

La presente calificación se determinó con base en la información cuantitativa y cualitativa suministrada por el emisor de carácter privado y la siguiente información pública:

- Estados financieros auditados al 31/12/2021
- Boletines Estadísticos de Bancos, disponibles en www.bcp.gov.py

Entidad		Calificación Total
Banco Itaú Paraguay S.A	Solvencia Tendencia	AAA (py) Estable

Evolución de la calificación de riesgo

	Mar. 21(*)	Abr. 21	Abr. 21	Jul.21	Oct.21	Abr.22
		Anual	Trimestral	Trimestral	Trimestral	Anual
Solvencia	AAApy	AAApy	AAApy	AAApy	AAApy	AAApy
Tendencia	Estable	Estable	Estable	Estable	Estable	Estable

* Incluye actualización anual y trimestral

Experiencia del colaborador



¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

Las personas son lo más importante para nosotros, por eso buscamos promover un entorno laboral diverso, inclusivo, saludable y estimulante. Es así como dirigimos nuestros esfuerzos a lograr que quienes trabajan en Itaú puedan desempeñarse en un ambiente donde se garantice su bienestar general y que les permita un adecuado balance entre su vida personal y profesional.

Consideramos que estas condiciones no solo benefician a nuestros colaboradores, sino que

también repercuten de manera positiva en el servicio que brindamos a los clientes, facilitando la creación de soluciones cada vez más centradas en las personas.

Tenemos como desafío la construcción de una excelente experiencia del colaborador, para lo cual apostamos a optimizar el clima laboral, a implementar más y mejores beneficios y a la atracción y retención de talentos. (GRI 102-15) (GRI 403-1)

Momentos en la experiencia del colaborador

La experiencia del colaborador está relacionada con distintas dependencias del banco, y el Área de Personas se encarga de coordinar las acciones que contribuyen a mejorarla.

Estos son los momentos más relevantes de la experiencia del colaborador:

Atraer y seleccionar a los mejores talentos a través de procesos eficientes de reclutamiento.	Admitir e incorporar al nuevo colaborador a la empresa, la cultura y al equipo.	Cuidar el equilibrio entre la vida personal y laboral.
Conectar con el colaborador para garantizar su adhesión a la cultura y la comunicación con otros colaboradores y sus gestores.	Entrenar a la medida de la función del colaborador con entrenamientos aplicables en el día a día.	Evaluar el desempeño del colaborador con procesos basados en la meritocracia y en la retroalimentación constante.
Remunerar acorde al mercado, incluyendo beneficios emocionales.	Desarrollar al colaborador mediante oportunidades de crecimiento personal y profesional.	

Perfil general de colaboradores

(ODS 5.5)

El capital humano de Itaú Paraguay está constituido por 1.061 colaboradores, de los cuales más de la mitad (54%) son mujeres y un alto porcentaje (79%) del total tiene menos de 40 años de edad.

La igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres es de suma importancia en el banco, tal es así que prácticamente la mitad (49%) de los cargos gerenciales (de directores, superintendentes, gerentes, supervisores y coordinadores) están ocupados por mujeres.

La inclusión también es una prioridad en nuestra política de recursos humanos. En concordancia con este principio, en nuestro plantel de colaboradores, al cierre del 2021, contabamos 4 personas con discapacidad. (GRI 102-8)

El 49% de los cargos de gestión están ocupados por mujeres.

A continuación, presentamos los datos sobre el perfil demográfico de nuestros colaboradores:

Indicadores	2021	2020	2019
Total	1061	1063	952
Por género			
Mujeres	568	582	536
Hombres	493	481	416
Por generación			
Baby Boomers (1946 - 1964)	5	6	6
Generación X (1965 - 1979)	169	173	163
Generación Y (1980 - 2000)	864	879	783
Generación Z (2001 -2010)	23	5	0
Por antigüedad			
Hasta 5 años	604	646	520
Entre 5 y 10 años	309	323	337
Más de 10 años	148	94	95
Por nivel jerárquico			
Gerencia (Directores, Superintendentes, Gerentes, Supervisores y Coordinadores)	174	153	163
Administración	442	457	361
Comercial y operacional	358	369	349
Aprendices	87	84	79
Mujeres en cargos directivos y/o de gestión	85	75	83
Personas con discapacidad			
Total	4	4	3

Para la realización de determinadas tareas en ciertas áreas del banco, contamos con personal contratado a través de consultoras especializadas; la relación con éstas se establece en contratos de servicios. De esta forma, 415 colaboradores (232 mujeres y 183 hombres) se encuentran bajo esta modalidad, lo que eleva a 1.476 el número total de trabajadores que conforman nuestro público interno.

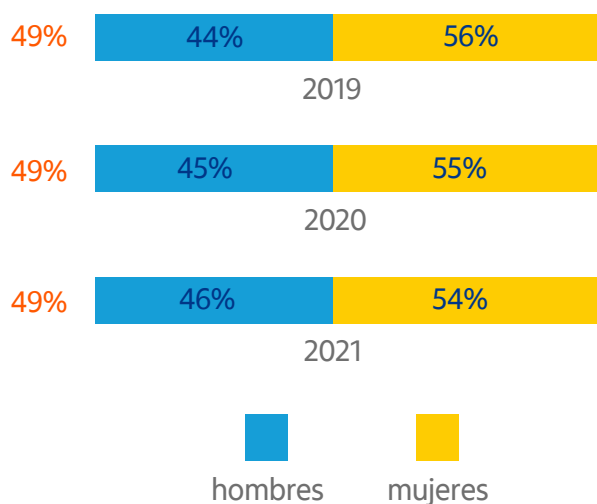
Del total mencionado, el 84% cuenta con contratos de tiempo indefinido (670 mujeres y 572 hombres) y 16% con contratos de tiempo definido (130 mujeres y 104 hombres). En todos los casos las jornadas son completas, no existen contratos de media jornada. (GRI 102-8)

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



Distribución porcentual entre hombres y mujeres

Porcentaje de Cargos de gestión ocupados por mujeres



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

	Mujeres								Hombres							
	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total		Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total	
Ubicación	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Asunción y Gran Asunción	219	248	286	266	12	12	517	526	171	172	270	248	21	14	462	434
Interior	27	35	23	21	1	0	51	56	13	16	16	29	2	2	31	47
Total	246	283	309	287	13	12	568	582	184	188	286	277	23	16	493	481

92%
En Asunción
y Gran Asunción

8%
En el interior
del país

La mayor parte de los colaboradores (92%) trabajan en nuestros centros de operación de Asunción y área metropolitana. Cabe destacar que, para las contrataciones, damos preferencia a las personas provenientes de las localidades en las que tenemos presencia y, en los casos en que esto no sea posible, buscamos asignarlas a centros de zonas próximas.

Selección y admisión

En nuestra Política de Selección y Reclutamiento están definidas las directrices de los procesos de incorporación de colaboradores, los cuales se realizan con objetividad, siguiendo criterios verificables de idoneidad, competencia e igualdad de oportunidades. Estos lineamientos establecen explícitamente que no se admiten decisiones de selección basadas en la raza, nacionalidad, religión, sexo, orientación sexual o condición de discapacidad de los candidatos. (ODS 5.1 5.2)

En el caso de personas con discapacidad, contamos con el soporte y el acompañamiento

de consultoras y fundaciones especializadas para los procesos de evaluación y selección. (ODS 5.5) (ODS 8.5) (ODS 10.2)

Además, nos aseguramos de que nuestras instalaciones sean accesibles y cuenten con la infraestructura adecuada para que los colaboradores con discapacidad puedan desempeñarse cómodamente y sin ningún tipo de barreras. Para orientar el proceso de inclusión de los mismos, realizamos un acompañamiento con los integrantes del equipo al que serán integrados.

Programa de Oportunidad de Carrera (POC)

Contamos con un Programa de Oportunidad de Carrera (POC), mediante el cual, al momento de cubrir una vacancia, consideramos en primer lugar al talento interno, ofreciendo oportunidades de crecimiento en otras áreas del banco. Este programa es un instrumento efectivo no solo para cubrir vacancias sino también para que nuestros colaboradores puedan tener la oportunidad de desarrollarse en el ámbito de su interés profesional. En el POC pueden participar, en igualdad de condiciones, funcionarios, pasantes universitarios y colaboradores contratados que cumplan con ciertos requerimientos de antigüedad y desempeño. De esta forma, valoramos el talento de los que ya forman parte del staff¹¹.

En 2021 se realizaron 82 procesos de selección mediante este programa, de los cuales participaron 630 postulantes. En total, considerando también las búsquedas externas, fueron entrevistados 878 postulantes para cargos de funcionarios y 317 para el programa de pasantías universitarias.

Con el fin de agilizar el proceso del POC y de seguir apostando a la transparencia del mismo a través de la innovación, desde el año 2021 se encuentra vigente el sistema POCahontas, una plataforma elaborada por las áreas de Procesos y Personas. En la misma se encuentra el detalle de todas las vacancias internas con sus respectivos requisitos, de manera que los colaboradores puedan postularse a las que les interesen. El sitio permite al colaborador realizar un seguimiento a su postulación actual, además de tener acceso a las anteriores. También permite al gestor realizar un seguimiento de las etapas y validaciones, así como visualizar la selección final y el ranking para futuros movimientos. Este sistema beneficia al área de

Personas, al permitirle contar con mayor tiempo

para el análisis de los datos, de manera a crear el contexto adecuado para asegurar la fiabilidad del proceso.

Rotación

En 2021, el índice de rotación fue menor al del 2020 pasando de 11,6% a 7,7%. Fueron 80 las personas (43 hombres y 37 mujeres) que se desvincularon del banco, ya sea por renuncia voluntaria o por despido injustificado. Por otra parte, en este período incorporamos 71 nuevos colaboradores (46 hombres y 25 mujeres), la mayoría menores de 30 años (56%). (GRI 102-8) (GRI 401-1)

Tasa de rotación media

Esta tasa, que representa la relación entre las admisiones y las desvinculaciones de colaboradores en el periodo de un año¹², es monitoreada periódicamente tanto desde el Área de Personas de Itaú Paraguay como desde el holding. En 2021 fueron incorporados 71 nuevos colaboradores, el 92% de ellos para centros de operación de Asunción y Gran Asunción. Del total de nuevas personas contratadas, el 35% fueron mujeres. (GRI 102-8) (GRI 401-1)

Admisiones y desvinculaciones

Movimiento	2021	2020	2019
Admisiones	71	187	113
Desvinculaciones	80	43	87

¹¹ También se realizan búsquedas externas para determinados cargos y situaciones.

¹² En las informaciones y tasas sobre rotación, admisiones y desvinculaciones no se incluyen a pasantes universitarios o colaboradores contratados.

Rotación media¹³



Rotación por género (GRI 401-1)

Genero	Total 2021	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación media
Hombres	448	46%	46	43	9,97%
Mujeres	526	54%	25	37	5,83%
Total General	974	100%	71	80	7,72%

Rotación por rango etario (GRI 401-1)

Rango	Total 2021	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación media
Menos de 30 años	343	35%	40	29	10,22%
Entre 30 y 50	595	61%	30	46	6,30%
Más de 50 años	36	4%	1	5	7,89%
Total general	974	100%	71	80	7,72%

Rotación por ubicación (GRI 401-1)

Ubicación	Total 2021	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación media
Asunción y Gran Asunción	896	92%	65	69	7,46%
Interior	78	8%	6	11	10,56%
Total General	974	100%	71	80	7,72%

¹³ La tasa de rotación que incluye solo desvinculaciones fue de 8,18% para 2021, de la cual 5,01% corresponde a desvinculaciones voluntarias y el 3,17% a no voluntarias.

Entrenamiento y desarrollo

(GRI 404-2) (ODS 4.4)

Buscamos contribuir al desarrollo de las personas y potenciar sus capacidades. En este contexto, consideramos que la formación continua de nuestros colaboradores es un asunto prioritario. El área de Bienestar y Desarrollo –junto con los gestores de cada área– se encarga de identificar y facilitar soluciones de aprendizaje alineadas a la cultura y a las estrategias de la organización. Las políticas de capacitación, de posgrados y de formación en idiomas, establecen directrices para los procesos de entrenamiento de los equipos y gestores.

Para el caso de directores y superintendentes, nuestra casa matriz se encarga de diseñar el plan de formación, el cual contempla entrenamientos sobre temas como “Gestión de personas y desempeño”, “Ética en el ambiente de trabajo”, “Buenas prácticas de trabajo”, y “Cultura de riesgo”. Asimismo, el Comité Ejecutivo participa localmente de entrenamientos enfocados en el negocio, además de conferencias y seminarios internacionales.

(GRI 102-27)

Debido al contexto sanitario de la pandemia, en el año se continuó aprovechando las ventajas que otorgan las plataformas digitales para el desarrollo de los entrenamientos existentes. En 2021 invertimos un total de 8.327 horas en capacitación. La tasa de participación en esas capacitaciones fue de 90% y la calidad de los cursos fue calificada con una media de 4,4 puntos (sobre 5) en las evaluaciones respondidas por los participantes. La inversión total en capacitaciones y entrenamientos fue de Gs. 1.866 millones en el año.

Durante 2021, el área de Bienestar y Desarrollo trabajó enfocada en consolidar un plan de capacitación alineado a los roles de cada posición, implementando una nueva metodología de detección de necesidades

Entrenamientos y desarrollo en números

8.327 horas de entrenamiento¹⁴

90% de participación en los espacios de formación

4,4 (sobre 5) puntaje promedio de evaluación sobre los cursos

Gs. 1.866 MM invertidos en entrenamientos y capacitaciones

de entrenamiento. En este sentido se dio una especial atención a relevar necesidades enfocadas en el rol del colaborador y en brindar transparencia en el proceso de desarrollo de cada colaborador. Para este efecto, se realizaron encuestas de relevamiento con gestores de equipos, se clasificaron habilidades en cada dirección y se elaboraron rutas de aprendizaje.

Los frentes definidos para la formación de colaboradores son:

- **Inducción corporativa:** Consiste en una serie de actividades y dinámicas para dar a conocer a nuevos colaboradores nuestra cultura, los valores, directrices de imagen personal, datos de interés sobre la empresa, su historia, el valor de la marca, los lineamientos sobre ética y gestión de riesgos, los procesos de evaluación de desempeño y las prestaciones y beneficios disponibles, entre otras informaciones de interés.

¹⁴ El total de horas de entrenamiento incluye solo los entrenamientos ofrecidos a funcionarios.

Este entrenamiento se ha convertido en un espacio muy importante que brinda conocimientos y genera orgullo de pertenecer. Durante 2021 los encuentros de inducción corporativa fueron desarrollados en un formato 100% virtual.

En el año participaron de este espacio un total de 80 personas. Esta jornada tiene una duración de dos días y está dirigida a funcionarios y pasantes universitarios que inician sus funciones en el banco.

• **Entrenamientos abiertos:** Se implementan a través de programas de capacitación que responden a las prioridades relevadas en el proceso de detección de necesidades y forman parte del plan anual de capacitación. En 2021 hemos desarrollado entrenamientos en los siguientes temas: presentaciones efectivas y oratoria, fideicomiso, régimen tributario, estructuración crediticia, planificación estratégica, auditoría basada en riesgos, análisis e interpretación de estados contables y ciencia de datos para líderes. En estos programas han participado 352 colaboradores.

• **Escuela de atención y ventas:** Luego de la inducción corporativa los nuevos colaboradores que cumplirán funciones en la Banca Personal reciben entrenamiento en la Escuela de atención y ventas. Este es un espacio creado para complementar el aprendizaje con las herramientas y procesos que el colaborador gestionará cotidianamente, así como para difundir buenas prácticas y técnicas para abordar las necesidades del cliente y asesorarlo con productos y servicios apropiados. (G4 – FS15)

La capacitación en esta escuela contempla una fase técnica, en la que se proporcionan conocimientos de acuerdo con los procesos que se realizan en las sucursales, y una fase especialista, durante la cual se realizan pasantías en distintas áreas del banco y entrenamientos de acuerdo con la función específica del colaborador. Cada una de las fases culmina con entrenamientos en línea.

• **Escuela de líderes:** Esta escuela tiene la intención de acompañar el proceso de

crecimiento de los colaboradores que cumplen funciones de gestión de equipos. En este espacio se ofrecen programas que apuntan a: fortalecer y propiciar la vivencia de los valores del banco; desarrollar habilidades y competencias; unificar conocimientos y criterios para el nuevo gestor y realizar mediciones de aplicabilidad de los entrenamientos. Los entrenamientos de la escuela se enfocan en cuatro grandes grupos de contenidos: Liderazgo, Comunicación, Conozca a sus Colaboradores y Bienestar. En 2021 participaron del programa 80 gestores de equipos.

• **Formación en idiomas:** El banco también ofrece cobertura financiera para que los colaboradores puedan realizar cursos virtuales de idioma inglés o portugués, según su perfil y funciones. En el año que abarca este informe, 21 colaboradores han accedido a esta modalidad de formación.

• **Formación de pasantes universitarios:** En 2021 se ofrecieron cursos de formación para pasantes universitarios, en las áreas de Microsoft Excel y oratoria. Se realizaron en dos ocasiones y participaron 55 pasantes universitarios en total.

• **Comunidad de datos:** Busca diseminar nuestra cultura como organización para seguir evolucionando en la toma de decisión con base en datos. A través de esta comunidad se realizaron seminarios en formato virtual, sobre temas como ciencia de datos, el camino de un científico de datos, datos & analytics de la región, y ciencia de datos para líderes. La comunidad es desarrollada en conjunto con nuestra casa matriz y con referentes de Itaú Argentina y Uruguay. Durante 2021, dentro de la comunidad, se realizaron 3 ediciones de lo que llamamos Batalla de Datos. Cada edición consistió en una semana en la que equipos multidisciplinarios trabajaron en la búsqueda y diseño de soluciones para mejorar procesos y productos que afectan la experiencia de clientes.

• **Plataformas digitales de entrenamiento**

• **Campus Virtual Itaú:** Es una plataforma de formación que propone cursos online con el

objetivo de potenciar habilidades personales y profesionales para los colaboradores.

En ella se encuentran más de 30 contenidos, tales como Business Intelligence, Metodología Ágil, Marketing Digital, Gestión de Talento Humano, Gestión de procesos, Microsoft Excel, cursos de Inglés, y ventas efectivas, entre otros temas. En el año 2021 tuvimos 154 colaboradores participantes sumando así un total de 203 cursos inscriptos.

- **Degreeed:** Esta es una plataforma exclusiva para colaboradores de Itaú y permite buscar contenido sobre lo que cada uno desea aprender con la posibilidad de diseñar grillas de entrenamientos para generar rutas de aprendizaje individuales.

- **Udemy:** Consiste en una plataforma de aprendizaje con más de 5.000 cursos, incluyendo contenido de alta calidad impartidos por expertos en temas como tecnología de la información, diseño, liderazgo y gestión del estrés. Las licencias adquiridas fueron distribuidas a gran parte de la organización basándonos en las principales necesidades del negocio.

Las tres plataformas están disponibles de manera online durante las 24 horas del día y cuentan con aplicativos para ingresar desde el celular u otros dispositivos móviles.

- **E-learning:** Los cursos desarrollados de forma corporativa en el año fueron: Seguridad de la Información, Prevención de Lavado de Dinero y Cultura de Riesgos.

Programas especiales de talentos:

Contamos con los siguientes programas de talentos, que tienen por objetivo formar y desarrollar a futuros líderes de la empresa:

- **Posgrados y maestrías locales:** A partir de acuerdos con universidades locales, el banco ofrece coberturas de hasta un 50% en el costo de cursos de posgrado y maestrías. Los colaboradores que acceden a este beneficio son aquellos que se encuentran -según sus evaluaciones de desempeño- en niveles destacados de gestión. En 2021, 20 personas accedieron a este beneficio.

- **Programa de formación:** Este programa de formación integral fue diseñado para desarrollar a colaboradores con alto potencial, para convertirse en futuros líderes. El mismo incluye técnicas y competencias asertivas para gestionar la comunicación y poder cumplir un rol fundamental en la organización. El programa está compuesto por 6 talleres: Comunicación interna y liderazgo, Comunicación interpersonal, Gestión del tiempo, Comunicación en cascada, Comunicación interna 3.0 y Reuniones efectivas. En total participaron 38 personas de este programa, durante 2021.

- **Orgullo de pertenecer:** Llevado a cabo a nivel del holding, como una gestión de gran impacto para reconocer a colaboradores con desempeño destacado, este programa tiene la intención de promover el sentimiento de pertenencia a la organización y la interacción entre las unidades de Latinoamérica y Casa Matriz, a través de la formación de embajadores locales que diseminen este orgullo en sus respectivas unidades. Si bien este programa sigue vigente, no fue aplicado durante el 2021, atendiendo las restricciones de fronteras por razones sanitarias.

- **Movilidad internacional:** Este programa fue creado para contribuir con el fortalecimiento de la capacidad de actuación internacional del conglomerado. El mismo ofrece a funcionarios de Itaú Unibanco, la oportunidad de cumplir funciones en otras unidades para perfeccionar habilidades y competencias, intercambiar ideas y convivir entre profesionales con prácticas y culturas diversas. El programa propone dos modalidades: una de ellas es International Experience, en la que el colaborador desarrolla tareas y funciones en unidades externas por un periodo de tres a once meses.

La otra es International Assignment, en la que el colaborador de nivel gerencial o ejecutivo, asume la gestión de un área determinada, por un periodo máximo de cinco años. Atendiendo las medidas sanitarias de cada país, durante el 2021 este programa habilitó oportunidades en una modalidad 100% remota.

Horas de entrenamiento por categoría laboral y género¹⁵ (GRI 404-1) (ODS 4.4) (ODS 5.1) (ODS 8.5)

Horas de entrenamiento

Clasificación	Mujeres	Hombres	Total general
Administrativo	2.972	2.617	5.589
Comercial y Operacional	760	463	1.223
Gerencia	574	941	1.515
Total general	4.306	4.021	8.327

Promedio de horas de entrenamiento

Clasificación	Mujeres	Hombres	Total general
Administrativo	8,9	11,5	10,0
Comercial y Operacional	8,4	9,1	8,7
Gerencia	4,6	6,9	5,8
Total general	7,9	9,7	8,7

¹⁵ El total de horas de entrenamiento incluye solo los entrenamientos ofrecidos a funcionarios.

Remuneración

Remuneración fija y variable¹⁶

La remuneración fija ofrecida a los colaboradores considera la complejidad de las atribuciones de cada nivel y el desempeño individual. Al respecto, contamos con dos políticas específicas:

- **Política de Cargos y Salarios:** se utiliza para definir remuneraciones fijas. Plantea un modelo de estructura de cargos apropiada para la empresa e incluye un sistema de crecimiento profesional con base en criterios de remuneración relacionados al comportamiento del mercado.

- **Política de Remuneración variable:** presenta directrices para establecer las condiciones de remuneraciones que reconocen el nivel de desempeño del colaborador y los resultados alcanzados. Teniendo en cuenta las mejores prácticas de gobernanza del holding, se definen modelos para el cálculo de estos pagos. Además, se consideran aspectos sobre administración de recursos y retención de talentos, así como asuntos legales y regulatorios locales.

El establecimiento de compensaciones y remuneraciones para directores y miembros del Comité Ejecutivo está igualmente alineado a las políticas de Cargos y Salarios y la de Mérito y Promoción, así como a los sistemas de evaluación definidos y a la Ley 285/93. Se cumple estrictamente lo establecido en los

¹⁶ El salario base en Itaú para funcionarios es de Gs.3.888.535 y es abonado en igualdad de condiciones a hombres y mujeres en todos los centros de operación del banco. El salario mínimo bancario es Gs. 3.698.514 mientras que el mínimo legal es de Gs. 2.289.324. De las 5 personas que perciben el salario mínimo Itaú, 4 son hombres y 1 es mujer. (GRI 202-1) (ODS 1.1) (ODS 5.1) (ODS 8.5)

¹⁷ Los beneficios y compensaciones se encuentran disponibles para todos los funcionarios de todos los centros de operación de la empresa en igualdad de condiciones. (GRI 401-2)

Estatutos Sociales de la organización y, en este caso, lo dispuesto en el artículo 10 sobre la administración del banco, respecto a que la Asamblea de accionistas elige a los miembros del directorio y sus remuneraciones.

En la definición de las remuneraciones, de los miembros del Comité Ejecutivo y de los colaboradores, son igualmente consideradas informaciones recabadas a través de estudios de mercado sobre salarios. (GRI 102- 35) (GRI 102-36)

Beneficios¹⁷

Todos las compensaciones y beneficios ofrecidos a nuestros funcionarios son definidos teniendo en cuenta prácticas del mercado, disposiciones legales y los lineamientos del Contrato Colectivo de Trabajo, el cual se construye en parte con el Sindicato de Empleados del banco. Las condiciones establecidas en este contrato cubren al 100% de los funcionarios y contribuyen a fijar niveles y mejoras en estas prestaciones, por encima de lo exigido por la ley. (GRI 102-41)

En 2021 se revisó el contrato para el periodo 2022-2023 y se decidió aumentar los montos de pagos en tres conceptos: fallos de caja, ayuda escolar y subsidio por guardería.

100%

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

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

Categoría	Beneficios y compensaciones
Compensaciones	Pago adicional por título universitario, ajuste de salarios por inflación, aporte por fallecimiento de familiares, aporte por contraer matrimonio, aporte por nacimiento de hijos, pago por almuerzos, pagos adicionales para determinadas funciones, subsidio por ayuda escolar por hijos de 3 a 18 años, subsidio por guardería por hijos de 0 a 2 años, gratificación anual adicional al aguinaldo y pago de remuneraciones variables según desempeño.
Salud y Seguridad	Seguro médico de alta complejidad, seguro médico de gastos mayores, seguro odontológico, servicio de auditoría médica, seguro de vida, seguro de accidentes personales y seguro jurídico corporativo.
Otros beneficios	Permisos por maternidad/paternidad ¹⁸ por compromisos académicos, por duelo, por cuestiones particulares, por enfermedad, uniformes.
Productos	Préstamos con tasa cero para cuestiones de salud y con tasas preferenciales para compra de viviendas y vehículos.
Formación y desarrollo	Pago de matrícula para carreras de grado, premio por promedio destacado en carreras de grado, coberturas y descuentos en la escolaridad de posgrados, coberturas en cursos de idiomas y programas de voluntariado corporativo.

18 El 100% de los colaboradores (45 en total; 23 mujeres y 22 hombres) que tenía derecho a licencias por maternidad o paternidad, hizo uso del periodo de permiso. El 100% retorno a sus funciones al término del periodo. (GRI 401-3) (ODS 5.1)

Beneficios especiales Covid -19 (GRI 401-2)

Categoría

Beneficios y compensaciones

Adelanto de gratificación

Pensando en la tranquilidad de nuestros colaboradores y adhiriéndonos a las decisiones del gobierno, pusimos a disposición el adelanto de la gratificación que se otorga en el mes de julio, la cual fue acreditada en el mes de abril.

Préstamo tasa cero

Diseñamos un préstamo especial para acompañar a las familias de colaboradores que fueron afectadas por el impacto financiero de la pandemia. Este producto se aplicó con las siguientes características:

- Presentación del Formulario de Declaración de Familiares Afectados.
- Tasa 0% (cero).
- Hasta Gs. 20.000.000, en 24 meses de plazo (con posibilidad de refuerzos semestrales).
- Nivel de endeudamiento máximo del 50%.
- Sin antigüedad mínima requerida.

Accedieron a este préstamo un total de 39 colaboradores, lo que representó Gs. 456.820.000 desembolsados.

Préstamo Viajes de Vacunación

Para colaboradores que precisaban fondos para financiar viajes al exterior del país por motivo de vacunación contra COVID, se diseñó un préstamo especial con las siguientes características:

- Presentación del presupuesto del viaje y posteriormente el certificado de vacunación.
- Dentro del presupuesto podría incluirse el pasaje del colaborador y a familiares del mismo.
- Tasa 2,5%
- Hasta Gs. 40.000.000, en 24 meses de plazo (con posibilidad de refuerzos semestrales).
- Nivel de endeudamiento máximo del 50%.
- Sin antigüedad mínima requerida.

Accedieron a este préstamo un total de 40 colaboradores, lo que representó Gs. 532.600.000 desembolsados.

Categoría

Acompañamiento psicológico

Beneficios y compensaciones

Implementamos canales de soporte para la asistencia terapéutica primaria, a cargo de profesionales psicólogos. De esta forma, los colaboradores que necesitaban apoyo y contención psicológica, por cuadros de ansiedad, angustia o temor, tuvieron acceso sin costo a través de líneas telefónicas habilitadas para el efecto. Este beneficio se hizo extensivo a los hijos de colaboradores en 2021. Para niños y adolescentes se estableció un espacio de apoyo, del cual participaron 122 hijos de colaboradores a través de 446 sesiones.

Evaluación de desempeño

(GRI 102-28) (GRI 404-2)

Anualmente realizamos evaluaciones de desempeño, las cuales constituyen una de las formas más claras a través de las cuales aplicamos el valor de la meritocracia en Itaú. El objetivo es asegurar que los reconocimientos, ascensos y promociones sean incuestionables y estén fundamentados en resultados concretos y evaluaciones.

Estas evaluaciones se realizan en el marco de lo que llamamos Ciclo de Meritocracia, el cual cuenta con tres herramientas, cuyos resultados sirven para fundamentar procesos de reconocimiento, ascensos y oportunidades de desarrollo de habilidades.

Las herramientas que conforman el ciclo son:

1. Evaluación de metas: Tiene la finalidad de evaluar el resultado de las metas del año, fijadas entre el colaborador y el gestor de equipo, de acuerdo con los objetivos estratégicos del banco y la responsabilidad del área.

2. Evaluación de comportamiento: Tiene la finalidad de analizar cómo fueron obtenidos los resultados, a partir de la evaluación del comportamiento del colaborador, basado en valores definidos en la cultura corporativa "Nuestra manera". Las metodologías utilizadas en esta evaluación son la de 360° para gestores (son evaluados por sus gestores, pares, equipos

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

3. Comité de carrera: es una evaluación con mayor foco en el desarrollo de la carrera del colaborador. Aquí, el gestor reflexiona sobre la carrera y preparación de cada colaborador de su equipo, tornando las decisiones más ágiles, asertivas y objetivas para las acciones de reconocimiento y crecimiento.

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

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

Feedback y Feedforward

El feedback o retroalimentación consiste en encuentros entre un colaborador y su gestor, que se constituyen en oportunidades de desarrollo y crecimiento tanto para el colaborador que recibe una devolución por su desempeño, como para el gestor que la otorga. Durante el feedback, el gestor plantea oportunidades de mejora en la gestión, y puntos fuertes que son valorados en su desempeño. Para cada una de estas situaciones se define una acción relacionada y los resultados que permiten ver la internalización del feedback en la gestión del colaborador. Este proceso es realizado periódicamente. En 2021, según nuestras encuestas de clima laboral, el 51% de los colaboradores afirmó haber tenido feedback constante por parte del gestor.

Nos interesa el desarrollo de nuestros colaboradores, por eso, desde el 2021 empezamos a implementar también procesos de feedforward, herramienta que se centra en una retroalimentación enfocada en el futuro, donde existe un compromiso mutuo entre el gestor y el colaborador. Si bien tiene en cuenta lo sucedido

en el pasado, el foco está puesto en el potencial de la persona a corto, mediano y largo plazo. Con la ayuda del gestor, se intercambian ideas y sugerencias que puedan impactar positivamente en el desarrollo de cada persona.

Plan de Desarrollo Individual (PDI)

Consolida el histórico de desempeño y el momento de carrera del colaborador y los cuales son tenidos en cuenta para tomar decisiones de desarrollo. El 100% de los colaboradores evaluados en el 2021, tuvieron su PDI, que se realizó en conjunto con los comités de carrera.

Evaluación de desempeño de funcionarios (GRI 404-3) (ODS 5.1) (ODS 8.5)

Todos los colaboradores (excluidos pasantes universitarios y colaboradores en carácter de contratados) que cumplen con el mínimo de antigüedad en sus funciones (2 meses) participan de Ciclo de Meritocracia, sin distinción de categoría profesional o género¹⁹.

	Mujeres	Hombres	Total
Funcionarios evaluados	521	442	963
% Evaluados en 2021	100%	100%	100%
% Evaluados en 2020	100%	100%	100%

19 Del total de funcionarios (974), 1,3% no participó de estos procesos de evaluación en 2021 porque no cumplían con el requisito de antigüedad. El porcentaje de colaboradores evaluados es calculado considerando el total de colaboradores elegibles para evaluación con relación al total de colaboradores en nómina al cierre del año. En 2021 fueron 963 los colaboradores habilitados para participar del Ciclo de Meritocracia.

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

Nivel jerárquico	Funcionarios evaluados	% Evaluado
Administración	432	100%
Comercial y Operacional	356	100%
Gerencia	175	100%

Bienestar

Creemos que la salud, la seguridad y el bienestar general de todos nuestros colaboradores son aspectos fundamentales, por lo cual trabajamos para establecer y promocionar espacios que cuiden estas dimensiones. En este apartado compartimos las iniciativas con las que buscamos promover el equilibrio en el entorno de trabajo para nuestros colaboradores, en frentes como salud, seguridad y calidad de vida.

- Disposición de lavamanos en puntos de ingreso de sucursales y edificios administrativos.
- Toma de temperatura en edificios administrativos y sucursales para el ingreso.
- Instalación de dispensadores de alcohol en gel en zonas de tránsito y elevadores de edificios administrativos y sucursales.
- Colocación de botellas de alcohol en gel en escritorios y mostradores en sucursales.
- Desinfección frecuente de las estaciones de trabajo.

Salud y seguridad ocupacional (GRI 403-1) (ODS 8.5 8.8)

Durante 2021, continuamos implementando la mayoría de las medidas de salud y seguridad activadas en el contexto de la pandemia de COVID 19. Entre ellas, la modalidad de teletrabajo, que permitió que la mayoría de los colaboradores pudiera trabajar desde sus casas. En algunos casos en que, por la función que cumplen, se requería la presencia física del colaborador en nuestras oficinas y sucursales, se tomaron las medidas de seguridad y monitoreo correspondientes. Estas medidas fueron adecuándose a los cambios indicados por la autoridad sanitaria del gobierno, tal es así que, en el cuarto trimestre del año, se amplió la cantidad de personas permitidas en modalidad presencial.

Las medidas de seguridad y apoyo que se mantuvieron vigentes en el año fueron:

- Trabajo organizado en cuadrillas de colaboradores y habilitación de espacios de cafetería y comedores en edificios administrativos con base en un sistema de horarios intercalados para evitar aglomeración.
- Sistema de bloqueo de salas de reunión para reuniones presenciales.
- Servicios de consulta médica online para colaboradores.
- Servicios de acompañamiento psicológico.

Sitio interno

Consiste en un espacio que fue habilitado en 2020 en contexto de pandemia, donde el colaborador puede encontrar orientaciones e información sobre COVID-19. El contenido ofrecido estuvo siempre actualizado, en línea con las recomendaciones e informaciones oficiales divulgadas por la autoridad de salud pública en su sitio web.

El sitio incluye protocolos de actuación frente a casos de COVID-19, datos relevantes acerca de la pandemia, documentos específicos para cada área sobre cómo actuar según el rol de cada uno, y qué tener en cuenta tanto durante el trabajo en casa como en la oficina.

Comité de crisis

En 2021, continuó funcionando el Comité de Crisis, conformado en 2020 como un equipo especial de respuesta frente a la pandemia de COVID-19. El mismo fue liderado por el Gerente de Riesgos, quien se constituyó en Agente de Salud y Seguridad Ocupacional (ASSO), junto con representantes de áreas internas, para agilizar la comunicación y la implementación de medidas. Desde esta instancia se establecieron las directrices para el trabajo seguro en casa o en las oficinas del banco. (GRI 403-4)

Algunas de las medidas adoptadas a partir de las definiciones del Comité de crisis fueron:

- Disponibilidad de datos relevantes sobre el COVID-19: De qué se trata la enfermedad, cómo se transmite, cuál es periodo de incubación, cuáles son las principales medidas de higiene tomadas a nivel institucional y las que se espera adopten los colaboradores.

- Adhesión a la declaración de responsabilidad de colaboradores, donde se establece que cada colaborador debe asumir el compromiso de observar y cumplir todas las normas emitidas por el banco en relación con el COVID-19, como una norma de convivencia.
- Monitoreo, por áreas, de casos sospechosos de contagio o de contacto de colaboradores con casos sospechosos o confirmados de contagio.
- Comunicaciones internas por correo electrónico sobre las medidas tomadas, y las actualizaciones a implementar.
- Provisión de tapabocas reutilizables y recomendaciones de uso.
- Gestión de aislamiento y licencias, informaciones sobre la cancelación de reuniones internas y externas, cancelación de viajes al exterior, medidas de aislamiento y licencias por ausencia en situaciones de contacto con casos sospechosos o confirmados.

Home office

La modalidad de trabajo en casa (home office) estuvo vigente a lo largo del año, aunque fue migrando gradualmente a la modalidad híbrida, en la medida que las normativas lo permitieron. Esto permitió a los colaboradores desarrollar su jornada de trabajo desde sus hogares bajo ciertas condiciones técnicas, de horarios y bajo acuerdos previos con el gestor respecto a las tareas a realizar durante los días de trabajo en casa.

Estamos convencidos de que la calidad de vida de nuestros colaboradores debe ser concebida de manera integral, conciliando la vida personal con las responsabilidades profesionales, en la búsqueda del equilibrio.

Creemos que la posibilidad de trabajar en esta modalidad permite mayor flexibilidad y autonomía en la gestión del tiempo, entre asuntos personales y laborales, y aumenta la productividad y creatividad.

Experiencias para vos (ODS 8.5)

Buscamos promover el equilibrio entre las responsabilidades laborales y la vida personal de nuestros colaboradores, porque entendemos que su experiencia como parte del equipo humano de Itaú, debe ser concebida de manera integral. En este contexto, en 2021 mantuvimos activa la plataforma que llamamos “Experiencias para vos”, en la cual se ofrecen conversatorios, talleres y contenidos relacionados con temas de salud y nutrición, actividades físicas y recreativas. Considerando los desafíos presentados en el contexto de la pandemia, continuamos dando foco a temas vinculados con la salud mental. Las plataformas virtuales se constituyeron en un canal para la realización y divulgación de estos encuentros y materiales, lo que nos permitió ampliar el alcance en cantidad de colaboradores participantes y beneficiarios de las iniciativas.

Salud y nutrición

Buscando concientizar a nuestros colaboradores sobre la responsabilidad que cada uno tiene en el cuidado de su salud, en 2021 desarrollamos las siguientes iniciativas en el frente de salud y nutrición:

- **Encuentro de autocuidado a través de una buena nutrición:** Un médico especialista ortomolecular y una nutricionista enseñaron cómo realizar una adecuada planificación de la alimentación, durante el taller denominado “Que el alimento sea tu medicina”.

- **Webinar de manejo emocional:** Una psicóloga y una coach de bienestar brindaron orientaciones sobre buenos hábitos cotidianos, que abarcan postura, respiración, actitud constructiva, autocuidado y hábitos saludables en general.

- **Semanas Sanas:** Este año recordamos la importancia de una alimentación sana mediante la preparación de cajitas con alimentos saludables, junto con un mensaje de calidad de vida, que se pusieron a disposición de los colaboradores en los distintos edificios administrativos y agencias.

- **Video-cápsulas de hábitos saludables:** Con contenido sobre pausas activas, postura correcta, hidratación y descanso.

- **Encuentros de salud mental:** Realizamos dos encuentros de salud mental en formato webinar, con un profesional en psiquiatría y un experto en salud emocional, buscando ofrecer contención a los colaboradores del banco, además de información clara sobre el tema.

- **Charla con profesional en pediatría:** Esta iniciativa apuntó a capacitar para la prevención de riesgos y para el acompañamiento de los niños, especialmente en el contexto de la pandemia.

- **Encuentro virtual sobre prevención de cáncer de mama:** Con el acompañamiento de una psico-oncóloga y una persona que ha superado un cáncer de mama, la iniciativa ayudó a reflexionar sobre las implicancias familiares de esta enfermedad y a conocer mejor los mecanismos de prevención.

- **Sala de lactancia:** Las madres en período de amamantamiento que en algún momento tuvieron necesidad de asistir a las oficinas de Casa Matriz y de la Torre Itaú en 2021, pudieron usufructuar las salas de lactancia disponibles en estos lugares. Las mismas cuentan con la infraestructura adecuada para garantizar seguridad y comodidad a las colaboradoras que requieran utilizarlas.

Actividad física

Este frente ofrece opciones para facilitar la realización de actividades físicas como práctica fundamental para llevar una vida saludable.

Diversidad (ODS 10.2)

- **Descuentos en gimnasios y academia:** Para los colaboradores de Asunción y Gran Asunción se han establecido acuerdos con gimnasios, de manera que puedan acceder a descuentos en la mensualidad (en algunos casos también aplicables al cónyuge).
- **Subsidios:** Para los colaboradores de ciudades del interior, se ofrece una cobertura parcial, a modo de subvención, en el costo de la mensualidad de la actividad física elegida.
- **Cápsulas de videos de yoga, baile y mindfulness:** Disponibles para colaboradores y sus familias.

Recreación

Este eje tiene la intención de ejercitar la habilidad para administrar adecuadamente el tiempo de permanencia en las oficinas y ofrecer espacios de esparcimiento. Las acciones realizadas en 2021 fueron:

- **Seguimiento de permanencia:** A lo largo del año se lleva un seguimiento de los horarios de entrada y salida de los colaboradores, para monitorear el tiempo de permanencia. El objetivo principal de esta medida es identificar situaciones de sobrecarga con miras a buscar soluciones que permitan un mejor equilibrio.
- **“Este es el Viernes”:** Un viernes al mes, los colaboradores tienen la posibilidad de iniciar sus actividades de fin de semana desde más temprano. La implementación de este beneficio implica la coordinación de un equipo de guardias para garantizar los servicios a los clientes. También se prevé un sistema de compensación para quienes quedan de guardia o no han podido utilizar el beneficio en la fecha indicada.
- **Taller de huerta urbana:** En 2021 se realizaron 3 jornadas de un taller de huertas. Este se ha fortalecido como un espacio de desarrollo personal y de profundización en temas relacionados al cuidado del medio ambiente. Se contó con la participación de 94 colaboradores.

En Itaú promovemos el respeto a la diversidad, convencidos de que las personas solo pueden desarrollarse adecuadamente en un entorno de respeto y tolerancia, sin limitaciones por causa de su raza, edad, género, identidad de género, orientación sexual, cultura, condición de discapacidad u origen social.

Para ello, nuestros esfuerzos contemplan tres dimensiones: Género, Personas con Discapacidad y LGBTI+, los cuales están alineados a nuestro Compromiso de impacto positivo denominado “Gestión inclusiva”, mediante el cual buscamos mejorar la experiencia del colaborador y promover un entorno diverso, inclusivo, saludable y con propósito.

El frente es llevado por las áreas de la Dirección de Personas, Calidad de Servicio, Marketing y Sustentabilidad. Dentro de cada dimensión identificada como prioritaria en el tratamiento de la diversidad y la inclusión, trabajamos, por un lado, en la generación de conciencia sobre los desafíos en cada frente, y por otro, en el ajuste de procesos y políticas, en el seguimiento de indicadores y en la revisión de beneficios y concesiones para colaboradores.

Política de Diversidad e Inclusión (ODS 5.1 5.2)

En 2021, hemos divulgado la política interna de Diversidad e Inclusión de Itaú Paraguay la cual define las orientaciones y directrices para el fomento de la diversidad e inclusión en la empresa. La política identifica los siguientes objetivos principales:

1. Estimular un ambiente respetuoso y saludable para todas las personas que trabajan en la organización;
2. Desarrollar liderazgos corporativos sensibles y comprometidos con ese compromiso;
3. Garantizar la meritocracia por medio de acciones que promuevan igualdad de oportunidades.
4. Contar con un entorno accesible y adaptado a las necesidades y capacidades de la persona desde su inclusión hasta su integración al equipo.

Género (ODS 5.1 5.2)

Dentro de esta dimensión, establecemos como premisa general trabajar por la igualdad de género, para que hombres y mujeres tengan las mismas oportunidades de desarrollo, crecimiento en el banco, carrera y remuneración. En 2021, las acciones desarrolladas en esta área fueron:

- **Conversatorios:** Bajo el concepto de “Historias que inspiran” se realizaron conversatorios internos en los que colaboradores, colaboradoras e invitados externos, compartieron sus historias de vida desde una mirada de la carrera profesional y la vida personal, y también sobre cómo viven la paternidad. También se realizó un conversatorio con colaboradoras de Itaú de la región, que ocupan posiciones de liderazgo, para compartir sus experiencias como líderes de equipo.
- **Análisis de indicadores:** En el año se trabajó en la definición y construcción de indicadores que analizan ingresos de nuevos colaboradores, promociones y desvinculaciones diferenciando hombres y mujeres.
- **Beneficios:** Buscando fomentar la corresponsabilidad de los padres en la crianza de los hijos, hemos aumentado el permiso de paternidad a 30 días corridos (anteriormente era de 15 días).
- **Participación del Target Gender Equality (TGE):** El Target Gender Equality es un programa acelerador ofrecido por el Pacto Global que brinda orientaciones y herramientas a las empresas para el establecimiento y cumplimiento de objetivos ambiciosos para aumentar la representación y liderazgo de mujeres. En 2021, Itaú Paraguay participó de este acelerador, completando una herramienta de autoevaluación que mide el alineamiento de las prácticas, políticas y gobernanza de la empresa en torno a su enfoque de género.
- **Iniciativa Somos Par:** Con el objetivo de establecer una red local de empresas que trabaje la equidad de género, participamos de la iniciativa Somos Par en conjunto con la

empresa Cervepar, el Pacto Global y la Fundación Paraguaya. En 2021, la iniciativa consistió en conversatorios en torno al tema “El valor de la equidad de género para las empresas” de los que participaron representantes de diversas empresas y organizaciones.

- **Empresa Segura Libre de Violencia y Discriminación hacia las Mujeres:** En el año 2021 renovamos este sello otorgado por el Ministerio de la Mujer.



Personas con discapacidad

En esta dimensión la premisa que guía nuestros esfuerzos es trabajar para la inclusión, con actuaciones como la promoción de accesibilidad, la calificación y la igualdad de oportunidades. A continuación, las acciones emprendidas en el año en este frente:

- **Diagnóstico de cultura organizacional:** Con el objetivo de medir y definir el nivel de inclusión (con foco en la discapacidad) en el banco, hemos trabajado en un diagnóstico conjunto con la organización Inclúyeme. El trabajo fue realizado a través de una encuesta (respondida por 325 personas) y entrevistas en profundidad con gestores de equipos (5), de las cuales se obtuvo información sobre valores, creencias y percepciones básicas de los colaboradores; niveles de empatía y apertura a la discapacidad; cultura de la empresa y predisposición para el cambio cultural. El diagnóstico incluyó la realización de un focus group con colaboradores del banco que tienen alguna discapacidad, con el fin de evaluar qué tan incluidos se sienten, así como las oportunidades o barreras que encuentran para desarrollarse en la empresa.
- **Entrenamiento para gestores de equipo:** este espacio tuvo como objetivo afianzar los conocimientos y el compromiso de la alta gerencia del banco con la causa de la inclusión. Del entrenamiento participaron 166 gestores de diferentes áreas, incluidos directores y gerentes.

- **Cultura de atención:** a través de comunicaciones internas, en el año se han compartido con colaboradores de las áreas de atención al cliente, orientaciones sobre la atención a personas con discapacidad.

- **Ciclo de charlas sobre discapacidad:** durante el mes de setiembre hemos puesto a disposición de los colaboradores la transmisión de conversatorios y charlas realizadas desde nuestra casa matriz, en los que se abordaron los siguientes temas: protagonismo de las personas con discapacidad, realizaciones y oportunidades en el mercado de trabajo, avances en la accesibilidad como recursos para el trabajo, la responsabilidad de la familia, y desarrollo social y profesional de personas con discapacidad.

- **Adhesión a la Red SUMMA:** En el año nos hemos adherido a la red de empresas SUMMA promovida por la Fundación Saraki con el objetivo de trabajar en conjunto para acompañar los esfuerzos de inclusión.

- **Incorporación de intérprete de lengua de señas:** para los eventos con transmisión en vivo a través de nuestras redes sociales, hemos incluido a un intérprete de lengua de señas, de modo a hacer accesible el contenido a personas con discapacidad auditiva.

LGBTI+

Dentro de esta dimensión trabajamos para garantizar un entorno seguro y de respeto, independientemente de la orientación sexual e identidad de género. Internamente se han desarrollado las siguientes iniciativas en el frente:

- **Conversatorio sobre historias de vida:** Este espacio contó con la participación de colaboradores y ex-colaboradores del banco, quienes compartieron sus vivencias y experiencias como parte de la comunidad LGBTI+, tanto en el contexto laboral como personal.

- **Espacios de diálogo con colaboradores:** Con el fin de seguir construyendo un ambiente de

respeto a la individualidad de cada colaborador, se realizaron espacios de conversación abiertos para colaboradores.

- **Charlas desde casa matriz:** en conmemoración del mes del orgullo LGBTI+, se ha puesto a disposición la transmisión de charlas realizadas en nuestra casa matriz, en las que se desarrollaron temas como diversidad y empatía, y seguridad psicológica para un ambiente respetuoso e inclusivo.

- **Proyecto Pride Connection PY:** en conjunto con otras empresas del país y apoyados por la organización It's Gets Better Py, participamos de Pride Connection PY, iniciativa con la que se busca generar espacios de intercambio con compañías y organizaciones de diversos sectores para compartir experiencias y lecciones aprendidas para promover la integración y el desarrollo de personas LGBTI+ en el ámbito laboral.

- **Extensión de beneficios para parejas homoafectivas:** en el año se extendieron a parejas homoafectivas, los beneficios que ya estaban disponibles para parejas heteroafectivas. Mediante la presentación de un certificado de vida y residencia, colaboradores con parejas del mismo sexo pueden incluirlas en el seguro médico, el seguro odontológico, el de gastos mayores, el seguro de vida y de accidentes personales, la concesión de ayudas por sepelio y licencia de defunción y el otorgamiento de adicionales de tarjetas de crédito. Asimismo, mediante la presentación de un certificado de matrimonio del exterior, se accede a la licencia y bonificación por matrimonio.

Medición de clima y experiencia del colaborador

Consideramos que la medición de los niveles de satisfacción y de la experiencia de nuestros colaboradores es fundamental para monitorear los resultados de los programas

e iniciativas dirigidas al público interno. Esto nos permite conocer las percepciones de los colaboradores sobre el clima de trabajo, sobre el relacionamiento con sus pares y gestores, sobre las oportunidades de desarrollo en la empresa y sobre cuán conformes se sienten trabajando en Itaú.

• Encuesta Experiencia del colaborador

En esta encuesta se monitorea la percepción del colaborador con respecto a 17 afirmaciones que permiten evaluar su satisfacción desde tres aspectos: ambiente físico, cultural y tecnológico. La encuesta, además, permite obtener lo que llamamos Índice de Experiencia del Colaborador. El estudio de este índice se basa en el concepto de promotores y detractores (Net Promoter Score). Por un lado, los promotores son colaboradores quienes, de acuerdo a su experiencia, recomendarían trabajar en Itaú a otras personas (colegas y amigos) y; por otro lado, los detractores son colaboradores que no recomendarían Itaú como una empresa para trabajar. En la medición realizada en 2021, la evaluación arrojó un índice de 76%.

• Encuesta Pulso

La misma tiene por objetivo conocer la opinión de los colaboradores respecto al ambiente de trabajo y la gestión de personas; brindando a gestores y equipos un seguimiento más simple, ágil y regular. En el 2021, se obtuvo un índice de 86,3%.

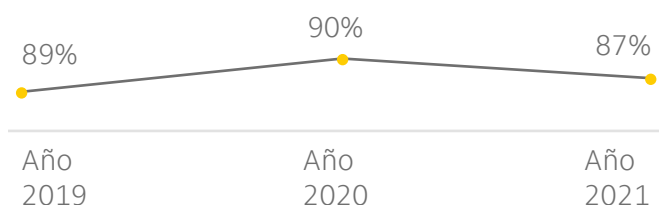
• Encuesta de Clima Organizacional

Basada en la metodología de Great Place to Work Institute, esta herramienta propone a los participantes evaluar su relacionamiento con la empresa en las dimensiones credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería. (ODS 8.8)

La misma se realiza desde las oficinas de Great Place to Work Paraguay y nos permite participar del ranking local de las mejores empresas para trabajar. En 2021 ocupamos el segundo lugar en este ranking, como la Mejor Empresa para Trabajar en Paraguay en la categoría “Empresas Multinacionales con más de 150 colaboradores”.

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

Resultados en la Encuesta GPTW Paraguay



Comunicación interna

Una buena comunicación con nuestros colaboradores constituye un aspecto crucial para el éxito de nuestras actividades. Para que esto ocurra se genera y se difunde información que les permita desarrollar sus tareas en línea con la visión del negocio. Al mismo tiempo, la comunicación nos mantiene en contacto constante con los colaboradores con el fin de incentivar actitudes y conocer sus opiniones sobre diferentes asuntos relacionados a la organización.

Clima de puertas abiertas

Itaú se caracteriza por incentivar un clima de puertas abiertas, que facilita la comunicación entre equipos y gestores. Es así que las oficinas de gerentes, superintendentes, directores y del presidente, se encuentran disponibles para recibir a colaboradores. Además, en la tarea de mantenerlos informados, reconocemos a los gestores de equipos como principal fuente de comunicación. Éstos son responsables por garantizar que exista una interacción fluida y transparente con los colaboradores en el grupo de trabajo, a la vez de promover el diálogo integrado con otras áreas.

Canales digitales de comunicación

Contamos con cartelería digital (mediante pantallas) ubicada en los edificios administrativos, cuyo contenido va actualizándose de acuerdo con la campaña que esté vigente, eliminando impresiones tradicionales.

El portal corporativo es otro de los espacios digitales desde el cual se puede acceder a informaciones más específicas, como aplicaciones, solicitudes, formularios, políticas y procedimientos. Adicionalmente, el micro-sitio “Hecho para mí”, también disponible en el portal corporativo, está diseñado para que el colaborador pueda encontrar en un solo lugar todo lo que puede interesarle. Cuenta con una sección de beneficios, otra sobre desarrollo y

performance, un apartado institucional y una sección de sociales.

En 2021, hemos creado un perfil de Instagram exclusivo para colaboradores denominado iunicos.py, a través del cual compartimos contenido vinculado a actividades internas y campañas, con la intención de promover la integración desde un canal de comunicación más distendido.

Campañas institucionales internas

Desarrollar campañas institucionales nos permite dar una especial prioridad a los temas estratégicos para el negocio y para el impacto que queremos generar en nuestro entorno. Las campañas que se mantuvieron vigentes en el año fueron “Itaú sos vos” cuya intención fue recordar que cada colaborador hace posible y es responsable por lo que sucede en Itaú, y “Entre todos nos cuidamos”, en el contexto de la pandemia, con el objetivo de hacer disponible información actualizada y medidas de seguridad sobre el COVID-19 a fin de que cada colaborador pueda asumir su parte en el mantenimiento de un ambiente de trabajo seguro. Así también, en 2021 fue habilitada una categoría exclusiva para colaboradores dentro del concurso de fotografías digitales “Atardeceres del Paraguay” de la cual participaron más de 520 fotografías.

Satisfacción del cliente



¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

La centralidad en el cliente, como una prioridad estratégica para el banco, nos lleva a enfocar nuestras acciones hacia el objetivo de mejorar su experiencia en la relación con Itaú. Entendemos que para alcanzar nuestra visión de performance sustentable es fundamental que el cliente se encuentre satisfecho y, en este camino, la valorización que el mismo tenga sobre nosotros, influye en las decisiones y transformaciones que llevamos a cabo.

La generación y ofrecimiento de soluciones financieras adecuadas a los distintos momentos de vida de los clientes, la construcción de una cultura de atención interna orientada hacia ellos,

la incorporación de su voz a nuestros procesos de transformación, y la resolución de problemas, son los principales componentes en los que trabajamos para mantener relaciones duraderas.

Para ello, buscamos primero identificar y entender cuáles son las mayores inquietudes que tienen nuestros clientes, de modo a encontrar las causas de esos problemas y, consecuentemente, las soluciones que contribuyan a mejorar su experiencia con Itaú.

(GRI 102-15)

Centralidad en el cliente

Principios de centralidad

Estar más cerca del cliente, escucharlo y orientar todo lo que hacemos pensando en sus necesidades y entregando propuestas de valor que sean significativas, son premisas que mantenemos presentes en nuestro día a día. Queremos ser reconocidos como una empresa de referencia en satisfacción de clientes, no solo en el sector financiero, sino en el mercado en general, independientemente de la actividad o sector.

Esto demanda que todos nuestros equipos estén enfocados en la experiencia de nuestros clientes, por lo cual entendemos que es fundamental establecer lineamientos que guíen la manera en la que interactuamos con este grupo de interés. Es así que contamos con siete principios de centralidad en el cliente, que nos orientan en el diseño y desarrollo de negocios y soluciones.

Calidad de servicio (G4 FS15)

Buscando siempre mejorar la experiencia de los clientes, contamos con un área de Calidad

de Servicio, a través de la cual implementamos medidas dirigidas a lograr una atención profesional que brinde soluciones y respuestas oportunas a las solicitudes y reclamos de nuestros clientes.

Cultura de Atención

Nuestra Cultura de Atención, está constituida por tres pilares que guían las iniciativas para mejorar continuamente la atención a los clientes y garantizar un servicio de calidad. Estos pilares son la atención profesional, la atención oportuna y la atención sin problemas.

Para fortalecer la Cultura de Atención entre los colaboradores, desarrollamos las siguientes acciones en el año:

- **Encuentros con el Comité Ejecutivo:** En el año se han realizado encuentros virtuales de los que participaron todos los colaboradores del banco. En los mismos, de la mano de integrantes del Comité Ejecutivo, se presentaron los desafíos para 2021 dando un especial énfasis a los esfuerzos de centralidad en el cliente y a la responsabilidad de los equipos de trabajo en lograr la satisfacción de éstos.

Principios de centralidad en el cliente

CONCEMOS Y entendemos A NUESTRO cliente	PRIORIZAMOS AL cliente EN LA TOMA DE decisiones	EL PROBLEMA del cliente ES MI problema	
ENCANTAR AL cliente ES RESPONSABILIDAD de todos	INNOVAMOS, EXPERIMENTAMOS CON EL cliente Y APRENDEMOS RÁPIDO DE NUESTROS errores y aciertos	NOS COMUNICAMOS CON EL cliente DE FORMA CLARA, simple y transparente	RECONOCEMOS y recompensamos POR LA SATISFACCIÓN DEL cliente

• **Semana del cliente:** En el formato de encuentros virtuales, se llevó a cabo la Semana del Cliente, en conjunto con casa matriz y con unidades de Itaú de la región (Argentina y Uruguay). El objetivo fue, nuevamente, posicionar la relevancia de la centralidad en el cliente. En Paraguay, la semana culminó con un encuentro virtual dirigido por el presidente del banco, en el que se presentaron historias reales de clientes de manera a visibilizar oportunidades para mejorar sus experiencias y reforzar los compromisos asumidos en 2021, en relación con la centralidad en el cliente.

• **Itaú Escucha:** En 2021 implementamos una nueva metodología, basada en escuchas activas, para incorporar la voz del cliente a nuestros procesos de mejora. A través de llamadas telefónicas, miembros del Comité Ejecutivo, gerentes de sucursales y colaboradores de áreas de soporte, se comunicaron con nuestros clientes para conocer de primera mano sus sugerencias, reclamos e inquietudes en su relación con el banco. Además de permitir la identificación de oportunidades para mejorar la experiencia del cliente, Itaú Escucha resultó una efectiva iniciativa para generar aún más sensibilidad en los equipos de trabajo, en cuanto a las necesidades del cliente. En este primer año, 150 colaboradores realizaron contactos con más de 2.100 clientes.

• **Día de Calidad:** Otra acción implementada en 2021 fue el Día de Calidad. Mediante esta iniciativa, los equipos de cada sucursal del banco realizaron reuniones semanales para debatir casos de clientes, compartir comentarios y experiencias, y los principales desafíos y oportunidades en la atención a los mismos, con miras a encontrar soluciones que puedan mejorar la calidad de nuestros servicios.

Pilares de la Cultura de Atención Itaú

- 1 **Atención profesional:** se traduce en un estilo de atención caracterizado por colaboradores que transmiten la identidad Itaú, que conocen nuestros productos y servicios, y, que brindan soluciones a las necesidades de cada cliente.
- 2 **Atención oportuna:** brindar soluciones en el momento oportuno es clave para lograr la satisfacción de los clientes. Nuestros procesos y servicios deben estar orientados a cumplir sus expectativas, e incluso anticiparnos cuando sea posible.
- 3 **Atención sin problemas:** una experiencia con problemas genera un cliente insatisfecho. El correcto diseño de los procesos, brindar informaciones claras y precisas, y nunca olvidarse de dar una respuesta al cliente, nos permite generar una experiencia sin problemas.

Gestión de reclamos

Todos nuestros canales de atención se encuentran disponibles para que los clientes puedan conducir sus solicitudes, consultas y reclamos. Desde las áreas internas contamos con herramientas que permiten registrar cada contacto para dar seguimiento a los casos hasta finalizarlos, vinculando tareas, responsables de diferentes áreas y plazos determinados que son monitoreados por el área de Calidad de Servicios.

En nuestra principal plataforma de registro de solicitudes y reclamos, en 2021, se han ingresado 18.259 reclamos (25.561 en 2020) de los cuales el 84% fue finalizado en tiempo.

Además de los canales de contacto directo, el departamento Central de Atención (dentro de la Gerencia de Calidad de Servicios) actúa como una segunda instancia para brindar soluciones en tiempo y, además, para identificar oportunidades de mejora en procesos que afectan la atención a clientes. Desde esta unidad de Central de Atención fueron tratados 3.843 reclamos (5.490 en 2020) de los cuales 40 provinieron de organismos como la Secretaría de Defensa al Consumidor (SEDECO) y la Unidad de Defensa del Banco Central del Paraguay. Los mismos fueron resueltos en los tiempos establecidos y en conciliación con los clientes afectados.

Radar de calidad

Para monitorear la efectividad de las medidas que implementamos, contamos con un radar de calidad, que integra mediciones de diferentes momentos en la relación con el cliente. Este radar brinda información sobre los canales de contacto de los clientes, los motivos de contacto, el tiempo de respuesta, el tiempo de espera en cajas y cómo nos evalúa el cliente en el servicio recibido en sucursales, espacios Personal Bank y en el SAC.

Llamadas atendidas SAC: 1.515.066
Tickets atendidos Sucursales: 586.168
Contactos Redes Sociales: 3.390
Total: 2.104.624

Consultas: 1.272.647
Solicitudes: 882.609
Reclamos: 57.801
Total: 2.213.057

NPS Banca Personal: 70
NPS Banca de Empresas: 72



Procesos BPM

84% en plazo: 18.259 reclamos
85% en plazo: 299.007 solicitudes

Tiempo de espera en caja

Titular	P. Bank	Empresa	No cliente
11 m	6 m	20 m	14 m



Comunicación y transparencia

(G4 FS15)

Nuestro compromiso con la transparencia en la comunicación con clientes implica garantizar que las informaciones (comunicaciones, promociones y publicidad en general), sobre los productos y servicios que ofrecemos, sean claras y les permitan comprender sus condiciones y funcionamiento. De esta forma, pueden tomar decisiones más seguras al momento de contratar un servicio financiero o cuando lo están utilizando.

Canales de comunicación

• **Atención personalizada:** contamos con 97 puntos de atención, en 29 localidades del país, entre sucursales, espacios Personal Bank, Centros de Atención al Cliente y puestos Itaú Express, con colaboradores capacitados para brindar una atención profesional, oportuna y sin problemas.

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

• **Redes sociales:** los perfiles del banco en redes sociales, como Facebook y Twitter, son otros canales efectivos y dinámicos a través de los cuales estamos en contacto con nuestros clientes.

nuevas o porque sufrieron alguna alteración en su funcionamiento. Además, otros 34 productos y servicios creados con anterioridad al establecimiento de este proceso de evaluación, pasaron por una fase de revalidación.

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

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

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

• **Mi Foco:** En nuestro portal corporativo interno se encuentra disponible la herramienta Mi Foco, a través de la cual los colaboradores poseen acceso a informaciones y capacitaciones sobre las condiciones y el funcionamiento de los productos y servicios. Esto les ayuda a brindar respuestas adecuadas ante las consultas de los clientes.

Prácticas de transparencia

• **Evaluación de nuevos productos y servicios:** Nuestra Política Corporativa de Aprobación de Productos establece un proceso para la evaluación y aprobación de nuevos productos (y de modificaciones en los ya existentes). Del mismo participan distintas áreas del banco (22 áreas como mínimo) para atender asuntos como el cumplimiento legal, el impacto socio-ambiental, la transparencia en las condiciones de funcionamiento, la gestión de riesgos operacionales y la calidad de servicio. En 2021, fueron 19 los productos que ingresaron a este flujo, ya sea por tratarse de propuestas

• **Perfil de correo “Buen día”:** Contamos con el perfil de correo “Buen día”, a través del cual hacemos llegar, diariamente, comunicados sobre novedades en productos, servicios y promociones, entre otras informaciones, a nuestros colaboradores. De esta manera, los tenemos al tanto de las últimas actualizaciones, antes de que sean divulgadas externamente.

Medición de la experiencia del cliente

Contamos con mecanismos que nos permiten escuchar al cliente y conocer sus expectativas y experiencias, con la intención de incorporar su percepción a los distintos procesos de mejora y al desarrollo de nuevos servicios y productos. En 2021, además de la herramienta Itaú Escucha, creamos Itaú Lab, un laboratorio a través del cual conformamos una comunidad de clientes para la realización de testeos y validaciones sobre el funcionamiento de nuestros productos y servicios digitales, lo cual nos permite crear soluciones y mejoras “para” y “con” nuestros clientes.



Metodología NPS

Medimos cuidadosamente el grado de satisfacción de nuestros clientes a través de encuestas que utilizan la metodología Net Promoter Score (NPS). Conocer estas percepciones es, para nosotros, un recurso crucial a la hora de trabajar en mejorar la experiencia de cliente y de medir los resultados de los esfuerzos que emprendemos tras este objetivo.

La metodología NPS nos permite conocer no solo qué tan satisfechos están los clientes con nuestros productos y servicios, sino también el grado de lealtad que mantienen

con Itaú como su banco, y en qué medida lo recomendarían. A partir de la pregunta “En una escala de 0 a 10, ¿cuánto recomendaría Itaú a un amigo o colega?”, se identifica un nivel que constituye el indicador NPS. Clientes con un grado de recomendación de 0 a 6 son considerados insatisfechos (detractores), aquellos con un nivel de recomendación de 7 y 8 son identificados como indiferentes (neutros) y clientes con un grado de recomendación de 9 y 10 son considerados como clientes fieles que recomiendan trabajar con Itaú (promotores).

A partir de los resultados de las encuestas que miden el nivel con el que nuestros clientes promueven los servicios y productos de Itaú, se realiza un acercamiento a los mismos mediante contactos que permiten identificar con más detalle los puntos positivos y de mejora en su relacionamiento con Itaú. Luego de la identificación de oportunidades de mejora, se trabaja en la definición de planes de acción y en su puesta en marcha. Este proceso de medición de la experiencia del cliente, la comunicación con el mismo y el establecimiento de mejoras es un proceso que tiene lugar ininterrumpidamente.

En 2021, más de 16.100 clientes fueron encuestados bajo la metodología NPS a través de las siguientes herramientas:

16.126

clientes encuestados bajo la metodología NPS

Encuesta regional de experiencia:

desarrollada en simultáneo en Itaú Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay, se realizó en dos modalidades: telefónica y online. De ella participaron clientes de Itaú y también personas físicas y jurídicas que no lo son.

Encuestas NPS globales y transaccionales:

Estas encuestas tienen la intención de conocer el nivel de recomendación que tienen los clientes, tanto personas físicas como personas jurídicas, pensando solo en su relacionamiento con Itaú (sin considerar otros bancos en el mercado). De esta forma se realizan encuestas globales dirigidas a clientes de la Banca Personal y de la Banca de Empresas, así como también encuestas vinculadas a experiencias específicas en el uso de tarjetas de crédito, a la utilización de canales digitales, al uso del sistema de pago de servicios y a la realización de transferencias bancarias.

- **Encuesta Banca Personal:** realizada a través de mensajes de texto. El resultado del NPS de la banca al cierre del año fue de 70. La tasa media de participación fue de 12% de la base de muestra de clientes activos seleccionados.

- **Encuesta Banca de Empresas:** llevada a cabo también a través de mensajes de texto. El resultado del NPS de la banca al cierre del año fue de 72. La tasa media de participación fue de 4% de la base de muestra de clientes activos seleccionados.

- **Encuesta sobre tarjetas de crédito:** se realizó la encuesta a los clientes usuarios del producto, a través del envío de mensajes de texto al celular. El resultado al cierre del año fue de 78 puntos de NPS. La tasa media de participación fue de 11% de la base de muestra de clientes activos seleccionados.

- **Encuesta sobre el servicio de pago de servicios en canales digitales:** se realizó la encuesta a los clientes usuarios del canal, a través del envío de mensajes de texto al celular. El resultado al cierre del año fue de 82 puntos. La tasa media de participación fue de 9% de la base de muestra de clientes activos seleccionados.

- **Encuesta sobre el servicio de transferencias bancarias en canales digitales:** realizada también mediante el envío de mensajes de texto. El resultado al cierre del año fue de 83 puntos. La tasa media de participación fue de 10% de la base de muestra de clientes activos seleccionados.

Resultados de encuestas basadas en la metodología NPS en 2021



Transformación digital



¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

En un contexto de cambios acelerados, la transformación digital es fundamental como parte de nuestra estrategia de desarrollo. Por eso trabajamos constantemente para diseñar y ofrecer nuevos productos y servicios que se adapten a las necesidades de nuestros clientes, y de este modo hacer que su experiencia con el banco sea más ágil y eficaz.

Tenemos como desafío aprovechar al máximo las nuevas tecnologías y la innovación para estar más conectados con las necesidades de los clientes -a quienes colocamos en el centro de nuestros esfuerzos- implementando otras formas de interacción, acordes con el nuevo mundo digital. (GRI 102-5)

Banca Digital

(GRI 102-2)

Premisas fundamentales de la banca digital

1. Brindar funcionalidades y características de servicios basadas en la necesidad del cliente.
2. Ofrecer soluciones simples, que generen una buena experiencia y que sean consistentes en las informaciones expuestas.
3. Asegurar la disponibilidad de los servicios.
4. Garantizar la seguridad en las operaciones.

En diciembre de 2021, más de 197 mil clientes personas físicas (cuenta correntistas y tarjetahabientes) utilizaron al menos uno de los canales digitales disponibles, lo que representó un aumento de 22% en comparación con la cantidad de clientes a diciembre de 2020. De estos clientes, 63 mil utilizan exclusivamente el canal digital (35% más que en diciembre de 2020).

En el caso de clientes personas jurídicas, el 79% del total utilizó canales digitales en el último mes de 2021.

El principal aumento de las transacciones vía canales digitales se dio en el servicio de transferencias bancarias, que en 2021 superaron en un 71% la cantidad registrada en 2020. En segundo lugar, el pago de servicios y tarjetas de crédito, que experimentó un aumento del 58% en relación con el periodo anterior.

En el año, se realizó un 32% más de transacciones en comparación al año anterior.

Canales de la banca digital

Nuestra banca digital busca facilitar la gestión cotidiana de los clientes al permitirles realizar consultas, transacciones y contrataciones de productos de manera ágil y segura; dándoles la posibilidad de utilizar su tiempo de manera más eficiente, desde los servicios web y desde las aplicaciones móviles.

24 horas en el celular



• **App Itaú PY/Personal Bank:** estas aplicaciones permiten solicitar y activar pines de acceso y transacción; realizar consultas sobre saldos y movimientos en línea en cuentas y tarjetas de crédito, como así también consultar información relacionada a otros productos como seguros, ahorros programados y préstamos. Además, las aplicaciones cuentan con funcionalidades que permiten actualizar datos, desbloquear tarjetas de débito y bloquear y desbloquear tarjetas de crédito por robo o extravío. Asimismo, pueden hacerse simulaciones y contrataciones de productos como préstamos, ahorros programados y tarjetas de crédito; realizar transferencias a cuentas Itaú, de otros bancos o de cooperativas; pagos de servicios con cuenta o con tarjeta de crédito; pagos de cuotas de préstamos; depósitos de cheques; consulta de beneficios con compras con tarjeta de crédito y canje de puntos de programas de recompensa.

Además de todas las funcionalidades ya mencionadas, las aplicaciones cuentan con un chat en línea para que los clientes puedan realizar consultas con un representante del Servicio de Atención al Cliente. Al cierre del año, la valoración media de la experiencia de los clientes con las aplicaciones fue de 4,6 en una escala de 5 puntos máximos.

• **App Itaú Empresas:** mediante esta aplicación, los clientes del segmento corporativo pueden acceder a informaciones sobre sus cuentas, tarjetas de crédito, préstamos y autorizar pagos previamente programados a través del sitio web de pagos electrónicos para empresas. Los clientes usuarios de esta aplicación valoraron su experiencia con un puntaje de 4,3 sobre 5 puntos al cierre de 2021.

• **App Itaú Pagos:** esta aplicación está diseñada para facilitar las transferencias a cuentas Itaú y a otros bancos, para personas físicas. La misma permite que el cliente pueda transferir dinero fácilmente a sus contactos telefónicos (que también cuenten con la aplicación), sin necesidad de conocer su número de cuenta. Por otro lado, permite agregar cuentas de manera manual y enviar solicitudes de cobros.

En 2021 se incluyeron funcionalidades como transferencias con QR, pagos de servicios básicos y el pago a comercios con QR permitiendo al cliente elegir su medio de pago. La valoración media de esta app entre los usuarios fue de 4,8 sobre 5 puntos al cierre del año.

• **Itaú Tarjetas PY:** esta aplicación está orientada exclusivamente a consultas y operaciones con tarjetas de crédito. La misma permite llevar un control de uso de tarjetas clasificando los movimientos por categoría de gastos. También posibilita solicitar nuevas tarjetas y tarjetas adicionales, aumentos de línea de crédito; realizar avisos de viaje, visualizar movimientos y saldos en línea. Asimismo, ofrece la opción de descarga de extractos de la tarjeta y permite conocer beneficios disponibles para el pago con tarjetas de crédito. Esta aplicación obtuvo una valoración de 4,3 sobre 5 puntos al cierre del año.

24 horas en internet



• **Home banking:** Es un canal de acceso a través del sitio web www.itaubank.com.py que ofrece una amplia variedad de servicios y operaciones como consultas sobre saldos y movimientos en línea de cuentas y tarjetas de crédito; descarga de extractos de cuentas y tarjetas; pago de préstamos, simulación y contratación de productos (como préstamos y ahorros programados); transferencias a cuentas Itaú y a cuentas de otros bancos y cooperativas; pago de servicios públicos y privados con la correspondiente descarga de comprobantes de pagos; realización de operaciones aduaneras; canje de puntos de programas de recompensas; consultas de facturas impositivas; avisos de débito y crédito y actualización de datos de contacto.

• **Pagos electrónicos para empresas:** es un canal de acceso para empresas a través del sitio web www.itaubank.com.py que posibilita la administración y contratación de servicios, la parametrización personalizada de usuarios con accesos al sitio, y también una amplia variedad de soluciones para la realización de pagos y cobros como el pago de salarios a empleados, pago a proveedores, cobros electrónicos, pago de servicios, transferencias locales e internacionales, operaciones aduaneras, custodia de cheques, solicitud de chequeras, débitos comandados y automáticos, y operaciones de factoring.

Otros servicios digitales

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

• **iToken:** Es una herramienta de seguridad integrada dentro de la app Itaú PY que reemplaza al dispositivo físico como soporte para realizar transferencias de montos superiores y para los servicios de giros y carga de billetera, dentro del Home Banking y las apps Itaú PY e Itaú Personal Bank.

Agencias digitales

Nuestras agencias digitales se establecen como una solución que presenta un nuevo modelo de atención, diseñado y dirigido a clientes que prefieren medios remotos de comunicación, que buscan optimizar su tiempo y requieren de horarios diferenciados. Entre los principales beneficios puestos a disposición de los clientes, se encuentra el horario extendido (8:00 a 20:00 horas) durante el cual se pueden realizar operaciones, consultas, reclamos o contratar productos y servicios, de forma efectiva a través del teléfono, correo electrónico o chat online.

Al cierre de 2021, más de 23.490 clientes fueron atendidos a través de nuestras agencias digitales. Cada agencia digital está conformada por oficiales de cuentas, un o una gerente de agencia y asistentes quienes contactan con clientes de manera 100% digital.

En 2021, se incorporó un nuevo canal de contacto en las agencias digitales a través de la aplicación WhatsApp en su versión Business. Esta implementación permitió centralizar los contactos de nuestros clientes y lograr un mejor seguimiento a sus consultas y requerimientos.

23.490

clientes atendidos a través de agencias digitales.

Productos digitales

Para el desarrollo de soluciones en línea con los esfuerzos de transformación digital del banco, contamos con un equipo encargado del diseño de productos digitales, cuyo objetivo principal es adaptar y crear nuevos productos y servicios que puedan ser gestionados completamente de manera digital. Esto se realiza a través de lo que llamamos jornadas digitales, en las cuales se realiza una identificación de toda la cadena de valor de un servicio o producto en la que se encuentran diferentes caminos en los que el cliente interactúa con nuestros productos (como los momentos de pre-uso y post-uso). Equipos multidisciplinarios que funcionan mediante metodologías ágiles de trabajo, buscan constantemente mejorar la experiencia de los clientes.

En el año 2021 se llevaron a cabo las siguientes soluciones a través de nuestras jornadas digitales:

- **Préstamos para empresas:** a través de nuestra plataforma de home banking, se encuentra disponible un simulador de préstamos y la opción de contratación de préstamos para el segmento unipersonales y empresas.
- **Préstamos por QR:** se hizo disponible la contratación de préstamos pre-aprobados, a través de la opción de pago por código QR en las apps Itaú Py. De esta manera, si se selecciona esta opción de pago, los clientes con préstamos pre-aprobados podrán visualizar la oferta del crédito dentro de las opciones de medio de pago pudiendo disponer del préstamo de manera inmediata y de forma simple.

Premisas fundamentales de las jornadas digitales

- 1 Simplificar la comercialización de los productos y servicios, basados en la necesidad y preferencia del cliente.
- 2 Ofrecer soluciones simples y seguras por medio del canal digital.
- 3 Estar disponibles y al alcance de todos sin limitar horarios.

- **Onboarding Itaú Digital:** con el objetivo de ampliar el acceso de clientes a contrataciones de cuentas, tarjetas de crédito y líneas de sobregiros a través del proceso digital (accediendo por www.itaubank.com.py/cuentadigital) expandimos la lista de actividades económicas de clientes personas jurídicas que pueden utilizar este canal para hacer efectivas tales contrataciones.

- **Tarjetas de crédito:** mediante el proceso de contratación digital de productos en el año se habilitó la solicitud de tarjetas de crédito sin tener que acudir a una sucursal y sin necesidad de contratar una cuenta. Con este proceso se ha logrado aumentar el otorgamiento de tarjetas de crédito a nuevos clientes en un 30% en 2021, en comparación con 2020.

Proceso digital de contratación de productos

El sitio www.itaubank.com.py/cuentadigital es la plataforma desarrollada para que clientes y no clientes puedan solicitar productos de manera 100% digital, sin necesidad de acudir a una sucursal o centro de atención del banco. Este sitio permite realizar el proceso de apertura de una caja de ahorro, o cuenta corriente o tarjetas de crédito en 15 minutos, mediante la presentación digital de las documentaciones requeridas. Los clientes pueden recibir sus productos (tarjetas de débito y crédito, pines) hasta en 3 días, en promedio.

Metodología ágil de trabajo

Nuestras jornadas digitales están basadas en la metodología Ágil de trabajo la, cual nos

permite mantenernos en un constante proceso de innovación dentro de los proyectos de transformación digital llevados a cabo por el banco.

Cada equipo se encuentra conformado por representantes de diferentes áreas internas que incorporan perspectivas diferentes del negocio, enfocados en innovación y digitalización de los canales, y en productos y servicios digitales, buscando llegar a los clientes de forma oportuna y con la mejor propuesta de valor de acuerdo con cada perfil.

Actualmente, contamos con cuatro equipos ágiles que trabajan bajo la metodología Agile:

- **Sala de Ventas:** Enfocada en las experiencias de venta de productos disponibles en los canales digitales, como préstamo pre-aprobado, tarjetas de crédito y ahorro programado.

- **Sala de Digitalización:** Esta sala se enfoca en la captación y retención de clientes dentro del canal digital y comprende dos frentes; uno de digitalización cuyo objetivo es incrementar la cantidad de clientes que utilizan canales digitales incentivando el acceso a las aplicaciones y sitio web y migrando clientes que utilizan canales físicos hacia los canales digitales; y otro de fidelización que contempla el desarrollo de incentivos para los clientes con el objetivo de promover el uso de los servicios enfocados a personas físicas y personas jurídicas. Al cierre de diciembre, contamos con un índice de fidelización del 94% de nuestros clientes digitales de usuarios de este canal.

- **Sala de Adquisición:** Este equipo tiene como objetivo principal desarrollar acciones para captar nuevos clientes y para ofrecer nuevos productos como cuentas ó tarjeta de crédito a través del proceso digital.

La sala también tiene la tarea de monitorear el correcto funcionamiento del flujo de apertura de cuentas digitales y realizar mejoras con base en comentarios de clientes.

- **Squad de Vitrina PJ:** Este grupo de trabajo que nace en 2021, tiene como foco generar comunicaciones e incentivos para clientes personas jurídicas de ambas bancas comerciales con el fin de promocionar ventajas y beneficios de la plataforma de servicios digitales de Itaú.

Centralidad en el cliente para la construcción de nuestra banca digital

En Itaú Paraguay, el desarrollo de soluciones digitales está centrado en las necesidades de nuestros clientes y es por este motivo que esta construcción se realiza en conjunto con los mismos. Con la intención de fortalecer nuestros esfuerzos de escucha activa y con el objetivo de incorporar cada vez más la voz de nuestros clientes a este proceso de construcción conjunta es que, en 2021, hemos lanzado la herramienta Itaú Lab. Esta herramienta nos permite formar una comunidad con nuestros clientes para la realización de encuestas, testeos y validaciones sobre el funcionamiento de nuestros productos y servicios digitales.

Esta comunidad de clientes, implementada en el marco de un proyecto regional con nuestra casa matriz, cuenta con la asistencia de una empresa proveedora que administra una plataforma con moderadores locales, quienes, en conjunto con los equipos del banco, interactúan en las diferentes dinámicas con clientes.

En 2021, la comunidad estuvo conformada por más de 50 clientes activos, quienes participaron de 10 actividades dentro de las cuales se incluyeron encuestas, focus groups, foros,

En 2021, la comunidad Itaú Lab estuvo conformada por más de 50 clientes activos, que participaron de 10 actividades y más de 32 testeos sobre el funcionamiento de nuestros productos y servicios digitales.

debates de comportamiento de consumo y más de 32 testeos de pantallas de propuestas de mejoras y lanzamientos de funcionalidades de nuestras plataformas digitales. Fuera de Itaú Lab, se llevaron a cabo más de 10 focus groups dirigidos y entrevistas personalizadas con diferentes públicos y se consolidaron más de 15.000 comentarios de clientes captados de diferentes fuentes, que fueron utilizados como orientación para la toma de decisiones más asertivas en el desarrollo de soluciones de la banca digital.

Disrupción de mercado

La centralidad en el cliente es una de las prioridades estratégicas de nuestro negocio, por esto constantemente buscamos generar soluciones que atiendan sus necesidades combinando herramientas digitales y tecnología tras el desafío de hacer que nuestros productos sean cada vez más accesibles.

Desde el área de Disrupción de Mercado trabajamos con el fin de identificar oportunidades que puedan tener una repercusión directa sobre la forma en que se realizarán las operaciones y transacciones financieras en el futuro, teniendo como premisa nuestro compromiso de inclusión financiera, posibilitando el acceso a una mayor variedad de productos bancarios y ofertas de medios de pago.

En 2021, con las estrategias que implementamos desde esta área, hemos alcanzado a más de 50.000 usuarios y registramos cerca de 1.000.000 de transacciones a través de soluciones como la Tienda Naranja, la alianza con la empresa de telefonía Personal para el producto billetera electrónica y la solución de microcrédito revolving.

A continuación, exponemos cada una de las soluciones desarrolladas:

Tienda Naranja

La Tienda Naranja es una plataforma de comercio electrónico desarrollada por la empresa Aperpy y de la que el banco participa a través de descuentos y financiación en cuotas sin intereses para pagos con tarjetas de crédito de Itaú. La plataforma permite comercializar productos de forma online, fácil y segura, ofreciendo un amplio abanico de rubros, como gastronomía, equipamiento para el hogar, vestimenta e inclusive una categoría de productos con impacto socio-ambiental positivo.

23 mil transacciones realizadas, 150 comercios diferentes y más de 26 mil usuarios registrados en Tienda Naranja en 2021.

En el contexto de la pandemia, esta plataforma se convirtió en una alternativa muy efectiva para que diferentes comercios pudieran seguir operando y vendiendo sus productos. Durante su primer año completo de operación (2021), a través de la Tienda Naranja se realizaron más de 23.000 transacciones, se contó con más de 150 comercios oferentes y más de 26.400 usuarios registrados en la plataforma. De esta manera, en 2021, Tienda Naranja se convirtió en una de las principales plataformas de comercio electrónico a nivel país, cerrando diciembre con un 30% de cuota del mercado de plataformas de marketplace y un 8% de cuota del mercado total de pagos con tarjetas en plataformas virtuales en cuanto a volumen de facturación, según datos de la empresa Bancard S.A.

Quienes utilizan esta plataforma para comprar, pueden realizar las transacciones a través de distintos medios de pago como tarjetas de crédito, cuentas bancarias, puntos de recompensa y billeteras electrónicas.

Por otra parte, los comercios que ofrecen sus productos dentro de la tienda se benefician al recibir el crédito de sus ventas en cuentas de Itaú, facilitando así los procesos de cobro. Además, para los comercios de diversos rubros y

portes -incluyendo a emprendedores-, la Tienda Naranja se ha constituido en un nuevo canal de ventas, que expande sus posibilidades de captar nuevos clientes. Dentro de las ventajas de comercializar productos en esta plataforma se encuentran descuentos para los servicios de logística de entrega, la visibilización de productos a través de los esfuerzos constantes de publicidad y comunicación, y promociones específicas en épocas determinadas del año como Black Friday y Cyber Day.

En 2021, la Tienda Naranja resultó finalista, entre un total de 150 iniciativas, del Premio Walther Moreira Salles; (Categoría Innovación), un concurso regional del que participan proyectos destacados de todo el conglomerado Itaú-Unibanco. Para 2022, el desafío es acompañar más de cerca a micro, pequeñas y medianas empresas brindando espacios de formación, herramientas y asesoramiento. Así también está prevista la inclusión de rubros relacionados a turismo, farmacias y supermercados.

Alianza Personal – Itaú. Billetera electrónica (G4 FS7) (ODS 1.4) (ODS 9.3)

A través de nuestra alianza con la empresa de telefonía Personal, seguimos avanzando en el objetivo de digitalizar la economía y reducir el uso del efectivo, contribuyendo a la formalización del mercado.

Mediante la intervención de Itaú, el objetivo de la alianza en 2021 fue el de permitir el acceso a más de 500.000 mil usuarios de la billetera Personal a la red de Infonet, lo que representó el acceso a más de 30.000 puntos de pago en el país. También se permitió el acceso de las billeteras a más de 1.000 cajeros automáticos de las distintas entidades financieras. Adicionalmente, se ofrecieron promociones y descuentos para compras realizadas con esta billetera electrónica, alcanzando 35.000 transacciones que beneficiaron a cerca de 10.000 usuarios.

Microcrédito (G4 FS7) (ODS 1.4) (ODS 9.3)

En 2021, mediante la intermediación de tres empresas distribuidoras de saldo de telefonía, hemos puesto a disposición de pequeñas y micro-empresas, una solución de financiación consistente en micro créditos para la realización de operaciones como recargas de saldo, giros y billeteaje electrónico. En el año, Itaú proporcionó fondos por valor de Gs. 196.230.000.000 a estas empresas distribuidoras quienes a su vez realizaron acreditaciones en las cuentas de más de 12.200 comercios, con lo que se alcanzó 1.000.000 de transacciones de desembolso.

**500 mil
usuarios
de billetera
electrónica
con acceso
a más de 30
mil puntos
de pago.**

Educación financiera



¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

Reconocemos que una de las responsabilidades que tenemos como banco, es ayudar a que las personas puedan gestionar sus finanzas de manera saludable y tomar las mejores decisiones en el uso y aprovechamiento de los productos y servicios financieros que ofrecemos.

Es por esto que la educación financiera forma parte de nuestra lista de temas materiales, y buscamos llegar con ella a todos nuestros grupos de interés. Hacerlo implica, primero, poder entender sus necesidades, con el objetivo de pensar, elaborar y ofrecer conocimientos y soluciones financieras que les permitan tener una relación más equilibrada con el dinero.

Creemos que, a partir de un mejor manejo de las finanzas personales y familiares, las personas pueden aprovechar mejor sus recursos y acceder a mejores condiciones de vida. (GRI 102-15) (GRI 203-2) (G4FS 16) (ODS 1.4)

Colaboradores

(G4 FS16) (ODS 1.4)

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

En 2021, estas fueron las iniciativas llevadas a cabo con el público interno:

Espacios sobre uso consciente del dinero para colaboradores

A través de la plataforma Experiencias para Vos, se realizaron encuentros sobre temas relacionados con la importancia del ahorro y la planificación. Durante la semana del ahorro, en el mes de octubre, reforzamos estos conceptos a través de un ciclo de charlas, en las cuales pudieron participar incluso familiares de los colaboradores.

El ciclo se inició con el tema “¿Cómo ponerme metas y relacionarlas al dinero?”. En esta charla, en la cual participaron 171 personas, se habló de las ventajas de la planificación de metas, de elaborar un presupuesto y de la importancia de poner tiempo y plazo a cada objetivo.

La segunda charla se enfocó en “El reto del ahorro”. Los participantes, además de aprender sobre la importancia de este hábito, fueron desafiados a empezar a ahorrar. De este encuentro participaron 165 personas, de las cuales 63 asumieron el reto del ahorro.

En un tercer encuentro, se presentó las ventajas de una tarjeta prepaga dirigida a adolescentes y jóvenes, disponible para los clientes y colaboradores que deseen proporcionársela a sus hijos. Se expusieron los beneficios y los servicios relacionados con este instrumento, que se presenta como un aliado en las finanzas de los jóvenes que empiezan a manejar dinero. El encuentro constituyó una buena oportunidad

de aprendizaje, en especial para enseñar a los padres cómo hablar sobre el dinero con sus hijos jóvenes, y cómo establecer metas y poner topes a las compras. De la charla participaron 91 personas.

El cuarto y último encuentro de capacitación en finanzas personales y familiares se desarrolló en una modalidad más distendida: la de StandUp Comedy. En ella, los colaboradores del banco recurrieron al relato cómico para hablar de sus propias experiencias sobre cómo lidiar con el dinero ante el dilema ahorro vs. gasto. Este encuentro virtual llegó a tener hasta 311 personas conectadas.

Coaching financiero personalizado

En 2021 se dio continuidad a un programa virtual de coaching financiero personalizado, iniciado en 2020 y dirigido a colaboradores, con el objetivo de que puedan lograr sus metas financieras personales y familiares. Los colaboradores pudieron participar del servicio acompañados de sus respectivas parejas o familia, si así lo deseaban. Previamente al inicio del programa, los colaboradores respondieron a un cuestionario para identificar su situación en cuanto a su bienestar financiero.

Los temas abordados fueron: “Metas Financieras”, “Presupuesto Familiar”, “Potencial de Mejora”, “Proyección de Mejora” y “Diversificación”. Se presentaron dos opciones de servicio: Programa Completo y Programa Corto, de 6 y 3 meses respectivamente.

Este programa finalizó en marzo de 2021, con la participación de 53 personas y la realización de 215 sesiones.

En la versión corta del programa, los participantes definieron metas con base en las cuales se construyó el seguimiento de un presupuesto y se analizó la situación financiera con miras a establecer planes de acción.

Tomar mejores decisiones, optimizar el uso de recursos y el logro de metas específicas fueron los principales objetivos escogidos por los colaboradores.

Dentro del programa extendido, según lo manifestado por los participantes, el nivel promedio de endeudamiento era 37%. El endeudamiento estaba relacionado a gastos de consumo y compra de equipamiento para el hogar para adecuar espacios por el contexto de la pandemia. En una segunda instancia, el endeudamiento se relacionaba a gastos inmobiliarios o de educación.

Al igual que en la versión corta del programa, los participantes establecieron metas a partir de las cuales se diseñó un presupuesto. Entre los objetivos principales, se destacó el hecho de mantener un presupuesto, formar hábitos de ahorro, realizar inversiones e incluir a la familia en la planificación financiera del hogar.

Dentro de los resultados generales del programa, el 75% de los participantes manifestó que durante el periodo del acompañamiento registró los datos sobre sus finanzas a través de una herramienta, el 87% señaló que comprende el impacto de sus finanzas, y el 8% logró cancelar deudas a través del ahorro. Del total de participantes, el 90% afirmó estar satisfecho con el programa.

Cientes (G4 FS16) (ODS 1.4)

Buscamos que en la comunicación con nuestros clientes, esté presente una correcta orientación financiera y trabajamos para brindarles informaciones adecuadas al respecto. Las iniciativas de educación financiera dirigidas a este grupo de interés tienen el objetivo de promover la toma de mejores decisiones al utilizar el dinero.

Programa de educación financiera para empresas

Desarrollado para empresas clientes que tienen contratado el servicio de pago de salarios para sus empleados, este programa pone a disposición contenido sobre uso consciente del dinero en el formato de charlas. Las mismas contienen recomendaciones, ejemplos prácticos y ejercicios sobre cómo utilizar adecuadamente los recursos financieros.

En 2021 se realizaron 38 charlas Manejando mi Dinero en conjunto con la economista Gloria Ayala Person. De las charlas participaron más de 1.450 personas de 28 empresas clientes.

Reto del ahorro

En 2021 invitamos a nuestros clientes a sumarse al Reto del Ahorro, tal como lo hicimos con nuestros colaboradores. Durante un encuentro virtual, en el cual les brindamos orientaciones sobre la importancia del ahorro y la planificación para alcanzar metas, planteamos el desafío. El mismo consistía en realizar un ahorro de Gs.10.000, como mínimo, durante al menos 12 meses. De este encuentro participaron 115 personas.

En el 2021, fueron desarrolladas **38 charlas** de orientación financiera que alcanzaron a **1.451 personas**.

73.654 clientes alcanzados con charlas y orientaciones de uso consciente del dinero desde el año 2010.

Sociedad (G4 FS16) (ODS 1.4)

Redes sociales

En 2021, en contexto de pandemia, organizamos encuentros para el público en general, a través de nuestros perfiles en redes sociales. De esta forma, desarrollamos charlas sobre temas relacionados con finanzas, en las cuales brindamos capacitación sobre el uso adecuado de los productos financieros, derribamos mitos sobre el tema y dimos a conocer nuevas formas de aprovechar mejor los servicios financieros.

Las charlas se realizaron a través de transmisiones en vivo en todas las plataformas de redes sociales de Itaú Paraguay: Facebook, Instagram, YouTube y LinkedIn. En estos encuentros, los participantes pudieron realizar consultas en línea.

Los temas abordados fueron: “¿Cómo lograr una mentalidad de prosperidad?”, “Salud financiera”, “¿Cómo hablar de dinero con tus hijos?”, “Organizá las finanzas de tu familia”, “Economía doméstica”, “Preparate para ahorrar”, “¿Cuánto necesito para empezar a emprender?”, “Modelos de impacto positivo para empresas”, “Principales desafíos a la hora de emprender”, “¿Cuales son los desafíos de la UIP Joven?”.

En nuestra plataforma YouTube, estas charlas tuvieron 10.200 visualizaciones en 2021.

Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

Desde el año 2014, Banco Itaú forma parte de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) con énfasis en el área temática “Educación Financiera”, la cual tiene por desafío desarrollar competencias ciudadanas para mejorar las condiciones de manejo de finanzas personales.

En 2021, participamos de reuniones de seguimiento para el desarrollo de la Encuesta de Inclusión Financiera promovida por la estrategia. Los resultados de esta encuesta, prevista para ser implementada en 2022, serán el punto de partida para la definición de las nuevas prioridades de la ENIF y, consecuentemente,

para la determinación de los planes de acción para los próximos años.

Adicionalmente, durante la Semana Nacional de Inclusión Financiera (Marzo), también promovida por la ENIF, hemos aprovechado el alcance de nuestros perfiles de redes sociales para ofrecer contenido sobre finanzas a través de transmisiones en vivo. Los temas desarrollados fueron: “Reto del ahorro”, “Me voy a vivir solo. ¿Por dónde empiezo?”, y “¿Me conviene tener una cuenta bancaria?”.

Mesa temática de Equidad y Prosperidad. Pacto Global

Participamos activamente en la planificación y ejecución de acciones de la mesa de trabajo de Equidad y Prosperidad del Pacto Global, dentro del subgrupo Educación Financiera. En 2021, desde la mesa, se pusieron a disposición de las empresas miembros del Pacto Global, charlas sobre finanzas con temáticas como salud financiera, economía doméstica, claves para la administración del dinero y resiliencia financiera. Se realizaron 10 charlas de las que participaron más de 360 colaboradores de empresas miembros del Pacto Global. Adicionalmente, en conmemoración del Día Mundial del Ahorro (Octubre), se desarrolló un ciclo de encuentros en conjunto con el BCP y otros miembros del Pacto Global. En estos encuentros, realizados en el formato de vivos en redes sociales, se abordaron temas relacionados con las tendencias en inclusión financiera, con experiencias de grupos de ahorro de mujeres, con los beneficios de la economía digital y con el manejo del dinero en familia.

Sitio “Uso consciente del dinero”

Contamos con un micrositio, ubicado en la página web del banco (www.itaui.com.py/usoconsciencedeldinero) en el cual ofrecemos informaciones y herramientas que pueden

ayudar a las personas a utilizar mejor su dinero. Es de acceso libre y gratuito y su contenido se enfoca en cuatro temas: “usá bien tu dinero”, “salir del rojo”, “consumir y ahorrar” y, “familia y dinero”.

Cada uno de estos temas presenta orientaciones y ejemplos útiles en diferentes situaciones del contexto familiar y personal de las finanzas. El sitio cuenta también con un simulador de presupuesto, que permite registrar ingresos y gastos que arrojan cálculos automáticos y proporcionan consejos según el caso. El Test de consumo es otra herramienta allí disponible. A partir de preguntas simples, este test genera reflexiones sobre los hábitos de consumo de las personas, proporcionando recomendaciones de acción.

Contenido sobre educación financiera en medios masivos

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

En televisión, para ampliar conceptos sobre el tema, patrocinamos el programa “Hablando de Dinero”, conducido igualmente por la mencionada profesional. En determinadas ocasiones el programa cuenta con la participación de representantes del banco, para conversar sobre asuntos específicos relacionados a productos y servicios financieros.

Concurso y programa de fortalecimiento para emprendedores “Itaú Transforma” (ODS 8.3)

Itaú Transforma es un programa que tuvo su primera edición en 2021. Busca fortalecer la gestión de emprendimientos que incorporen en su modelo de negocio algún componente digital y que además estén alineados con alguno de los ejes de la gestión de sostenibilidad del banco: educación financiera, riesgos y oportunidades

socio ambientales o diálogo y transparencia. El programa se caracteriza por ofrecer un componente de formación, suministrado en el formato de encuentros virtuales a cargo de especialistas. Durante 2021, los temas desarrollados en estos espacios fueron: modelo de negocio, tendencias e industria, Objetivos de Desarrollo Sostenible, modelos de negocio con impacto, gobierno corporativo, fuentes de capital, imagen de marca, marketing, flujo de caja, finanzas, propuesta de valor y segmentos, canales de venta, perfil del emprendedor y liderazgo, diseño de equipo, lenguaje digital y análisis de información.

A lo largo de la primera edición de Itaú Transforma, se inscribieron 282 emprendimientos, de los cuales 17 pasaron por el proceso de formación mencionado. De acuerdo con criterios de participación y calidad de entregas durante la fase de capacitación, 6 emprendimientos fueron seleccionados como finalistas, y tuvieron la oportunidad de pasar por una fase de mentoría con representantes de la ADEC y el Pacto Global. Finalmente, fueron seleccionados tres emprendimientos como ganadores de la primera edición. Además de recibir un premio en efectivo para utilizarlo como capital semilla para el desarrollo de su empresa, los ganadores accedieron a un acompañamiento (mentoría) en temas relacionados a planificación estratégica para mejorar sus emprendimientos.

En la primera edición del programa fueron premiados: la empresa Ahoraesmío.com (tercera posición) que a través de una plataforma web e-commerce comercializa indumentaria de moda de segunda mano; Delibebe & Kids (segunda posición), emprendimiento que se dedica a la elaboración de comida para bebés a través de productores locales, y Smart Soil Py (primera posición) que ofrece, mediante una app, un sistema de monitoreo y alerta temprana de la roya en cultivos de soja, contribuyendo así a una utilización más precisa de productos agroquímicos.

Gestión de proveedores



¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

En nuestro propósito de lograr la satisfacción de los clientes, el vínculo que generamos y mantenemos con los proveedores de bienes y servicios constituye un factor de suma importancia. Este grupo de interés cumple un papel fundamental en nuestra cadena de valor, y su correcto desempeño se ve reflejado en nuestras distintas actividades. Por esto trabajamos en establecer relaciones sólidas con los mismos.

Esta relación con los proveedores se sostiene, por un lado, en las políticas y procedimientos que guían los procesos de selección y contratación, buscando hacerlos más

eficientes y asegurando el cumplimiento de las legislaciones vigentes. Y por otro, en la transmisión de nuestros valores corporativos para mantener comportamientos éticos y transparentes en las relaciones comerciales. (GRI 102-15)

Principales cifras sobre proveedores

(GRI 102-9)

En 2021, trabajamos con 990 empresas locales y del exterior que proveyeron algún bien o servicio al banco, a través de 182 procesos de licitación que dieron lugar a pagos por un valor total de Gs. 448.489 millones, cifra que representa un crecimiento interanual del 1,6% en comparación con el 2020. Por otra parte, el 96,5 % del total abonado en este concepto fue destinado a proveedores locales.

Indicador	Año 2021	Año 2020	Año 2019
Proveedores activos ¹⁹	990	946	1.064
Proveedores homologados administrativamente	1.969	1.908	1.789
Procesos desarrollados para contratación de servicios y compra de bienes	182	209	336
Pago a proveedores en Gs. (no incluye impuestos).	448.489.034.514	441.212.927.507	457.158.899.879
Porcentaje de pagos que corresponde a proveedores locales ²⁰ . (GRI 204-1)	96,54%	97,60%	97,80%

19 Se considera proveedor activo, a aquella empresa que haya proveído algún servicio o producto durante los últimos 12 meses.

20. El 3,46 % restante, corresponde a pagos realizados a empresas proveedoras que operan en el extranjero.

Políticas de relacionamiento con proveedores

Política de Evaluación de Proveedores

Esta Política establece tipos de proveedores del banco, los procesos de evaluación de los que se vale y define lineamientos para evitar situaciones de conflictos de interés.

Política de Compras

Esta política dirige nuestra relación con los proveedores y el procedimiento de contratación de los mismos. Su propósito es garantizar que los procesos de adquisición sean realizados de manera eficiente, ética, eficaz permita mitigar riesgos legales u operacionales que puedan impactar en el desempeño del área involucrada, por ende, el servicio a los clientes y la imagen del banco.

Política de Sustentabilidad

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

- La promoción y facilitación del desarrollo de los proveedores con respecto a la agenda de sustentabilidad y;
- El perfeccionamiento de los requisitos que deben ser atendidos en la contratación de proveedores, de manera que atiendan los criterios de sustentabilidad.

Clasificación de los proveedores

(GRI 102-9)

Todos los proveedores de Itaú son clasificados según la frecuencia de adquisición/contratación y naturaleza del bien o servicio que proveen. Así, los categorizamos de la siguiente manera:

Proveedor estratégico: provee bienes o servicios indispensables para el adecuado funcionamiento del banco. Su nivel de riesgo se mide según el volumen de facturación y el rubro del servicio.

Proveedor recurrente: es aquel con el que tenemos una frecuencia mayor a cinco facturaciones en un periodo de 12 meses y/o con el que mantenemos una relación contractual.

Proveedor eventual: es el que proporciona bienes y servicios ante necesidades eventuales del banco.

Los proveedores son clasificados, además, según el tipo de riesgo: alto, medio o bajo, de acuerdo con el servicio que ofrecen. Para definir el nivel de riesgo de cada uno de ellos, en el marco de la Política de Evaluación de Proveedores contamos con una herramienta de "Riesgos por ramo de actividad", que asigna un tipo de riesgo a los diferentes servicios y/o productos contratados frecuentemente, de manera a clasificar e identificar a los proveedores.

Evaluación de proveedores

El proceso a través del cual evaluamos a potenciales proveedores se basa en una homologación que tiene el objetivo de constatar el cumplimiento de determinados requisitos relacionados con el sector de funcionamiento, para luego habilitarlos como proveedores potenciales.

Ya sea en el marco de una adjudicación otorgada como resultado de un proceso de compras, de un servicio contractual o de una compra directa, todas las empresas que proveen bienes y servicios al banco o activamente participen de concursos de precios (aunque luego no se conviertan necesariamente en un proveedor efectivo) deben pasar por este proceso de homologación.

La validez de los resultados de estas verificaciones depende del tipo de riesgo que se le asigne al proveedor: los proveedores de riesgo alto deben ser evaluados cada año, los de riesgo medio cada tres años y los de riesgo bajo cada cinco años. Para que las empresas puedan prestar servicios al banco, es requisito que cuenten con esta evaluación vigente.

Existen dos modalidades de evaluación:

- **Homologación administrativa:** implica la adhesión del proveedor al Código de Ética de Itaú para Proveedores y la presentación de una serie de documentos que permiten validar datos de la empresa, la situación de cumplimiento tributario de la misma, la inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios (REPSE) del Ministerio de Industria y Comercio, y otras verificaciones relacionadas a lavado de dinero e impedimentos para operar con el banco.

- **Homologación técnica:** en esta modalidad de homologación se realizan verificaciones con proveedores estratégicos. Para llevarla a cabo, representantes del banco visitan a las empresas proveedoras para conocerlas con más profundidad, relevando informaciones sobre la infraestructura física y sistemas del proveedor, las técnicas de producción que tiene, equipamientos, calificación de los empleados e indicadores de reclamos de clientes. En cuanto a prácticas laborales, se consulta sobre iniciativas en contra del trabajo infantil, el trabajo forzado, la discriminación, el asedio,

prácticas de salud y seguridad, libertad de asociación, derecho a negociación colectiva y remuneración. (ODS 8.7)

Así también, esta verificación incluye un ítem sobre la manera en que se gestiona la información confidencial del banco y de sus clientes, para garantizar la adopción de prácticas de seguridad de la información por parte de los proveedores que accedan a dichos datos, así como por parte de sus empleados, si los tuviera.

Esta fase de la homologación hace posible una mayor proximidad con nuestros proveedores al generar una oportunidad de diálogo que favorece tanto al banco como a la empresa prestadora de servicios.

Procesos de compra

En Itaú Paraguay, las contrataciones se realizan bajo condiciones contractuales²¹, por compras directas y mediante el desarrollo de concursos de precios alineados a las directrices de la Política de Compras del banco y al Procedimiento de Compras. Las empresas que son invitadas a participar de estos concursos deben presentar propuestas de acuerdo con las necesidades especificadas.

²¹ El banco cuenta con un Contrato de Prestación de Servicios preestablecido por el área jurídica, con cláusulas que exponen controles y compromisos con respecto a normas de protección infantil, trabajo forzoso y medio ambiente. A dicho contrato se adjunta un anexo donde se indican detalladamente los datos del bien o servicio que será brindado por el proveedor.

En 2021, se llevaron a cabo 182 procesos de contratación, en los que se han realizado evaluaciones de las propuestas de los proveedores teniendo en cuenta, además del precio y características del producto o servicio, criterios relacionados con la gestión social y ambiental de las empresas concursantes.

Esta evaluación es realizada por el área de Compras, junto con la recomendación de contratación o no, según la calificación obtenida por cada proveedor. Una vez seleccionado el proveedor, se le comunica la adjudicación y también se notifica a los demás proveedores participantes del proceso, que no fueron seleccionados para la compra o contratación.

Criterios para evaluar a proveedores

- Propuesta económica.
 - Propuesta técnica del producto o servicio, para asegurar que se ajusta al requerimiento.
 - Resultados de los procesos de homologación administrativa y técnica.
 - Calidad histórica del trabajo .
 - Tenencia de licencias ambientales, si se requiere según el rubro.
 - Capacidad del servicio postventa.
- (GRI 102-9)

Acompañamiento durante la pandemia

En el año 2021 dimos continuidad a los esfuerzos iniciados en 2020 para acompañar a nuestros proveedores recurrentes, ante el impacto económico y financiero de la pandemia, a través del pago anticipado de servicios. Esta iniciativa consistió en la realización de desembolsos por valor aproximado de hasta el 60% de la facturación de ciertos proveedores, tomando como base el nivel de pagos en 2020. En el periodo 2021, seis empresas proveedoras solicitaron el beneficio del anticipo y les fue otorgado. El valor total de los pagos anticipados fue de Gs. 13.416.675.716.

Ciudadanía corporativa



¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

El propósito de nuestra marca nos impulsa a trabajar en iniciativas que, como entidad enfocada en ofrecer soluciones financieras, atiendan diferentes necesidades, reconociendo nuestro potencial de influir en el desarrollo del país como agentes de transformación.

La intención de Itaú de impactar positivamente en la vida de las personas va más allá de los resultados del negocio y de la gestión socio-ambiental de nuestras operaciones, por esto nos involucramos con iniciativas de educación y cultura; causas con las que asumimos compromisos desde la Fundación Itaú.

Las acciones emprendidas y apoyadas en pos del desarrollo de la sociedad, a través de nuestra inversión social, es lo que llamamos ciudadanía corporativa. Esto incluye iniciativas con la comunidad, en alianza y coordinación con organizaciones de la sociedad civil e instituciones públicas; así como también, contempla principios adoptados por Itaú mediante los compromisos voluntarios asumidos. (GRI 102-15)

Relacionamiento con la sociedad

(ODS 10.5)

La Política de Sustentabilidad de Itaú Paraguay define las directrices que guían la forma en que nos relacionamos con la sociedad y con las comunidades en torno a nuestros centros de operación. La interacción con la sociedad -reconocida como uno de nuestros grupos de interés- está definida a través de los siguientes lineamientos de la política mencionada:

1 Mantener permanente y activa nuestra agenda de compromiso con los principales desafíos de desarrollo sostenible del país y de las comunidades en las que el banco tiene presencia.

2 Apoyar mecanismos de mercado, políticas públicas e iniciativas que promuevan mejoras continuas en la sociedad y mitiguen impactos sociales y ambientales.

3 Compartir conocimientos sobre educación financiera, contribuyendo con el desarrollo del tema en la sociedad.

Alcance de la inversión social

Nuestra inversión social destinada al desarrollo y a la promoción de iniciativas que fortalezcan nuestros nexos con la sociedad, se hace efectiva a través de la ejecución de los presupuestos y esfuerzos conjuntos del banco y de la Fundación Itaú.

Este año, mediante la adecuada gestión de estos recursos y alianzas con diferentes organizaciones alcanzamos a más de 48.500 personas. En el 100% del total de localidades en las que el banco contaba con centros de operaciones²², tuvimos al menos una iniciativa, cubriendo de esta forma 16 departamentos del país con iniciativas socioculturales.

²² Se considera "centro de operación" a las sucursales de servicios completos, centros de atención al cliente (CAC) y puestos Itaú Express en supermercados. (GRI 413-1)

²³ El valor de la inversión no incluye impuestos.

8.136 MM²³

de inversión social privada.

48.500

personas de

16

departamentos del país fueron alcanzadas directa o indirectamente con las acciones.

38

iniciativas impulsadas, sobre temas relacionados con educación, cultura, arte, inclusión, niñez y adolescencia, y medio ambiente.

33

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

Compromisos y participaciones

Compromisos voluntarios (GRI 102-12) (GRI 203-2) (GRI 413-1) (ODS 2.3)

Adoptamos el compromiso de alinear nuestra gestión a asuntos sociales, ambientales, económicos y de buen gobierno, incluidos en el marco de iniciativas locales y globales. Esta decisión voluntaria nos permite acompañar la evolución de prioridades de desarrollo y contribuir con el mejoramiento de condiciones relacionadas con determinados desafíos del país.

• Pacto Global de las Naciones Unidas

Desde 2013 somos signatarios de este acuerdo mundial que nos permite, como empresa, contribuir con la agenda global de desarrollo, definida por los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU)²⁴, cuyo horizonte de cumplimiento es el año 2030 (ODS 17.16). Nuestra participación dentro de la Red del Pacto Global Paraguay representa el compromiso del banco con el cumplimiento de esta agenda.

Creemos firmemente en el valor del trabajo en alianzas, con miras a lograr el desarrollo de nuestro país, por lo cual estamos presentes en distintos foros para compartir prácticas e incorporar aprendizajes. Como en años anteriores, participamos activamente en la Mesa de Equidad y Prosperidad y en la de Medio Ambiente. Desde la Mesa de Equidad y prosperidad estuvimos involucrados en la realización de charlas sobre finanzas personales y en la producción y divulgación de artículos sobre uso consciente del dinero, dirigidos al público interno de las empresas participantes. En el caso de la Mesa de Medioambiente, trabajamos en el desarrollo de charlas y materiales de comunicación para fortalecer la gestión de residuos de las empresas.

Además, durante el año, colaboradores del equipo de Sustentabilidad fueron formados en asuntos relacionados con equidad de género, a través del programa Target Gender Equality, facilitado por el Pacto Global. Así también, para trabajar en la definición de metas concretas y ambiciosas con relación al logro de los ODS, el equipo participó del programa SDG Ambition. Ambos programas tienen continuidad en 2022.

Concurso Audiovisual Reconociendo los ODS con el PNUD

Adicionalmente a los esfuerzos del banco a través de nuestra participación en las mesas temáticas y en los aceleradores mencionados, en 2021, apoyamos la realización del Primer Concurso Audiovisual Reconociendo los ODS organizado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Este concurso estuvo dirigido a estudiantes universitarios de carreras de cinematografía de universidades de nuestro país. El mismo tenía como objetivo posicionar la importancia de los ODS en la ciudadanía e incrementar el conocimiento sobre los mismos entre estudiantes universitarios a partir del desarrollo de materiales audiovisuales (cortometrajes) que abordasen temáticas relacionadas a los objetivos de desarrollo. Por motivo de la pandemia, el ODS escogido para esta primera edición fue Salud y Bienestar. De esta primera edición, se inscribieron para el concurso 266 estudiantes de 6 universidades del país quienes presentaron 30 cortometrajes. Finalmente fueron escogidos 3 materiales ganadores cuyos equipos de realizadores recibieron premios en efectivo provistos por el banco. Los cortometrajes ganadores fueron difundidos en salas de cine Itaú, de manera que estén disponibles para la ciudadanía.

• Empresa Amiga de la Niñez (ODS 8.7)

Desde el año 2015 nos constituimos en una "Empresa Amiga de la Niñez", a través del reconocimiento otorgado por Global Infancia, organización especializada en derechos de la niñez y la adolescencia. La distinción obedece a la constatación de que los planes y políticas



²⁴ Este Reporte de Sustentabilidad, se constituye como la novena Comunicación de Progreso desde nuestra adhesión al Pacto Global.

de la empresa cumplen (o que existan planes para cumplirlos) con los 32 indicadores que componen los 10 Principios Empresariales por los Derechos de la Niñez y la Adolescencia. (ODS 16.1 16.2)



• **Sello Empresa Segura Libre de Violencia y Discriminación contra las Mujeres** (ODS 5.1 5.2) (ODS 8.5 8.8) (ODS 16.1)

En noviembre de 2021, hemos recibido la renovación del sello “Empresa Segura Libre de Violencia y Discriminación contra la Mujer”, otorgado por el Ministerio de la Mujer.

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

Los esfuerzos dentro de la dimensión de género, del frente Diversidad, presentados en la sección “Experiencia del Colaborador”, también contribuyeron a fortalecer nuestro compromiso con este sello.



Participaciones (GRI 102-13)

El involucramiento del banco a través de las participaciones y membresías que mantenemos en otras organizaciones representan una de las formas por las cuales trabajamos con miras hacia el desarrollo sostenible. Este involucramiento nos permite avanzar en la construcción de condiciones y de las prácticas de mercado más beneficiosas para todas las partes interesadas. (ODS 17.17)

En el año tuvimos participaciones en las siguientes organizaciones:

- Red del Pacto Global Paraguay.
- Asociación de Bancos del Paraguay (ASOBAN).
- Instituto de Administración Bancaria (INABANC).
- Mesa de Finanzas Sostenibles .
- Cámara de Comercio Paraguay Brasil.
- Centro de Importadores del Paraguay.
- Pro-Desarrollo Paraguay.
- Cámara Paraguay-Brasil.
- Organización Internacional Directivos de Capital Humano (DCH).
- Asociación Paraguaya de Recursos Humanos (APARH).



Voluntarios Itaú Paraguay

(GRI 203-2) (GRI 413-1) (ODS 2.3)

La plataforma de voluntariado corporativo, coordinado por el banco y la Fundación Itaú, ofrece a los colaboradores opciones de servicio, vinculadas con causas como la educación, el uso consciente del dinero, el emprendimiento y la inclusión de personas con discapacidad.

Los programas de voluntariado están vinculados a nuestro propósito de “estimular el poder de transformación de las personas” y se ha convertido en uno de los medios que nos mantiene más próximos a la sociedad, al vincularnos con diferentes causas y sus actores de forma directa.



Voluntarios Itaú Unibanco busca apoyar la generación de transformaciones tanto en los beneficiarios que reciben las orientaciones, asistencia e impacto del trabajo, como en los voluntarios mismos quienes, a través de los espacios de formación en los que reciben contenido para poder realizar sus actividades, consiguen entender el contexto de las situaciones en la que actúan, conocer otras realidades y ensayar su capacidad de involucrarse con su entorno.

En 2021, se actuó desde el programa de mediación de lectura para niños y niñas "Leé para un Niño". Así también, colaboradores del banco participaron como voluntarios de la maratón de recaudación de la Fundación Teletón.

• **Leé para un niño** (ODS 4.2)

Este es el programa emblema del voluntariado en Itaú y consiste en la mediación de la lectura para niñas y niños, buscando contribuir a su desarrollo integral al aumentar su capacidad de atención, concentración, la memoria y el raciocinio.

En 2021 nos aliamos nuevamente con la Fundación Casa Cuna y también con la Fundación Dequení, para trabajar en este proyecto con sus comunidades.

Este año, los voluntarios recibieron un entrenamiento con la especialista uruguaya en Mediación Infantil, Leticia Riolfo, a través de encuentros que sumaron un total de 10 horas de capacitación. Debido al contexto de la pandemia, el programa fue implementado en un formato digital, realizándose las mediaciones a través de la distribución de 128 videos cuentacuentos grabados por los 117 voluntarios que participaron de la actividad. Se produjeron materiales con una duración total de 12 horas, con los cuales se implementó la mediación digital. En el marco del proyecto, también fueron entregados 761 libros de literatura infantil a niños de las localidades de Asunción e Ypané, beneficiarios del programa, así como a colaboradores de Itaú.

Leé para un niño

117 Voluntarios

12 horas de contenido digital generado sobre mediación de lectura.

128 niñas y niños alcanzados

• **Fundación Teletón.**

Como banco de Teletón, asumimos la responsabilidad de asegurar que nuestras plataformas de servicios físicos y digitales funcionen adecuadamente para recibir donaciones de la ciudadanía durante los eventos de recaudación de la Fundación Teletón. Estos aportes permiten a la fundación seguir ofreciendo servicios de rehabilitación integral gratuita para niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con afecciones neuromusculares. (ODS 10.2)

• **Maratón de recaudación.** En este evento se obtiene la mayor parte de los recursos necesarios para el sostenimiento apropiado de los Centros de Rehabilitación Integral Teletón (CRIT). Como consecuencia de la pandemia, en 2021 la Fundación Teletón se vio obligada a cesar las operaciones del CRIT ubicado en la ciudad de Paraguarí. No obstante, continúan en funcionamiento los centros de Asunción, Coronel Oviedo y Minga Guazú.

Durante la maratón de 2021, el banco mantuvo habilitadas la mayoría de sus sucursales y puestos Itaú Express para recibir donaciones, así como toda la plataforma de servicios digitales. La disponibilidad y mantenimiento de los canales de donación solo fue posible gracias al compromiso de más de 600 voluntarios que estuvieron involucrados en la maratón, durante más de 27 horas de trabajo. La iniciativa logró recaudar Gs. 9.404.325.105.

Teletón

675 Voluntarios

+2.900 horas de trabajo

1.695 familias beneficiadas

• **Corrida Teletón Itaú:** En el contexto de la maratón de recaudación, en 2021 también se llevó a cabo una versión híbrida de una corrida a beneficio de la fundación, combinando una alternativa presencial en la Costanera de Asunción con la opción de participar virtualmente desde el lugar de preferencia del participante. En total participaron 1.030 personas, logrando un aporte de Gs. 50.000.000 para Teletón.

Otras iniciativas

(GRI 203-2) (GRI 413-1) (ODS 2.3)

La Morena. Circuito del Recuerdo

En 2021, se sumó al Paseo del Recuerdo de Ypacaraí, en San Bernardino, la instalación musical denominada "La Morena", la tercera de una serie montada en homenaje a la reconocida guarania "Recuerdo de Ypacaraí" y construida por el arquitecto Fernando "Amberé" Feliciángeli. La misma consta de dos secciones: en la primera se encuentra un instrumento de cuerda con forma de guitarra, que se maneja a través de unas palancas ordenadas de tal forma que, al ir tocándolas de izquierda a derecha, suenan las notas de la guarania. Mientras que, en la segunda, se encuentra la letra de la canción, de manera que la persona que ejecuta la instalación pueda reproducir la música y cantarla a la vez.

Concurso de fotografía digital "Atardecer en Paraguay"

En el año que abarca este reporte, se desarrolló la séptima edición de este concurso de fotografía que tiene como intención retratar atardeceres de nuestro país, utilizando solamente teléfonos celulares, y sin aplicar filtros ni ediciones. Recibimos un total de 27.243 fotografías participantes, de las cuales 4 resultaron finalistas y 1 ganadora.

Redes sociales

Nuestros perfiles en redes sociales nos permiten estar más cerca de las personas al interactuar con ellas y acompañarlas diariamente con mensajes, orientaciones y campañas. A las iniciativas "Paseo del Recuerdo" y "Atardecer en Paraguay" (promocionado a través de redes sociales), sumamos otras acciones destacadas, como las realizadas en torno a los días de la madre, del padre, del niño y de la juventud. Para el día del libro se preparó un espacio en la vía pública de donde las personas podían retirar libros gratuitamente. En la campaña del día de la amistad dimos énfasis a los adultos mayores, por el impacto que tuvo en ellos la pandemia. Nuestras plataformas digitales nos permitieron, además, fortalecer los esfuerzos orientados a iniciativas y programas específicos, como la movilización por la maratón de recaudación de Teletón, el programa Itaú Transforma y el concurso Premio Itaú de Cuento Digital.

Programas de pasantías (ODS 4.4) (ODS 8.6)

Banco Itaú cuenta con dos tipos de pasantías, la universitaria y la de colegios.

• **Universitaria:** ofrece la oportunidad de adquirir experiencia en un ambiente corporativo con tareas específicas en diferentes áreas del Banco y que, en muchos casos, representa el acceso al primer empleo. El programa está disponible en todas las localidades del país en las que el Banco cuenta con centros de operación. La selección del pasante incluye entrevistas y evaluaciones psico-técnicas y, al término de periodo de pasantía, tiene la posibilidad de participar de procesos de selección para cubrir

puestos en la empresa. En 2021, participaron del programa 79 estudiantes.

• **Colegios:** En el 2021 desarrollamos un nuevo Programa de pasantía de colegios, 100% virtual, al cual denominamos Multiverso Itaú. Su objetivo principal es potenciar el talento de los jóvenes que están cursando los últimos años del colegio. Este programa se realizó mediante un recorrido por siete fases, desarrolladas en conjunto con áreas del banco, las cuales incluyeron el cumplimiento de consignas y tareas que tenían como objetivo general promover la innovación. De esta primera edición, realizada entre los meses de diciembre 2021 y enero 2022, participaron 58 adolescentes.

Otros apoyos

En 2021 se han realizado donaciones de dinero y en especie para acompañar el sostenimiento y la realización de actividades específicas en las siguientes organizaciones: Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Paraguay, Fundación Banco de Alimentos, Fundación Pa'i Puku y Asociación Fe y Alegría.

Relacionamiento con la prensa

Para nosotros es fundamental fomentar y consolidar las relaciones con los periodistas, de forma ética y transparente. Esto amplía el nivel de confianza entre el banco y la prensa, lo cual contribuye a la reputación de Itaú y además nos permite rendir cuentas a la sociedad, a través de diferentes canales, de las diferentes iniciativas que llevamos adelante.

A lo largo del año 2021, compartimos diferentes jornadas con periodistas de los principales medios del país en conjunto con la plana gerencial y los miembros del Comité Ejecutivo del banco, quienes brindaron información sobre inversiones, rentabilidad, agronegocios, internacionalización de las operaciones, transformación digital, gestión de riesgos, diversidad, gestión de personas, sustentabilidad, campañas de marketing, productos y servicios, entre otros asuntos.

Por otro lado, en el año realizamos la primera edición de "Macrovisión Itaú", una transmisión en vivo a través de redes sociales, donde compartimos las principales proyecciones económicas a nivel internacional con economistas del Holding Itaú. La misma contó con la presencia de miembros del Banco Central del Paraguay y del Ministerio de Hacienda, quienes expusieron sobre la situación local. Así también, se realizaron eventos de reportes a nivel Macro Latam de Itaú, donde se compartieron datos relevantes sobre el contexto y el escenario económico del momento, además de las proyecciones macroeconómicas a nivel país y de la región.

Estos espacios nos ayudan a seguir trabajando en la mejor manera de comunicar junto con la prensa y a poner a disposición del público información, de manera íntegra y transparente.



"Las alianzas como una vía crucial para la transformación"

Al cierre de un nuevo año, recorrer los resultados obtenidos y el impacto alcanzado en cada una de las acciones que se concretaron, nos permite celebrar los avances y al mismo tiempo identificar nuevos desafíos con miras a un 2022 que promete una vuelta a la normalidad luego de la pandemia. Estos desafíos no son más que oportunidades de aprendizaje y crecimiento que nos permitirán, de la mano de nuestros aliados, seguir trabajando en pos de nuestro propósito de estimular el poder de transformación de las personas.

En el año 2021, además de dar continuidad y acompañar de cerca los proyectos que financiamos y desarrollamos, seguimos trabajando en mejoras de nuestros procesos internos con el objeto de fortalecer aún más nuestra gestión de ética y de transparencia dentro de la Fundación, y en el relacionamiento con las organizaciones beneficiarias. Es así como, en el año, nuestro Directorio ha aprobado la publicación de una nueva actualización del Manual de Políticas y Procedimiento de la Fundación Itaú Paraguay. Esta nueva versión incluyó ajustes en cuatro documentos específicos: la Política y Procedimiento de Fundación Itaú y la Política y Procedimiento de Prevención de Lavado de Dinero y de Financiamiento del Terrorismo, todos con sus respectivos anexos.

Asimismo, como parte del fortalecimiento de la gestión de la Fundación, la institución trabajó en el establecimiento de lineamientos que dictan la forma en la que se da su relación con las áreas de Banco Itaú que le dan soporte.

Concluimos el 2021 con 33 proyectos impulsados en 16 departamentos del país.*

Esto fue posible a través del desarrollo de documentaciones que determinan acuerdos, flujos, procesos y costos que nos permiten asegurar la continuidad de las operaciones de la institución y la transparencia y calidad en cada una de nuestras alianzas estratégicas.

Celebramos, un año más, el valor de las alianzas como vía fundamental para lograr las transformaciones que necesitamos en nuestra sociedad. Concluimos el 2021 con 33 proyectos impulsados en 16 departamentos en el país, para los cuales trabajamos junto a nuestros aliados con el fin de construir el país de oportunidades que anhelamos.

Para 2022 -convencidos de que trabajando en alianza podemos convertirnos en hacedores de lo extraordinario- mantenemos firme nuestra apuesta por la educación y cultura en Paraguay; ejes transversales de todas las iniciativas de la Fundación Itaú.

José Britez
Presidente Fundación Itaú Paraguay

* Los departamentos en los que se desarrolló iniciativas impulsadas por la Fundación fueron: Alto Paraná, Amambay, Boquerón, Caaguazú, Caazapá, Canindeyú, Central, Concepción, Cordillera, Guairá, Itapúa, Misiones, Ñeembucú, Paraguari, Presidente Hayes, y San Pedro

Composición del Directorio de la Fundación Itaú

- **Presidente:** José Brítez (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Vice-Presidente:** Norma Prantte (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Secretario:** Rodolfo Ricci (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Tesorero:** Alfredo Palacios (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Directores:** Gustavo Spranger (Banco Itaú Paraguay S.A.) y Nicolás García del Río (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Síndico Titular:** Claudia Bobadilla (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Síndico Suplente:** Jorge Orrego (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Directora Ejecutiva:** Magalí Cáceres (Fundación Itaú Paraguay)

Desde la Fundación Itaú, desarrollamos iniciativas propias y brindamos apoyo a distintas organizaciones para desarrollar proyectos y acciones vinculadas a educación y a cultura que estimulen la transformación social de personas, sus comunidades y el país.

Gs. 2.886.326.021

invertidos por la Fundación Itaú.*

43%

de la inversión en 13 iniciativas de Educación y

57%

en 17 iniciativas de Cultura.

* El 100% de los fondos de la fundación Itaú son recibidos por parte de Banco Itaú Paraguay S.A.

Educación

"Creemos en la educación como la herramienta que nos da la posibilidad de explorar, aprender, crear y construir el país que queremos." (GRI 203-2) (GRI 413-1) (ODS 2.3)

• **Programa Leé para un niño. "Abriendo puertas al desarrollo de la imaginación"**



• **Proyecto Ludolecto. "Fundación DEQUENI. Una manera estimulante de aprender a leer y escribir".** (ODS 1) (ODS 4) (ODS 8) (ODS 13) (ODS 16) (ODS 17)

Su objetivo es que niños y niñas del preescolar al sexto grado aprendan a leer y escribir, pero que ese proceso se realice de manera entretenida y estimulante. Para ello, se proporcionan materiales de trabajo a niños, docentes y directores, facilitando guías y herramientas para el mejor desempeño y gerenciamiento de la comunidad educativa, con un acompañamiento cercano por parte de la Fundación Dequeni.

En el año 2021, este proyecto benefició a 488 alumnos de preescolar a sexto grado, de la Escuela Básica N.º 5600 Prof. María Adolfini Lugo, de la ciudad de Ypané. Así también, favoreció a 10 docentes y directivos de la institución, quienes recibieron acompañamiento y capacitación para la dinamización del proceso de enseñanza. Las evaluaciones realizadas posteriormente a los alumnos revelaron que el 95% de ellos han mejorado su rendimiento escolar.

• **Ambiente protegido: Inserción Cultural y Expresión Artística – ICEA. Red de Escuelas "Fe y Alegría". "Espacios alternativos de expresión y formación."** (ODS 1) (ODS 4) (ODS 8) (ODS 5) (ODS 10)

El proyecto se propone mejorar la situación socio-educativa de adolescentes y jóvenes de 13 a 17 años, de sectores vulnerables, que están

en los centros de Fe y Alegría. Esto se realiza a través del desarrollo de capacidades cognitivas, creativas, sociales y emocionales, mediante el arte, el refuerzo escolar y la lecto-escritura.

Los programas ejecutados han brindado un espacio alternativo de expresión y formación, lo cual permitió a los beneficiarios desarrollar contención y apoyo para generar actitudes más resilientes, además de enriquecer su aprendizaje. El refuerzo escolar benefició a 21 niños de las Escuelas Virgen de Luján, San Cayetano y San Miguel, mientras que 20 estudiantes de estas instituciones participaron de una competencia de expresión narrativa y, en la escuela Ca'acupemi del Bañado Norte, 35 jóvenes se beneficiaron de la implementación del complemento de arte en el programa curricular.

• **Ludotecas Comunitarias – Plan Paraguay "Desarrollo infantil oportuno para niñas y niños"** (ODS 4) (ODS 10) (ODS 11)

El objetivo es proporcionar espacios de estimulación temprana y formación de docentes en instituciones educativas del país.

En 2021 se logró que 208 niñas y niños de zonas rurales vulnerables del Departamento de Guairá, en los distritos de Paso Yobai (San Roque, San Blas, Manzana 2, Sagrada Familia) y Colonia Independencia (Yroysa 7ª Línea), sean beneficiarios de ludotecas comunitarias, en las cuales se promueve el aprendizaje y la recreación en espacios seguros y oportunos para el desarrollo infantil -algo que en 2021 se realizó en contexto de pandemia- con el acompañamiento de padres, madres y/o cuidadores, que fueron capacitados en mecanismos de protección comunitaria y crianza positiva.

• **Jotopa. Fundación La Salle. "Capacitación para reducir el desempleo juvenil"** (ODS 1) (ODS 8) (ODS 4) (ODS 5) (ODS 10) (ODS 11)

El proyecto busca reducir el desempleo juvenil, brindando oportunidades de formación técnica en diversos rubros a los jóvenes de Capiibary, departamento de San Pedro, en función de la demanda local. Se propone, además, reforzar la cohesión social y el tejido social rural, así como arraigar a la juventud de esta localidad. Para ello se desarrollaron talleres de electricidad, cosmetología y maquillaje, con entrega de kits de herramientas a los 53 jóvenes participantes. Además, se impartieron talleres de formación integral en habilidades blandas (sociales, de comunicación, y otros temas).

• **Mapa: Abriendo Caminos - Transformación Paraguay. "Desarrollo personal infantil a través del arte"**. (ODS 4) (ODS 5) (ODS 10)

Se trata del primer laboratorio de creatividad para niños y niñas, que promueve el desarrollo personal a través del arte y técnicas creativas. Benefició a más de 1.400 niños de 7 a 10 años, de 14 ciudades. Este espacio busca potenciar la imaginación, expresión y el desarrollo de habilidades blandas a través del arte y diferentes técnicas creativas.

Se implementó a través de una página web dinámica diseñada específicamente para los niños y niñas, donde pueden encontrar información y actividades creativas inspiradas en grandes artistas. Las mismas están enfocadas en la construcción de 4 valores: autoestima, colaboración, generosidad y conciencia ambiental.

• **Proyecto Piloto de apoyo a alumnos del programa de Especialización en Medicina Crítica – Universidad del Pacífico. "Un respaldo a la especialización de médicos residentes"**. (ODS 3) (ODS 4) (ODS 8) (ODS 10)

En vista a la crisis sanitaria generada por la pandemia de COVID-19, iniciamos un plan

piloto de apoyo a la formación especializada de médicos que se destacan por su servicio en el Hospital General Pediátrico "Niños de Acosta Ñu".

En alianza con la Universidad del Pacífico, se ofreció un apoyo financiero de media beca para la culminación de los estudios de especialización a 8 médicos terapeutas residentes, que se encuentran realizando la especialización en el mencionado servicio de salud.

• **Asociación "Juntos por la Educación". "La Educación como bien público"**. (ODS 4) (ODS 17)

Consciente de la relevancia de la educación, Banco Itaú es miembro benefactor de "Juntos por la Educación", una organización comprometida con la educación pública de calidad. También es miembro activo del Directorio, desde la Fundación Itaú.

En 2021, esta asociación realizó el lanzamiento del proyecto Tetãyguára Jesareko – Veeduría Ciudadana, cuyo principal objetivo es maximizar los esfuerzos de reforma educativa mediante la sensibilización, participación y veeduría de la sociedad civil en la agenda y las políticas educativas, con énfasis en experiencias de auditoría social. En los diferentes espacios de intercambio, el proyecto ha alcanzado a 851 personas de diversos sectores de nuestra sociedad: docentes, estudiantes, líderes y referentes comunitarios, organizaciones locales, empresarios, familias, entre otros.

• **Tendiendo Puentes – Enseña por Paraguay. "Democratizar el aprendizaje virtual"**. (ODS 4) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11)

Con el objetivo de democratizar el aprendizaje virtual y autónomo a través de dispositivos electrónicos, el proyecto "Tendiendo Puentes" de Enseña por Paraguay, posibilita el acceso a materiales de calidad, produciendo contenido educativo pertinente y replicable, desde el aprendizaje basado en proyectos, buscando

potenciar en los estudiantes las habilidades de lecto-escritura, pensamiento crítico, autogestión y habilidades socioemocionales.

En el año 2021, en el marco de este proyecto, se entregaron tablets a 23 alumnos del quinto grado de la Escuela Básica N° 6.553 San Jorge, de Remansito, para que puedan ser utilizadas en el contexto de pandemia, para los contenidos que se desarrollan a distancia.

Educación Inclusiva

"Creemos en una educación de calidad que considere la diversidad, las necesidades y capacidades de todas las personas para impulsar su potencial." (GRI 203-2) (GRI 413-1) (ODS 2.3)

• **Fundación Arranco.** "Apoyo a la inclusión educativa". (ODS 4) (ODS 9) (ODS 10)

En 2021 trabajamos nuevamente en alianza con la Fundación Arranco, que se especializa en atención a niños, niñas y adolescentes con discapacidad intelectual, focalizándose en su desarrollo integral y su inserción socio-educativa.

En el marco de esta colaboración, hemos apoyado a Candela, una empresa social surgida del programa de desarrollo de la Fundación Arranco, que busca promover la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual. Durante 2021, desde Candela se logró desarrollar un proceso de acompañamiento integral y de constante aprendizaje experiencial para 25 usuarios de Asunción y más de 120 miembros del entorno familiar. Esto permitió desarrollar, investigar, compilar y crear distintos materiales pedagógicos para llevar a cabo

sesiones virtuales y, de esta manera, aminorar el impacto del aislamiento en personas con discapacidad.

• **ALDEAS SOS de San Ignacio y Hohenau.** "Mejorar la resiliencia con arte y creatividad". (ODS 3) (ODS 4) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11)

En 2021 apoyamos a Aldeas SOS en el proyecto "Mejorar la capacidad cognitiva y la resiliencia en niños, niñas y adolescentes de los programas de San Ignacio y Hohenau, a través de la expresión artística". Esta organización busca fortalecer a las familias y contribuir con el desarrollo integral de niños y niñas en situación vulnerable.

El programa benefició a un total de 128 niños, adolescentes y jóvenes-adultos, 53 de ellos en la Aldea de San Ignacio, a través de clases de dibujo, pintura, y acompañamiento escolar para niños con discapacidad. Los otros 75 beneficiados son de la Aldea de Hohenau, donde se implementaron talleres de desarrollo de habilidades creativas y artísticas como herramienta de autocuidado y gestión de emociones, a través de actividades lúdicas, teatro y danza.

• **DENIDE.** "Cultivando calidad de vida en las comunidades". (ODS 4) (ODS 10) (ODS 11)

Este proyecto con el Denide apuntó a fortalecer las capacidades de los recursos técnicos y docentes de la institución, para asegurar un abordaje ecológico de la inclusión de personas con discapacidad intelectual, de modo a replicar la experiencia en la comunidad.

Treinta y tres integrantes del equipo técnico del Denide fueron capacitados en el enfoque de calidad de vida y recibieron preparación para la implementación del instrumento de diagnóstico y monitoreo de la situación actual de la organización. Además, se entregaron 10 materiales de difusión de los aspectos clave del enfoque Calidad de Vida, que fueron compartidos a través de la web y redes sociales del Denide, en formato accesible.

Cultura

"Promovemos y apoyamos proyectos vinculados con la cultura y las diferentes formas de expresión artística, convencidos de que son instrumentos esenciales para fortalecer la identidad del país y contribuir al desarrollo integral de las personas". (GRI 203-2) (GRI 413-1) (ODS 2.3)

• **Premio Itaú de Cuento Digital.** "Estimular la lectoescritura y la narrativa digital". (ODS 4) (ODS 5) (ODS 9) (ODS 11) (ODS 17)

Este proyecto, que es una iniciativa anual de las Fundaciones Itaú de Paraguay, Argentina y Uruguay, busca estimular a escritores emergentes y promover la narración multimedia en soportes digitales, así como también impulsar la expresión escrita entre jóvenes y adultos, fomentando de esta manera la lectoescritura. En su 11° convocatoria, la propuesta buscó potenciar la narrativa breve contemporánea y multimedia de estas tres naciones.

En 2021 contamos por primera vez con la colaboración del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, que otorgó una mención especial denominada "Viviendo los ODS". Seis escritores paraguayos fueron premiados en el concurso. Además, 15 escritores emergentes de nuestro país fueron destacados por el jurado, y sus obras pasaron a formar parte de la Primera Antología Paraguaya del Premio Itaú de Cuento Digital.

• **Taller Literario con Irina Ráfols.** "Abriendo senderos a futuros escritores paraguayos". (ODS 4) (ODS 10) (ODS 11)

A través de diez clases virtuales con la profesora Irina Ráfols, 30 jóvenes de los departamentos de Concepción, Itapúa, Guairá y Paraguarí participaron del Taller Literario gratuito organizado por Fundación Itaú, cuyo objetivo principal es fomentar la escritura creativa y el desarrollo de habilidades para la lectura comprensiva.

Con esta iniciativa buscamos promover la idea de que la escritura puede trabajarse hasta llegar al arte, acercándonos hacia su poder trascendental de impulsar una realidad mejor. En este contexto de intercambio de aprendizajes, se hizo notar el gran interés de los participantes del taller al explorar técnicas de escritura y formas de concebir la creación literaria.

• **"Emergentes" "Fondos para el arte. Una plataforma de despegue para el arte emergente".** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11) (ODS 17)

En 2021, este proyecto se consolidó con los Fondos para el Arte y los Laboratorios de Formación, que ofrecen espacios para visibilizar, formar y capacitar a artistas jóvenes. Para el programa Emergentes fueron seleccionados 7 proyectos en tres categorías: artes visuales, música y artes escénicas.

La selección de los espacios que fueron acreditados con los fondos, estuvo a cargo de un grupo interdisciplinario de artistas y gestores culturales de alto renombre y diversidad. Se realizaron 4 talleres de formación con espacios orientados a artistas que están iniciando su carrera, y se recibieron 178 postulaciones de 27 ciudades de 15 departamentos del país.

• **Crear en Libertad. "20° Encuentro Internacional de Danza y Artes Contemporáneas de Asunción".** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 9) (ODS 10) (ODS 11)

Apoyamos a la organización Crear en Libertad, para la realización del 20° Encuentro Internacional de Danza y Artes Contemporáneas de Asunción – Edición Híbrida. Este evento cultural reunió a artistas, creadores, investigadores, programadores de festivales, productores y gestores de la danza y artes contemporáneas de Paraguay, Iberoamérica y el mundo, promoviendo la creación y producción de obras a través de residencias, talleres, charlas y debates.

El proyecto se llevó a cabo durante cinco días. Un total de 9 países participaron del encuentro, a través de 130 artistas que presentaron obras de teatro y otras creaciones en pantalla. En total se presentaron 24 obras programadas, de las cuales 14 fueron nacionales y 10 internacionales. También se logró realizar 6 obras de videodanza. El alcance en plataformas digitales fue de 53.366 personas, con 4.678 interacciones.

• **Fundación El Cántaro. "El arte como lazo vinculante y herramienta transformadora de mentes y realidades".** (ODS 1) (ODS 4) (ODS 5) (ODS 10) (ODS 11)

En 2021 apuntalamos proyectos de la bio-escuela popular el Cántaro, que tiene 14 años de trayectoria desarrollando talleres, actividades culturales y que posee una biblioteca popular comunitaria que beneficia a niños, jóvenes y adultos de Areguá. Nuestro apoyo ha posibilitado la reorganización de talleres y de programas, y el fortalecimiento del equipo de trabajo.

Una de las actividades destacadas fue el concurso literario "La Voz de la Niña", con el propósito de empoderar a niñas, reconocer su creatividad y motivar a la escritura. La actividad contó con 22 participantes, cada una de las cuales elaboró un cuento. También se desarrolló un taller de guitarra en el cual participaron 23 niños y niñas. La habilitación de una Sala de Tecnología, utilizada por 24 estudiantes de la bioescuela y que está a disposición de la comunidad, fue otro de los logros relevantes.

Un total de 1.211 niños de entre 6 y 14 años participaron en las actividades de El Cántaro durante el año 2021.

• **19 PUEBLOS: "Revalorización del arte indígena como expresión multicultural del Paraguay" – Fundación Carlos Pusineri / IPA. "Preservando la artesanía paraguaya como símbolo de identidad nacional"** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10)

Apoyamos el desarrollo, diseño e impresión del Volumen II del Libro "Nuestra Artesanía para Colorear", con el objetivo de posicionar

y preservar la artesanía paraguaya como patrimonio e identidad nacional. Se imprimieron 1.000 unidades, que fueron distribuidas en escuelas públicas, centros comunitarios y ferias, entre otros.

El propósito de esta iniciativa es plasmar la riqueza y diversidad del arte indígena en materiales didácticos que puedan ser de utilidad para la educación formal y no formal de niños, niñas, adolescentes y adultos.

Artes Visuales

• **Fundación Carlos Colombino Lailla. El legado de Olga Blinder.** (ODS 4) (ODS 05) (ODS 10)

Respaldamos la exposición El Legado: 100 años de Olga Blinder, realizada por la fundación Carlos Colombino Lailla. La misma estuvo orientada a ofrecer un panorama del aporte de Blinder a las artes visuales del Paraguay, especialmente en los ámbitos de la enseñanza, la documentación, la gestión y la creación.

Esta experiencia fue propiciada a través de la exhibición de documentación, tomando en cuenta criterios expográficos poéticos, en diálogo con obras visuales y audiovisuales, y fue complementada con un programa de actividades en línea que incluyó visitas guiadas, conversatorios y cápsulas de video. Unas 516 personas visitaron la exposición en Asunción.

• **Centro de Artes Visuales Carlos Colombino "Museo del Barro".** (ODS 4) (ODS 10) (ODS 11)

Contribuimos con la permanencia de este centro, una institución de carácter privado, sin fines lucrativos, dependiente de la Fundación Carlos Colombino Lailla. Este museo abierto al público, adquiere, conserva, investiga, comunica y expone el patrimonio material e inmaterial de la humanidad y su medio ambiente con fines de educación, estudio y recreo.

Durante 2021, el Centro de Artes Visuales/ Museo del Barro recibió 2.000 visitantes y puso en pie de igualdad las producciones estéticas de

comunidades indígenas, campesinas y urbanas del Paraguay.

• **Fundación Migliorisi. "Conservación, difusión y promoción del arte y el diseño".** (ODS 4) (ODS 10) (ODS 11)

La Fundación Migliorisi/Colecciones de Arte es una institución sin fines de lucro dedicada a la conservación, exposición y divulgación de obras de arte. Sus programas expositivos apuestan a contribuir con la escena artística local, así como a establecer diálogos e intercambios internacionales.

En 2021, con el apoyo de Itaú, el proyecto buscó generar un espacio de memoria sobre la trayectoria artística de Ricardo Migliorisi, en un marco de promoción del arte contemporáneo, a través de programas expositivos con acercamiento pedagógico dirigido a audiencias diversas. También trabajó en el fortalecimiento de las condiciones de conservación, exposición de acervos y gestión de programas.

El proyecto contó con 2.316 visitantes a lo largo del año.

• **Contar el Arte. Fundación TEXO. "Espacios de conversación para el arte".** (ODS 5) (ODS 10) (ODS 11)

"Contar el arte" es un programa de formación dirigido a profesionales de la comunicación, bloggers, comunicadoras visuales, creativos y gestores culturales, destinado a introducir conceptos fundamentales de las prácticas artísticas contemporáneas, con el objetivo de contribuir a ampliar la producción cultural en Paraguay.

Nos aliamos con la Fundación Texo para esta propuesta, buscando aumentar la conversación en torno al arte contemporáneo, generar audiencia que consuma arte y creatividad paraguaya, así como dejar un legado con entrevistas a referentes y materiales bibliográficos.

En 2021, este seminario virtual contó con la participación de unas 40 personas seleccionadas por las fundaciones Itaú y Texo. Por otra parte,

se realizaron entrevistas con representantes de diferentes ramas del arte contemporáneo, con público presente limitado, pero que fueron transmitidas en vivo. Un total de 150 personas participó de forma presencial y 239 usuarios en formato livestreaming. En los talleres participaron 429 personas y se alcanzó a 1.900 a través de redes sociales.

• **Centro Cultural del Lago. "Saliendo del molde".** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11)

Apoyamos el sostenimiento del Centro Cultural del Lago (CCDL), que promueve la cerámica de Areguá y constituye un espacio donde los artesanos y artistas de todo el país, pueden exponer y promocionar sus creaciones.

La misión principal de este centro es realizar exposiciones, venta y promoción del arte y la artesanía, apuntando al público local, al de otras ciudades y al público virtual. En 2021, se realizaron allí 7 exposiciones, 10 videos sobre el Patrimonio Cultural de Areguá, se lanzaron en Facebook 34 videos de ceramistas de las ciudades de Tobatí, Itá y Areguá y se realizó 1 lanzamiento de libro. El local recibió a aproximadamente 3.100 visitantes en todo el año.

• **Apoyo a la Manzana de la Rivera – Sociedad Filarmónica de Asunción – Centro Cultural de la Ciudad Carlos Colombino Manzana de la Rivera. "La cultura como un espacio vivo".** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 10)

El proyecto tiene como objetivo ofrecer un espacio generador de propuestas culturales abiertas a las iniciativas de la comunidad, ayudando al mantenimiento del espacio.

Esta iniciativa con la que nos involucramos, brinda un espacio ciudadano abierto a artistas, realizadores y a la ciudadanía en general, para encuentros culturales, recreativos y de reflexión, constituyendo un complejo cultural para público nacional e internacional.

En 2021 se realizaron allí 40 eventos, entre ellos exhibiciones artísticas, teatro y conciertos, a los cuales asistieron 5.448 espectadores.

Música

• **Suena Paraguay. Asociación Tierranuestra. "Potenciando liderazgos y comunidades ambientalmente activas".** (ODS 1) (ODS 4) (ODS 5) (ODS 6) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11) (ODS 12)

Con la Asociación Tierranuestra establecimos una alianza que contribuye a mejorar la calidad de vida de niños, niñas y jóvenes a través de la música, como instrumento motivador y transformador. En este contexto, el proyecto Suena Paraguay, del Programa Sonidos de la Tierra, busca potenciar liderazgos y comunidades ambientalmente activas mediante el poder transformador de la música.

En 2021, el proyecto fue implementado con el apoyo de la Fundación Itaú y tuvo presencia en 62 comunidades de 16 departamentos del Paraguay (Caaguazú, Ñeembucú, Paraguari, Cordillera, Caazapá, Misiones, Central, San Pedro, Presidente Hayes, Boquerón, Concepción, Amambay, Itapúa, Guairá, Alto Paraná y Canindeyú, además de capital). Así también, 19.844 personas fueron alcanzadas con actividades como: Escuelas de Liderazgo, Escuelas Comunitarias de Música, Escuela de Instructores de Música y participación comunitaria #SomosH20.

• **"Jeporeka" con Berta Rojas. "Espacios de aprendizaje musical".** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10)

Por medio de nuestra alianza con la concertista de guitarra Berta Rojas, el proyecto Jeporeka buscó reunir y apoyar a jóvenes artistas de la música paraguaya, y ponerlos en contacto con maestros que los motiven y guíen en la creación de nuevas obras.

Se formaron 10 equipos integrados por un compositor, un autor y un cantante, que trabajaron de manera conjunta en la creación y grabación de una nueva canción, estimulados y guiados por un plantel de destacados profesionales. Las canciones resultantes se plasmaron en una grabación de audio de primera calidad, para luego pasarlas al formato audiovisual.

El proyecto benefició a unas 30 personas, de las cuales 10 fueron participantes provenientes de distintas localidades: Asunción, Lambaré, Fernando de la Mora, Capiatá, Encarnación, Mbocayaty, Luque, Hohenau, Coronel Oviedo, San Lorenzo y Santa Rosa del Mbutuy. Además, tomaron parte 9 musicólogos, 6 docentes y 4 miembros externos del jurado.

• **Sociedad Filarmónica de Asunción. "Ampliando el alcance de la música orquesta".** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11)

Nuestra alianza con la Sociedad Filarmónica de Asunción permitió el acercamiento del arte musical a las personas, mediante conciertos en diferentes formatos en la ciudad de Asunción.

En 2021 la OSCA realizó 8 conciertos con un público total de 1.403 espectadores. Además, se realizaron otros 8 conciertos en el marco de los ciclos Cultura en los barrios: sinfonía divertida, con un total de 1.026 espectadores.

La Orquesta de Cámara Municipal de Asunción (OCMA), realizó 11 conciertos, con un total de 1.773 espectadores.

Las transmisiones a través de Facebook lograron un alcance total de 23.203 personas y un total de 13.968 reproducciones.

• **Tutoriales de Luthería. "La lutería, patrimonio intangible de cultura".** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 9) (ODS 11)

Nuestra alianza con la Escuela Taller Borja es un proyecto que promueve el empoderamiento de niñas de entre 11 a 15 años, a través de la lutería, en la ciudad de Luque, con la implementación de talleres de fabricación de requintos, master clases sobre nuevas técnicas del requinto, talleres de autoestima positiva, coaching en empoderamiento y talleres de ejecución del requinto, asegurando su transmisión intergeneracional en Paraguay.

Un total de 13 niñas fabricaron sus instrumentos con técnicas artesanales, participaron de las 10 clases de ejecución de requinto y formaron parte del taller de autoestima positiva y coaching. Unas 50 personas participaron de las clases en forma indirecta.

• **Cranea Música con Lucas Toriño. "Desarrollo profesional del sector musical".** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 9)

El proyecto Cranea Música contribuye al desarrollo profesional del sector musical regional, a través de charlas y propuestas artísticas. Busca instalar una experiencia diferenciada de formación digital, que apuesta por la capacitación, el desarrollo y la profesionalización de los protagonistas de la industria musical de Paraguay, con temáticas que involucren industria, gestión y modelos de asociación y agremiación.

En la tercera temporada del ciclo de formación virtual Cranea Música, se realizaron 4 talleres con 4 profesionales de Argentina, Chile, Colombia y Paraguay. Los mismos contaron con un total de 66 participantes de los siguientes países: Chile, Argentina, Colombia, Uruguay, Ecuador, España, Bolivia, Perú, México y República Dominicana. Estas actividades tuvieron un alcance de 8.984 cuentas en Instagram y de 10.940 en Facebook.

• **Sociedad Bach del Paraguay. Ciclo virtual de conciertos "Conozcamos a Bach".** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 11)

En alianza con la Sociedad Bach desarrollamos un ciclo virtual de conciertos denominado "Conozcamos a Bach", a través de los cuales se dieron a conocer las obras y la forma de vivir del músico y compositor Johann Sebastian Bach.

El director orquestal Diego Sánchez Haase realizó un análisis introductorio de la obra a ser interpretada, de forma amena y didáctica, para que sea de fácil comprensión para todo público.

Todo el ciclo del concierto tuvo un alcance estimado de 3.500 personas, de Asunción, Gran Asunción, Departamento Central, Guairá, Alto Paraná e Itapúa.

Arte escénico y cine

• **Creadores. Amamos Cine. "Un laboratorio de creación audiovisual".** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11)

Nuestra alianza con Creadores permitió contribuir a la formación audiovisual y dotar de herramientas de creación y motivación a los pobladores de las localidades beneficiadas, en los departamentos de Guairá, Caaguazú y Paraguarí.

El objetivo del proyecto es invitar a las personas a narrar audiovisualmente, utilizando los recursos disponibles con eficiencia, criterio y pensamiento crítico, y de esta manera aportar como creadores a sus comunidades. En este laboratorio se capacitaron 48 personas.

• **Taller Integral de Actuación (TIA). "Producción audiovisual al alcance de todos".** (ODS 1) (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10)

En el marco de nuestra alianza con el Taller Integral de Actuación (TIA), se desarrolló el proyecto Contar una Historia con el Celular, que proporcionó un espacio de formación y creación a jóvenes del Bañado de Asunción. Consistió en un taller en el cual se capacitó a los participantes para producir un material audiovisual sencillo, en el cual expresen lo que deseen contar sobre su entorno, realidad u otro tema, utilizando solamente los recursos que brindan los dispositivos celulares.

Participaron del taller un total de 17 personas y gracias a esta experiencia uno de los grupos ha logrado participar en un festival, motivándolos y dándoles nuevas oportunidades. Durante el proceso también entendieron al arte como un reflejo de su realidad y una denuncia, un lugar donde hablar y canalizar sus preocupaciones, además de aprender a verse y ver el mundo que los rodea, ejes que también los sitúan como potenciales ejecutores de cambio dentro de su comunidad.

• **Taller de narrativa cinematográfica.** "Cultura cinematográfica". (ODS 4) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11)

Dimos respaldo a un curso-taller de narrativa cinematográfica, que buscó capacitar y entrenar a escritores, directores, montajistas, actores y productores cinematográficos en la capacidad de escribir, poner en escena y analizar escenas cinematográficas de riqueza dramática y narrativa.

El taller brindó capacitación a 34 personas.

Más cerca que nunca

Ante las adversidades propias de un año con pandemia, que afectó todos los ámbitos de nuestra sociedad, estuvimos cerca acompañando a aliados y otras instituciones a través de acciones que posibilitaron la llegada a los sectores más vulnerables. (GRI 203-2) (GRI 413-1) (ODS 2.3)

• **Donación de muebles y equipos informáticos.** "Apoyo al fortalecimiento institucional".

En 2021, miembros del Consejo de la Fundación Itaú han realizado visitas in situ a escuelas públicas de la comunidad de Remansito, donde la organización aliada Enseña por Paraguay se encuentra trabajando en contextos menos favorecidos.

A través de una alianza con la empresa Diviserv S.A., realizamos el equipamiento de salas de informática, llegando así a 4 escuelas públicas de Remansito.

Por medio de esta acción logramos donar 30 equipos informáticos, además de 30 muebles pertenecientes al Banco Itaú, para apoyar el fortalecimiento de estas instituciones. Los beneficiarios de este proyecto fueron 1.172 niños y niñas de 5 a 12 años, de la comunidad de Remansito, en Villa Hayes.

Gestión ambiental interna



¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

La gestión ambiental interna es una prioridad para nosotros pues entendemos la importancia de conocer, gestionar y medir el impacto ambiental de nuestras actividades internas, y la presión que producimos sobre los recursos naturales, con miras a identificar oportunidades de un consumo más eficiente.

Es por ello que incorporamos criterios sociales y ambientales en nuestras actividades diarias, al

tomar decisiones sobre el negocio y al diseñar nuevas soluciones financieras. En este contexto, también participamos en diferentes instancias, donde junto con otras organizaciones y empresas, trabajamos para desarrollar espacios de formación y generar consciencia sobre temas relacionados a la conservación del medio ambiente. (GRI 102-5)

Política de Sustentabilidad

Nos regimos por directrices claras con respecto a la gestión medio ambiental de la empresa. Éstas se encuentran establecidas en nuestra Política de Sustentabilidad, que tiene como principales lineamientos:

- Apoyar mecanismos de mercado y políticas internas que promuevan el respeto al medio ambiente, a la calidad de vida y al mantenimiento de la biodiversidad.
- Mitigar los impactos ambientales directos de las operaciones del Banco.
- Promover la eficiencia en el consumo de energía y de los recursos naturales.
- Promover la gestión y destinación adecuada de los residuos y efluentes generados en las actividades internas.

Recolección selectiva y gestión de residuos

(GRI 306-1) (GRI 306-3) (ODS 11.6)

Entendemos la gestión de residuos como un proceso que inicia antes de que el material sea considerado propiamente como un residuo. Es por eso que promovemos el uso racional de los recursos, de manera a minimizar la generación de residuos. Este es un proceso continuo y dinámico, cuyo objetivo es reducir la producción de desechos y extender la vida útil de materiales a través del reciclaje, de modo a mitigar impactos derivados de nuestro consumo.

Recolección selectiva de residuos en edificios administrativos

Contamos con un procedimiento de recolección

selectiva y de gestión de residuos en nuestro edificio administrativo (Torre Itaú) en coordinación con la organización Gestión Ambiental (GEAM). Mediante la disposición de contenedores de residuos en el edificio, separamos los residuos en tres categorías: (i) papeles y cartones; (ii) otros reciclables, como plásticos y vidrios, y, (iii) residuos no reciclables y/o materiales orgánicos.

En la Torre Itaú, los residuos no reciclables y orgánicos son almacenados en un depósito de desechos ubicado dentro del edificio, para su posterior retiro por parte del servicio municipal. Este depósito cuenta con un sistema de refrigeración como una medida de salud y seguridad para el personal que manipula los residuos, que además ayuda a la conservación de los mismos.

Los materiales reciclables, son dispuestos en el mismo depósito, pero en compartimientos separados, y son trasladados periódicamente a las instalaciones de GEAM, donde, son clasificados y destinados a la comercialización y generación de ingresos para los trabajadores de esta organización, a través del programa Proclima²⁵.

Para asegurar el adecuado tratamiento de los residuos, así como un aprovechamiento eficiente de los materiales, se realizan capacitaciones sobre el funcionamiento y relevancia del proceso de recolección selectiva, dirigidas al público interno y al personal de las empresas proveedoras de servicios de aseo y limpieza en estos edificios. Además, se realizan verificaciones periódicas de papelería, para identificar la que ya no está vigente y destinarla al reciclaje. También se realizan revisiones en depósitos del banco para identificar mobiliarios y equipamientos en desuso, los cuales son reutilizados o donados, según el estado en el que se encuentren.

²⁵ El programa trabaja en el tratamiento de residuos con personas calificadas para estas tareas. Tiene el objetivo de mejorar la calidad de vida de los trabajadores mediante la concesión de beneficios y compensaciones a partir de los ingresos generados por la comercialización de materiales.

En esta misma línea, sistemáticamente se verifica si hay documentación confidencial no vigente, y de ser así se la ingresa al proceso de reciclaje, luego de ser destruida bajo un estricto control de seguridad de la información.

Ecopuntos

Adicionalmente a la colecta selectiva en edificios administrativos, hemos instalado ecopuntos en algunas sucursales de Asunción y del interior del país.

Un ecopunto es un lugar donde se ubica un contenedor de residuos con compartimentos separados, que permiten una disposición diferenciada de residuos, clasificada por tipo de material. Estos ecopuntos están instalados en áreas de las sucursales donde pueden ser accesibles y aprovechados, también, por personas que residen en la comunidad circundante. De esta manera, estos lugares funcionan como un punto de colecta selectiva de residuos, en un esfuerzo por promover la conciencia ciudadana sobre la importancia del reciclaje. Los materiales depositados en los ecopuntos son reaprovechados en otros procesos de producción.

Actualmente contamos con tres ecopuntos, ubicados en las sucursales de: Ciudad del Este, Encarnación y Villa Morra.

La gestión de instalación, recuperación y comercialización de estos residuos está a cargo de la empresa social Soluciones Ecológicas, que emplea, como recuperadores urbanos, a personas dedicadas al reciclaje, contribuyendo de esta manera con la mejora de sus condiciones de trabajo. Esta empresa entrena a los recuperadores y les brinda indumentaria de seguridad para la realización de tareas de retiro y pesaje de materiales.

Como resultado de la gestión de recolección selectiva de residuos, la organización GEAM y la empresa social Soluciones ecológicas, realizan reportes mensuales al banco, sobre los volúmenes de materiales recuperados, junto con el balance ambiental equivalente, de manera a hacer un seguimiento sobre el proceso de gestión de residuos en la empresa.

Como resultado de estas acciones, en 2021 se destinaron al reciclaje 1.144 kg de papeles y cartones y 266 kg de plásticos. En cuanto al impacto ambiental de las mismas, estimamos que solo con el reaprovechamiento de papeles y cartones evitamos la tala de 16 árboles, el consumo de 22.880 litros de agua y la emisión de 1,487 toneladas de CO₂.²⁶ (GRI 301-1) (ODS 8.4)(ODS 12.2 12.5)(ODS 3.9)

**Solo con el
reaprovechamiento
de papeles y
cartones evitamos
la tala de 16 árboles,
el consumo de
22.880 litros de agua
y la emisión de 1,487
toneladas de CO₂.**

Gestión de equipos electrónicos y mobiliario en desuso

(GRI 306-1) (GRI 306-3) (ODS 3.9) (ODS 11.6) (ODS 12.5)

Contamos con una política para la renovación de equipos informáticos que contempla el manejo de equipos obsoletos en la empresa. La misma establece que los equipos electrónicos e informáticos se retirarán de las oficinas por causas como el desgaste natural, la discontinuidad en la línea de producción del fabricante o la discontinuidad en la necesidad de mantener operativos los equipos. Así también, el valor contable residual del bien se considera como parte del criterio para discontinuar su uso.

Según se establece en esta política -y con la intención de extender la vida útil de los equipos- la primera alternativa que se toma en cuenta al decidir el retiro de equipos es la donación a organizaciones de la sociedad civil e instituciones educativas, para lo cual se realizan verificaciones digitales y físicas del estado de los mismos. Aquellos que resulten apropiados para la reutilización son entregados –en su mayoría- al proyecto PC Mochila de la Facultad Politécnica de Universidad Nacional de Asunción, donde se encargan del reacondicionamiento del hardware, la instalación de softwares libres y la entrega de equipos a instituciones educativas.

En 2021, se han entregado 135 ordenadores personales al programa PC Mochila, en concepto de donación. La reutilización de estos equipos evitó la generación de más 390 kg de residuos electrónicos en el año.

Además, a través de la Fundación Itaú se trabajó en alianza con las empresas proveedoras Diviserv y Núcleo S.A. y como resultado fueron entregados 30 juegos de equipos (monitor, teclado y mouse) a centros educativos de Remansito, lo que evitó la generación de 90 kg de residuos electrónicos. Adicionalmente se

donaron 30 juegos de escritorios y sillas.

Los equipos que no pueden destinarse a reutilización son cedidos a GEAM para la separación en partes, lo que posibilita la recuperación y aprovechamiento de materiales reciclables y comercializables. Los materiales cuya reutilización no es posible, así como los equipos que no son aptos para someterse al proceso de disposición en partes, son destruidos por compañías especializadas en procedimientos de gestión responsable de materiales peligrosos.

En 2021, 12 cajeros automáticos han pasado por este modelo de gestión de separación en partes para su reciclaje, lo que significó el recupero de 4.628 kg de metales y 22 kg de materiales electrónicos, para su reincorporación a un sistema funcional.

Como parte de la gestión de materiales en desuso, en la misma línea que la gestión de los equipos informáticos, posibilitamos la extensión de la vida útil de muebles en buenas condiciones, logrando al mismo tiempo apoyar programas sociales que involucren a poblaciones en situación de vulnerabilidad. La primera alternativa de tratamiento es la donación a organizaciones de la sociedad civil e instituciones educativas, para lo que se realizan verificaciones físicas del estado de los muebles. Aquellos que resulten apropiados para la reutilización, son destinados a donación. Estos mobiliarios normalmente acompañan a los equipos informáticos donados, para complementar la instalación de salas de informática. En 2021, 18 muebles fueron donados a una instalación del Ministerio de Salud Pública, dentro del Hospital Ingavi.

Materiales reaprovechados por recolección selectiva y gestión de equipos en desuso (GRI 306-4)

Materiales	Peso en kg
Papeles y cartones	1.144
Plásticos	266
Metales	4.628

Consumo de recursos

El consumo de energía eléctrica, combustibles y agua en edificios administrativos y sucursales del banco se registra mensualmente. A continuación, las operaciones que son monitoreadas para este registro y los niveles de consumo de 2021.

• Energía eléctrica

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

• Combustibles

Registramos el consumo de combustibles en los siguientes casos: i) traslados de colaboradores por cuestiones laborales (con vehículos propios o vehículos de la empresa); ii) trayectos del servicio de correspondencia interna en Asunción y Gran Asunción, y iii) el funcionamiento de generadores de energía.

• Agua

El agua consumida y utilizada en nuestros predios proviene del suministro público. Los niveles de consumo están expresados en litros a partir de un cálculo realizado con el valor monetario incluido en la facturación mensual por consumo en predios, excluyendo la porción que corresponde al servicio de alcantarillado sanitario. Tal y como sucede en el caso de la energía eléctrica, no se toma en cuenta el consumo en ciertos predios donde el servicio de suministro de agua potable forma parte del arrendamiento y no puede discriminarse y calcularse. (GRI 303-1) (GRI 303-3)

Recuperamos más de 6.000 kg de materiales destinados a reciclaje.



Energía 2021

4.460.493 kWh

(2020: 3.459.398 kWh)



Combustibles 2021

Gs. 60.070 mil litros

(2020: 76 mil litros)



Agua 2021

20.101 litros

(2020: 21 mil litros)

(GRI 302-1) (GRI 303-5)

Iniciativas de consumo eficiente

Desde hace años, en Itaú Paraguay implementamos varias iniciativas buscando hacer más eficiente el consumo de energía eléctrica, de combustibles y de papel. Las mismas continuaron vigentes durante el año 2021 y son las siguientes: (GRI 302-4) (ODS 7.3) (ODS 8.4) (ODS12.2 12.5)

Energía eléctrica

Iniciativa

Descripción

Sistema de climatización en Torre Itaú

Este predio, en el que se concentra el mayor porcentaje de colaboradores del banco, cuenta un sistema de climatización que garantiza un mayor ahorro energético, pues funciona mediante una tecnología de circulación de agua, en lugar de gases refrigerantes (chillers). Las fachadas están constituidas por un sistema denominado “muro cortina”, compuesto por doble vidriado hermético y paneles composite, que ofrecen mayor iluminación natural y menor radiación solar, conservando la temperatura y aislando los decibeles del exterior.

Apagado automático de luces

En predios administrativos, las luces y los equipos acondicionadores de aire se apagan automáticamente pasadas las 19:00 horas, durante los días laborales, salvo algunas excepciones previstas y en áreas ocupadas las 24 horas.

Servidores virtuales y CPU compartidas

Centralizamos ciertos servidores físicos en unidades virtuales para reducir el consumo de energía en los propios equipos y en los sistemas de refrigeración. También contamos con equipos informáticos que comparten unidades centrales de procesamiento con lo que se reduce la cantidad de aparatos que requieren de energía eléctrica.

Combustibles

Iniciativa

Reuniones por tele y video conferencias

Descripción

Nuestras salas de reuniones de sucursales y predios administrativos cuentan con equipos para teleconferencias, lo que reduce la necesidad de traslados entre un centro de operación y otro. Así también, todos los niveles de la Torre Itaú cuentan con equipos de video llamadas en las salas de reuniones, lo que permite establecer contactos y presentaciones con otras unidades del Holding y con Casa Matriz, sin necesidad de traslados por vía aérea. Este equipamiento reduce la cantidad de viajes en los que se consume combustible.

Debido a la pandemia, esto se amplió aún más en vista de las restricciones para la presencialidad y el hábito ya instalado de las reuniones virtuales se amplió incluso para compañeros de la misma área y local.

Papel

Iniciativa

Cambio de materiales en sobres de correspondencia

Descripción

Para ciertas correspondencias, se encuentran vigentes las siguientes medidas: i) uso de papel reciclado (antes papel de fibra nueva) para sobres de tarjetas de débitos (reimpresiones y renovaciones); ii) sobres de correspondencia con dimensiones reducidas y, iii) uso de sobres de papel de fácil degradación (antes bolsas plásticas) para la remisión de extractos de cuentas.

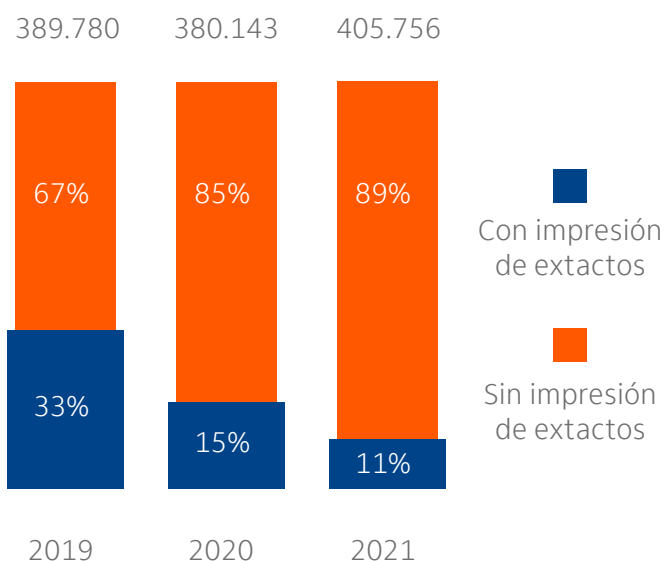
La utilización de materiales alternativos para el envío de correspondencias supuso un ahorro de 852 kilos de papel en 2021, lo que implicó que se evite talar 12 árboles, utilizar 17.000 litros de agua y emitir 1.108 toneladas de CO₂. Estas estimaciones se realizan comparando una producción a partir de fibras vírgenes (fibras de celulosa procedentes de madera).

Extractos digitales

Ofrecemos a los clientes la opción de enviarles extractos digitales de tarjetas de crédito, en lugar de extractos impresos. De esta manera optimizamos el uso de papel.

Al cierre del 2021, contabamos con 361.200 cuentas de tarjetas de créditos que no generaban extractos impresos, lo que representa el 89% del total de cuentas activas en el año (85% de cuentas en 2020).

Digitalización de extractos de cuentas de tarjetas de crédito²⁷



89% de cuentas de tarjetas de crédito con extractos digitales

Instalación de cajeros automáticos de depósito inmediato

Dentro de los esfuerzos por ampliar los servicios de autoatención para los clientes, los cuales les permiten realizar operaciones las 24 horas, hemos instalado 55 cajeros de depósito inmediato en sucursales de todo el país. A través de estos equipos, los clientes pueden realizar depósitos en efectivo con acreditación inmediata en sus cuentas. Esto permite mantener a estos cajeros automáticos con dinero en efectivo disponible para extracciones, lo cual reduce el consumo de combustible utilizado en el traslado de los vehículos encargados del suministro de efectivo.

Se calcula que, con esta tecnología, evitamos cinco operaciones de suministro de dinero por cada cajero mensualmente. Considerando, que, en promedio, cada traslado de un vehículo suministrador implica un recorrido de 15 km, con una emisión de 122 g de CO₂, estimamos que anualmente estamos evitando la emisión de 6.039 kg de CO₂ a la atmósfera.

Emisión y compensación de gases de efecto invernadero²⁸

(GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3) (ODS 3.9)
(ODS 12.4)

Calculamos las emisiones de gases de efecto invernadero basándonos en las métricas

de consumo que registramos. Para ello se consideran las métricas de consumo de combustibles tanto en vehículos de la flota de la empresa, como en vehículos propios de colaboradores, cuando se utilizan para fines laborales. También se tiene en cuenta el transporte interno de correspondencias para Asunción y Gran Asunción y el consumo de los generadores de electricidad ubicados en predios del banco. Además, se consideran los viajes realizados por colaboradores, tanto por vía aérea como terrestre. Adicionalmente, por motivos de trabajo se tiene en cuenta un relevamiento sobre la forma de transporte que utilizan los colaboradores en sus trayectos de ida y vuelta

²⁷ El total de cuentas excluye cuentas de tarjetas prepagas.

²⁸ Como signatario del Carbon Disclosure Project (CDP), Itaú Unibanco Holding S.A. divulga anualmente sus emisiones de gases de efecto invernadero. Para ello, construye un inventario considerando lineamientos de la metodología del GHG Protocol. Desde Itaú Paraguay, como unidad subsidiaria del Holding, medimos estas emisiones desde 2011.

hasta las oficinas (commuting), a partir del cual se calcula el combustible consumido en esos traslados. En cuanto al consumo de energía eléctrica, son consideradas todas las sucursales y predios administrativos con las exclusiones mencionadas en el apartado "Consumo de recursos". Sin embargo, como la energía eléctrica utilizada proviene de hidroeléctricas, no impacta en este cálculo.

Las emisiones están expresadas en toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO₂e), el cual representa la cantidad de los diferentes gases de efecto invernadero en términos de la cantidad de dióxido de carbono. Asimismo, las emisiones se presentan organizadas en alcances; en el Alcance 1 se incluyen las emisiones

directas relacionadas a las actividades internas de la empresa, el Alcance 2 contempla emisiones indirectas de la empresa (en nuestro caso, vinculadas a la energía adquirida) y el Alcance 3 reúne a las emisiones que tienen que ver con la cadena de producción.

Alcances y fuentes	2021
Alcance 1	84,52
Combustible en generadores	9,51
Combustible en vehículos flota Itaú	75,01
Alcance 2	-
Consumo de electricidad en predios del banco ²⁹	-
Alcance 3	50,39
Commuting (Traslados de colaboradores oficinas)	14,00
Traslado de colaboradores por cuestiones de trabajo	11,39
Transporte de correspondencia interna	25,00
Total	134,91

135
toneladas de CO₂e emitidas en 2021.

²⁹ El consumo de energía eléctrica no genera emisiones pues la energía que consumimos es producida de forma hidráulica (100% renovable)



Compensación de emisiones

El total de las emisiones producidas desde 2020 a 2021 en Itaú Paraguay, fueron compensadas desde nuestra casa matriz. Las emisiones del 2021 están previstas ser compensadas en 2022 por esta vía

Si bien no existen mecanismos oficiales de compensación en nuestro país, con la intención de contribuir de alguna manera con los esfuerzos de compensación, a partir de 2018, trabajamos con la Fundación Moisés Bertoni (quien administra y custodia la Reserva Natural del Bosque Mbaracayú), destinando recursos financieros para contribuir con la conservación de la reserva. (ODS 15.2)

En conjunto con la Fundación Moises Bertoni, a la fecha, se estima que la inversión realizada por el banco para la conservación de XXX hectáreas de la reserva podría permitir la compensación de 6.892 toneladas de CO2e emitidas desde 2011 hasta 2019.

Participación en mesas de trabajo

Mesa de Medio Ambiente del Pacto Global (ODS 8.4) (ODS 13.3)

Como miembros de la Red del Pacto Global en Paraguay, integramos la mesa temática de Medio Ambiente, trabajando principalmente con el ODS 12 "Producción y Consumo Responsable", el ODS 13 "Acción por el clima" y, transversalmente, con el ODS 17 "Alianzas para lograr los objetivos".

Entre las actividades realizadas en 2021 desde esta mesa de trabajo, se destacan las siguientes:

- Taller sobre Gestión de residuos: Para celebrar el día mundial del reciclaje, en el mes de mayo se realizó un taller sobre gestión de residuos con énfasis en reciclaje.
- Campaña "Sé un consumidor responsable": En junio, mes del ambiente, se desarrolló esta campaña para crear consciencia en la población

en general, acerca del consumo responsable y enseñar cómo, a través de acciones sencillas, se puede contribuir tanto desde el hogar como desde la oficina para la conservación de los recursos naturales.

- Capacitación sobre Huella de Carbono. A través de la ADEC se accedió a cupos del taller "Huella de Carbono", en el marco del XII Congreso Internacional de RSE y Sostenibilidad.

Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS) (ODS 8.4)

Participamos de la Mesa de Finanzas Sostenibles desde 2014, y a partir de 2018 lo hacemos como miembros plenos. En la MFS, en conjunto con otras instituciones bancarias del país y en alianza con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, se trabaja para promover la aplicación de buenas prácticas ambientales en la gestión interna de las empresas, así como en el análisis del riesgo y toma de decisiones basados en el potencial impacto ambiental de las operaciones que se financian.

Destacamos las siguientes actividades durante el año:

- Firma de alianzas estratégicas con organizaciones como la Confederación Alemana de Cooperativas y la Fundación Solidaridad Latinoamericana.
- Lanzamiento de la alianza público-privada de finanzas sostenibles del Paraguay.
- Mantenimiento de la herramienta Agroideal: ésta se construye de manera participativa, con el aporte de los actores involucrados e interesados en la producción ganadera desde una perspectiva de sostenibilidad. Para el desarrollo de la versión Paraguay, participan representantes de los sectores productivo, financiero, público y privado, academia, organizaciones de la sociedad civil y de la cooperación internacional.
- Organización del Cuarto Foro Internacional de Finanzas Sostenibles "Transformando retos en oportunidades".

Desafíos para 2022

En Itaú, tenemos la ambición de convertirnos en la mejor experiencia de soluciones financieras del Paraguay. Para esto durante 2022, trabajaremos con foco en los siguientes frentes y desafíos. (GRI 102-15)

Transformación y disrupción digital

- Expansión de nuestros productos digitales.
- Modernización de tecnología.
- Desarrollo de medios de pago.

Crecimiento y eficiencia

- Desarrollo de nuevos mercados y nichos.
- Aumento en la cantidad de clientes
- Crecimiento del portafolio de créditos.
- Automatización de procesos.

Experiencia del cliente

- Mejora de índices de NPS.
- Incorporación de la voz del cliente en procesos de mejora y desarrollo de nuevas soluciones.

Experiencia del colaborador

- Mejora de índice de NPS de colaboradores.
- Desarrollo de iniciativas de transformación cultural.
- Desarrollo de acciones de bienestar, clima laboral y diversidad.

Sustentabilidad

- Desarrollo de acciones dirigidas al público emprendedor.
- Disponibilidad de productos accesibles para nuevos públicos.
- Diseño de productos de financiación con impacto socio-ambiental positivo.

Índice de Contenidos GRI y ODS

Este apartado presenta, el índice de contenidos de los Estándares del GRI 2016 que fueron incluidos en este reporte de acuerdo a la opción Esencial. También han sido consideradas las actualizaciones en los temas Agua y Efluentes (2018), Salud y Seguridad en el Trabajo (2018), Fiscalidad (2019) y Residuos (2020). Asimismo, se incluye los indicadores del suplemento del sector financiero (versión GRI 4) y el cuadro "Objetivos de Desarrollo Sostenible" para hacer referencia a las informaciones vinculadas a los ODS. (GRI 102-55)

GRI 102 - Contenidos Generales

Indicador	Página/Respuesta
-----------	------------------

Perfil de la Organización

102-1	Nombre de la organización	Banco Itaú Paraguay S.A.
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	14,22,132
102-3	Ubicación de la sede central de la organización	Casa Matriz: Oliva 349 esquina Chile. Asunción, Paraguay. Sede Corporativa: Avda. Santa Teresa y Herminio Maldonado. Asunción, Paraguay.
102-4	Ubicación de las operaciones	Itaú Paraguay cuenta con centros de operación en Asunción y en los departamentos Alto Paraná, Boquerón, Caaguazú, Canindeyú, Central, Concepción, Encarnación, Guairá, Itapúa y Misiones.
102-5	Propiedad y forma jurídica	94
102-6	Mercados servidos	13, 19
102-7	Tamaño de la organización	14, 22, 83, 90, 93
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	101,102,104,105. La mayor porción de las actividades de la empresa es desarrollada por colaboradores con contratos directos con la empresa.
102-9	Cadena de suministro	146
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	En el año no se registraron cambios significativos en relación al capital, a la cadena de suministro o el relacionamiento con proveedores.
102-11	Principio o enfoque de precaución	63
102-12	Estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente a los que la organización esté suscrita o respalde.	69,152
102-13	Membresía a asociaciones.	153

Estrategia

102-14	Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad.	8
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	8, 18, 36, 39, 41, 49, 63, 66, 68, 81, 99, 124, 131, 140, 145, 150, 168, 179

Ética e Integridad

102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	15, 49
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	51, 54

Gobernanza

102-18	Estructura de gobierno	29
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	30
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales con el máximo órgano de gobierno.	No se han realizado procesos de consultas estructurados entre representantes del órgano superior de gobierno y los grupos de interés. Sí existen, naturalmente, encuentros y relacionamiento entre integrantes del Comité Ejecutivo y colaboradores, clientes, proveedores, representantes de instituciones gubernamentales y de organizaciones aliadas.
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	29, 32
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	30
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	3, 29
102-25	Conflictos de intereses	56
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	28
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	107
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	30, 114
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	68
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	68
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	68
102-32	"Comité o cargo encargados de la evaluación y aprobación formal del informe de sostenibilidad de la organización y de garantizar que se traten todos los temas materiales"	Dirección de Personas, Calidad de Servicios, Sustentabilidad y Marketing.
102-35	Políticas de remuneración	111
102-36	Proceso para determinar la remuneración	111

Participación de los Grupos de Interés

102-40	Lista de grupos de interés	39
102-41	Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva	111
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	39
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	40
102-44	Temas y preocupaciones señalados a través de la participación de grupos de interés	Como resultado relevante de las consultas con grupos de interés, los aspectos que obtuvieron las valoraciones más altas fueron: i) ética, valores y transparencia; ii) calidad de atención y satisfacción de clientes; iii) atracción, retención y desarrollo (colaboradores); iv) eficiencia y desempeño económico y; v) educación financiera.

Prácticas para la Elaboración de Informes

102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Los estados financieros y contables incluidos en este informe al igual que las otras informaciones se refieren en su totalidad a los resultados y operaciones de Banco Itaú Paraguay S.A.
102-46	Definición de los contenidos del informe y las Coberturas de los temas	39, 40, 41
102-47	Lista de temas materiales	41
102-48	Reexpresiones de información	No hubo reexpresiones de informaciones en el año.
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No hubo cambios sobre el alcance y la cobertura de los aspectos materiales en relación al reporte anterior.
102-50	Periodo objeto del informe	Enero a Diciembre de 2021.
102-51	Fecha del último informe	Publicación en Octubre de 2021 sobre la gestión de 2020.
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual.
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	4
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	4
102-55	Índice de contenidos GRI	181
102-56	Verificación externa	El documento no ha sido sometido a verificación externa.

GRI 200 - Contenidos Específicos Económicos

Indicador	Página/Respuesta	Omisión
-----------	------------------	---------

GRI 201- Desempeño Económico

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	81
103-2	Enfoque de gestión y componentes	81
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	70-72, 83
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	82
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Itaú no recibió, hasta la fecha, fondos del gobierno

GRI 202 - Presencia en el Mercado

202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	111
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	31

GRI 203 - Impactos Económicos Indirectos

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	150
103-2	Enfoque de gestión y componentes	140, 151
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Ver las secciones "Ciudadanía Corporativa" y "Gestión Ambiental".
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	155, 159, 161, 162, 167

GRI 204 - Prácticas de Adquisición

204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	146
-------	--	-----

GRI 205 - Anticorrupción

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	55-57
103-2	Enfoque de gestión y componentes	51, 54-57
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55-57
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	69
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	55
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se han identificado casos de corrupción.

GRI 206 - Competencia Desleal

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Consideramos que la existencia de competencia es esencial para que los clientes y consumidores puedan ejercer su derecho a la libre elección. No obstante, permanecemos atentos a dos tipos de prácticas en este sentido: la competencia desleal la cual recurre a artimañas para privilegiar a empresas en perjuicio de otras, y la formación de trusts o carteles que someten al mercado a operativas que perjudican a los compradores. Por esto actuamos en conformidad con los preceptos de libre competencia y respetamos la reputación y las opiniones de nuestra competencia.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	129
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No se han tenido acciones de este tipo en el año.

GRI 207 - Fiscalidad

207-1	Enfoque fiscal	93
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	93
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	93
207-4	Presentación de informes país por país	93

GRI 300 - Contenidos Específicos Ambientales

Indicador	Página/Respuesta	Omisión
-----------	------------------	---------

GRI 301 - Materiales

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	168
103-2	Enfoque de gestión y componentes	169, 173
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	173
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	170
301-2	Insumos reciclados utilizados	No se cuenta con un registro de materiales utilizados reciclados.

GRI 302 - Energía

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	168, 173
103-2	Enfoque de gestión y componentes	169, 173
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	173
302-1	Consumo energético dentro de la organización	172
302-4	Reducción del consumo energético	173

GRI 303 - Agua y Efluentes

303-1	Enfoque de gestión. Interacción con el agua como recurso compartido	172
303-3	Extracción de agua por fuentes	172
303-5	Consumo de agua	172

GRI 304 - Biodiversidad

304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	No contamos con centros de operaciones ubicados en áreas protegidas o no protegidas de gran valor para la biodiversidad.
--------------	---	--

GRI 305 - Emisiones

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	168, 175
103-2	Enfoque de gestión y componentes	169, 175
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	175
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	175
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	175
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	175

GRI 306 - Residuos

306-1	"Enfoque de gestión. Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos"	169, 171
306-3	Residuos generados	169, 171
306-4	Residuos no destinados a eliminación	171

GRI 307 - Cumplimiento Ambiental

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	168
103-2	Enfoque de gestión y componentes	169
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Ídem respuesta G4 DMA FS9 (Página 190).
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se han recibido sumarios ni multas relacionados a incumplimientos en materia socio-ambiental.

GRI 308 - Evaluación Ambiental de Proveedores

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	145, 147
103-2	Enfoque de gestión y componentes	145, 147, 149
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	149
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	En el año no se han evaluado nuevos proveedores con criterios ambientales.
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se han realizado verificaciones exhaustivas que permitan identificar impactos ambientales significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro.

GRI 400 - Contenidos Específicos Sociales

Indicador	Página/Respuesta	Omisión
-----------	------------------	---------

GRI 401 - Empleo

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	104, 122
103-2	Enfoque de gestión y componentes	104, 111
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	105
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personas	105, 106
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	111-113
401-3	Permiso parental	112

GRI 403 - Salud y Seguridad en el Trabajo

403-1	Enfoque de gestión. Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	99, 116
403-3	Enfoque de gestión. Servicios de salud en el trabajo	Todas las informaciones relacionadas a la salud de los trabajadores es gestionada únicamente por el área de Bienestar y Desarrollo de manera a mantener la confidencialidad de los datos.

GRI 403 - Salud y Seguridad en el Trabajo

403-4	Enfoque de gestión. Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	117
403-5	Enfoque de gestión. Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	No se han desarrollado espacios de formación específicos sobre temas relacionados a salud y seguridad en el trabajo. Sí se han tenido diversos espacios sobre temas de salud que se describen en la sección "Experiencias para vos"
403-6	Enfoque de gestión. Fomento de la salud de los trabajadores	La empresa contrata para sus funcionarios un seguro médico de alta complejidad, seguro médico de gastos mayores, seguro odontológico, servicio de auditoría médica, seguro de vida, y un seguro de accidentes personales. Adicionalmente, la empresa gestiona la realización de chequeos médicos con periodicidad anual para todos sus funcionarios. Asimismo, en el año se desarrollaron diversos espacios sobre temas de salud que se describen en la sección "Experiencias para vos"
403-9	Lesiones por accidente laboral	No se han registrado casos de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral ni casos de lesiones por accidente laboral. Tampoco tenemos identificadas funciones de los colaboradores que presentan un riesgo de lesión por potenciales accidentes laborales.
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	No se han registrado casos de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral ni casos de dolencias o enfermedades laborales. Tampoco tenemos identificadas posiciones que presenten un riesgo de dolencia o enfermedad.

GRI 404 - Formación y Enseñanza

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	99, 107, 114
103-2	Enfoque de gestión y componentes	99, 107, 114
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	107, 114, 122
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	110
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	107, 114
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	115

405 - Diversidad e Igualdad de Oportunidades

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	111
103-2	Enfoque de gestión y componentes	30, 51, 111, 119
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	31, 103, 111, 119, 122
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	31, 103

GRI 406 - No Discriminación

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	50, 152
103-2	Enfoque de gestión y componentes	30, 50, 51
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	122
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendida	53

GRI 407 - Libertad de Asociación y Negociación Colectiva

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	50, 145, 152
103-2	Enfoque de gestión y componentes	50, 51, 145, 148
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	122, 148
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No se han identificado operaciones y/o proveedores con casos en que el derecho de asociación y negociación estén en riesgo.

GRI 408 - Trabajo Infantil

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	50, 152, 153
103-2	Enfoque de gestión y componentes	50, 51, 148, 153
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	148, 153
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No se han identificado operaciones y/o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.

GRI 409 - Trabajo Forzoso u Obligatorio

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	50, 152
103-2	Enfoque de gestión y componentes	50, 51, 148
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	122, 148
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No se han identificado operaciones y/o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.

GRI 411 - Derechos de los Pueblos Indígenas

411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No se han tenido casos de este tipo en el año.
-------	---	--

GRI 412 - Evaluación de Derechos Humanos

412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Si bien no existen entrenamientos que incluyan explícitamente contenido sobre derechos humanos, la construcción del código de ética contempla nociones sobre los mismos en sus principios y directrices. Ver información de entrenamientos sobre el código de ética en la sección "Código de Ética".
-------	---	--

GRI 413 - Comunidades Locales

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	150
103-2	Enfoque de gestión y componentes	152, 153, 155, 159, 161, 162
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	151, 155, 159, 161, 162, 167

GRI 414 - Evaluación Social de Proveedores

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	145, 147
103-2	Enfoque de gestión y componentes	145, 147, 149
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	148, 149
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	En el año no se han evaluado nuevos proveedores con criterios sociales.
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se han realizado verificaciones exhaustivas que permitan identificar impactos sociales significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro.

415 - Política Pública

415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	El Banco no realiza contribuciones a partidos políticos.
--------------	--	--

416 - Salud y Seguridad de los Clientes

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	59, 128, 140
103-2	Enfoque de gestión y componentes	51, 59, 128
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	59, 129
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se han registrado casos de este tipo en el año.

GRI 417 - Marketing y Etiquetado

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	128
103-2	Enfoque de gestión y componentes	128
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	127, 129
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se han registrado casos de este tipo en el año.
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se han registrado casos de este tipo en el año.

GRI 418 - Privacidad del Cliente

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	59
103-2	Enfoque de gestión y componentes	51, 59
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	59

GRI 419 - Cumplimiento socioeconómico

419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se han registrado casos de este tipo en el año.
--------------	--	--

Suplemento del Sector Financiero

Indicador	Página/Respuesta
-----------	------------------

Sectorial - Portafolio de Productos

G4 DMA	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocios. (Anteriormente FS1)	74, 151, 169
G4 DMA	Procedimientos para evaluación y clasificación de riesgos ambientales y sociales de las líneas de negocio. (Anteriormente FS2)	74
G4 DMA	Proceso para el monitoreo de implementación, por parte del cliente, del cumplimiento de exigencias ambientales y sociales incluidas en contratos o transacciones. (Anteriormente FS3)	74
G4 DMA	Procesos para mejorar la competencia del personal en la implantación de las políticas y procedimientos ambientales y sociales aplicados en las líneas de negocios. (Anteriormente FS4)	79

Sectorial - Portafolio de Productos

G4 DMA	Interacción con los clientes/inversionistas/aliados comerciales en relación a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales. (Anteriormente FS5)	74
G4 FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (Ej. Micro/pequeña y mediana/grande) y el sector de actividad	89
G4 FS7	Valor monetario de los productos y servicios creados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio, divididos por finalidades	139
G4 FS8	Valor monetario de los productos y servicios creados para proporcionar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio, divididos por finalidad	No registrado aún.

Sectorial - Auditoría

G4 DMA	Amplitud y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de políticas ambientales y sociales, y procedimientos de evaluación de riesgos. (Anteriormente FS9)	Desde el Área de Auditoría Interna del Banco, el programa de trabajo incluye la revisión de la Política y Procedimientos de Gestión de Riesgo Socio-ambiental en lo que respecta a la gestión del área de Riesgo Socio-ambiental y a los procesos de Créditos Corporativos de operaciones evaluadas.
---------------	--	--

Sectorial - Control Accionario Activo

G4 FS10	Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medio ambientales y sociales	75
G4 FS11	Porcentaje de activos sujetos a orden ambiental o social positivo y negativo	No registrado aún.
G4 DMA	Políticas de voto aplicadas a cuestiones ambientales o sociales para participaciones en las cuales la organización declarante tiene derecho a acciones con voto o consejos en la votación. (Anteriormente FS12)	No registrado aún.

Sectorial - Comunidades Locales

G4 FS13	Puntos de acceso en áreas poco pobladas o en desventaja económica, por tipo.	Información no registrada para el periodo 2021.
G4 FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas con discapacidad	Se ha instalado un cajero automático, en la Sede de la SENADIS de Fernando de la Mora, con adecuaciones de acceso en infraestructura para personas usuarias de sillas de ruedas.

Sectorial - Etiquetado de Productos y Servicios

G4 FS15	Políticas para el buen desarrollo y venta de productos y servicios financieros	74, 108, 125, 128
G4 FS16	Iniciativas para mejorar la educación financiera, por tipo de beneficiario	141 - 143

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Objetivos	Página/Respuesta
ODS 1 Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo	111, 141-143, 159, 160, 163, 165, 166
ODS 2 Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible	152, 153, 155, 159, 161, 162, 167
ODS 3 Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	112, 160, 161, 170, 171, 175
ODS 4 Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	107, 110, 154, 155, 159, 160-162, 165-167
ODS 5 Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	29, 30, 50, 51, 101, 103, 104, 110-112, 115, 119, 120, 128, 153, 159, 160, 162-166
ODS 6 Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos	165
ODS 7 Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos	173
ODS 8 Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos	19, 50, 51, 54, 74, 104, 110-112, 115, 116, 118, 144, 148, 152, 153, 155, 170, 173, 177, 122, 159-167
ODS 9 Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación	19, 74, 139, 161, 162, 165, 166
ODS 10 Reducir la desigualdad en y entre los países	74, 104, 119, 128, 151, 154, 159-167
ODS 11 Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles	80, 159-167, 169, 171
ODS 12 Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles	165, 170, 171, 175
ODS 13 Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	159, 177
ODS 14 Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible	N/A
ODS 15 Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica	74, 177
ODS 16 Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles	15, 30, 39, 47, 51, 54-57, 63, 69, 153
ODS 17 Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible	152, 153, 154, 159, 160, 162, 177

Principios del Pacto Global

Principios	Página/Respuesta
Principio 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados internacionalmente.	50, 53, 147, 152, 153, 188
Principio 2 Evitar verse involucrados en abusos de los Derechos Humanos.	147, 152, 153, 188
Principio 3 Apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	50, 147, 188
Principio 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.	50, 147, 188
Principio 5 Apoyar la abolición del trabajo infantil.	50, 147, 152, 188
Principio 6 Apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	50, 53, 147, 104, 186, 187
Principio 7 Apoyar la aplicación de un enfoque preventivo frente a los retos ambientales.	74, 128, 165, 169, 177
Principio 8 Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	74, 169, 171, 172, 173, 175, 176
Principio 9 Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.	177
Principio 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas el soborno y la extorsión.	55-57

Reporte de Sustentabilidad 2021. Itaú Paraguay

Coordinación general

Dirección de Personas, Calidad de Servicio, Marketing y Sustentabilidad.

Coordinación de colecta de datos y redacción

Coordinación de Sustentabilidad

Diseño gráfico e ilustraciones

Graph&co. Comunicación Estratégica.

Asunción, Paraguay

Julio, 2022

2022® Todos los derechos reservados.

Este documento es de propiedad de Banco Itaú Paraguay S.A. No tiene fines de lucro, por lo tanto, no puede ser comercializado en el Paraguay ni en el extranjero. Su contenido puede ser utilizado siempre que se cite la fuente.

