

Reporte de Sustentabilidad 2022



Banco Itaú Paraguay S.A.



contenido

y ODS



CONTEXTO

1

1. Contexto

Sobre este Reporte

En línea con nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, 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 2022.

Este documento nos permite compartir públicamente informaciones sobre nuestro desempeño social, ambiental y económico, así como sobre nuestras prácticas de gobierno. 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.

El reporte fue construido en conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), por lo que se ofrece un índice detallado sobre los indicadores de esta metodología de construcción de memorias de sostenibilidad, en la sección Índice de Contenidos GRI y ODS. Como signatarios del Pacto Global de las Naciones Unidas, a lo largo del contenido del reporte se indica a qué Objetivos de Desarrollo Sostenible se refiere la información.

En esta edición presentamos una versión revisada de los temas materiales, resultado de un relevamiento con determinados grupos de interés. Esa consulta nos permitió conocer su percepción sobre la relevancia de estos temas de manera a repriorizarlos, así como identificar nuevos asuntos considerados relevantes para una gestión adecuada de impactos y oportunidades económicas y socioambientales del banco. Los resultados de este proceso pueden encontrarse en la sección “Materialidad de los temas”.

Este reporte -así como las ediciones de años anteriores- se encuentra disponible en www.itaupy.com.py/Paginas/sobreitau_informes

¿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. (Contenido 2-3)

Mensaje del CEO

(Contenido 2-22)



Con gran satisfacción presentamos el Reporte de Sustentabilidad 2022 de Banco Itaú Paraguay S.A., el cual nos permite hacer públicos, resultados e informaciones sobre las operaciones y las formas de gestión del banco en el relacionamiento con grupos de interés. Esto, en línea con las prioridades estratégicas de nuestro negocio y guiados por la agenda de sostenibilidad definida por nuestros Compromisos de Impacto Positivo.

El desafío de mejorar constantemente las soluciones que ofrecemos a nuestros clientes nos exige estar permanentemente atentos a sus necesidades y al resultado de sus interacciones con nuestros canales físicos y digitales, al igual que a sus experiencias con nuestros productos y servicios. En este sentido, colaboradores de diferentes áreas del banco escucharon activamente a más de 3.600 clientes en contactos personalizados que tenían como objetivo incorporar la voz del cliente a nuestros esfuerzos de mejora continua. En cuanto a las mediciones de fidelidad de los clientes, mediante la metodología Net Promoter Score, culminamos el año con un nivel de 76 puntos para clientes de la Banca Personal y de 73 puntos para clientes de la Banca de Empresas, siendo resultados considerados de excelencia y de calidad, respectivamente, según las escalas definidas por la metodología. En ambos casos, mejoramos los niveles alcanzados en el año 2021. Así también, se dio continuidad a la iniciativa Itaú Lab de la

cual participaron más de 70 clientes en procesos de encuestas, testeos y validaciones sobre el funcionamiento de nuestras soluciones digitales.

Como uno de los esfuerzos principales para fortalecer la centralidad de nuestros equipos en la experiencia del cliente, en 2022 iniciamos un proceso de transformación de nuestra organización. Esto se dio mediante el establecimiento de dos grandes comunidades que operan bajo la metodología ágil de trabajo, en iniciativas y proyectos dirigidos a mejorar la experiencia de clientes personas físicas. De esta manera, la comunidad “Descubrir al banco e iniciar relación” tiene por objetivo mejorar los procesos de contratación de productos y servicios y desarrollar propuestas de valor acorde a las necesidades de los clientes, al mismo tiempo de acompañar al cliente en el uso de productos para su mejor provecho. Por otro lado, la comunidad “Solucionar necesidades del día a día” tiene por objetivo brindar la mejor experiencia al cliente en las transacciones e interacciones del día a día con foco en operaciones de transferencias locales e internacionales y en facilidades de pago.

Con relación al uso de plataformas digitales, al término de 2022, más de 235 mil clientes personas físicas y un 85% del total de clientes personas jurídicas, utilizaron al menos uno de los canales digitales disponibles. En el año, se realizó un 45% más de transacciones

en comparación al año anterior, siendo las transferencias bancarias por medios digitales las que registraron el mayor aumento en cantidad con relación a 2021 (56% de aumento).

A través de nuestras iniciativas de educación financiera, alcanzamos a más de 2.000 clientes pago de salario, con charlas sobre salud financiera. Así también, en alianza con MasterCard, implementamos la plataforma TodasConectadas que ofreció cursos para fomentar la formación de mujeres emprendedoras y soluciones como la posibilidad de ofertar sus productos en Tienda Naranja con condiciones preferenciales. Para continuar acompañando al ecosistema de emprendimientos, en el año desarrollamos la segunda edición del programa de fortalecimiento para emprendedores Itaú Transforma, permitiendo que 50 emprendimientos de diferentes rubros pasen por un proceso de formación con más de 50 horas de entrenamiento. En el año, concedimos microcréditos por valor de Gs. 389.400 millones a 15.000 comercios dedicados a la comercialización de saldo de telefonía, billeteaje electrónico y giros. Por último, en cuanto al desarrollo de soluciones de pago para nuevos nichos de mercado, en el segundo semestre del año hemos iniciado un piloto para la implementación del producto PIK; una solución dirigida a micro y pequeños comercios que brinda la posibilidad de realizar cobros mediante tarjetas de crédito, débito y prepagas y el control de movimientos mediante aplicaciones para el celular.

Sobre el desempeño económico de Banco Itaú Paraguay, en 2022 nuestras operaciones lograron generar un valor económico de Gs. 1.935.673 millones, de los cuales el 46% fue distribuido entre remuneraciones para colaboradores, pago a proveedores, pago de impuestos y la inversión social privada de la empresa. En cuanto al crecimiento de nuestros negocios, Itaú registró un aumento del 5,3% en depósitos (con relación al resultado en 2021), superior al aumento de 3,2% del sistema financiero, lo que nos mantuvo en la primera posición en la cuota de mercado sobre esta partida. Así también, experimentamos un crecimiento de 11% en préstamos, manteniendo

la segunda posición de la cuota en el mercado. Al respecto del índice de eficiencia, obtuvimos una mejora de 2,7 p.p. en comparación al resultado de 2021. Así también mantuvimos el primer lugar en el sistema en cuanto al nivel de utilidades alcanzado en el año, con un crecimiento de 21% en comparación al año anterior.

En cuanto a la gestión de nuestro público interno, se brindaron más de 16.000 horas de entrenamiento para colaboradores, el 100% de los funcionarios fueron evaluados en su desempeño y el 50% de los cargos de gestión estuvieron ocupados por mujeres. En la construcción de nuestra cultura organizacional, en el año lanzamos la Cultura Itubers, la cual orienta nuestras relaciones con foco en la ética, los resultados, la diversidad y la centralidad en el cliente. Nuestros avances en el desafío de ofrecer un excelente ambiente de trabajo a nuestros colaboradores fueron monitoreados a través de distintas encuestas, como la del Great Place to Work Institute, para la cual alcanzamos un resultado de satisfacción general de 89%, mejorando así el nivel obtenido en 2021.

Reconocemos nuestro rol como entidad financiera en cuanto al impacto potencial de las operaciones que financiamos. Por esto contamos con un proceso de análisis de riesgo socio-ambiental en operaciones de crédito, a través del cual categorizamos a más de 1.900 clientes en el año de acuerdo a su nivel de riesgo. A su vez, establecimos más de 70 planes de acción con aquellos identificados como de riesgo socio-ambiental alto (6,8% del total categorizado).

Sobre nuestra gestión interna, en el año recuperamos más 3.200 kilos de residuos generados en nuestros predios los cuales fueron destinados a reciclaje. Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero para el alcance 1 llegaron a 303 toneladas de CO₂e y fueron compensadas por nuestra Casa Matriz. En el relacionamiento con proveedores, en 2022, tuvimos 551 proveedores activos. En total se realizaron pagos por valor de Gs. 506.445 millones de los cuales el 97% fue destinado a proveedores locales.

Desde iniciativas y proyectos del Banco y la Fundación Itaú, en el año logramos alcanzar a más de 66.300 personas de 16 departamentos del país. Esto fue posible mediante el trabajo coordinado y las alianzas con diferentes organizaciones y a través de una inversión social privada de Gs. 9.331 millones.

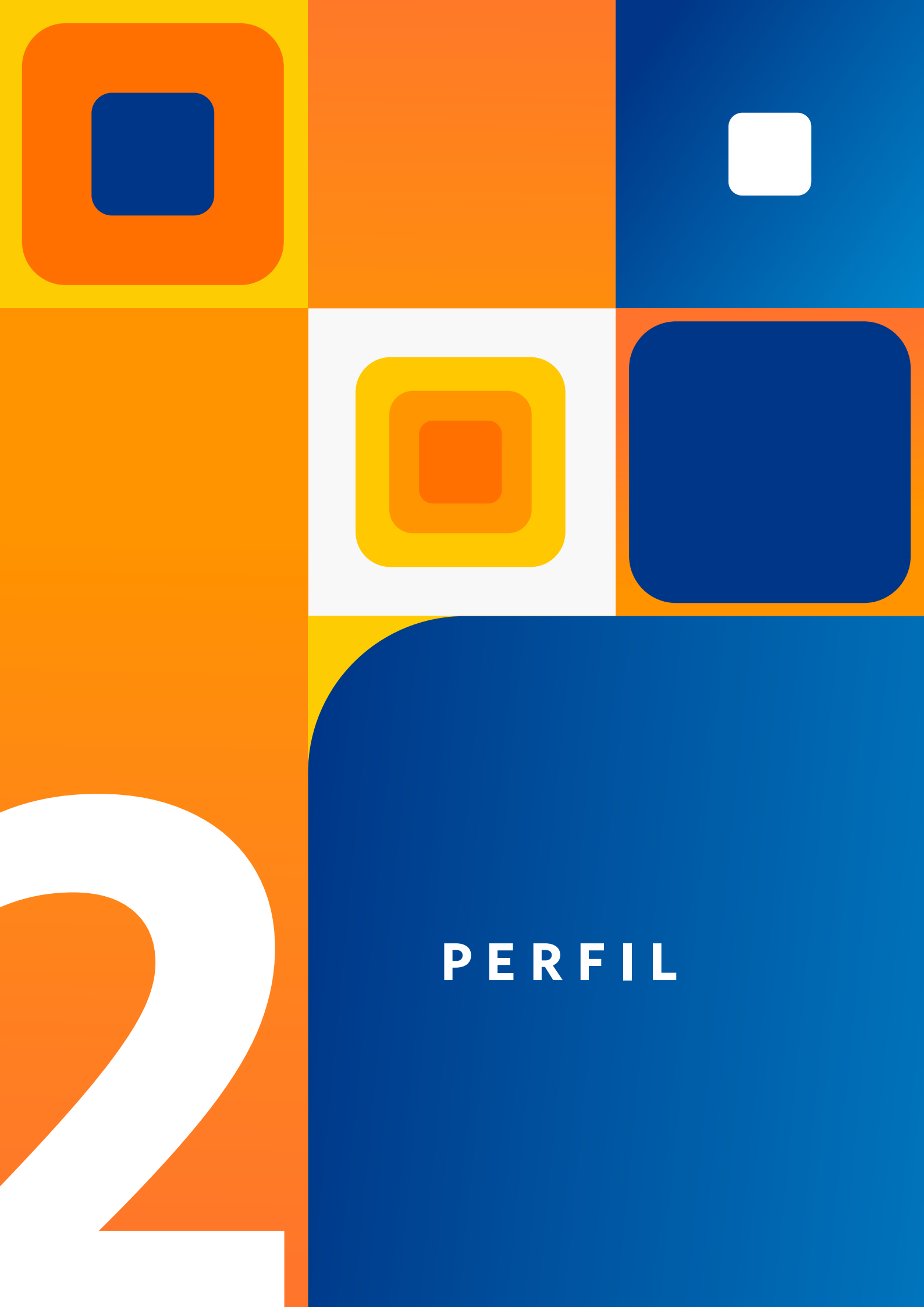
Guiados por nuestra visión de ser el banco líder en performance sustentable y satisfacción de los clientes, en 2023 continuaremos trabajando para acompañar el desarrollo de nuestros equipos quienes hacen posible la transformación y el desafío de mejorar permanentemente la experiencia de nuestros clientes, atendiendo responsablemente el impacto que nuestras operaciones y negocios generan en las personas y en el medioambiente.

Buena lectura.

José Britez

CEO

Banco Itaú Paraguay S.A.



2

PERFIL

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



**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 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 de dinero.

Actualmente brindamos atención personal en 28 sucursales de servicios completos, 6 espacios Personal Bank, 9 Centros de Atención al Cliente y 64 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 iD

Gs. 1.935.673 MM valor económico generado
Gs. 896.423 valor económico distribuido

Gs. 857.070 MM lucro líquido
Gs. 28.863.447 MM activos totales
Gs. 16.201.246 MM préstamos totales
2,02% de índice de morosidad



1.206 colaboradores
50% de cargos de gestión ocupados por mujeres
16.776 horas de entrenamiento para colaboradores

550 mil clientes
Más de 100 puestos de atención física
22 mil clientes en Agencia digital
235 mil clientes personas físicas utilizando canales digitales
85% de clientes personas jurídicas utilizando canales digitales



97% del total de pago a proveedores destinado a empresas locales (Total **Gs. 506.446 MM**)



Más de 66.300 personas de 16 departamentos del país alcanzadas por iniciativas sociales
Gs. 9.331 MM de inversión social privada
Más de 80 iniciativas socio-ambientales impulsadas desde el Banco y la Fundación Itaú.

3.200 kg de materiales recuperados destinados a reciclaje

Reconocimientos recibidos en 2022

- **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.
- **Best Trade Finance Provider** por la Revista Global Finance.
- **eCommerce Awards Paraguay** en la categoría Servicios Financieros y Banca Online.
- **Premio Prestigio** Categoría Bancos por el Diario 5 días.
- **Premio Empleador del Año**, categoría bancos por el Diario 5 Días.
- **Segunda Mejor Empresa para Trabajar en Paraguay** por Great Place to Work.
- **Segunda Mejor Empresa para Trabajar en Paraguay** para Mujeres por Great Place to Work.
- **Segunda Mejor Empresa para Trabajar en Paraguay para Millennials** por Great Place to Work.

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. (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 a dónde queremos llegar y nuestra cultura organizacional guía la forma en la que gestionamos nuestros negocios, nuestras estrategias y nuestras relaciones.

Nuestra cultura

“**Cultura Itubers**” es la denominación que damos a la nueva cultura organizacional que impulsamos entre nuestros colaboradores y que fue lanzada en 2022.

Esta cultura refleja los valores esenciales que guían nuestro comportamiento y actitudes y que nos llevarán a alcanzar nuestro propósito y visión.

Los valores la Cultura Itubers son difundidos entre el público interno a través de diferentes herramientas y medios, como la inducción corporativa de nuevos colaboradores, campañas de comunicación y la evaluación de desempeño de colaboradores, entre otros canales.



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. Por eso invertimos en estos ámbitos y trabajamos por ellos 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 objetivos estratégicos en línea con nuestra Casa Matriz. Estos objetivos son: experiencia del cliente, experiencia del colaborador, rentabilización sostenible y crecimiento del negocio.

Los aspectos relacionados con la gobernanza y la sustentabilidad son componentes fundamentales y transversales a estos frentes estratégicos. 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 objetivo estratégico:

Experiencia del cliente

“Ser la experiencia financiera, física y digital, que encanta a los clientes”

Experiencia del colaborador

“Ser una empresa aspiracional por sus valores y propósito”

Rentabilización sostenible

“Garantizar la rentabilidad de largo plazo contribuyendo al mejoramiento de la sociedad”

Crecimiento del negocio

“Conquistar nuevos clientes y negocios liderando la transformación del mercado”

Segmentos de negocio (GRI 102-6)

Nuestro negocio se estructura en dos grandes bancas comerciales y seis 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 Personal Bank tienen a su disposición espacios físicos exclusivos para la realización de operaciones y para el relacionamiento con sus gerentes de cuenta. Asimismo, acceden a productos premium, soluciones de cuentas y otros beneficios desarrollados para este segmento, con la intención de ofrecerle una experiencia única y diferenciada. En 2022 tuvimos seis espacios Personal Bank ubicados en las sucursales de Ciudad del Este, Encarnación, España, Casa Matriz, Santa Teresa y Villa Morra.

Además, en el año fué habilitada una Agencia Digital exclusivamente para clientes del segmento Personal Bank.

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 o grupos multinacionales dedicados a la actividad comercial y de servicios. Abarca 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 contamos 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 a 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, 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. También abarca 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, maíz, trigo y arroz; y para ciclos productivos de cría, invernada 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, contamos 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.

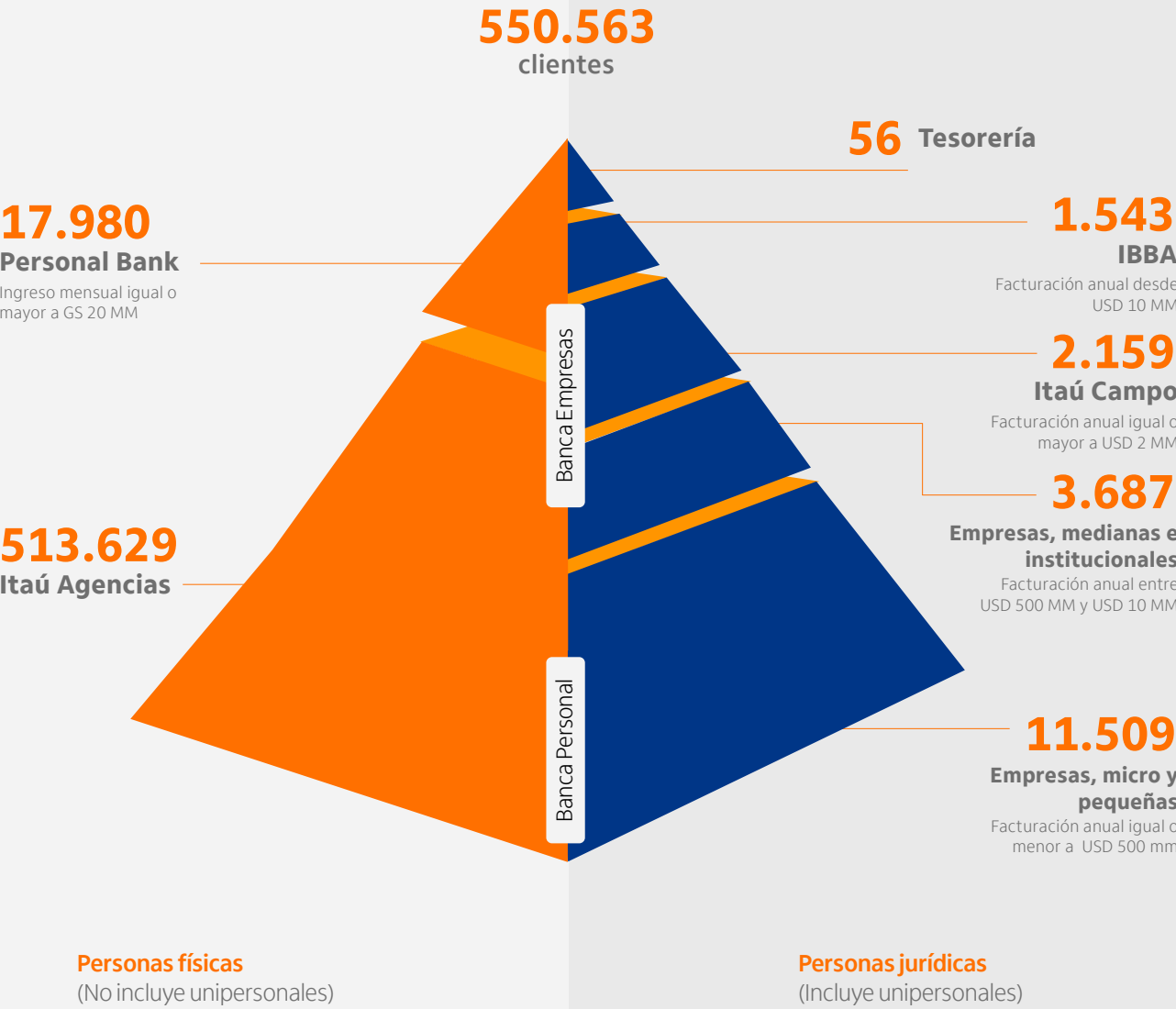
Dentro de su oferta de productos y servicios, se destacan los créditos bilaterales y sindicados, las operaciones de derivados de monedas, financiación de proyectos de inversión y la estructuración de deuda en el mercado de capitales local e internacional. Además, brinda asesoría en operaciones de renta 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: gestionar los riesgos de mercado (incluido el riesgo de tasas de interés e inflación) y de liquidez del banco; optimizar la estructura de fondeo y asignar precios de transferencia en los productos que gestiona para los canales de negocios; gestionar la relación con contrapartes de instituciones financieras nacionales e internacionales; y distribuir la venta de productos financieros -tales como operaciones de cambio de monedas, derivados e intermediación financiera- a todos los segmentos de clientes. Nuestra Tesorería Institucional está conformada por las dependencias de: Banking, Trading, Sales y Banca Corresponsal.

Mapa de clientes



Productos y servicios (Contenido 2-6)

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 para la vivienda

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 2022, el banco tuvo un 30,4% de la cuota de mercado para este tipo de préstamos, según datos del Banco Central del Paraguay.

Igualmente otorgamos préstamos a sola firma con tasas preferenciales a plazos de hasta 60 meses destinados a refacciones, terminaciones y ampliaciones de viviendas.

Desde el área de Alianzas Patrimoniales, en el año hemos concretado 212 convenios con las principales desarrolladoras inmobiliarias del país, con la intención de ofrecer a nuestros clientes una diversidad de soluciones acordes a sus necesidades. Contamos con el sitio web www.micasa.itaui.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. En el marco del convenio que mantenemos con el Ministerio de Urbanismo, Vivienda y Hábitat (MUVH), que

tiene por objetivo que más familias paraguayas puedan acceder a su primera vivienda a través del crédito, adecuamos nuestros procesos para lograr realizar el desembolso de préstamos a nuestros clientes en un único momento considerando la porción financiada por Itaú y aquella financiada por el MUVH, a través de la AFD. En 2022, a partir de este convenio, se concedieron préstamos por un valor de Gs. 8.357.150.000.

En 2022, se otorgaron 2.842 préstamos para la vivienda, destinados a compra, construcción y refacción, por un valor de Gs. 555.164 millones. Los valores incluyen préstamos desembolsados dentro del segmento Agencias, Personal Bank y EMP4 dentro del segmento Empresas.

2.842

préstamos para viviendas concedidos por
Gs. 555.164 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 2022 se establecieron 15 convenios. Asimismo, dentro de estos se han renovado convenios para la financiación de vehículos híbridos y 100% eléctricos, los cuales permiten reducir el impacto negativo en el medioambiente.

Durante 2022, se trabajó en el desarrollo de un portal web exclusivo para la compra de vehículos en el cual los clientes podrán consultar planes de financiación disponibles, conocer promociones con concesionarias, y realizar simulaciones del cálculo de cuotas de préstamos Mi Auto. El lanzamiento del portal está previsto para el segundo semestre de 2023.

En 2022, se otorgaron 3.212 préstamos para financiar la compra de vehículos por un total de Gs. 352.793 millones. Los valores incluyen préstamos desembolsados dentro del segmento Agencias, Personal Bank y EMP4 dentro del segmento Empresas.

3.212

préstamos Mi Auto concedidos por
352.793 MM.

Préstamo pre-aprobado

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 2022 se contrataron 75.764 préstamos preaprobados, por alrededor de Gs. 610.389 millones en forma automática, en el momento y sin ningún trámite adicional. Los valores incluyen préstamos desembolsados dentro del segmento Agencias, Personal Bank y EMP4 dentro del segmento Empresas.

75 mil

préstamos preaprobados concedidos por
Gs. 610.389 MM.

Tarjetas de crédito y prepagas

Somos líderes en el mercado de tarjetas de crédito, con una participación, al cierre de 2022, del 48% en la cartera de consumo local. Concluimos el año con un volumen total de Gs. 1.368.431 millones y en cuanto a la cantidad de tarjetas emitidas, mantenemos el primer lugar con 335.184 cuentas de tarjetas de crédito, lo que representa un crecimiento anual de 10% en comparación con el 2021.

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 también, 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.

335 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 puede acceder 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 2022, contábamos con más de 97.810 cuentas corrientes y más de

261.370 cajas de ahorro activas.

97 mil

cuentas corrientes y

261 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 2022, se encontraban activas 52.647 cuentas de ahorros programados correspondientes a 40.740 clientes por un valor de Gs. 251.314 MM.

52,6 mil

ahorros programados
activos por **251.314 MM**



Certificados de depósitos de ahorro

Estos certificados de ahorro se encuentran disponibles para clientes de ambas bancas y pueden ser de variados montos en guaraníes o dólares, con diferentes tasas y 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.

Al cierre del 2022, se encontraban activos 5.464 certificados de depósito de ahorro pertenecientes a 3.337 clientes por un valor de Gs. 2,7 billones.

5.464

certificados de depósito
de ahorro por Gs. 2,7 billones



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 hogar, coberturas de accidentes personales para empleados, vehículos, flotas de vehículos, seguros para instalaciones de la empresa y maquinarias se encuentran disponibles tanto para la Banca Personal como para la Banca de Empresas.

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).

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. Además, las empresas pueden 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 conseguimos incluir a más personas en el sector bancario. Terminamos el año 2022 con 3.352 empresas activas en este servicio, acreditando mensualmente a más de 195.843 colaboradores.

Pago a proveedores

El servicio consiste en el procesamiento automatizado de pagos a proveedores de los clientes, de acuerdo con las indicaciones dadas al banco. Estos pagos pueden realizarse al día (online) o programarse para hacerse 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 2022 se procesaron más de 430.000 transacciones de pago a proveedores, por parte de 583 clientes. Estos pagos ascendieron a un valor total de 12 billones de guaraníes*.

Pago de servicios

Desde nuestros canales digitales (App y 24 horas en Internet), los clientes personas físicas y empresas tienen la posibilidad de realizar

más de 1.100 diferentes pagos de servicios públicos y privados (100 nuevos servicios agregados en 2022). Los estados de los pagos procesados pueden consultarse en línea desde el nuevo historial de pagos, además, se pueden seleccionar como favoritos aquellos servicios más utilizados, permitiendo así una búsqueda más rápida. Asimismo, la funcionalidad de recordatorio de pagos permite al cliente agendar notificaciones de pagos futuros.

Cerramos el año 2022 con 6,7 millones de transacciones, representando un aumento del 46% respecto al año anterior.

Operaciones aduaneras

Esta solución se encuentra disponible en canales digitales (24 horas Negocios y App Itaú Negocios para clientes PJ) 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 2022, 11.979 clientes empresas realizaron 2.825.856 transferencias por un valor de 134 billones de guaraníes*.

Transferencias al exterior

El servicio de transferencias al exterior, disponible en canales digitales (24 horas Negocios y App Itaú Negocios para clientes PJ), ofrece la comodidad de realizar transferencias bancarias a otros países desde el hogar u oficina, sin necesidad de presentar documentaciones en

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

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 2022, se realizaron 45.642 transferencias al exterior, por parte de 2.225 clientes, ascendiendo a un total de 27 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 de canales digitales (24 horas Negocios y App Itaú Negocios para clientes PJ). 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, 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, 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.

Factoring

Esta opción de financiación permite gestionar pagos futuros y, al mismo tiempo, facilita el

acceso a capital operativo a corto plazo para proveedores, a través de una cesión de facturas 100% digital, utilizando la línea de crédito del pagador. En el 2022 se desembolsaron operaciones por un total de Gs. 57.000 millones.

Forfaiting

Es una solución de comercio exterior que se instrumenta a través de una cesión de derecho de cobro originada en una operación de compra-venta de un documento de pago internacionalmente aceptado, letra o pagaré, donde el exportador transfiere a Itaú los riesgos y responsabilidades de cobro del importador. Es así como el exportador recibe el pago al contado con las deducciones propias de un descuento. Como resultado del año 2022, se desembolsaron operaciones por un valor de USD. 9 millones.

Productos de Tesorería

Desde la Tesorería Institucional ofrecemos los siguientes productos y servicios:

Transacciones Forex Spot: Para la compra y venta de divisas. En 2022, en este tipo de transacciones, mantuvimos una participación del mercado de 23%.

Transacciones Forex Derivados: Para la compra y venta de divisas. En el año, en el mercado, mantuvimos una participación del 50,00% para este tipo de operaciones.

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 de Empresas.

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.

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

B

GOBIERNO
CORPORATIVO

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. (Contenido 2-12)

Itaú Paraguay (Contenido 2-9) (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.

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. (Contenido 2-9) (Contenido 2-10)

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 dentro del Holding, forman parte de la estructura general del conglomerado 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.

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.

2 Itaú Paraguay cuenta con 1 director independiente. (Contenido 2-9)

Comité Ejecutivo: Está conformado por el Gerente General y directores ejecutivos 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.

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 de promover un ambiente de trabajo inclusivo, que valore la diversidad y la equidad, mediante la contratación de profesionales de diferentes carreras, razas, opiniones y culturas. [\(Contenido 2-10\)](#) [\(ODS 5.5\)](#) [\(ODS 16.7\)](#)

Los integrantes del Comité Ejecutivo son evaluados en su desempeño a través del Programa de Gestión de la Performance. [\(Contenido 2-18\).](#)

Gerencias: De las 7 direcciones con las que cuenta el banco, derivan 33 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. [\(Contenido 2-13\)](#)



Presidente

André Gailey

Directores Titulares

Carlos Eduardo de Castro, César Blaquier,
Emerson Bortoloto, Rodolfo Ricci

Síndico titular

Alfredo Palacios

Síndico suplente

Mario Durán

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



José Brítez

Gerente General



Gustavo Spranger

Director de Riesgos,
Créditos y Compliance



Norma Prantte

Directora de
Transformación
y Personas



Patricia Torrents

Directora de
Tecnología,
Operaciones y Datos



Bruno Geraci

Director de
Administración
y Finanzas



**Nicolás García
del Río**

Director de Banca
Personal



Federico Arana

Director de Banca
de Empresas



Raúl Luraghi

Director de Mercados



33%

miembros mujeres



63%

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)	• 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	• Exponer los principales aspectos que afectan a la gestión del balance del Banco, así como su impacto sobre los indicadores de riesgos de mercado y liquidez.
Comité de Ética	• Orientar decisiones, conductas y comportamientos; • Difundir directrices de gobierno corporativo; y • Preservar la identidad y reputación de la organización.
Comité de Tecnología	• Tratar los temas relacionados a Tecnología y dirigir la planificación de servicios de información y sus actividades.
Comité de Compliance	• Tratar temas estratégicos referidos a cumplimiento.
Comité de Prevención del Lavado de Dinero	• Tratar temas tácticos y estratégicos referentes a la Prevención del Lavado de Dinero.
Comité de Riesgos Operacionales	• Tratar asuntos de riesgo operacional, puntos de auditoría, pérdidas operacionales, prevención de fraudes, seguridad de la información y otros, relevantes para la institución sobre cuestiones de riesgo, que impliquen la decisión de un colegiado.
Comité de Prevención de Fraudes	• Definir y tratar temas referentes a la prevención de fraudes internos y externos.
Comité de Seguridad de la Información	• Garantizar una clara orientación y apoyo a la gestión de seguridad de la información.

Nombre del colegiado

Funciones

Comité de Continuidad del Negocio y Gestión de Crisis

- Garantizar una clara orientación y apoyo sobre la gestión de continuidad de negocios del banco, así como de la gestión de crisis que podrían afectarlo.

Comité de Seguridad Patrimonial

- Garantizar una clara orientación y apoyo a la gestión de la seguridad patrimonial; y
- Proponer, aprobar e implementar mejoras continuas.

Comité de Productos

- Garantizar que los productos que serán ofrecidos en el mercado cumplan con las leyes y normativas regulatorias.
- Garantizar que todos los productos y servicios ofrecidos por el banco, cumplan con las políticas y procedimientos que correspondan.

Comité de Créditos

- Garantizar la administración sana y prudente de los riesgos asumidos, tanto en el momento de la concesión de los créditos, como durante toda su existencia, hasta la cancelación de los mismos.

Comité de Gestión de Crisis

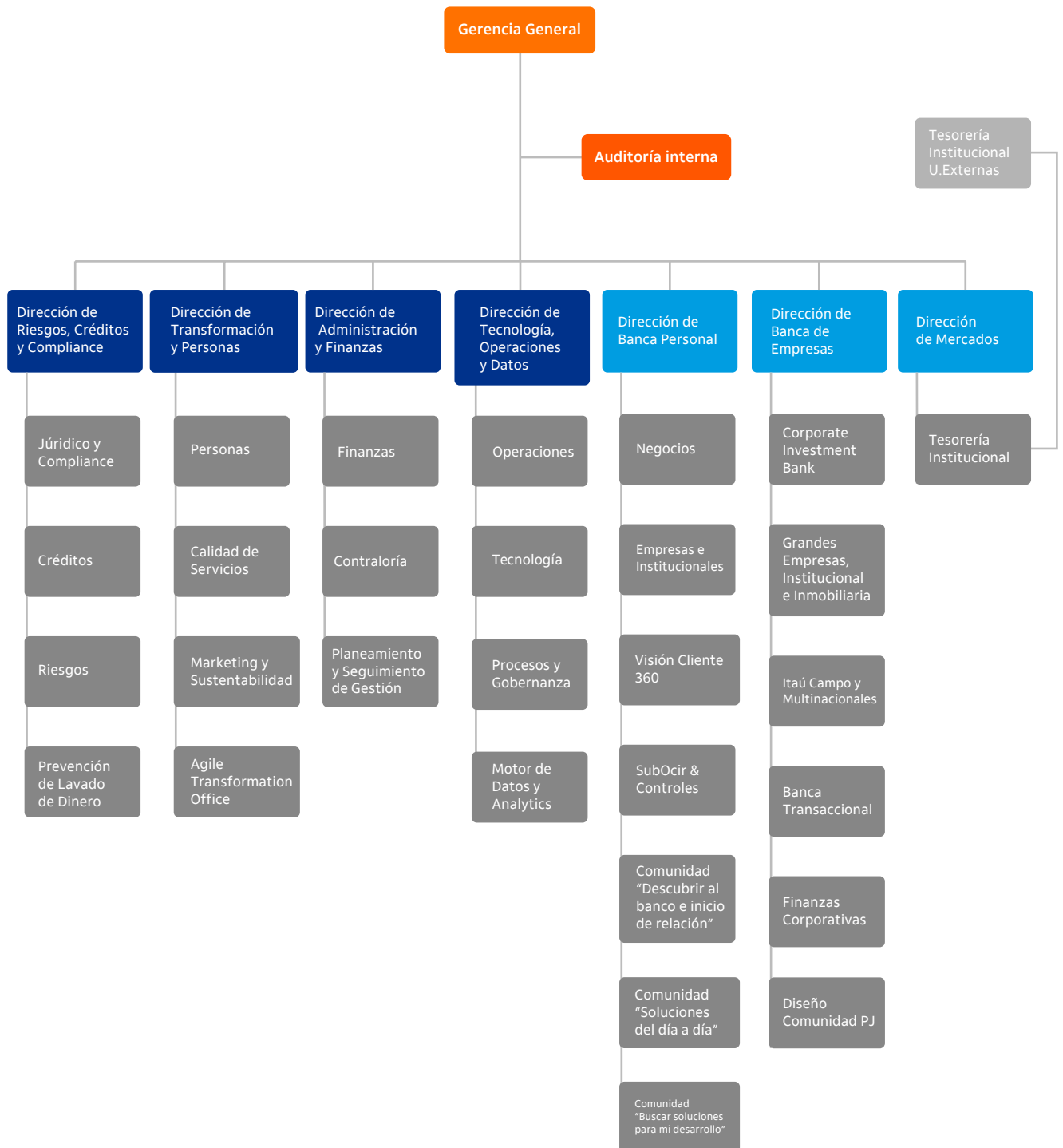
Constituido como "Equipo de Respuesta a la Pandemia COVID-19" es el grupo organizado de representantes designados por el banco para observar el cumplimiento de las medidas de prevención y salud dentro de las instalaciones de la empresa. El comité tiene la misión de guiar a los colaboradores, facilitando y evaluando las medidas adoptadas ante casos de COVID-19 entre éstos, los proveedores y los clientes.

Áreas de negocio y apoyo

A través de la Banca de Empresas y la Banca Personal, brindamos nuestra propuesta de productos y servicios a cada uno de nuestros clientes. A estas bancas se suma la Dirección de Mercado, dando soporte a los diferentes negocios del banco desde los productos de Tesorería.

Las áreas que acompañan al negocio son las direcciones de Riesgos, Crédito y Compliance; de Tecnología, Operaciones y Datos, de Transformación y Personas; de Administración y Finanzas; y el área de Auditoría Interna.

Organigrama



Áreas de soporte

Áreas de negocio



4

SUSTENTABILIDAD

4. Sustentabilidad

Estrategia y Gobierno de Sustentabilidad

Compromisos de Impacto Positivo

Nuestra estrategia de sustentabilidad se encuentra 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 con los ODS.

A continuación, los enunciados y metas generales de cada compromiso, junto con las iniciativas vinculadas, que se incluyen en este Reporte de Sustentabilidad.

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"	•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 empleado y promover un entorno diverso, inclusivo, saludable y con propósito"	•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"	•Recolección selectiva y gestión de residuos. •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 y ofrecer productos, herramientas y contenidos que apoyen una gestión y decisión financiera más saludables y apropiadas (PF y PJ)"	•Espacios sobre uso consciente para colaboradores •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". •Iniciativas de disrupción de mercado para la inclusión financiera.
Financiación de sectores con impacto positivo 	"Aumentar nuestras financiaciones y servicios para sectores de impacto positivo"	•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"	•Relacionamiento con grupos de interés. •Materialidad de los temas.

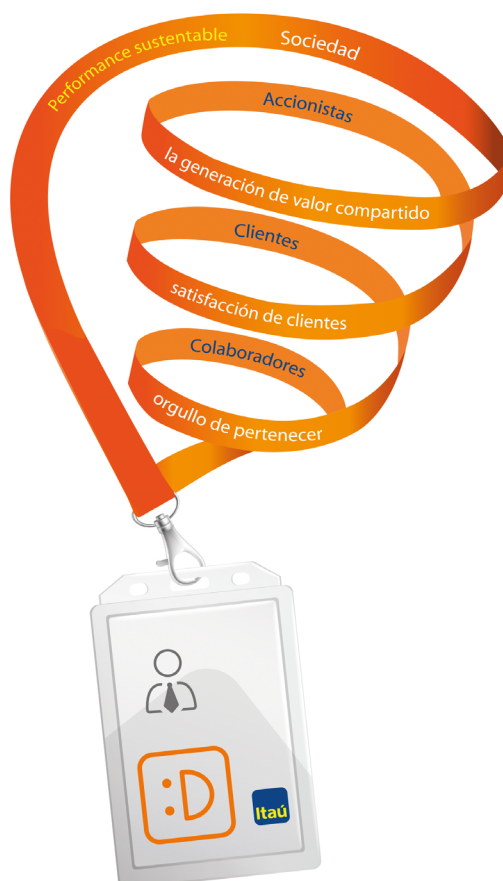
Performance sustentable

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, con quien se mantiene una agenda de reuniones a lo largo del año.

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 la Junta Directiva; el Comité de Responsabilidad Social, Ambiental y Climática; la Comisión Superior ESG y, el Directorio de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad.

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 con los proveedores y la sociedad, al igual que para las cuestiones relacionadas con el medio ambiente. Para 2023, está prevista una revisión de esta política en alineamiento con la nueva política global de Responsabilidad Social, Ambiental y Climática del Holding.

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, tanto para la organización como para los grupos de interés con los que interactuamos. 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 nuestros grupos de interés.

Los 10 temas materiales contemplados en este reporte son el resultado de la consolidación de 22 temas materiales anteriores. El detalle sobre la consolidación y equivalencia entre estos dos grupos de temas materiales fue presentado en el Reporte de Sustentabilidad de 2019.

Los 22 temas anteriores surgen a partir de una revisión de fuentes existentes de información en un ejercicio de consulta indirecta con

públicos de interés conducida en 2015, que se considera permitió relevar sus expectativas sobre los impactos generados por el Banco. Para incorporar el contexto de sostenibilidad para Itaú, además de estas fuentes de información sobre las expectativas de los grupos de interés, se consideraron aspectos relacionadas a la visión de la empresa, a su estrategia de sustentabilidad y a los lineamientos de compromisos voluntarios asumidos sobre desarrollo sostenible. En 2016, estos 22 temas fueron presentados a colaboradores, clientes, proveedores, organizaciones aliadas, institucionales gubernamentales e integrantes del Comité Ejecutivo, para establecer una jerarquía de relevancia entre los temas.

Además, se les consultó si existían otros temas relacionados a los impactos reales o potenciales de Itaú que no estaban contemplados en la propuesta. (Contenido 3-1) (ODS 16.7)

Como parte de la construcción del presente reporte, en el primer semestre de 2023, se realizó una nueva consulta a colaboradores, clientes personas físicas, proveedores, representantes de organizaciones vinculadas con temas de sostenibilidad pertinentes para Itaú, e integrantes del Comité Ejecutivo del Banco. El objetivo de esta consulta fue obtener una nueva jerarquización (priorización) de los 10 temas materiales, según los consideraban más o menos relevantes para una apropiada gestión de los impactos socio-ambientales y económicos del Banco. La consulta se realizó a través de un cuestionario administrado vía correo electrónico. Así también, el cuestionario ofrecía un espacio para que los participantes de la consulta pudieran incluir otros puntos que no hubieran sido expuestos dentro de los temas materiales y asuntos relacionados presentados. El proceso fue supervisado por la Dirección de Transformación y Personas del Banco.

(Contenido 3-1)

Resultados de la revisión de materialidad

Los 10 temas materiales presentados a los grupos de interés e integrantes del Comité Ejecutivo para el ejercicio de priorización fueron: desempeño económico, educación financiera, ciudadanía corporativa, satisfacción de clientes, experiencia del colaborador, integridad y ética, gestión de riesgos, gestión ambiental interna, transformación digital y gestión de proveedores. Junto con cada tema se mostraba una lista de asuntos relacionados, de modo que los respondientes pudieran conocer a qué se refería cada tema material propuesto.

Las respuestas brindadas por los diferentes públicos consultados (colaboradores, clientes, proveedores, organizaciones) fueron consolidadas para obtener un único ranking que ordenaba los temas materiales. Consideramos que este resultado representa la visión de los grupos de interés. Por otro lado, las respuestas brindadas por integrantes del Comité Ejecutivo fueron igualmente consolidadas para identificar una única jerarquía de relevancia de los temas, lo que representa la visión de la gestión de la organización.

Como resultado de la combinación de ambas visiones construimos la matriz de temas materiales, por grado de la relevancia, que se presenta más adelante.

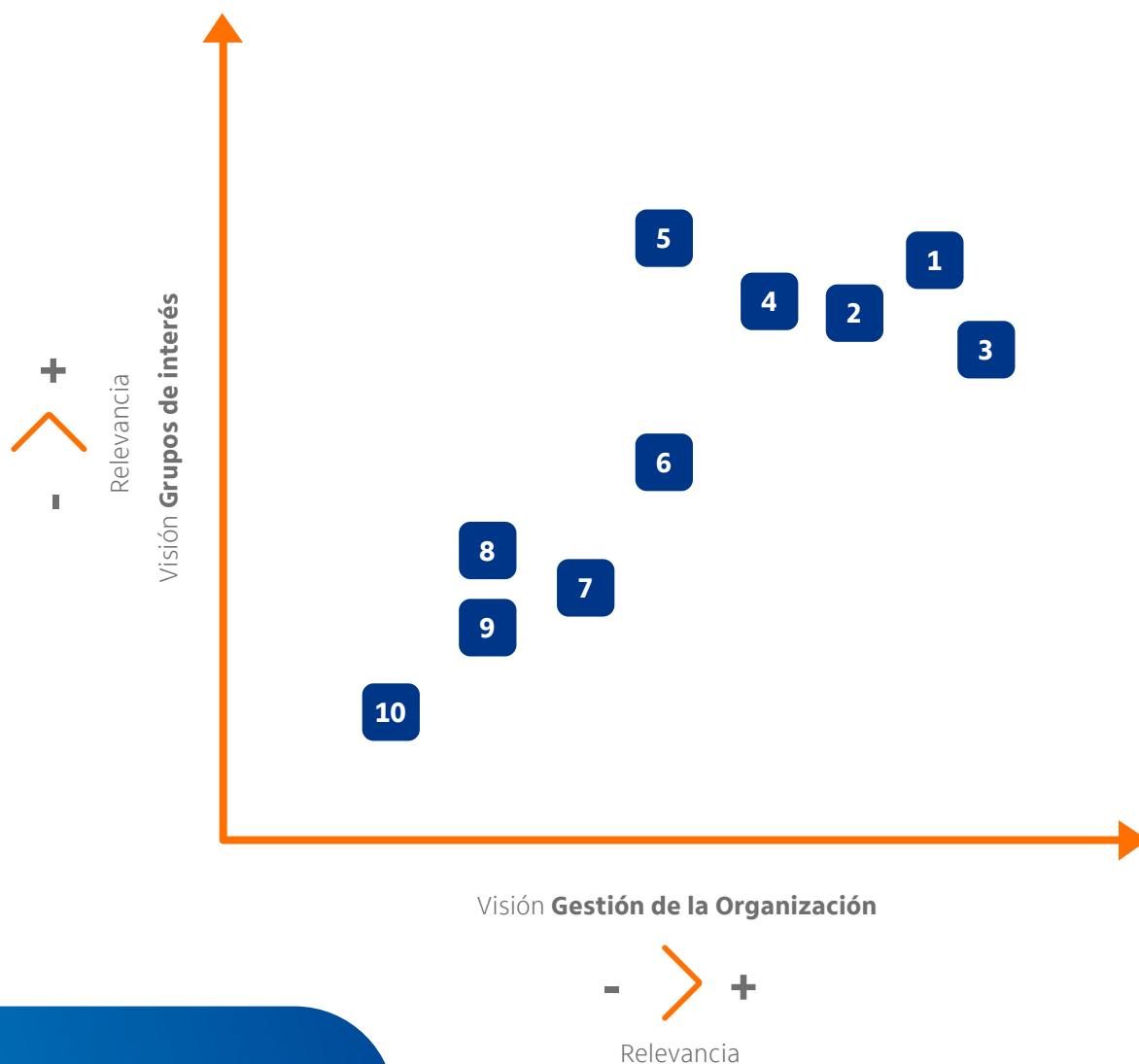
En cuanto a la consulta sobre qué otros temas eran considerados relevantes para los grupos de interés pero que no fueron presentados explícitamente en la propuesta de temas materiales y asuntos relacionados, se identificaron los siguientes tópicos ordenados por el público que los propuso:

- Colaboradores: Formación para colaboradores sobre riesgo socio-ambiental, gestión del impacto ambiental externo, desarrollo de productos de financiación con impacto socio-ambiental positivo, impulso a mujeres emprendedoras, salud mental y gestión del estrés y formación para el liderazgo.

- Clientes (personas físicas): Proyectos de rehabilitación del medioambiente y evaluación de mejora de la situación financiera de clientes.

- Organizaciones: Medición de la huella de carbono en la cadena de valor y vinculación del desempeño con la contratación, fortalecimiento de la formalización, desarrollo de pequeñas y medianas empresas, y formación para proveedores.

Matriz de temas materiales (Contenido 3-2)



- 1 Desempeño Económico
- 2 Satisfacción de Clientes
- 3 Integridad y Ética
- 4 Educación Financiera
- 5 Ciudadanía Corporativa
- 6 Gestión de Riesgos
- 7 Experiencia del colaborador
- 8 Gestión Ambiental interna
- 9 Transformación digital
- 10 Gestión de proveedores

Temas materiales, cobertura, contenidos GRI y asuntos relacionados⁵ (Contenido 3-2)

Tema material Cobertura del tema material	Principales contenidos GRI relacionados	Informaciones relacionadas
1. Desempeño económico  Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es directa.	• Desempeño económico • Contenidos generales • Control accionario activo • Fiscalidad	• Valor económico directo generado y 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.
2. Satisfacción de clientes  Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es directa.	• Marketing y etiquetado • Salud y seguridad de los clientes	• 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.
3. Integridad y ética  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.	• Contenidos generales • Formación y enseñanza • Anticorrupción • Privacidad del cliente	• 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 con 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.

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. 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
4. Educación financiera  Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes y Sociedad). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es directa o indirecta según la iniciativa.	• Comunidades locales • Sectorial Financiero	• 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.
5. Ciudadanía corporativa  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.	• Comunidades locales • Desempeño económico • Impactos económicos indirectos	• 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.
6. Gestión de riesgos  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.	• Contenidos generales • Sectorial Financiero	• 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 la otorgación de crédito a clientes. • Estadísticas sobre cartera y clientes evaluados en su gestión socio ambiental.

Tema material Cobertura del tema material	Principales contenidos GRI relacionados	Informaciones relacionadas
7. Experiencia del colaborador  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.	• Formación y enseñanza • Contenidos generales • Empleo • Salud y seguridad en el trabajo • Diversidad e igualdad de oportunidades • No discriminación	• Programas de capacitación • Políticas y canales 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 y evaluación del clima laboral en la empresa • Diversidad en la conformación de los equipos (género, edad, condición de discapacidad, raza) • Selección de personas con discapacidad. • Iniciativas del frente diversidad (género, LGBTI+, discapacidad).
8. Gestión ambiental interna  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.	• Agua y efluentes • Energía • Emisiones • Residuos • Materiales	• Gestión de residuos generados en el Banco. • Consumo de energía, agua, papeles/ cartones y otros materiales. • Emisiones y compensación de gases del efecto invernadero. • Iniciativas para reducción de consumo de energía, agua, papeles y otros materiales.

Tema material Cobertura del tema material	Principales contenidos GRI relacionados	Informaciones relacionadas
9. Transformación digital  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.	• Contenidos generales • Sectorial Financiero	• Premisas de la Banca Digital • Canales y funcionalidades digitales disponibles. • Digitalización de clientes. • Metodologías de trabajo. • Esfuerzos de disrupción de mercado.
10. Gestión de proveedores  Fuera de la organización: (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes y Proveedores). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema, es principalmente indirecta en cuanto a prácticas socioambientales de proveedores.	• Evaluación ambiental de proveedores • Evaluación social de los proveedores • Trabajo infantil • Trabajo forzoso u obligatorio • Contenidos generales	• Políticas disponibles sobre relacionamiento con proveedores. • Proceso de evaluación y contratación de proveedores. • Estadísticas sobre 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	Integridad y ética	 
Gestión inclusiva	Experiencia del colaborador	   
Gestión responsable	- Gestión ambiental interna - Gestión de proveedores	   
Inclusión y orientación financiera	- Educación financiera - Transformación digital	  
Financiación de sectores con impacto positivo	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 	• 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 	• 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. • Sitio web: www.itau.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. • Sitio web: www.itau.com.py • Perfiles del banco en redes sociales. • Reporte de Sustentabilidad.
Sociedad 	• Correo electrónico sustentabilidad@itau.com.py • Área de Sustentabilidad. • Perfiles del banco en redes sociales. • Reporte de Sustentabilidad.
Gobierno 	• Áreas de Sustentabilidad, Área de Personas, Dirección de Riesgos, Créditos y Compliance, Dirección de Administración y Finanzas. • Reporte de Sustentabilidad. • Perfiles del banco en redes sociales.

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.

En nuestra cultura corporativa, la integridad y la ética son innegociables

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. (Contenido 2-23)

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. (Contenido 2-23) (ODS 5.1 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

(Contenido 2-23)



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 funcionarios 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

(Contenido 2-26)

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. (ODS 5.1 5.2) (ODS 8.8) (ODS 16.1).

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

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.



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.

En 2022, se han tratado 8 denuncias realizadas por colaboradores que llegaron hasta estos canales, de las cuales todas han sido resueltas

y concluidas dentro del año con planes de acción específicos. Del total de las denuncias, 3 fueron casos de situaciones de acoso moral, 1 de acoso sexual, 2 casos de conflictos de intereses y 2 casos de discriminación. (GRI 406-1)

Durante el año 2022 se implementó un nuevo canal de orientación y denuncias denominado **Ombudsman Regional**, para atender denuncias y pedidos de orientación de las unidades de Itaú en Paraguay, Argentina y Uruguay. Su gestión está basada en tres pilares fundamentales:



Esta implementación busca profundizar la escucha activa a los colaboradores, poniendo foco en la prevención de situaciones conflictivas

y propiciando entornos de trabajo seguros y respetuosos de la diversidad.

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. (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

(Contenido 2-26)

Prácticas anticorrupción

(GRI 205-2) (ODS 16.5)

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

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.

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.

Conflictos de interés

(Contenido 2-15) (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 eso 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).

Para ello es 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 u ocultar o disimular la verdadera naturaleza de los 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 todos los procesos anteriormente mencionados, En Itaú consideramos fundamental que nuestros colaboradores entiendan suficientemente estos asuntos y estén concientizados de la responsabilidad que tienen en este proceso dentro de la institución.

En 2022, 1.506 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 sus roles en la institución, y se realizaron visitas a sucursales, incluyendo aquellas de frontera (Ciudad del Este y Encarnación) para capacitaciones sobre la misma temática de manera a permear constantemente nuestra cultura de prevención.

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 y financiamiento del terrorismo en los negocios. Así también, el área de Prevención de Lavado de Dinero desarrolló espacios de formación ampliada para distintos sectores del banco, 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 compartidas con los equipos humanos 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 procesos internos, durante el año 2022 trabajamos en la evolución de los flujos de control y fortalecimiento de modelos relacionados, evolucionando de manera constante los focos de “Conozca a su Cliente” y “Monitoreo de Transacciones”. Para esto, el Área de PLD realizó un trabajo de revisión de sus modelos buscando evolucionar y mantener al día los procesos existentes sobre revalidación de los riesgos y controles conforme la evolución natural del sistema paraguayo y regional.

Además, se incluyeron nuevas miradas de alertas al Modelo de Gestión de Monitoreo y se modificaron ciertos formularios en el proceso de conocimiento del cliente. Adicionalmente, se realizaron automatizaciones de reportes internos optimizando datos permitiendo de esta manera la autogestión de procesos y el seguimiento en varias áreas internas del banco, lo cual proporciona información más temprana

y necesaria para atender a los clientes.

De esta manera, Itaú continúa afianzando su compromiso de fortalecer continuamente los procesos, en línea con las regulaciones locales e internacionales vigentes. Este accionar constituye 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, privacidad y la 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, mensaje SMS y WhatsApp y correos electrónicos con contenido malicioso. En 2022 continuamos con las campañas de concientización con consejos de seguridad para utilización de tarjetas de crédito, transacciones en Internet y evitar ser víctimas de fraudes en épocas determinadas del año como fechas festivas o días de ofertas como Black Friday.



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 2022, 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. La actividad se realizó en modalidad e-learning y fue complementada con un test. 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.

Así también, se realizó una charla sobre Cyber Tips a tener en cuenta para el día a día, desarrollada por un especialista del área para los colaboradores del banco.



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 prioridades 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, permitiendo así corroborar que la institución mantenga sus actividades en un nivel aceptable.

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.



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



Arquitectura de Referencia: Aplicación de baselines de mejores prácticas de seguridad y fortalecimiento de equipos tecnológicos.



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.



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



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



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



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

**Gestión de Riesgos:**

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

**Concientización y Cultura Ciber:**

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

En 2022 lanzamos, a través de la casilla de correo correosospechoso@itau.com.py, un canal directo de denuncias de casos de phishing donde clientes y colaboradores puedan reportar correos maliciosos que simulan ser del banco. La campaña comunicacional para la difusión de este nuevo canal fue realizado a través de mailing, redes sociales y banners en el sitio web y las apps del banco.

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:

- Medidas para hacer frente a casos de uso indebido de tarjetas de crédito y débito (clonación, falsificación), de operaciones con cheques adulterados y billetes falsos, y otras operaciones fraudulentas relacionadas al producto préstamo y cuentas.

- Método de autenticación 3D Secure para nuestras tarjetas de crédito VISA y MASTERCARD y tarjetas de débito MASTERCARD. Con este método hacemos que las compras e-commerce sean más seguras.

- Sistema de monitoreo de transacciones, que genera alertas conforme a determinadas reglas y parámetros, como los hábitos de consumo del cliente, rubros de las compras, y países de riesgo, entre otros controles. Además, se utilizan y alimentan listas restrictivas de control como las de números de teléfonos celulares utilizados para llamadas extorsivas o fraudulentas.

- Herramienta de bloqueo para situaciones de exposición o compromiso de datos en los diversos productos que ofrece el banco.

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 las relacionadas a las nuevas tecnologías o al mundo digital (ingeniería social o phishing).

Durante el año 2022, 303 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, sin duda este es un tema relevante para el banco.

En Itaú hemos desarrollado un sistema de gestión integral de riesgos, que incluye políticas, procedimientos y capacitación de colaboradores, lo que 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 órganos 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.

Cultura y apetito de riesgo

Cultura de riesgo

Nuestra Cultura de Riesgo 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.

Cultura de Riesgo de Itaú se sustenta en cuatro pilares:

- 1 Asumimos riesgos conscientemente**
- 2 Discutimos nuestros riesgos**
- 3 Actuamos sobre nuestros riesgos**
- 4 Todos somos gestores de riesgo**

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.

Durante el año 2022 continuamos afianzando esta cultura de riesgo a través de procesos de formación. Es así que realizamos un acompañamiento constante a 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 acompañamientos incluyeron soporte sobre metodología de Mapas de Procesos/ Riesgos y gestión de issues sobre los riesgos materializados, así como el monitoreo a través de indicadores de riesgo.

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.

Apetito de riesgo

El apetito de riesgo define la naturaleza, tipos y niveles de riesgos que como banco consideramos aceptables y estamos dispuesto 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:

El Directorio ha delimitado de esta manera nuestro apetito de riesgo:

“Somos un Banco universal operando en Paraguay subsidiario 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.



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.

Para conducir la gestión de riesgos, la dirección está organizada en las siguientes gerencias: 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). Además, las gerencias de 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 debidas 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 (Contenido 2-12)

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.

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.

En 2022, 487 procesos y 1.454 riesgos 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. Así también se trabajó de manera cercana a todas las áreas del banco para la formalización de indicadores de seguimiento.

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 CMP 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. (Contenido 2-12)

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 2022, 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.

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: Acuerdo de Basilea III y 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 descargos 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 el banco pudiera 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

Se refiere a la posibilidad de 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

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.

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

El Banco posee una estructura de control de Riesgo y Monitoreo que permite realizar una revisión y control de forma independiente de tal forma a garantizar la calidad de la cartera.

El monitoreo de nuestra cartera de crédito lo realizamos teniendo en cuenta el tipo de cliente, el segmento, la actividad económica y el producto que utiliza. Aplicamos las directrices establecidas en nuestras políticas referentes al control de los créditos otorgados y haciendo

seguimiento de la evolución de los principales indicadores tales como: variación de la cartera, morosidad, altas y migración de rating, calificación según buró de créditos y BCP, y variables comparativas utilizados por nuestros modelos de créditos. Estas informaciones incluidas en el contexto macroeconómico nos permiten gestionar adecuadamente la cartera de forma preventiva y aplicar las mejores soluciones para nuestros clientes.



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; a través

de nuestro interhome banking, específicamente con un chat habilitado en el sitio logueado 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 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, reestructuración de deudas y ofrecimiento de quitas.

Durante 2022, hemos podido beneficiar a 5.705 clientes personas físicas con operaciones de refinanciación de sus deudas. Así también, procesamos 8 operaciones de refinanciación de deudas de clientes personas jurídicas y 7 operaciones para clientes del segmento EMP4.

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, la prostitución y la explotación sexual 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, aplicando 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 2022, 1.939 clientes fueron categorizados en el sistema RSA. La distribución de niveles fue la siguiente: 1.667 clientes con Nivel RSA 1 (86%), 140 con Nivel RSA 2 (7,22%) y 131 con Nivel RSA 3 (6,75%) (G4 FS10). En lo que respecta a la evaluación de clientes con Nivel RSA 3, hemos completado los reportes de análisis de 126 clientes, cuyas líneas de créditos sumaron más de USD 1.300.000.000. A partir de estos análisis finalizados, hemos definido 72 planes de acción RSA.

Implementaciones y mejoras

En 2022 se continuó con las reuniones virtuales con clientes y/o consultores por medio de plataformas digitales como también con las visitas a clientes ubicados en distintos puntos del país. Esto nos permite tener un contacto permanente y cercano con los mismos y así tratar aspectos referentes a la Gestión Ambiental y Social de su actividad.

Así también, en el marco de la mejora continua de criterios y procedimientos de gestión de riesgos ambientales y sociales de la Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS), se han llevado a cabo reuniones con el Comité de Estandarización a lo largo del segundo semestre de 2022,

con el principal objetivo de actualizar los procedimientos y criterios de análisis aplicados a los diferentes sectores y niveles RSA.

Por otra parte, durante el año 2022 continuamos con el proceso de categorización de riesgos reputacionales (RR) asociados a las operaciones crediticias. Las categorías de RR son Alto, Medio y Bajo, y son asignadas tanto desde el punto de vista del RR del cliente, como del RR para el banco al financiar una determinada actividad.

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

Los criterios de las Guías Sectoriales de la Mesa de Finanzas Sostenibles de 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.

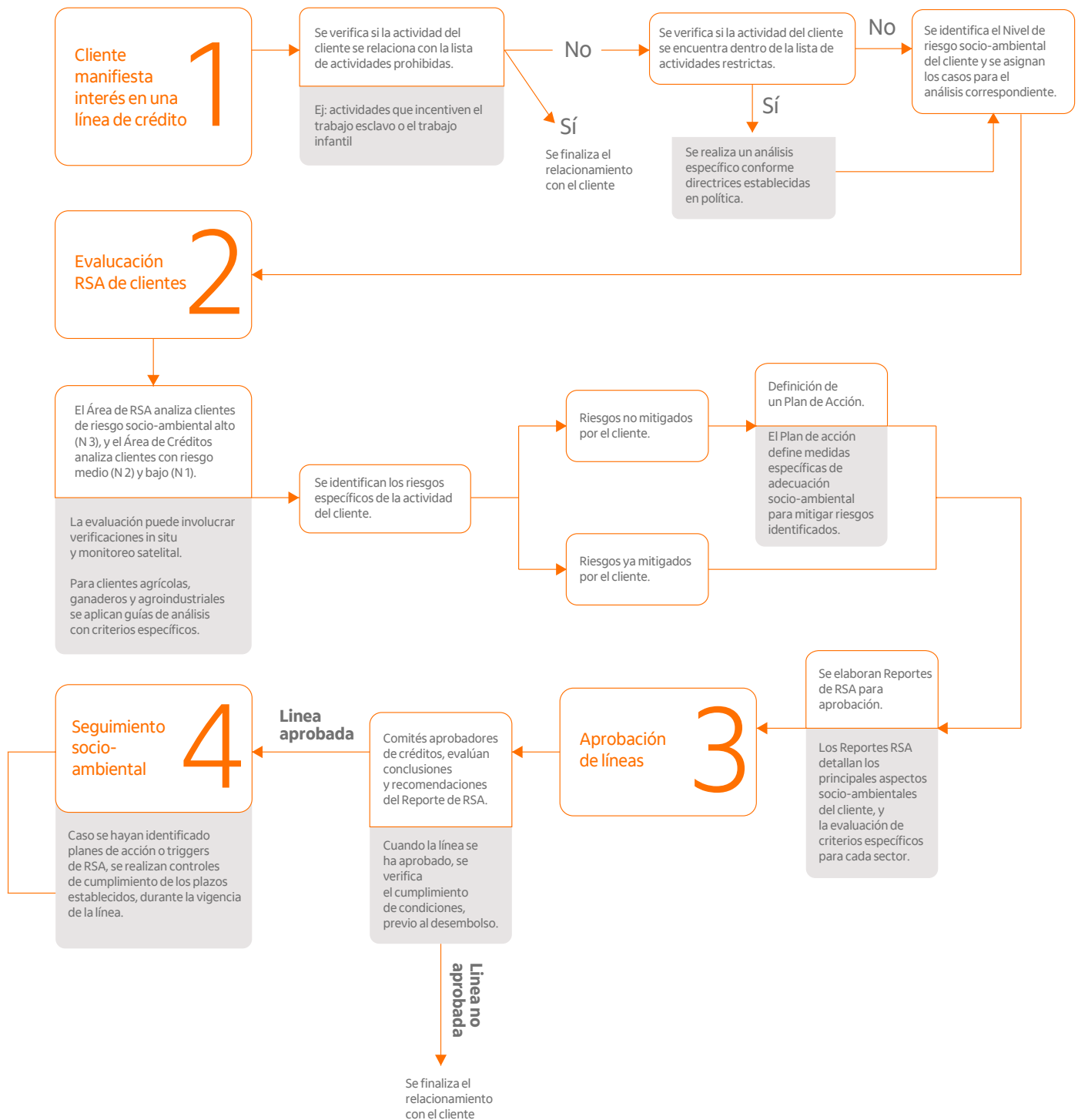
Algunos criterios de análisis específicos que aplicamos a las actividades agrícolas y ganaderas:

- 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. El sistema 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. En nuestra herramienta, se ingresan datos relacionados a la actividad del cliente, exposición crediticia, antecedentes, destino de la operación, entre otros aspectos relevantes, que como resultado arrojan el nivel de RSA que define la exhaustividad de la evaluación.

Además, se registra la categoría del Riesgo Reputacional (RR) del cliente, identificada a través de la existencia de algún antecedente o noticia negativa en medios de prensa nacionales y/o internacionales, relacionados a aspectos socioambientales.

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 geoprocusamiento; 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, Landsat - 5 TM y Sentinel-2, 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, centros educativos, entre otros.

Formación sobre riesgo socio-ambiental para colaboradores

Nuestra Política de GRSA y sus procedimientos han sido actualizados, por lo que durante el año 2022 se realizaron capacitaciones en las áreas de Créditos y Comercial sobre las modificaciones y nuevas implementaciones.

Por otra parte, el equipo técnico de RSA, parte del área de Créditos y representantes de áreas comerciales, han participado en visitas técnicas organizadas en el Marco de la Alianza Público

Privada (APP), integrada por el Instituto Forestal Nacional (INFONA), el Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADES), el Banco Central del Paraguay (BCP) y la Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS). Así también, el equipo técnico de RSA ha participado en capacitaciones realizadas por organismos externos junto con el BCP, donde se contó con representantes del INFONA y MADES.

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

Desde 2018, el banco implementa los Principios de Ecuador⁹, a través de la aplicación de un flujo definido por Itaú Unibanco para sus unidades externas. Los mismos 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. 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.

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.

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, esté 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 relación con nuestra Política y Procedimiento de Principios de Ecuador, en el periodo 2022 continuamos con el proceso de monitoreo y control de cumplimiento de los estándares aplicables al proyecto Costanera Sur (reportado en el Reporte de Sustentabilidad 2021), que fueron inspirados en los PE.

Así también, en el periodo sobre el cual se reporta, hemos iniciado la revisión de un proyecto industrial sujeto a los estándares de Principios de Ecuador, con la definición de lineamientos aplicables. El proceso de debida diligencia, definición de plan de acción y monitoreo continuarán en 2023. (ODS 11.3)

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 nuestros distintos grupos de interés, aportándoles valor.

El seguimiento que damos a diferentes índices financieros nos permite monitorear el estado de nuestras operaciones. Asimismo, el cuidado por el desempeño de nuestra cartera de créditos con políticas y delineamientos claros es fundamental, al ser la concesión de créditos una de las principales actividades de la empresa.

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 2022, las operaciones de Banco Itaú Paraguay generaron un valor económico de Gs. 1.935.673 millones, lo que representó un aumento del 25,8% en comparación con el año anterior.

Con respecto al valor económico distribuido, el mismo fue de Gs. 896.423 millones.

La partida que registró el mayor incremento en comparación con el 2021, fue la de pago a proveedores y gastos administrativos, que tuvo un aumento del 30,1%.

En el año 2022 no se distribuyeron dividendos a los accionistas.

	2022	2021
Valor económico generado (VEG)	1.935.672.605	1.538.469.343
Margen financiero	1.315.103.728	960.020.530
Ganancias por servicios	440.461.511	403.515.160
Comisiones por seguros	23.986.998	35.795.217
Ingresos extraordinarios	1.002.829	6.955.797
Otros ingresos	155.117.539	132.182.639
Valor económico distribuido (VED)	896.423.239	735.759.434
Dividendos	-	-
Proveedores y gastos administrativos (sin remuneraciones)	462.103.459	355.143.844
Pago de impuestos	90.566.601	85.453.419
Remuneraciones para colaboradores	336.896.912	288.811.230
Iniciativas sociales	6.856.267	6.350.942
Valor económico retenido (VEG- VED)	1.039.249.366	802.709.908
Previsiones sobre operaciones de crédito	182.179.750	94.644.421
Reservas	857.069.616	708.065.488

En miles de guaraníes.

Nuestras operaciones

(GRI 102-7)

El estado de resultados del banco mostró en 2022 una utilidad neta de Gs. 857.070 millones, producto de una utilidad -antes del impuesto a la renta- de Gs. 928.485 millones, sobre la cual se abonó un Impuesto a la Renta de Gs. 71.416 millones, con una alícuota efectiva de 7,7%.

Dicha utilidad neta significó un aumento del 21% respecto a la obtenida en 2021. Con este resultado, Itaú ha logrado mantener el primer lugar entre los bancos del país que mejor resultado acumulado han obtenido en 2022.

Los activos de la entidad sumaron Gs. 28.863.447 millones, que comparados con los Gs. 27.515.350 millones de 2021, representaron un incremento del 4,9% lo que nos ha permitido obtener el primer lugar en el sistema financiero local en esta partida.

Por otra parte, los depósitos realizados en 2022 totalizaron Gs. 21.578.686 millones, un 5,3% más que los Gs. 20.502.086 millones registrados en 2021. Este resultado se debió principalmente a una mayor participación de los depósitos del sector privado, con lo cual hemos logrado mantener el primer lugar dentro del mercado de sistema financiero local.

En tanto que los préstamos concedidos en 2022 totalizaron Gs. 16.201.246 millones, un 11% más que en 2021, cuando el monto fue de Gs. 14.594.724 millones. Así, Itaú Paraguay se posicionó en el segundo lugar dentro del sistema financiero local en cuanto al monto total de préstamos otorgados.

Principales índices

• Índice ROE (Return on equity)

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

El índice ha disminuido levemente en comparación a 2021. Si bien las utilidades se incrementaron en 21%, el saldo del patrimonio neto aumentó 23,5%, lo cual incidió directamente en el resultado del índice. Este nivel de patrimonio cumple con límites gerenciales internos para gestión de riesgos.

2020	25,64%
2021	26,48%
2022	25,43%

• 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.

El aumento del índice obedece a la no remesa de dividendos de resultados de ejercicios anteriores.

2020	20,84%
2021	18,39%
2022	22,33%

2020	46,71%
2021	45,46%
2022	42,79%

• 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 2022, hubo una mejora en el índice de eficiencia en comparación con el año 2021 de 2,66 puntos porcentuales acompañado por el crecimiento en el margen operativo.

Principales cifras

Principales cifras	Sistema	2022		Sistema	2021	
		Itaú Paraguay	% Mercado		Itaú Paraguay	% Mercado
Activos totales	184.616.625	28.863.447	15,63%	174.573.475	27.515.350	15,76%
Préstamos totales	127.016.064	16.201.246	12,76%	111.295.722	14.594.724	13,11%
Tarjetas de crédito - Importe	3.368.484	1.368.431	40,62%	2.898.021	1.159.062	39,99%
Depósitos totales	131.329.214	21.578.686	16,43%	127.277.496	20.502.086	16,11%
Utilidades	3.364.354	857.070	25,48%	2.727.977	708.065	25,96%
Patrimonio neto	23.223.879	4.508.927	19,42%	22.260.951	3.651.857	16,40%

En millones de Gs.

Posicionamiento

2022	Activos	Préstamos	Depósitos	Utilidades	Eficiencia
Ubicación en el Ranking sistema	1°	2°	1°	1°	4°
Participación de mercado	15,63%	12,76%	16,43%	25,48%	-

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 de 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

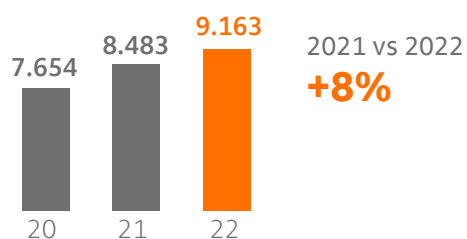
servicios, financiando capital operativo e inversiones de nuestros clientes. Además de las exigencias internas, se solicita una evaluación socio-ambiental para evaluar los riesgos de la operación y adecuar a los clientes a nuestras políticas.

En 2022, nuestras carteras de crédito, tanto de la Banca de Empresas como la Personal, registraron un crecimiento, que fue del 8% y 15% respectivamente. Dentro de la Banca Empresas resalta el crecimiento en el segmento Campo, que fue de 19% con respecto al año anterior.

Dentro de la Banca Personal, los incrementos se dieron tanto en el segmento de Personas Físicas como en el de Personas Jurídicas. Dentro de la categoría Personas Jurídicas se destaca un aumento de 17% en el volumen de créditos destinados a MiPymes.

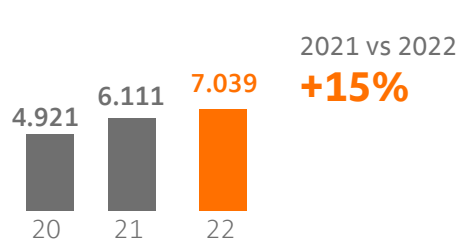
Evolución de la cartera de crédito por banca

Banca de Empresas



En miles de millones de guaraníes

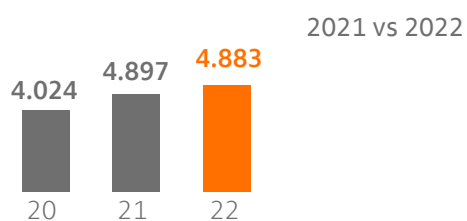
Banca Personal



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

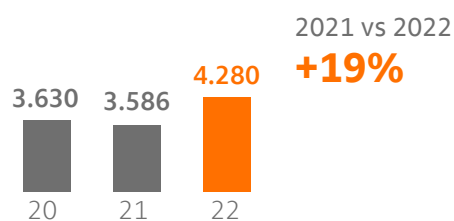
Banca empresas

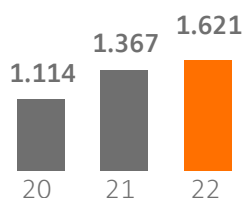
IBBA



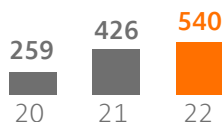
En miles de millones de guaraníes

Campo

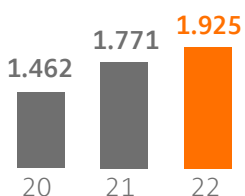


Banca Personal**Consumo personas físicas****Mi Casa**

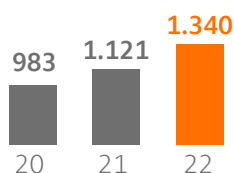
2021 vs 2022
+19%

Mi Auto

2021 vs 2022
+28%

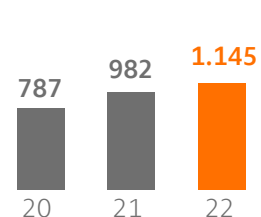
Prestamo Personal

2021 vs 2022
+11%

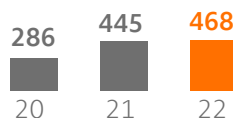
Tarjeta

2021 vs 2022
+20%

En miles de millones de guaraníes

Consumo personas jurídicas**Pymes**

2021 vs 2022
+17%

MiPymes

2021 vs 2022
+5%

En miles de millones de guaraníes

Resultados de la gestión del riesgo de crédito

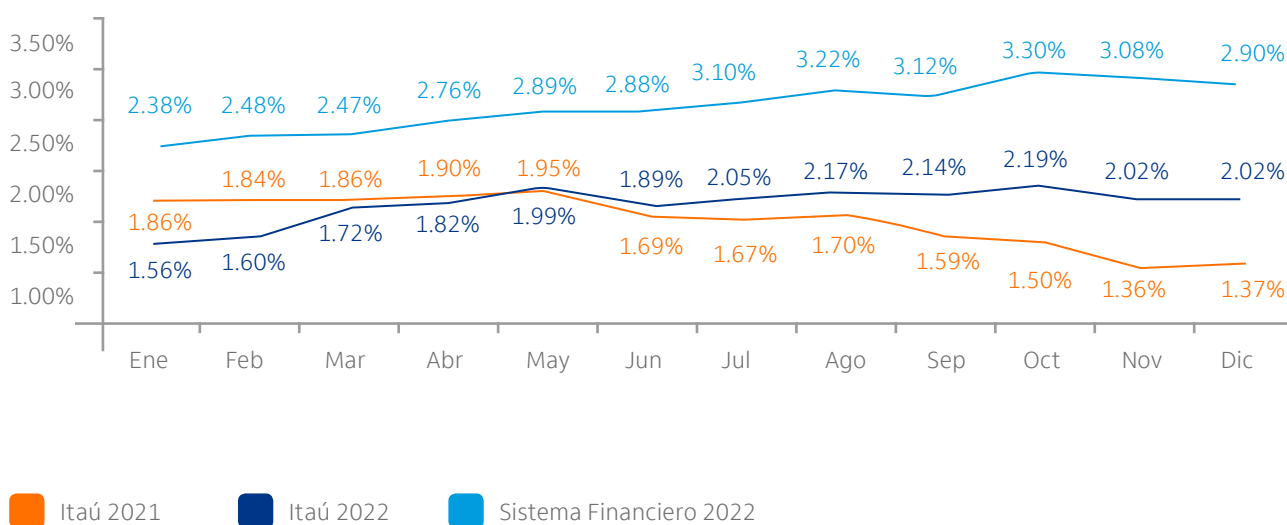
El ciclo de crédito, así como su gestión y efecto, tiene impacto en la morosidad de la cartera y en las provisiones del banco. Con respecto al gasto en provisiones, se genera a fin de cubrir las eventuales pérdidas que puedan derivar de la no recuperación de la cartera.

Al 31 de diciembre de 2022, 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.

Con base en criterios de máxima prudencia valorativa expresados en la mencionada resolución, al cierre de 2022 hemos constituido provisiones 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. 109.828.659.562 (Gs. 83.297.072.018 al 31 de diciembre de 2021). En cuanto a la morosidad, al 31 de diciembre de 2022, la cartera vencida del banco representaba el 2.02% de sus colocaciones, inferior al 2.90 % registrado en el sistema financiero.

Morosidad en 2022



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
Cultivos agrícolas en general	1.964.442	12,13%
Cría de animales	1.410.353	8,71%
Agronegocios	429.049	2,65%
Industrias manufactureras	1.252.556	7,73%
Construcción	695.449	4,29%
Venta, Mantenimiento y reparación de vehículos	632.153	3,90%
Comercio al por mayor	1.403.420	8,66%
Comercio al por menor	1.060.268	6,54%
Servicios	368.101	2,27%
Intermediación Financiera	108.193	0,67%
Servicios Personales	226.598	1,40%
Vivienda	1.681.031	10,38%
Consumo	3.803.849	23,48%
Otros	1.165.790	7,20%

Fuente: Área de Riesgos de Itaú Paraguay

Por dimensión de empresas	Valor de la cartera (Gs.millones)	% Representa del total de la cartera
Microempresas (0-2,40 millones)	1.183.295	7,30%
Pequeñas empresas (2,40 millones-16,00 millones)	3.332.294	20,57%
Medianas empresas (16,00-90,00 millones)	4.245.459	26,20%
Medianas/grandes empresas (90,00-300,00 millones)	1.748.502	10,79%
Grandes empresas (más de 300,00 millones)	0	0,00%
Personas Físicas	5.682.703	35,08%

Fuente: Área de Riesgos de Itaú Paraguay

Estado de situación patrimonial¹⁰ (Contenido 2-6)

31 de diciembre de:

Activo

	2022 Guaraníes	2021 Guaraníes
Disponible	5.954.770.731.982	8.458.367.421.887
Valores públicos y privados	4.873.427.430.846	670.486.203.196
Créditos vigentes por intermediación financiera-sector financiero	2.154.991.945.799	3.819.961.926.543
Créditos vigentes por intermediación financiera-sector no financiero	15.214.833.790.025	13.991.557.889.785
Créditos diversos	245.257.491.785	186.005.218.282
Créditos vencidos por intermediación financiera	129.663.000.104	70.474.728.083
Inversiones	138.726.290.867	164.223.331.879
Bienes de uso	77.832.676.397	82.618.383.248
Cargos diferidos e Intangibles	73.943.601.794	71.654.829.315
Total Activo	28.863.446.959.599	27.515.349.932.218

31 de diciembre de:

Pasivo

	2022 Guaraníes	2021 Guaraníes
Obligaciones por intermediación financiera-sector financiero	1.547.142.574.928	2.819.648.194.743
Obligaciones por intermediación financiera-sector no financiero	22.416.220.645.371	20.677.856.079.310
Obligaciones diversas	187.866.406.816	181.201.974.094
Provisiones y provisiones	203.290.350.153	184.786.317.773
Total Pasivo	24.354.519.977.268	23.863.492.565.920

Patrimonio Neto

	2022 Guaraníes	2021 Guaraníes
Capital social	1.133.000.000.000	1.133.000.000.000
Reserva de revalúo	48.387.770.729	48.387.770.729
Reservas	1.018.321.374.053	876.708.276.468
Resultados acumulados	1.452.148.221.516	885.695.831.175
Utilidad del ejercicio	857.069.616.033	708.065.487.926
Total Patrimonio Neto	4.508.926.982.331	3.651.857.366.298
Total Pasivo y Patrimonio Neto	28.863.446.959.599	27.515.349.932.218

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

Estado de resultados

31 de diciembre de:

Pérdidas

Pérdidas por obligaciones por intermediación financiera-sector financiero
Pérdidas por obligaciones por intermediación financiera-sector no financiero
Pérdidas por valuación
Pérdidas por incobrabilidad
Pérdidas por servicios
Diferencia de cotización de valores públicos y privados
Otras pérdidas operativas
Pérdidas extraordinarias
Ajustes de resultados de ejercicios anteriores
Total Pérdidas

2022 Guaraníes

89.967.645.306
179.405.889.307
25.806.851.791.546
697.617.017.676
94.934.975.152
3.441.196.426
2.076.382.109.043
34.147.227.280
-
28.982.747.851.736

2021 Guaraníes

61.867.784.530
121.905.651.206
29.728.306.127.843
552.135.968.519
82.958.371.684
112.058.530
1.906.543.153.331
13.546.048.199
3.453.697.595
32.470.828.861.437

31 de diciembre de:

Ganancias

Ganancias por créditos vigentes por intermediación financiera - sector financiero
Ganancias por créditos vigentes por intermediación financiera - sector no financiero
Ganancias por créditos vencidos por intermediación financiera
Desafectación de provisiones
Ganancias por valuación
Rentas y diferencia de cotización valores públicos
Ganancias por servicios
Otras ganancias operativas
Ganancias extraordinarias
Total Ganancias

2022 Guaraníes

109.703.792.870
1.257.500.492.095
2.464.318.521
475.745.954.568
25.880.628.865.050
313.176.697.562
556.602.203.580
1.243.321.154.789
673.988.734
29.839.817.467.769

2021 Guaraníes

46.704.637.179
1.048.363.889.584
2.316.304.665
422.546.441.542
29.734.912.564.523
139.264.145.904
535.505.633.348
1.238.037.894.697
11.242.837.921
33.178.894.349.363

Dictamen de auditores externos



DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

24 de febrero de 2023

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 2022 y 2021, 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 S.R.L., 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

©2023 PricewaterhouseCoopers S.R.L. Todos los derechos reservados. PwC refiere a la sociedad de responsabilidad limitada 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 2022 y 2021, 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 S.R.L.

César Lora Moretto (Socio)
Consejo de Contadores Públicos del Paraguay
Matrícula de contador público Tipo "A" N° 727
Registro de firmas profesionales N° 2
Registro de auditores CNV N° AE002

Fiscalidad

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

La estrategia fiscal del banco está definida en nuestra 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 en concepto de tributos y se presentan los informes fiscales.

Como contribuyente, durante el ejercicio fiscal cerrado al 31 de diciembre del 2022 hemos pagado más de 209 mil millones de guaraníes en concepto de impuestos (IRE e IVA). 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, transfiriendo al fisco en este concepto más de 26 mil millones de guaraníes (Esta suma incluye retenciones de IVA a proveedores locales y del exterior, el Impuesto a los No Residentes 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 el ejercicio cerrado al 31 de diciembre del 2022, 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 también, 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 página web de la SET.

La información financiera auditada más reciente presentada ante la Subsecretaría de Estado de Tributación es la que se refiere a los estados

financieros auditados al 31 de diciembre del 2022, cuya presentación fue realizada en el mes de junio 2023.

Gestión de capital

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.

Contamos 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 el capital del banco 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 (Contenido 2-1)

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:

	2022 Guaraníes	2021 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	1.133.000.000.000

A diciembre de 2022, 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 2022 y 2021 era la siguiente:

Año 2022

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

27.642.537.425

37.547.535.714

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

27.302.735.306

37.207.733.595

Estructura de fondeo

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

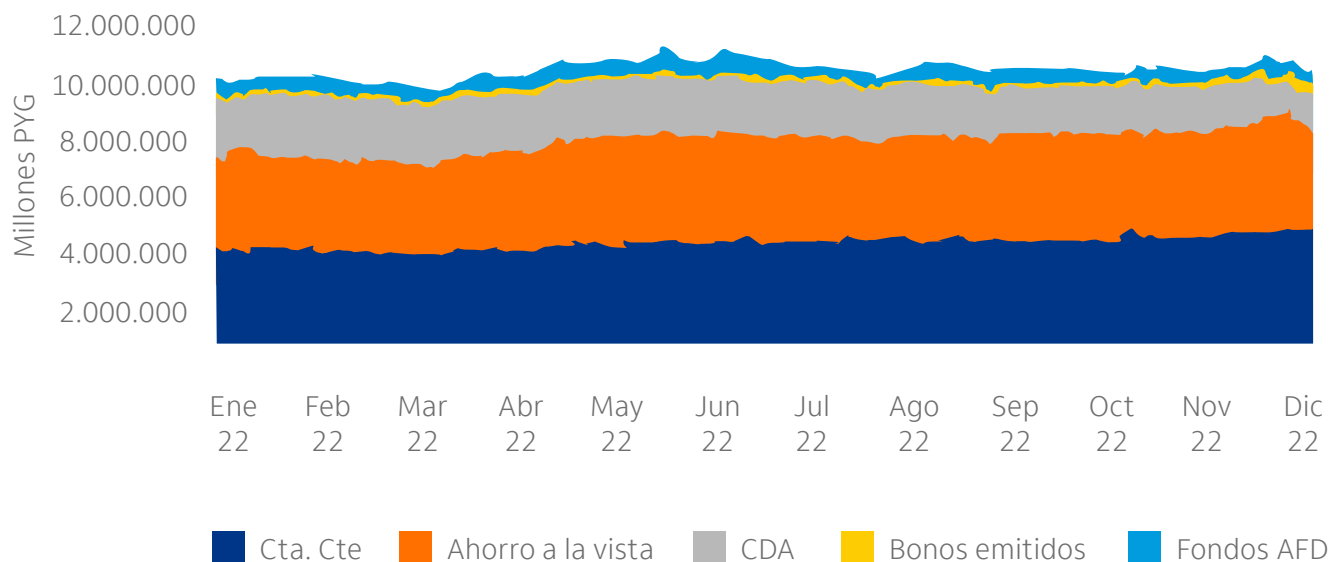
1. El sistema es bimonetario. Al cierre de diciembre 2022 presentaba la siguiente composición: 54% del total de los depósitos de los bancos privados corresponde a moneda local, y 46% a moneda extranjera.
2. Al cierre de diciembre 2022, los depósitos a la vista representaban un 61% del total de los depósitos de los bancos privados, y los depósitos a plazo un 39%.

Itaú Paraguay tiene un 50% de su fondeo en

moneda local. De este total, un 86% es a la vista y un 14% a plazo. Igual situación se da en lo que se refiere a moneda extranjera, ya que estos fondos representan el 50% de los depósitos totales, de los cuales el 86% son a la vista y un 14% 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).

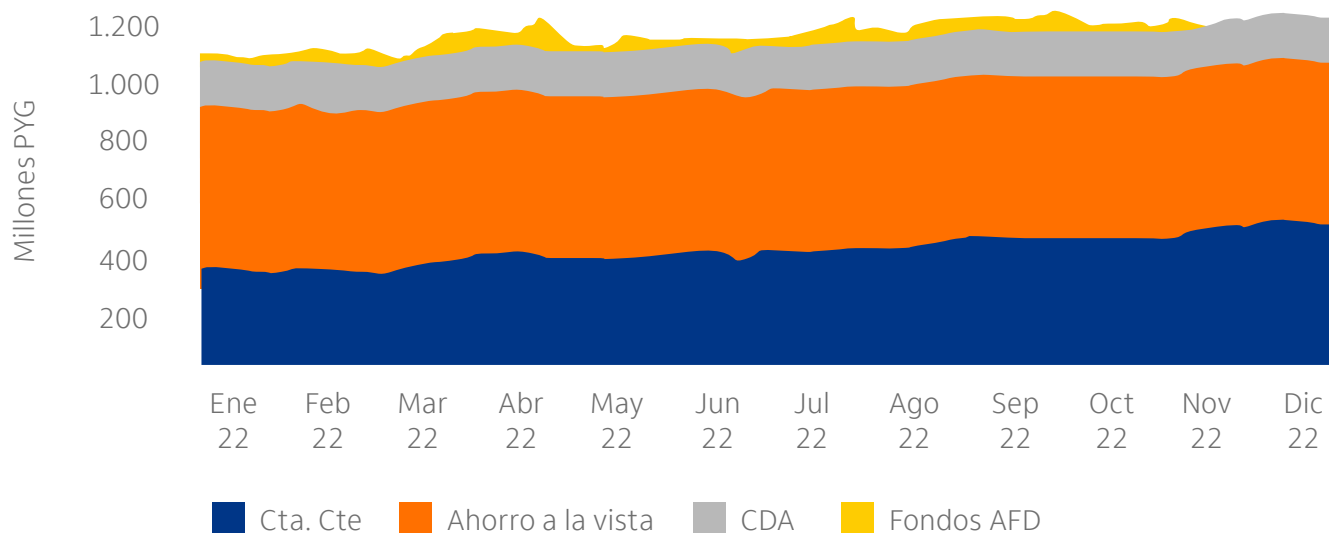
Evolución de fuentes de fondeo en moneda local



En cuanto a la gestión de liquidez en moneda extranjera, además de emitir certificados de depósitos de ahorro (CDA) y bonos financieros en el mercado bursátil local, Itaú 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 con 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 aproximadamente USD 130 millones, y estas se suman a las otorgadas por los bancos locales, por valor de Gs. 1.25 billones o su equivalente en USD 170 millones aproximadamente.

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 3,1 mil millones al cierre de diciembre 2022, con un incremento de USD 50 millones (2%) comparado con diciembre 2021.

Con respecto al fondeo mediante Bonos Financieros, durante el año 2022, Itaú logró realizar emisiones por Gs. 450.000 millones y USD 23 millones. Las mismas fueron consistentes 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 calificador de riesgo, confirmó a Banco Itaú Paraguay en la Categoría AAAPy, con Tendencia Estable a la Calificación de Largo Plazo.

Esta determinación, tomada el 17 de abril de 2023, implica que nuestra entidad cuenta con prácticas de sanas políticas de administración de riesgo y con la más alta capacidad de pago de sus obligaciones en los términos y plazos pactados.

La calificación obtenida por el banco se basa en su buen desempeño sostenido, dado su fuerte posicionamiento de mercado y su estructura de fondeo de bajo costo, así como su prudente enfoque de riesgo, calidad de activos y cobertura de liquidez, según el informe del agente calificador. Asimismo, se ha considerado que Banco Itaú Paraguay S.A. cuenta con la capacidad y el soporte de Itaú Unibanco, Sin embargo, más allá del soporte de Itaú

Unibanco, lo que ha sido determinante para la categorización de Itaú Paraguay con la denominación de Tendencia Estable, es la maduración que refleja el modelo de negocio de la compañía, lo que le permitió lograr la sustentabilidad financiera de largo plazo, sin requerir aportes de su accionista. La calificadora destaca que no se prevé un cambio significativo en los factores determinantes en la calificación de la entidad para los próximos periodos.

El análisis de la situación de Itaú Paraguay S.A. se basó en los estados financieros al 31/12/2022, auditados por PricewaterhouseCoopers - Paraguay, que "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”.

Asimismo, se tomaron en consideración los estados financieros del periodo intermedio al 30 de setiembre de 2022, suministrados por la entidad.

La calificación se determinó en base a la información cuantitativa y cualitativa suministrada por el banco, de carácter privado, y a la siguiente información pública:

- Estados financieros auditados al 31/12/2022
- Estados financieros trimestrales (último 30/09/2022).
- Boletines Estadísticos de Bancos, disponibles en www.bcp.gov.py

Evolución de la calificación de riesgo

	Abr.22	Jul.22	Oct.22	Abr.23
	Anual	Trimestral	Trimestral	Anual
Solvencia	AAAPy	AAAPy	AAAPy	AAAPy
Tendencia	Estable	Estable	Estable	Estable

* Informe de calificación inicial

Experiencia del colaborador

¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

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 1.206 colaboradores, de los cuales más de la mitad (54%) son mujeres.

La igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres es de suma importancia en el banco, tal es así que la mitad de las posiciones de liderazgo (incluyendo directores, gerentes, supervisores y coordinadores) están ocupadas por mujeres.

La inclusión también es una prioridad en nuestra política de recursos humanos. En concordancia con este principio, al cierre de 2022, contábamos con 8 personas con discapacidad en nuestro plantel de colaboradores.

El 50% de los cargos de gestión están ocupados por mujeres.

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

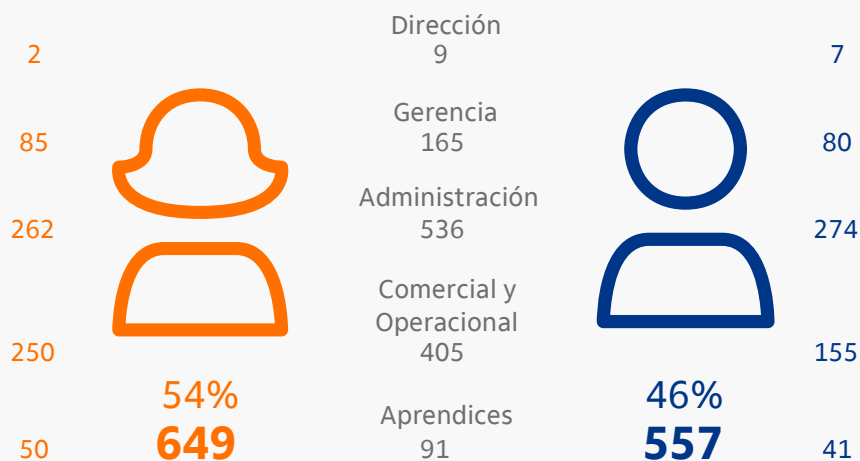
Indicadores	2022	2021	2020
Total	1206	1061	1063
Por género			
Mujeres	649	568	582
Hombres	557	493	481
Por generación			
Baby Boomers (1946 - 1964)	4	5	6
Generación X (1965 - 1979)	169	169	173
Generación Y (1980 - 2000)	985	864	879
Generación Z (2001 -2010)	48	23	5
Por antigüedad			
Hasta 5 años	667	604	646
Entre 5 y 10 años	281	309	323
Más de 10 años	258	148	94
Por nivel jerárquico			
Gerencia (Directores, Superintendentes, Gerentes, Supervisores y Coordinadores)	174	174	153
Administración	536	442	457
Comercial y operacional	405	358	369
Aprendices	91	87	84
Mujeres en cargos directivos y/o de gestión	87	88	75
Personas con discapacidad			
Total	8	4	4

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. Al cierre de 2022, 367 colaboradores (223 mujeres y 144 hombres) se encontraban trabajando bajo esta modalidad, lo que eleva a 1.573 el número total de trabajadores que conforman nuestro público interno.

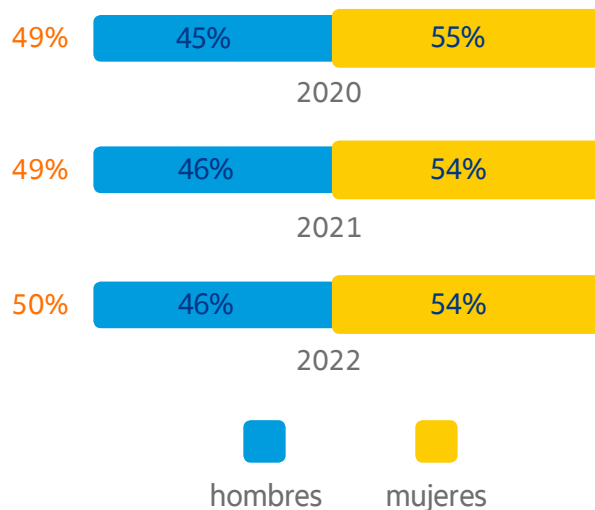
Del total mencionado, el 71% cuenta con contratos de tiempo indefinido (599 mujeres y 516 hombres) y 29% con contratos de tiempo definido (273 mujeres y 185 hombres). En todos los casos las jornadas son completas, no existen contratos de media jornada.

(Contenido 2-7)

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



Porcentaje de Cargos de gestión ocupados por mujeres



Colaboradores por ubicación, edad y género (Contenido 2-7)

	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	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Asunción y Gran Asunción	259	219	324	286	14	12	597	517	177	171	318	270	26	21	521	462
Interior	21	27	30	23	1	1	52	51	18	13	16	16	2	2	36	31
Total	280	246	354	309	15	13	649	568	195	184	334	286	28	23	557	493



93%

En Asunción y Gran Asunción

7%

En el interior del país

La mayor parte de los colaboradores (93%) 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, género, 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 colaboradores 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 las 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 2022 se realizaron 110 procesos de selección mediante este programa, de los cuales participaron 708 postulantes. En total, considerando también las búsquedas externas, fueron entrevistados 1.145 postulantes para cargos de funcionarios y 195 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, 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 le 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.

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

En 2022, el índice de rotación fue mayor al del año anterior, pasando de 7,7% a 13,9%. Este aumento se dio mayormente por la cantidad de nuevos colaboradores incorporados: 216 personas (102 hombres y 114 mujeres), la mayoría menores de 30 años (71%). Por otro lado, 74 trabajadores (33 hombres y 41 mujeres) se desvincularon del banco en este periodo, ya sea por renuncia voluntaria o por despido injustificado. (Contenido 2-7) (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. El 93% de las contrataciones del 2022 fueron para centros de operación de Asunción y Gran Asunción. En tanto que más de la mitad (53%) del total de incorporaciones son mujeres. (Contenido 2-7) (GRI 401-1)

Admisiones y desvinculaciones

Movimiento	2022	2021	2020
Admisiones	216	71	187
Desvinculaciones	74	80	43

Rotación media¹³

Nº Funcionarios	Rotación Media 2022	Admisiones	Desvinculaciones
1.115	13,9%	216	74

**Rotación por género (GRI 401-1)**

Género	Total 2022	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación
Hombres	516	46%	102	33	14,02%
Mujeres	599	54%	114	41	13,78%
Total	1.115	100%	216	74	13,89%

Rotación por rango etario (GRI 401-1)

Rango etario	Total 2022	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación
Menos de 30	386	35%	153	37	28,96%
Entre 30 y 50	686	62%	62	34	7,14%
Más de 50	43	4%	1	3	4,55%
Total	1.115	100%	216	74	13,89%

Rotación por ubicación (GRI 401-1) (Contenido 2-7)

Ubicación	Total 2022	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación
Asunción y					
Gran Asunción	1.032	93%	200	61	13,56%
Interior	83	7%	16	13	17,79%
Total	1.115	100%	216	74	13,89%

¹³ La tasa de rotación que incluye solo desvinculaciones fue de 7,09% para 2022, donde 59% corresponde a desvinculaciones voluntarias y el 41% a no voluntarios.

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. En 2022, se ha conformado un equipo de 45 colaboradores representantes de las diferentes áreas del banco para realizar el proceso de relevamiento de necesidades de entrenamiento.

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. (Contenido 2-17)

Durante el año 2022 se continuó aprovechando las ventajas que otorgan las plataformas digitales para el desarrollo de los entrenamientos existentes. En 2022 invertimos un total de 16.776 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 1.812 millones en el año.

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.

Durante el 2022 los encuentros de inducción corporativa se desarrollaron en un formato híbrido y contaron con la participación de un total de 160 personas, entre funcionarios y pasantes universitarios que iniciaron sus funciones en el banco.

Entrenamientos y desarrollo en números

16.776 horas de entrenamiento¹⁴

90% de participación en los espacios de formación

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

Gs. 1.812 MM invertidos en entrenamientos y capacitaciones

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

• **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 2022 hemos desarrollado entrenamientos en temas como: evaluación de proyectos y análisis incremental, análisis financiero para la originación del crédito, coaching ejecutivo, herramientas para la planeación financiera, contabilidad ganadera y agrícola, análisis de créditos, renta fija, productos de tesorería, cálculos financieros, seminario de análisis crediticio de entidades financieras, seminario de créditos intermedio, ciberseguridad, marketing digital, comunicación efectiva y oratoria. En estos programas han participado 515 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)

• **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 2022 participaron del programa 63 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, 20 colaboradores han accedido a esta modalidad de formación.

• **Formación de pasantes universitarios:** En 2022 se ofrecieron cursos de formación para pasantes universitarios, en las áreas de Microsoft Excel, oratoria y transformación digital. Participaron 71 pasantes universitarios en total.

• **Comunidad de datos:** Busca diseminar nuestra cultura como organización para seguir evolucionando en la toma de decisiones con base en datos. La comunidad es desarrollada en conjunto con nuestra casa matriz y con referentes de Itaú Argentina y Uruguay. En el año, desde esta comunidad, se generaron espacios de formación e intercambio especialmente dirigidos a desarrollar competencias en la gestión de datos

• 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 contenidos relacionados a 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, 220 colaboradores aprovecharon cursos en esta plataforma.

• **Degreed:** Permite al colaborador buscar información sobre lo que desea aprender generando su propia grilla de aprendizaje. Cuenta con un buscador que le brinda al usuario resultados y filtros específicos. En 2022, 325 usuarios utilizaron la plataforma.

• **Udemy:** Es una plataforma de aprendizaje con más de 5.000 cursos. La colección incluye cursos de alta calidad impartidos por expertos del mundo real, que abarcan una amplia diversidad de temas. Las licencias adquiridas fueron distribuidas a gran parte de la organización basándonos en las principales necesidades del negocio que entendemos impactan en la generación de valor para el cliente, como ser

competencias de gestión de datos, de proyectos, temas de agilidad, tecnología y liderazgo. En el último año distribuimos 200 licencias.

Las tres plataformas están disponibles de manera online durante las 24 horas del día y cuentan

- **E-learning:** A través de nuestra plataforma interna de entrenamientos, durante el año se desarrollaron cursos sobre 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.

- **Movilidad internacional:** 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. Durante el 2022, cinco personas formaron parte del Programa International Experience.

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

Horas de entrenamiento

Nivel jerárquico	Mujeres	Hombres	Total general
Administrativo	4.602	4.505	9.107
Comercial y Operacional	1.738	1.365	3.103
Gerencia	2.610	1.956	4.566
Total general	8.950	7.826	16.776

Promedio de horas de entrenamiento

Nivel jerárquico	Mujeres	Hombres	Total general
Administrativo	5,77	7,24	6,42
Comercial y Operacional	5,20	7,22	5,93
Gerencia	5,66	5,02	5,37
Total general	5,62	6,52	6,01

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 la Política de Cargos y Salarios y a 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

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, también se toman en cuenta informaciones recabadas a través de estudios de mercado sobre salarios. (Contenido 2-19)

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. (Contenido 2-30)

100%

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

¹⁶ El salario base en Itaú para funcionarios es de Gs.4.443.662 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. 4.120.145 mientras que el mínimo legal es de Gs. 2.550.307. De las 49 personas que perciben el salario mínimo Itaú, 24 son hombres y 25 son mujeres. (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)

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/paternidad¹⁸ 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 (42 en total; 21 mujeres y 20 hombres) que en 2022 tenía derecho a licencias por maternidad o paternidad, hizo uso del periodo de permiso. El 100% retornó a sus funciones al término del periodo (GRI 401-3) (ODS 5.1)

Evaluación de desempeño

(Contenido 2-18) (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 lineamientos de la cultura corporativa. 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. A este proceso de comité de carrera son incluidos funcionarios con cargo de especialista en adelante.

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 comités de calibrado. (Contenido 2-18)

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

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.

Nos interesa el desarrollo de nuestros colaboradores, por eso continuamos utilizando el 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 actual de la carrera del colaborador. Ambas informaciones son tenidas en cuenta para tomar decisiones de desarrollo.

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	588	500	1.088
% Evaluados en 2021	100%	100%	100%
% Evaluados en 2020	100%	100%	100%

¹⁹ Del total de funcionarios (1.115), 1,8% no participó de estos procesos de evaluación en 2022 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 2022 fueron 1.088 los colaboradores habilitados para participar del Ciclo de Meritocracia.

Nivel jerárquico	Funcionarios evaluados	% Evaluado
Administración	525	100%
Comercial y Operacional	381	100%
Gerencia	182	100%

Bienestar

(GRI 403-1) (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 2022 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, así como otros que tienen que ver con el desarrollo de las personas en sus distintos roles, externos al banco. 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 2022 desarrollamos las siguientes iniciativas en el frente de salud y nutrición:

- **Taller de Manejo Emocional:** en el cual se enseñaron técnicas de respiración consciente y herramientas para una sana canalización de las emociones.
- **Video-cápsulas de Hábitos saludables:** con contenido sobre pausas activas, postura correcta, hidratación y descanso.
- **Charla de Gestión Inteligente de las Emociones:** a través de la plataforma virtual se brindaron recomendaciones sobre cómo incrementar la fuerza mental para afrontar situaciones como duelos, soledad, separación, etc.
- **Semanas Sanas:** en el mes del bienestar (setiembre), recordamos la importancia de una alimentación sana mediante recetas saludables indicadas por una nutricionista, exclusivamente para los Itubers.
- **Masajes Express en la Oficina:** en 2022 se retomó el servicio de masaje express, mediante el cual colaboradores de Asunción y Gran Asunción tuvieron la posibilidad de hacer una reconfortante pausa de 15 a 20 minutos dentro del horario laboral, en los distintos espacios de agencias y edificios administrativos, de Asunción y Gran Asunción.
- **Sala de lactancia:** las madres en período de amamantamiento pudieron usufructuar las salas de lactancia disponibles en las oficinas de Casa Matriz y de la Torre Itaú. Las mismas cuentan con la infraestructura adecuada para garantizar seguridad y comodidad.

Actividad física

Este frente ofrece opciones para facilitar la realización de actividades físicas como hábito fundamental para llevar una vida saludable. Así, los colaboradores de Asunción y Gran Asunción pudieron acceder a descuentos en gimnasios (en algunos casos también aplicables a su cónyuge). Quienes trabajan en el interior del país tuvieron la opción de una cobertura parcial (subsidio) del costo mensual de la actividad física elegida. Así también, a través de la plataforma digital, los colaboradores y sus familias tuvieron a disposición cápsulas de videos de yoga, baile y mindfulness.

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 2022 fueron:

- **Seguimiento de permanencia:** A lo largo del año se realizó un seguimiento de los horarios de entrada y salida de los colaboradores, para monitorear el tiempo de permanencia. El objetivo principal de esta medida fue 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.
- **Taller de huerta urbana:** En 2022 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.
- **Taller de Ciberseguridad para niñez y adolescencia:** En el mes de los niños y niñas, entendiendo que cuidarlos es lo más importante, hemos preparado un espacio para actualización sobre el uso seguro de la tecnología, por parte de niños, niñas y adolescentes. El taller estaba dirigido a madres, padres, tutores y cuidadores en general. En él se compartió información sobre las formas de acoso y hostigamiento virtual, así como los cuidados y recomendaciones para criar

a los hijos e hijas con miras de un acceso seguro y responsable a los entornos digitales.

Diversidad

(ODS 10.2)

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 afectivo-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. Esta visión se refleja en el punto de nuestra Cultura Ituber “Queremos diversidad e Inclusión”.

El frente es llevado adelante por las áreas de la Dirección de Transformación y Personas. 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)

Nuestra política interna de Diversidad e Inclusión 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.

Personas con discapacidad

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

- **Diagnóstico de accesibilidad:** Con la intervención de un profesional en el tema, se realizaron recorridos en nuestro edificio administrativo y en una sucursal modelo para la verificación, evaluación y recomendaciones de cambios en la infraestructura física, tanto para cumplir con las normativas, como por el deseo de realizar una buena práctica. En 2022, iniciamos la aplicación de algunos cambios recomendados y se estableció un calendario para realizar otras intervenciones, que tendrán continuidad en 2023.
- **Encuentro de liderazgo inclusivo:** este espacio tuvo como objetivo afianzar los conocimientos, la sensibilización y el compromiso de líderes del banco con la causa de la inclusión. Del entrenamiento participaron 94 gestores de diferentes áreas, incluidos directores y gerentes.
- **Gestionar la diversidad:** Desde la escuela de líderes se apoyó a los gestores con información

técnica con relación a la gestión de ambientes diversos. De esta formación participaron 45 líderes.

- **Cultura de atención:** se realizaron talleres de Atención de Personas con Discapacidad, con contenido específico para empresas financieras. Estas capacitaciones llegaron a 156 personas de las agencias, con orientaciones prácticas sobre la atención, desde el punto de vista del derecho y del respeto.
- **Red SUMMA:** Desde el año 2021 estamos adheridos a la red de empresas SUMMA promovida por la Fundación Saraki con el objetivo de trabajar en conjunto para acompañar los esfuerzos de inclusión.
- **Inclusión de intérprete de lengua de señas:** para los eventos con transmisión en vivo a través de nuestras redes sociales, seguimos contando con un intérprete de lengua de señas, de modo a hacer accesible el contenido a personas con discapacidad auditiva.
- **Curso básico de lengua de señas:** se desarrolló en formato virtual a través de clases en línea y refuerzos en forma asincrónica. Participaron 50 personas.

• **Inclusión de personas con discapacidad:** en 2022 hemos trabajado en crear condiciones favorables para la incorporación de personas con discapacidad. Así, pusimos en marcha un programa de referidos dirigido al público interno, a través del cual los colaboradores del banco podían brindar información de contacto de posibles candidatos a distintos roles para el banco. También publicamos ofertas de trabajo en la plataforma LinkedIn. Todo esto hizo posible sumar a cinco personas con discapacidad a nuestro equipo de colaboradores, cuatro de ellas como pasantes universitarios y uno como funcionario permanente. Tanto estas personas incorporadas, como los equipos que los recibieron y los gestores contaron con apoyo psicológico para asegurar una inclusión exitosa. En el marco de este proceso también realizamos adecuaciones de infraestructura, de manera a garantizar la accesibilidad, la seguridad y el confort de los nuevos compañeros y compañeras.

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 profesional y de remuneración.

Generar las transformaciones necesarias para alcanzar una realidad más equitativa entre hombres y mujeres nos desafía a entender cada vez más la importancia de trabajar con un enfoque de género en la organización.

• **Conversatorios:** se realizaron encuentros internos denominados “Hablemos de género”, con la participación de un especialista en el tema. También se desarrolló un espacio con mujeres líderes de Itaú y de otras empresas, en el cual se compartieron experiencias de liderazgo e historias de vida. Estos encuentros contaron con una participación promedio de 255 colaboradores.

• **Análisis de indicadores:** durante el año trabajamos en la definición y construcción de un panel de indicadores que identifica la cantidad

total de mujeres y cuántas de ellas están en posiciones de gestión de equipos, en puestos gerenciales y de dirección.

• **Paridad en los procesos de selección para cargos gerenciales:** en 2022 asumimos el compromiso de aumentar la representación de mujeres en posiciones de liderazgo en cargos de gerencia y superiores. En el periodo se desarrollaron seis procesos para posiciones de gerencia, dentro de los cuales se cumplió la meta de paridad en el 50% de los casos. Finalmente, en 5 de los 6 procesos fueron seleccionadas mujeres para ocupar las posiciones vacantes.

• **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).

• **Iniciativa SomosPar:** Dentro de este programa desarrollado en conjunto con Cervepar, ofrecimos a nuestras colaboradoras la oportunidad de participar de “Protagonistas”, un ciclo de charlas inspiradoras con mujeres líderes del país, y de “Círculos de Mujeres”, un programa de formación en liderazgo para mujeres, que buscó propiciar el crecimiento profesional de las participantes. Un tercer componente de esta iniciativa fue la implementación de mentorías, a través de sesiones personalizadas con mujeres líderes en el mercado. Un total de 10 colaboradoras fueron beneficiadas con alguno de los componentes de este programa.

• **Empresa Segura Libre de Violencia y Discriminación hacia las Mujeres:** en 2022 mantuvimos este sello otorgado por el Ministerio de la Mujer.



LGBTI+

Dentro de esta dimensión trabajamos para garantizar un entorno seguro y de respeto, independientemente de la orientación afectiva-sexual e identidad de género de nuestros colaboradores.

Internamente se han desarrollado las siguientes iniciativas en este frente:

- **Ciclo de Charlas por el Mes del Orgullo:** en conmemoración del mes del orgullo LGBTIQ+ desarrollamos, en conjunto con las empresas TIGO y Cervepar, un ciclo de charlas dirigido al público interno. Los temas abordados fueron “El valor de la autenticidad”, “El rol de la familia y los amigos en el proceso de aceptación de una persona LGBTI+”, y un caso de éxito sobre una campaña de publicidad y comunicación dirigida a clientes.
- **Rueda “Ser quien soy”:** en conjunto con las unidades de Itaú de Argentina y Uruguay, desarrollamos este conversatorio en el que colaboradores LGBTIQ+ y familiares de personas LGBTIQ+ compartieron sus historias y experiencias con el objetivo de sensibilizar a los colaboradores sobre el papel de las familias en la contención y apoyo a personas LGBTI+.
- **Beneficios para parejas homoafectivas:** mediante la presentación de un certificado de vida y residencia, nuestros 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, pueden acceder 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 sus percepciones sobre el clima de trabajo, el relacionamiento con sus pares y gestores, 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 aquellos colaboradores que, de acuerdo con su experiencia, recomendarían trabajar en Itaú a otras personas (colegas y amigos); por otro, los detractores son colaboradores que no recomendarían Itaú como una empresa para trabajar. En la medición realizada en 2022, la evaluación arrojó un índice de 81%.

• Encuesta Pulso

Tiene como 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 2022 se obtuvo un índice de 79%.

• Encuesta sobre Diversidad e Inclusión

A finales de 2022, lanzamos esta encuesta que tiene por objetivo relevar información acerca de la percepción de los colaboradores sobre la valoración de la diversidad y la inclusión en el ambiente de trabajo, las oportunidades de promoción y los espacios de aprendizaje sobre temas de diversidad. Los resultados serán presentados en 2023.

• 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 encuesta se realiza desde las oficinas de Great Place to Work Paraguay y nos permite participar del ranking local de las mejores empresas para trabajar.

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



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.

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 2022 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 estos.
- **Itaú Escucha:** En 2022 dimos continuidad a esta iniciativa que busca 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 clientes para conocer de primera mano sus sugerencias, reclamos e inquietudes en su relación con el banco.

Principios de centralidad en el cliente



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 año, participaron 360 colaboradores de la iniciativa y fueron contactados 3.637 clientes.

• **Hora 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.

• **Día de Calidad:** Con esta acción, equipos de áreas internas y de soporte participaron de reuniones bimensuales en las que se daba a conocer la evolución de las mediciones de NPS y se compartían vivencias relacionadas a sus funciones y sobre cómo colaborar con la mejora en la experiencia de los clientes.

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.

A través del área de Central de Atención, en 2022, se han registrado 1.961 reclamos los cuales fueron reportados conforme a la reglamentación del Banco Central del Paraguay de los cuales el 96% fue finalizado en tiempo.

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.

Radar de Calidad

Llamadas atendidas SAC:
1.820.930

Tickets atendidos Sucursales:
823.416

Contactos Redes Sociales:
26.640

Total: 2.670.986

NPS Banca
Personal: **76**

NPS Banca
de Empresas: **73**

Consultas: **1.297.364**

Solicitudes: **884.254**

Reclamos: **1.961**



Tiempo de espera en caja:

Titular
12 m

P. Bank
8 m

Empresa
22 m

No cliente
17m

96% en plazo:
1.961 reclamos

87% en plazo:
405.425 solicitudes

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:** al cierre de 2022 contabamos con 101 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.

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 2022, fueron 17 los productos que ingresaron a este flujo, ya sea por tratarse de propuestas nuevas o porque sufrieron alguna alteración

en su funcionamiento. Además, otros 31 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.

• **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 mantenemos 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 2022, además de la herramienta Itaú Escucha, se dio continuidad al espacio Itaú Lab; un laboratorio a través del cual conformamos una comunidad de clientes para la realización de tests 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 fidelidad 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 2022, fueron encuestados 23.054 clientes bajo la metodología NPS a través de las siguientes herramientas:

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. Su objetivo es evaluar la experiencia de los clientes Itaú en comparación con la experiencia de clientes de otras entidades bancarias. (GRI 103-3 Competencia desleal)

23.054

clientes encuestados bajo la metodología NPS

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 76. La tasa media de participación fue de 6% 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 73. La tasa media de participación fue de 7% 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 83 puntos de NPS. La tasa media de participación fue de 7% 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 84 puntos. La tasa media de participación fue de 6% 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 88 puntos. La tasa media de participación fue de 7% de la base de muestra de clientes activos seleccionados.

Resultados de encuestas basadas en la metodología NPS en 2022

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 orientación 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 203-2) (G4 –FS16) (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 2022, estas fueron las iniciativas llevadas a cabo con el público interno:

• Talleres de Planificación Financiera

A través de la plataforma Experiencias para Vos se realizó el lanzamiento de talleres financieros que tenían como objetivo fortalecer la gestión de las finanzas personales, con miras a la planificación para metas específicas como la compra de un vehículo o una vivienda y la organización financiera en pareja, ofreciendo, además, un acompañamiento a cada participante en su proceso de planificación

según sus objetivos. En diciembre de 2022, un total de 119 colaboradores se inscribieron en estos talleres cuyo desarrollado se concretará a inicios del año 2023.

• Reto del Ahorro

Con esta iniciativa se propone estimular el hábito del ahorro mediante la contratación y cumplimiento del plazo de ahorro definido para una meta específica. En 2022, fueron premiados los 30 colaboradores que alcanzaron su meta de ahorro programado contratado en 2021, año en el que se desarrolló la primera edición del Reto del Ahorro para colaboradores.

En diciembre de 2022, se lanzó la segunda edición de esta iniciativa que tuvo una adhesión de 522 participantes. La finalización del plazo de ahorro de esta edición está prevista para finales de 2023, momento en el que se premiará a quienes hayan logrado cumplir con el plan que se han fijado.

Clientes y Sociedad

(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 nuestros clientes tienen el objetivo de promover la toma de mejores decisiones al utilizar el dinero.

Charlas de educación financiera para empresas clientes

Dirigidas a empresas clientes que tienen contratado el servicio de pago de salarios para sus empleados, estas charlas ponen a

disposición de nuestros clientes contenido sobre uso consciente del dinero, presentando orientaciones ejemplos prácticos y ejercicios sobre cómo utilizar adecuadamente los recursos financieros. En los encuentros se abordan temas como salud financiera, economía doméstica e inversiones.

En 2022 se realizaron 39 charlas "Manejando mi Dinero" con la participación de la economista Gloria Ayala Person. De estas actividades participaron más de 2.060 personas de 27 empresas clientes.

Reto del ahorro para clientes

Al igual que la versión realizada con colaboradores, el Reto del Ahorro para clientes tiene la intención de estimular el hábito del ahorro. Para su lanzamiento en 2022, se aprovechó el contexto de fin de año y el cobro de aguinaldos como una oportunidad para proponer el inicio de planes de ahorro programado, dada la disponibilidad adicional de dinero. Para ello se realizó un vivo en redes sociales en el que una especialista en finanzas personales brindó orientaciones sobre la importancia del ahorro y la planificación financiera para alcanzar metas. El reto consistió en contratar un plan de ahorro programado

de al menos Gs.100.000 mensuales durante un tiempo mínimo de 12 meses. Como resultado de esta acción, 845 clientes contrataron ahorros programados, lo que representó un aumento de 21%, en comparación con el total de ahorros programados tomados por clientes en el año anterior, en el mismo periodo de tiempo. Los clientes que realicen su ahorro de acuerdo a lo planeado, serán premiados en 2023.

En el 2022, fueron desarrolladas **39 charlas** de orientación financiera que alcanzaron a **2.068 personas**.

75.722 clientes alcanzados con charlas y orientaciones de uso consciente del dinero desde el año 2010.

Las siguientes iniciativas de orientación financiera han beneficiado a nuestros clientes y, al mismo tiempo, a la sociedad en general:

• Encuentros en redes sociales

Durante el mes de marzo de 2022, en el contexto del mes de la educación financiera y del Día Internacional de la Mujer, ofrecimos una serie de encuentros a través de nuestros perfiles de redes sociales, en los cuales unimos ambas temáticas. Así, en estos espacios desarrollamos temas sobre inclusión financiera de mujeres en el país, los desafíos de emprender en Paraguay para las mujeres, casos de éxito en experiencias de ahorro con mujeres, y el contexto general sobre la desigualdad de género que nos toca vivir. Esta propuesta contó con la participación de representantes del Banco Central del Paraguay, la Fundación Capital, la empresa CAVIDA y un especialista en materia de género. Durante los encuentros, transmitidos por Facebook, Instagram, YouTube y LinkedIn los participantes tuvieron la posibilidad de

realizar consultas en línea. El canal de YouTube de Itaú Paraguay, donde están alojadas las grabaciones de los vivos, registró más de 1.800 visualizaciones de los cuatro encuentros.

• Sitio "Uso consciente del dinero"

Contamos con un micrositio en la página web del banco (www.itauparaguay.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, esta prueba genera reflexiones sobre los hábitos de consumo de las personas, proporcionando recomendaciones de acción.

• Contenido sobre educación financiera en medios masivos

Además de las redes sociales, otros medios de comunicación masiva que nos ayudan a que más personas tengan acceso a conocimientos sobre educación financiera son la radio y la televisión. Por esto, semanalmente patrocinamos la emisión de cápsulas radiales con contenido y orientaciones sobre educación financiera, de la mano de la economista y especialista en finanzas Gloria Ayala Person.

En televisión, para ampliar conceptos sobre el tema, patrocinamos el programa “Hablando de Dinero”, conducido también por la mencionada profesional. En ocasiones, el programa cuenta con la participación de representantes del banco, para conversar sobre asuntos específicos relacionados a productos y servicios financieros.

• Mesa temática de Equidad y Prosperidad del 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 2022, desde esta 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, ciberseguridad y cómo salir de deudas. En total, se realizaron 12 charlas de las que participaron más de 520 colaboradores de empresas miembros del Pacto Global, muchas de las cuales son empresas clientes de Banco Itaú.

Las siguientes acciones están dirigidas a fortalecer el ecosistema de emprendimiento en el país:

Itaú Transforma (ODS 8.3)

Itaú transforma es un programa de aceleración que busca fortalecer la capacidad de gestión de emprendedores, mediante espacios de formación y mentorías sobre diferentes disciplinas. Está dirigido a pequeñas y medianas empresas cuyos productos o servicios atiendan, preferentemente, un desafío social o ambiental o que incorporen buenas prácticas socio-ambientales en su gestión. Así también, apunta a aquellas que incorporen en su modelo de negocio algún componente digital (Ej.: App, página web, e-commerce).

Esta edición incluyó, además, un componente denominado Planificación para la Acción (PPA), una metodología de planificación basada en la ejecución, con la cual se intenta encontrar soluciones en la gestión de los negocios, a través de distintas herramientas para el seguimiento de objetivos del negocio y la concreción efectiva de los planes de acción.

A lo largo del desarrollo del programa Itaú Transforma, hemos recibido más de 100 postulaciones completas, de las cuales se han seleccionado 50 participantes, quienes pasaron por el proceso de formación. De acuerdo con criterios de participación y calidad de entregas considerados durante la fase de capacitación, 11 emprendimientos fueron elegidos como finalistas y tuvieron la oportunidad de pasar por una fase de mentoría con representantes de la ADEC y el Pacto Global. Finalmente, tres emprendimientos resultaron 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 total, se brindaron 52 horas de formación a los emprendimientos participantes.

En la esta segunda edición, los premiados fueron los emprendimientos Pachamama, un centro de maternidad que promueve procesos de crianza más naturales, incluso en modalidad virtual; Paraguay me inspira que trabaja en propuestas de moda sostenible con diseños que revalorizan la fauna, flora y cultura de nuestro país; y el emprendimiento gastronómico Don Town, desarrollado a través de una plataforma online.

Todas conectadas

En 2022 implementamos Todas Conectadas, una plataforma dirigida a mujeres emprendedoras cuyo principal objetivo es reducir las brechas de género en el acceso, desarrollo de habilidades de gestión y uso de tecnologías digitales. Esta iniciativa se lleva adelante en alianza con MasterCard, y en conjunto con el Ministerio de la Mujer y el acompañamiento de ONU Mujeres.

La plataforma ofrece dos grandes componentes:

1) Acceso a cursos gratuitos sobre temas como análisis financiero, análisis de datos, educación financiera, atención al cliente y marketing digital, entre otros y; 2) Soluciones financieras.

Itaú participa de este segundo componente mediante el ofrecimiento de cuentas corrientes y de ahorro a través del proceso digital y también brindando a las mujeres emprendedoras la posibilidad de comercializar sus productos a través de Tienda Naranja, con una tasa preferencial de comisiones como sellers de Todas Conectadas. El diseño de la propuesta de Itaú fue desarrollado con acompañamiento de ONU Mujeres. El sitio exclusivo de Todas Conectadas con las ofertas de Itaú se encuentra disponible en https://www.itaui.com.py/todas_conectadas.

Tienda Naranja cuenta con una categoría de productos denominada, precisamente, Todas Conectadas que agiliza y mejora la experiencia de compra a quienes estén interesados en adquirir productos de emprendedoras.

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.

Banca Digital

(Contenido 2-6)

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 2022, más de 235 mil clientes personas físicas (cuenta correntistas y tarjetahabientes) utilizaron al menos uno de los canales digitales disponibles, lo que representó un aumento de 19% en comparación con el año anterior. De estos clientes, 95 mil utilizaron exclusivamente el canal digital (51% más que en diciembre de 2021).

En el caso de clientes persona jurídica, el 85% del total utilizó canales digitales en el último mes de 2022.

El principal aumento de las transacciones vía canales digitales se dio en el servicio de transferencias bancarias, que en 2022 superaron en un 56% la cantidad registrada en 2021. En segundo lugar, el pago de servicios y tarjetas de crédito, que experimentó un aumento del 31% en relación con el periodo anterior. Durante todo el 2022 se realizaron un 45% más de transacciones que el año anterior.

Canales de la banca digital

(Contenido 2-6)

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; tanto desde los servicios web como desde las aplicaciones móviles. Esto les da la posibilidad de utilizar su tiempo de manera más eficiente.

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 realizarse 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 QR en comercios; pagos de servicios con cuenta o con tarjeta de crédito; pagos de cuotas de préstamos; depósitos de cheques; consultas de beneficios con compras en 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 4,4 sobre 5 puntos al cierre de 2022.

• **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.

La aplicación incluye 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 4,5 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.

Agencias digitales

• **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.

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 de (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 2022, más de 22.167 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.

22.167

clientes atendidos a través
de agencias digitales.

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, 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) en un promedio de tres días

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 implementados 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.

Durante 2022, se contaba con cuatro equipos que trabajan en proyectos de transformación digital 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:** Enfocada 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.

- **Sala de Adquisición:** Desarrolla acciones para captar nuevos clientes y para ofrecer nuevos productos, como cuentas ó tarjetas 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 equipo de trabajo 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.

En 2022, iniciamos un proceso de transformación de la organización mediante el establecimiento de dos comunidades que trabajan bajo la metodología Ágil. De esta forma fueron creadas las comunidades “Descubrir al banco e iniciar relación” y “Solucionar necesidades del día a día” centradas en mejorar la experiencia de clientes personas físicas.

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 buscando incorporar cada vez más la voz de nuestros clientes a este proceso de construcción conjunta en el 2022 hemos seguido aprovechando 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 2022, la comunidad estuvo conformada por más de 75 clientes activos, quienes participaron de seis actividades. Dentro de estas se incluyeron encuestas, debates de comportamiento de consumo y más de 30 testeos de pantallas de propuestas de mejoras y lanzamientos de funcionalidades de nuestras plataformas digitales.

Fuera de Itaú Lab, se llevaron a cabo seis focus groups y entrevistas personalizadas con diferentes públicos. Se logró consolidar más de 7.000 comentarios de clientes captados de diferentes fuentes, los cuales 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, para hacer posible el acceso a una mayor variedad de productos bancarios y ofertas de medios de pago.

En 2022, con las estrategias que implementamos desde esta área, hemos alcanzado a más de 168.000 usuarios y registramos cerca de 2.700.000 de transacciones a través de soluciones como la Tienda Naranja, la solución de microcrédito y el piloto del medio de pago PIK.

A continuación, exponemos cada una de las soluciones desarrolladas:

Tienda Naranja

La Tienda Naranja es una plataforma de comercio electrónico donde el banco participa a través de descuentos y financiación en cuotas sin interés 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. Nuestro principal impacto se da, por un lado, desde los comercios que encuentran en Tienda Naranja un canal extra para sus ventas y, por otro lado, desde los usuarios que logran comprar online dentro del país de manera segura, fácil y con beneficios. En 2022, se contaba con 300 comercios oferentes y más de 95.000 usuarios que interactuaron en la plataforma.

Nuestros usuarios pueden optar por distintos medios de pago como tarjetas de crédito, cuentas bancarias, puntos de recompensa y billeteras electrónicas. Además, desde el 2022 también se habilitó el servicio "Envíos Express", dando a los usuarios de Asunción y Gran Asunción la posibilidad de recibir sus compras en menos de 4 horas. Además, se incorporó la categoría "Campo", ofreciendo una variada gama de productos para productores del sector agropecuario.

Las promociones del banco en Tienda Naranja, la participación en los grandes eventos como Hot Sale, Black Friday y Cyber Day, las soluciones logísticas y las cuotas sin intereses en los pagos con tarjetas Itaú son los principales impulsores de las ventas de los comercios oferentes.

Durante su segundo año completo de operación (2022), a través de la Tienda Naranja se realizaron más de 67.000 transacciones, triplicando así el número de operaciones del año anterior. De esta manera, Tienda Naranja se mantuvo como una de las principales plataformas de comercio electrónico a nivel país, cerrando el periodo 2022 con un 7% de la 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.

En 2022, más de 95.000 clientes y 300 comercios interactuaron a través de Tienda Naranja, mediante más de 67.000 compras realizadas con una oferta de más de 25.000 productos.

Microcrédito (G4 FS7) (ODS 1.4) (ODS 8.3) (ODS 9.3)

En 2022, hemos puesto a disposición de pequeños y micro-comercios, una solución de financiación consistente en microcréditos para dar soporte a sus operaciones de recargas de saldo, giros y billeteaje electrónico, colaborando con el aumento de sus ventas. En el año, Itaú proporcionó estos microcréditos por un valor total de Gs. 389.340.000.000 a más de 15.000 pequeños comercios, duplicando el valor desembolsado en el año 2021.

Alianza con Billetera Electrónica (G4 FS7) (ODS 1.4) (ODS 9.3)

En el año 2022 continuamos la alianza con esta billetera, lo cual nos permitió alcanzar a más de 44.000 usuarios con soluciones de compras en comercios en más de 30.000 puntos. Así también, mediante esta iniciativa hicimos disponible el retiro de dinero en más de 1.000 cajeros automáticos de distintas entidades financieras de todo el país.

A través de esta alianza, seguimos avanzando en el objetivo de digitalizar la economía, reducir el uso del efectivo y contribuir con la formalización del mercado.

Pik (G4 FS7) (ODS 1.4) (ODS 8.3)

En octubre del 2022, se inició el piloto de funcionamiento de Pik. La solución -que busca contribuir con la inclusión y digitalización financiera- consiste en un medio de pago dirigido a micro y pequeños negocios que les permite expandir sus ventas, mediante el cobro electrónico con tarjetas de crédito, débito y prepagas. Pik funciona con una máquina para el cobro, e incluye aplicaciones móviles para el control de movimientos de cobros que ingresan a través de la plataforma. En 2022, 176 comercios participaron del piloto. El lanzamiento de la solución para el público en general está previsto para el primer semestre de 2023 con una previsión de contar con 1.000 usuarios al cierre de junio.

15.000 comercios beneficiados a través de Gs. 389.340.000.000 en concepto de microcréditos para dar soporte a sus operaciones de recargas de saldo, giros y billeteaje electrónico.

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 eso 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 la legislación vigente. Y por otro, en la transmisión de nuestros valores corporativos para mantener comportamientos éticos y transparentes en las interacciones comerciales.

Principales cifras sobre proveedores

(Contenido 2-6)

En 2022, trabajamos con 551 empresas locales y del exterior que proveyeron algún bien o servicio al banco, a través de 225 procesos de licitación. Se realizaron pagos por un valor total de Gs. 506.445 mil millones, cifra que representa un crecimiento interanual de 12,9% en comparación con 2021. El 97,22 % del total abonado en este concepto fue destinado a proveedores locales.

Indicador	Año 2022	Año 2021	Año 2020
Proveedores activos ¹⁹	551	990	946
Procesos desarrollados para contratación de servicios y compra de bienes	225	182	209
Pago a proveedores en Gs. (no incluye impuestos).	506.445.629.935	448.489.034.514	441.212.927.507
Porcentaje de pagos que corresponde a proveedores locales ²⁰ . (GRI 204-1)	97,22%	96,54%	97,60%

¹⁹ Se considera proveedor activo, a aquella empresa que haya proveído algún servicio o producto durante los últimos 12 meses. En comparación a la cantidad de proveedores activos y al valor de los pagos en los periodos 2021 y 2020, en 2022 no fueron incluidos proveedores que hayan recibido pagos iguales o menores a Gs. 5.000.000. Así también, no fueron considerados como proveedores organismos del estado, clubes sociales, o instituciones educativas (para los casos en los que el Banco financió cursos para sus colaboradores). Adicionalmente, no se consideró como proveedores a empresas que hayan recibido pagos del Banco, con los que se establecieron relaciones solo con base en alianzas comerciales relacionadas a promociones de descuento con tarjetas de crédito.

²⁰ El 2,78 % 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 define categorías de proveedores del banco y establece los procesos de evaluación que deben cumplirse para determinar su contratación. Además, incluye lineamientos para evitar 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 y permitan mitigar riesgos legales u operacionales que puedan impactar en el desempeño del área involucrada, el servicio a los clientes o en 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 tenerse en cuenta para la contratación de proveedores, de manera que atiendan los criterios de sustentabilidad.

Clasificación de los proveedores

(Contenido 2-6)

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 que participen activamente 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.

En 2022, se llevaron a cabo 225 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.

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.
- (Contenido 2-6)

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.

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.

Ciudadanía corporativa

¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

Como entidad enfocada en ofrecer soluciones financieras, el propósito de nuestra marca nos impulsa a trabajar en iniciativas que atiendan diferentes necesidades, reconociendo nuestro potencial de influir en el desarrollo del país como agente 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 socioambiental 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, y contempla principios adoptados por Itaú mediante los compromisos voluntarios asumidos.

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. En 2022, mediante la adecuada gestión de estos recursos y alianzas con diferentes organizaciones, alcanzamos a más de 66.300 personas. En los 9 departamentos donde el banco contaba con centros de operaciones²² implementamos al menos una iniciativa. En general, considerando tanto las actividades del banco como las de la Fundación Itaú, hemos llegado a 16 departamentos del país con iniciativas socioculturales.

Gs.9.331 MM ²³
de inversión social privada.

más de 63.300
personas de

16
departamentos del país fueron alcanzadas con las acciones.

más de 80 iniciativas
impulsadas, sobre temas relacionados con educación, cultura, arte, inclusión, niñez y adolescencia, y medio ambiente

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.

Compromisos y participaciones

Compromisos voluntarios (GRI 203-2) (GRI 413-1)

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), 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 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 dirigidas al público interno de las empresas participantes. En el caso de la Mesa de Medioambiente, trabajamos en iniciativas sobre cambio climático y carbono neutralidad.



Concurso Audiovisual Reconociendo los ODS con el PNUD

Adicionalmente a los esfuerzos del banco a través de la participación en las mesas temáticas, en 2022 apoyamos la segunda edición del Concurso Audiovisual Reconociendo los ODS, organizado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Dirigido a estudiantes universitarios de carreras de cinematografía y producción audiovisual de universidades de nuestro país, el concurso tenía como objetivo posicionar la importancia de los ODS en la ciudadanía e incrementar el conocimiento de los mismos entre estudiantes universitarios, a partir del desarrollo de materiales audiovisuales (cortometrajes) sobre temáticas relacionadas con los objetivos de desarrollo. En 2022, el ODS escogido como eje temático para el concurso fue el número 11, sobre Ciudades y Comunidades Sostenibles. En esta segunda edición se inscribieron 219 estudiantes de 10 universidades del país, quienes presentaron 27 cortometrajes. Fueron escogidos tres materiales ganadores y sus realizadores recibieron premios en efectivo otorgados por el banco. Los cortometrajes premiados fueron difundidos en salas de cine Itaú, de manera que estuvieran disponibles para la ciudadanía en general.

• Sello Empresa Segura Libre de Violencia y Discriminación contra las Mujeres (ODS 5.1 5.2) (ODS 8.5 8.8) (ODS 16.1)

Durante 2022, mantuvimos el sello “Empresa Segura Libre de Violencia y Discriminación contra la Mujer”, otorgado por el Ministerio de la Mujer.

Para adjudicarse 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 (Contenido 2-28)

El involucramiento social 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 al desarrollo sostenible. Esto nos permite avanzar en la construcción de condiciones y prácticas de mercado más beneficiosas para todas las partes interesadas. (ODS 17.17)

- 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
- Organización Internacional de Directivos de Capital Humano (DCH)
- Asociación Paraguaya de Recursos Humanos (APARH)



Voluntariado corporativo

(GRI 203-2) (GRI 413-1)

La actuación de nuestros colaboradores como voluntarios está vinculada 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 conectarnos con diferentes causas y sus actores de forma directa.

En 2022 implementamos el voluntariado 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 y del Programa OGA de la Fundación Teletón.



CAMARA DE COMERCIO
PARAGUAY BRASIL



DESARROLLO
PARAGUAY



ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE
DIRECTIVOS DE CAPITAL HUMANO

• 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 el periodo que abarca este reporte, 20 voluntarios participaron de una jornada de mediación de lectura para 66 niños y niñas de la Aldea SOS, de la ciudad de Luque.

• 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 de los Centros de Rehabilitación Integral Teletón (CRIT). Durante la maratón de 2022, el banco mantuvo habilitadas ciertas 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 690 voluntarios que estuvieron involucrados en la maratón, durante más de 27 horas de trabajo. La iniciativa logró recaudar Gs. 11.018 millones.

• **Programa OGA:** En este programa, creado por la Fundación Teletón, colaboradores voluntarios trabajan en la construcción e instalación de barras de apoyo, rampas de madera y sillas diseñadas para el momento del baño, en las casas de usuarios de la fundación. Durante este proceso, los voluntarios logran compartir con el usuario, su familia y su entorno. En el año, 20 voluntarios participaron de esta actividad beneficiando a 6 familias.

Otras iniciativas

Programa Somos Par (ODS 5.5)

En alianza con la empresa Cervepar, en 2022 implementamos el Programa SomosPar que busca ofrecer orientación, herramientas y formación para potenciar las habilidades de liderazgo femenino, con el objetivo de aumentar la representación de mujeres en posiciones de liderazgo.

Así mismo, en la intención más amplia del programa, busca generar incidencia para visibilizar la importancia de trabajar con enfoque de género en diferentes esferas, que incluya ajustes en políticas y procedimientos para acompañar la transformación que necesitamos hacia una realidad con mayor equidad de género en el sector corporativo.

En 2022, el programa ofreció 3 componentes. El primero fue la conferencia de liderazgo "Protagonistas", en la que mujeres que ocupan posiciones directivas compartieron sus historias de vida. La segunda iniciativa fue "Círculos de Liderazgo de Mujeres", unos espacios de formación en liderazgo enfocados a propiciar el crecimiento profesional. Estos encuentros, dirigidos a mujeres del mundo corporativo, abordaron temas como: liderazgo, inteligencia emocional, metas y planificación estratégica y herramientas. El tercer componente consistió en mentorías individuales dirigidas a mujeres con alto potencial de liderazgo, buscando orientar su carrera y sus habilidades. Estas mentorías estuvieron guiadas por mujeres con altos cargos gerenciales, quienes brindaron orientaciones basadas en su experiencia.

De las conferencias participaron más de 700 mujeres, en formato presencial y streaming; los círculos de mujeres contaron con la presencia de 117 participantes; y fueron 30 las mujeres que tuvieron la oportunidad de recibir mentorías personalizadas.

Programas de pasantías (ODS 4.4) (ODS 8.6)

Banco Itaú cuenta con dos tipos de pasantía: 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. En muchos casos, esto 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 psicotécnicas y, al término del periodo de pasantía, tiene la posibilidad de participar de procesos de selección para cubrir puestos en la empresa. En 2022, participaron del programa 89 estudiantes.

- **Colegios:** este programa está dirigido a estudiantes de segundo curso del Nivel Medio; tiene una duración de 240 horas (para Bachilleratos Técnicos en Administración de Negocios, por exigencia del Ministerio de Educación y Ciencias) o menos (para otros bachilleratos). En el año accedieron a este programa 59 estudiantes de colegios de Asunción, del departamento Central y de ciudades del interior del país.



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. 2.676.524.928

invertidos por la Fundación Itaú (*).

57%

destinados a iniciativas de educación.

43%

utilizados en iniciativas de cultura.

**“Concluimos
el 2022 con
34 proyectos
impulsados
en 16
departamentos
del país²⁵”**

Composición del Directorio de la Fundación Itaú

- **Presidente:** José Britez (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Vice-Presidente:** Norma Prantte (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Secretario:** Rodolfo Ricci (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Tesorero:** Bruno Geraci (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:** Adriana Ortiz (Fundación Itaú Paraguay)

* El 100% de los fondos de la Fundación Itaú son recibidos por parte de Banco Itaú Paraguay S.A.

²⁵ 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, Paraguarí, Presidente Hayes y San Pedro.

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)

• **Asociación "Juntos por la Educación".**
Educación pública de calidad (ODS 4) (ODS 17)

Banco Itaú es miembro benefactor de la asociación "Juntos por la Educación", cuyo objetivo es que los niños y niñas reciban una educación pública de calidad que les permita un desarrollo integral. Desde la Fundación, Itaú también es miembro activo del directorio de esta organización. En 2022, la asociación implementó el proyecto Tetäyguára Jesareko - Veeduría Ciudadana, enfocado en la sensibilización, participación y veeduría de la sociedad civil en la agenda y las políticas educativas. Este proyecto alcanzó a 828 personas de diversos sectores sociales: docentes, estudiantes, líderes y referentes comunitarios, organizaciones locales, empresarios y familias.

• **Premio Itaú de Cuento Digital. "Estimular la lectoescritura y la narrativa digital".** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 9) (ODS 11) (ODS 17)

Junto con las Fundaciones Itaú Argentina y Uruguay, se realizó la 12° convocatoria de escritores para el Premio Itaú de Cuento Digital. La propuesta buscó potenciar la narrativa breve contemporánea y multimedia de estas tres naciones, a través del estímulo a escritores emergentes. En este contexto, se realizaron talleres de escritura en formato presencial y virtual, utilizando soportes y recursos multimedia, en los cuales participaron 130 personas.

Del concurso de cuento digital participaron cerca de 500 autores paraguayos. Uno de ellos obtuvo el primer lugar a nivel regional, en la categoría sub-20, con el cuento "Cuando las luces se apagan". Además, 15 obras de escritores nacionales pasaron a formar parte de la Antología Paraguaya.

• **Microsoft. Uniendo brechas en un mundo hiperconectado.** (ODS 4) (ODS 10) (ODS 11)

En alianza con Microsoft, impulsamos el programa "Formación para Formadores", buscando capacitar a educadores en habilidades digitales, cognitivas y socioemocionales enfocadas a potenciar el desarrollo de sus capacidades de empleabilidad. En 2022 se realizaron cinco capacitaciones virtuales que beneficiaron a 89 formadores de las organizaciones Enseña por Paraguay, Sonidos de la Tierra y Plan Internacional.

• **Proyecto Ludolecto. Fundación Dequení.**
Una manera estimulante de aprender a leer y escribir. (ODS 1) (ODS 4) (ODS 8) (ODS 13) (ODS 16) (ODS 17)

El proyecto Ludolecto, que busca fortalecer la lectoescritura en niños y niñas, benefició en 2022 a 531 alumnos del preescolar al sexto grado, de la Escuela Básica N.º 5600 Prof. María Adolfinia Lugo, de la ciudad de Ypané. Favoreció también a 16 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". Acompañamiento en el proceso educativo integral.** (ODS 1) (ODS 4) (ODS 8) (ODS 5) (ODS 10)

Este proyecto propone mejorar la enseñanza-aprendizaje de estudiantes de 7 a 12 años, de

sectores vulnerables, que están en los diversos centros de la organización Fe y Alegría. Esto se realiza a través del desarrollo de clases de refuerzo escolar en las asignaturas de matemática y comunicación. Durante el año, se beneficiaron del refuerzo escolar 40 niños de las Escuelas Virgen de Luján, San Cayetano, San Miguel y San Blas.

• **“Más allá del aula” – Plan Paraguay. Una escuela integral que nos invita a soñar.** (ODS 4) (ODS 10) (ODS 11)

El objetivo de este programa es proporcionar, a niños y niñas de comunidades rurales, espacios de participación en actividades artísticas y culturales, así como un acompañamiento psicosocial que contribuya a mitigar el riesgo de abandono escolar. En 2022, se logró que 300 niñas y niños de los distritos de María Antonia, Mbuyapey e Ybytymí (todos del departamento de Paraguari) participen en actividades culturales y artísticas, a través de clases de danza y guitarra. Además, padres, madres y docentes recibieron información sobre crianza positiva y fortalecimiento de habilidades de apoyo psicosocial para niñas, niños y adolescentes.

• **Jotopa. Fundación La Salle. Habilidades técnicas como oportunidades de desarrollo** (ODS 1) (ODS 8) (ODS 4) (ODS 5) (ODS 10) (ODS 11)

Este proyecto tiene como objetivo reducir el desempleo juvenil ofreciendo oportunidades de formación técnica, en diversos rubros, en función de la demanda local. En 2022, se desarrollaron talleres de refrigeración, cursos de costura decorativa, pintura en teja y bordados de zapatillas, con entrega de kits de herramientas. Además, se impartieron talleres de formación integral en habilidades blandas (sociales, de comunicación y otros temas). Estas actividades beneficiaron a 60 jóvenes y artesanas de la Asociación Kuña Po Katupyry de Capiibary, departamento de San Pedro.

• **Mapa: Abriendo Caminos. Transformación Paraguay. Revolucionando la educación de niños y niñas a través del arte.** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 10)

Esta propuesta educativa y cultural, dirigida a niños y niñas de 7 a 12 años, busca promover la expresión, la imaginación y las habilidades blandas a través del arte y la creatividad. Más de 200 niños y niñas de 14 ciudades del país mostraron su talento artístico participando en la creación de lo que se denominó Ciudad Mapa, un espacio construido con materiales reciclables. Este proyecto, que se presentó en Asunción, incluyó talleres de pintura, origami, cuentacuentos, experimentos científicos y conciertos. Todas estas actividades, dirigidas al público infantil, fueron de acceso gratuito.

• **Tendiendo Puentes – Enseña por Paraguay. Metodologías educativas innovadoras.** (ODS 4) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11)

En el marco de este proyecto, 33 estudiantes del sexto grado de la Escuela Básica N° 3.974 Espíritu Santo, de la ciudad de Remansito, contaron con el acompañamiento de una PEP (profesional de Enseña por Paraguay). Estas docentes desarrollaron materias curriculares con planificaciones significativas, ajustadas a cada uno de sus estudiantes, acompañándolas transversalmente con prácticas innovadoras para el desarrollo de habilidades blandas. El objetivo de este trabajo es que los estudiantes logren un buen desempeño académico y se empoderen para alcanzar su máximo potencial.

• **Psicofem. Espacio de sensibilización y aprendizaje significativo sobre la violencia basada en género.** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 10)

Psicofem es una plataforma de profesionales de la salud mental y la comunicación que promueve la diversidad y la perspectiva de género, propiciando espacios amigables de conversación y aprendizaje sobre temas relacionados a la violencia de género. Un total de 40 personas de los departamentos de San Pedro, Caaguazú, Canindeyú y Concepción participaron del campamento de jóvenes líderes de Tesai Reka, un espacio de sensibilización y aprendizaje significativo.

- **Apoyo a alumnos del programa de "Especialización en Medicina Crítica Pediátrica". Universidad del Pacífico. Un respaldo a la especialización de médicos residentes.** (ODS 3) (ODS 4) (ODS 8) (ODS 10)

Continuando con el apoyo a la formación 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 otorgó un apoyo financiero de media beca para la culminación de los estudios a 5 médicos terapeutas pediátricos residentes, que se encuentran realizando la especialización y prestando servicios a niños y adolescentes de todo el país.

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. "Desarrollo de las capacidades integrales e inserción laboral".** (ODS 4) (ODS 9) (ODS 10)

En el marco de nuestra alianza con esta fundación hemos apoyado a Candela, una empresa social del programa de desarrollo, que busca promover la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual (PDI). En 2022 se implementaron visitas y charlas entre colaboradores de Candela en al menos 15 organizaciones y empresas. Mediante estas visitas se logró sistematizar y registrar aprendizajes sobre el proceso de intercambio de experiencias y realizar la coordinación pedagógica del equipo terapéutico Fundación Arranco, de modo a garantizar el pleno bienestar de los 13 colaboradores de Candela y sus familias.

- **ALDEAS SOS de San Ignacio y Hohenau. "Mejorar la resiliencia con arte y creatividad".** (ODS 3) (ODS 4) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11)

Con 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", Aldeas SOS 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 135 niños, adolescentes y jóvenes-adultos, 65 de ellos en la Aldea de San Ignacio, a través de clases de dibujo, pintura, y acompañamiento escolar para niños con discapacidad. Los otros 70 beneficiados de la Aldea de Hohenau 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 realizado en alianza con el Denide apuntó a proporcionar un espacio de reflexión y acción, considerando el Plan Nacional de Transformación Educativa, llevado adelante por el Ministerio de Educación y Ciencias (MEC). En este contexto, se realizó un seminario-taller dirigido a 50 profesionales del ámbito educativo del sector público y privado del área capital, en el cual se presentó el Enfoque de Calidad de Vida, así como la experiencia del Denide en la aplicación del modelo multidimensional. Con esto se buscó brindar a los participantes una herramienta que les permita visibilizar las barreras que impiden una inclusión real en el contexto educativo y social.

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)

• **"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)

Emergentes es una plataforma que nace a raíz de la alianza entre la Fundación Itaú y la Fundación Carlos Alberto Pusineri Scala, con el fin de dar impulso al arte emergente de nuestro país. En su edición 2022, el proyecto contempló encuentros y un mapeo artístico de todo el país. Los encuentros fueron espacios de diálogo y construcción de la plataforma, para conocer las necesidades y fortalezas de cada sector. Además, tuvieron como objetivo construir espacios de conexión entre creadores emergentes y artistas profesionales,

consolidando una red que impulsa iniciativas culturales locales.

Se realizaron cuatro encuentros con diferentes sectores: de la danza, de la música, de las artes escénicas y de las artes visuales, en los cuales participaron 140 personas. También se desarrolló un Encuentro Nacional de Gestión Cultural Comunitaria, en la ciudad de Yaguarón, y el Crea+ Encuentro de las Industrias Creativas del Paraguay.

• **Crear en Libertad. 21.º 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 21.º Encuentro internacional de danza y artes contemporánea, que se desarrolló a lo largo de cuatro noches de presentación de obras nacionales e internacionales. Este evento tuvo lugar en varios espacios culturales de la ciudad de Asunción, con acceso gratuito para el público en general. La oferta cultural incluyó charlas y talleres que abarcaron temas como la interculturalidad, el género, la inclusión y realidades sociopolíticas, desde una mirada de las artes escénicas contemporáneas. La propuesta contó con la participación de 120 artistas nacionales e internacionales, tanto en escena como en los distintos talleres.

• **Fundación El Cántaro. El arte como herramienta transformadora de mentes y realidades.** (ODS 1) (ODS 4) (ODS 5) (ODS 10) (ODS 11)

En 2022 apuntalamos proyectos de la bioescuela popular El Cántaro, la cual posee una biblioteca popular comunitaria que beneficia a niños, jóvenes y adultos de la ciudad de Areguá. Nuestro apoyo ha posibilitado la organización de talleres y programas, así como el fortalecimiento del equipo de trabajo.

Una de las actividades destacadas fue el taller de guitarra, ensambles de cuerdas y lenguaje musical en el cual participaron 164 niños, niñas y jóvenes. También se realizó el concurso literario "Cartas a la Cuenca", con el objetivo de promover el cuidado de la Cuenca del Lago Ypacaraí. Esta actividad contó con 92 participantes, cada uno de los cuales elaboró una carta para concientizar y sensibilizar sobre la problemática. Otro de los logros relevantes fue la habilitación de una sala de tecnología, que ha sido utilizada por 24 estudiantes de la bioescuela y que está a disposición de la comunidad. Un total de 1.211 niños de entre 6 y 14 años participaron en las actividades de El Cántaro durante el año.

Artes Visuales

• **Centro de Artes Visuales Carlos Colombino "Museo del Barro".** (ODS 4) (ODS 10) (ODS 11)

Seguimos contribuyendo con la permanencia de esta institución privada, sin fines lucrativos, respaldada por 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.

En 2022 apoyamos la exposición "El Caudal. 50 años de un inicio", que conmemoró medio siglo de las primeras acciones que dieron pie a la creación del Centro de Artes Visuales Museo del Barro, el cual ha logrado construir una forma de pensar el arte en el Paraguay y se ha convertido en un modelo regional.

Durante el año, este centro cultural recibió 5.672 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)

Con el respaldo de Fundación Itaú, la Fundación Migliorisi/Colecciones de Arte realizó, en 2022, la exposición "Quimera. Visiones de lo animal/humano". Esta muestra reunió pintura, grabado, objetos, imaginería religiosa, escultura popular en cerámica y madera, videos y piezas de arte indígena (dibujo, talla, cestería) y fue visitada por 1.622 personas.

• **Contar el Arte. Fundación TEXO. Conversación entorno al arte.** (ODS 5) (ODS 10) (ODS 11)

Contar el arte es un programa de formación que tiene como objetivo principal sumar a más personas al circuito cultural desde la gestión artística. Para ello ofrecen a los participantes una serie de recursos para contar el arte, desde un acercamiento teórico, con casos

específicos destinados a introducir conceptos fundamentales de las prácticas artísticas contemporáneas.

En 2022, se realizó un seminario de "Contar el Arte" con Lia Colombino, con un total de 20 personas participantes. Por otra parte, se realizaron entrevistas con referentes del arte contemporáneo, con un público presente de 162 personas. En los talleres de cerámica, tallado, pelotas, carandilla y dibujo participaron un total de 66 personas.

• **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.

En 2022 se organizaron ocho exposiciones y se lanzó un material audiovisual sobre las festividades de la Virgen de la Candelaria de Areguá. Además, se realizó la presentación de un libro y más de 10 funciones de la actividad Cuentacuentos, con relatos inspirados en el libro Cuentos del Lago Azul, de Ysanne Gayet. El local recibió a 3.898 visitantes en todo el año.

• **Apoyo a la Manzana de la Rivera "Espacio cultural emblemático".** (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 brinda un espacio 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 2022 se realizaron 178 eventos, entre ellos exhibiciones artísticas, obras teatrales, conciertos y visitas a la biblioteca. La Manzana de la Rivera recibió a 20.090 visitantes en el año 2022.

Música

• **Suena Paraguay. Asociación Tierranuestra. "La música como llave de esperanza".** (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 2022, el proyecto tuvo presencia en 62 comunidades de 16 departamentos del Paraguay. Así, actividades como Escuelas de Liderazgo, Escuelas Comunitarias de Música, Escuela de Instructores de Música y la minga ambiental #SomosH2O tuvieron la participación de 6.768 personas.

• **"Jeporeka" con Berta Rojas. "Espacios de aprendizaje musical".** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10)

Mediante nuestra alianza con la concertista de guitarra Berta Rojas, el proyecto Jeporeka buscó apoyar a jóvenes artistas de la música paraguaya, y ponerlos en contacto con maestros que los motiven y guíen en sus caminos musicales.

En la edición 2022, Jeporeka realizó dos actividades principales. La primera, denominada "Un día con Fandermole", consistió en el desarrollo de una jornada de conversatorios, talleres y debates, con la presencia del cantautor argentino Jorge Fandermole, considerado uno de los más destacados artistas de su país y de América Latina. En los encuentros participaron 127 personas provenientes de localidades de todo el país.

La otra actividad fue el ciclo de conferencias "Sonoridades Paraguayas", presentadas por miembros de la Sociedad Virtual de Musicología Paraguaya e invitados especiales. Estas conferencias se realizaron a través de la plataforma Youtube, y a partir de ellas se

crearon cuatro materiales audiovisuales de contenido científico gran calidad audiovisual. Estos materiales forman parte de un valioso archivo disponible para el público en general.

• **Sociedad Filarmónica de Asunción.** **"Ampliando el alcance de la música orquestal y rescatando cultura".** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11)

Nuestra alianza con la Sociedad Filarmónica de Asunción permitió acercar el arte musical a las personas, mediante conciertos en diferentes formatos en la ciudad de Asunción. Uno de objetivos del proyecto es educar al público en el conocimiento del arte musical, además de la satisfacción del disfrute estético de las obras más conocidas de la música.

En 2022 la Orquesta Sinfónica de la Ciudad de Asunción (OSCA) realizó ocho conciertos con un público de 4.700 espectadores. Además, se concretaron otros ocho conciertos en el marco del ciclo "Cultura en los barrios: sinfonía divertida", con 1.950 espectadores, y cuatro "Conciertos al Aire Libre", con 2.250 asistentes. Así también, la Orquesta de Cámara Municipal de Asunción (OCMA) ofreció siete conciertos, que contaron con la participación de 2.330 espectadores.

Por otra parte, fue significativo el rescate cultural musical de los pueblos indígenas del Chaco paraguayo, realizado por el Maestro Luis Szarán (director de la OSCA) y su equipo, quienes recopilaron, transcribieron en partitura y grabaron los temas musicales de la banda Arete Guasú, además de documentar su historial.

• **Festival internacional de cuerdas y campus de guitarra.** **"Desarrollo profesional del sector musical".** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8)

En 2022 apoyamos la 14° edición del Festival internacional de cuerdas y 12° Campus de Guitarras, en la ciudad de Hohenau, Itapúa. En este marco, se desarrollaron tres conciertos al aire libre y cuatro encuentros de campus de guitarra, donde se realizaron charlas, clases magistrales y talleres. También se ofreció un taller de estimulación musical temprana para niños y niñas de 0 a 6 años. Estas actividades

contaron con la participación de 778 personas.

• **Sociedad Bach del Paraguay.** **"Ciclo oficial de conciertos".** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 11)

En alianza con la Sociedad Bach hemos propiciado ciclos de conciertos y clases magistrales, en los cuales se dieron a conocer las obras más importantes y célebres del músico y compositor Johann Sebastian Bach. El ciclo de conciertos tuvo un alcance estimativo de 350 personas y fueron 50 los participantes que se beneficiaron de las clases magistrales.

Arte escénico y cine

• **Creadores. Amamos Cine.** **"Un laboratorio de creación audiovisual".** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11)

N.Creadores es un laboratorio de formación que busca brindar herramientas para que los participantes puedan hacer uso del audiovisual con los recursos que tengan disponibles, y convertirlo en herramienta de trabajo, educación, comunicación, arte, difusión, marketing u otras opciones.

Nuestra alianza con Amamos Cine permitió contribuir, a través de Creadores, a la formación audiovisual de 53 personas de los departamentos de Cordillera, Presidente Hayes y San Pedro; y dotarles de herramientas de creación y motivación.

• **Taller Integral de Actuación (TIA).** **"Espacio de formación, creación y disfrute".** (ODS 1) (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11)

En 2022 continuamos apoyando el trabajo del Taller Integral de Actuación (TIA), específicamente en el proyecto "Contar una historia con el celular". La actividad consistió en un espacio de formación y creación para jóvenes. Uno de los objetivos del proyecto fue acercar a los participantes al arte cinematográfico y que cada uno genere contenido audiovisual sencillo, expresando lo que desee contar de su entorno,

su realidad u otro tema a elección, utilizando los recursos que brinda el teléfono celular. El proyecto llegó a 22 jóvenes del barrio Ricardo Brugada de Asunción, más conocido como Chacarita.

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.

Política de Sustentabilidad

Nos regimos por directrices claras con respecto a la gestión medio ambiental de la empresa. Éstas se encuentran establecidas en los siguientes lineamientos de nuestra Política de Sustentabilidad:

- 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 desechos. Este es un proceso continuo y dinámico, cuyo objetivo es reducir la producción de residuos 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 desechos en tres categorías: papeles y cartones; otros reciclables, como plásticos y vidrios; y 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 Proclcla²⁶.

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 la 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. En esta misma línea, sistemáticamente se verifica si hay documentación confidencial no vigente y, de ser

²⁶ 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.

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 ciertas 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 cinco ecopuntos, ubicados en las sucursales de Ciudad del Este, Encarnación, Villa Morra y Caaguazú, y en una zona de actividades recreativas de la comunidad en San Bernardino.

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, proporcionan 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 2022 se destinaron al reciclaje 2.511 kg de papeles y cartones, 593 kg de plásticos y 103 Kg de metales. En cuanto al impacto ambiental de las mismas, estimamos que solo con el reaprovechamiento de papeles y cartones evitamos la tala de 35 árboles, el consumo de 55.220 litros de agua y la emisión de 3,264 toneladas de CO₂.²⁷ (GRI 301-1) (ODS 8.4) (ODS 12.2 12.5) (ODS 3.9)

Materiales reaprovechados por recolección selectiva (GRI 306-4)

Materiales	Peso en kg
Papeles y cartones	2.511
Plásticos	593
Metales	103

Solo con el reaprovechamiento de papeles y cartones, en 2022 evitamos la tala de 35 árboles, el consumo de 55.220 litros de agua y la emisión de 3,264 toneladas de CO₂.

²⁷ Las estimaciones sobre el número de árboles, litros de agua consumidos y toneladas de CO₂ emitidas, están relacionadas al proceso de producción de papeles y cartones

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 2022.

• Energía eléctrica

El consumo registrado proviene de facturas emitidas por la institución proveedora del servicio público y corresponden a 27 centros de operación del banco (sucursales, edificios administrativos, depósitos) que cuentan con medidores propios de consumo. En el caso de dos 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: traslados de colaboradores por cuestiones laborales (con vehículos propios o vehículos de la empresa); trayectos del servicio de correspondencia interna en Asunción y Gran Asunción, y 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)

Consumo de recursos (GRI 302-1) GRI 303-5)



Energía 2022

5.200.249 kWh

(2021: 4.460.493 kWh)



Combustibles 2022

53.898 litros + Gs. 268 MM en reembolsos*

(2021: 60 mil litros)



Agua 2022

17.081 litros

(2021: 20.101 mil litros)

* El valor en guaraníes corresponde a reembolsos realizados por el banco a colaboradores, quienes utilizaron sus vehículos propios para traslados por cuestiones laborales.

Iniciativas de consumo eficiente

Implementamos iniciativas buscando hacer más eficiente el consumo de energía eléctrica, de combustibles y de papel. Las que continuaron vigentes durante el año 2022 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 con 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.

Papel

Iniciativa

Cambio de materiales en sobres de correspondencia

Descripción

Para ciertas correspondencias, se encuentran vigentes las siguientes medidas: uso de papel reciclado para sobres de tarjetas de débitos (reimpresiones y renovaciones); sobres de correspondencia con dimensiones reducidas, y uso de sobres de papel de fácil degradación para la remisión de extractos de cuentas.

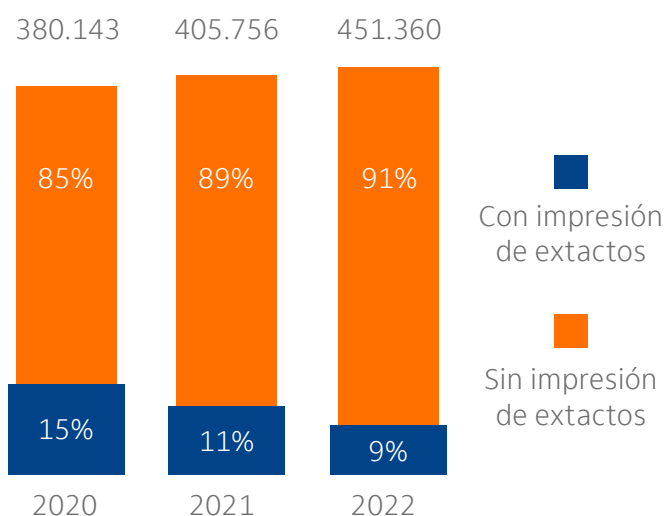
La utilización de materiales alternativos para el envío de correspondencias supuso un ahorro de 237 kilos de papel en 2022, lo que implicó que se evite talar 4 árboles, utilizar 4.746 litros de agua y emitir 0,31 toneladas de CO₂. Estas estimaciones se realizan comparando una producción a partir de fibras 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 de 2022, contábamos con 410.766 cuentas de tarjetas de créditos que no generaban extractos impresos, lo que representa el 91% del total de cuentas activas en el año (89% de cuentas en 2021).

Digitalización de extractos de cuentas de tarjetas de crédito²⁸



91% de las cuentas de tarjetas de crédito reciben extractos digitales.

²⁸ El total de cuentas excluye cuentas de tarjetas prepagas.

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 56 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, para 50 cajeros, pues para 6 de ellos se suministraba directamente desde la agencia. 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 5.490 kg de CO₂ a la atmósfera.

Emisión y compensación de gases de efecto invernadero²⁹

(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, por motivos de trabajo. Adicionalmente, se tiene en cuenta un relevamiento sobre la forma de transporte que utilizan los colaboradores en sus trayectos de ida y vuelta 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 hidroeléctrica, 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.

²⁹ 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.

Emisión de CO₂e (en toneladas)

Alcances y fuentes	2022
Alcance 1	303
Combustible en generadores	12
Combustible en vehículos flota Itaú	81
Extintores	0,3
Gases Refrigerantes	210
Alcance 2	-
Consumo de electricidad en predios del banco ³⁰	-
Alcance 3	368
Commuting (traslados de colaboradores a las oficinas)	205
Traslado de colaboradores por cuestiones de trabajo	75
Transporte de correspondencia interna	25
Reembolso de combustible	63
Total	671

671toneladas de CO₂e emitidas en 2022.**Compensación de emisiones**

El total de las emisiones producidas desde 2011 a 2022 en Itaú Paraguay, fueron compensadas desde nuestra casa matriz para los alcances 1 y 2.

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 25,6 hectáreas de la reserva podría permitir la compensación de 6.892 toneladas de CO₂e emitidas desde 2011 hasta 2019.

³⁰ El consumo de energía eléctrica no genera emisiones pues la energía que consumimos es producida de forma hidráulica (100% renovable).

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 2022 desde esta mesa de trabajo, se destacan las siguientes:

- **Elaboración de una Guía Básica para Iniciar el Camino hacia la Carbono Neutralidad:**

con referencias teóricas y prácticas que facilitan el inicio del proceso de descarbonización en organizaciones que buscan migrar a una economía sostenible.

- **Campaña comunicacional sobre el Cambio Climático:** con la difusión de materiales audiovisuales preparados por el MADES, para conocer más sobre el tema, sus causas y efectos sobre el planeta, así como acciones posibles para su mitigación.

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:

- En el marco del convenio con DEG Invest, la MFS ha culminado el desarrollo de tres nuevos módulos para su Plataforma de E-Learning. Llegando a siete módulos disponibles para sus miembros. De esta manera se abordan temas relacionados a mejores prácticas, sostenibilidad, gobernanza, riesgos ambientales y sociales.

- Elaboración del listado de documentaciones mínimas exigidas para el proceso de análisis de riesgos ambientales y sociales, por sector económico y región, con base en las políticas ambientales de cada miembro y las guías sectoriales de la MFS.

- Alianza Público Privada de Finanzas Sostenibles (APPFS): Se realizaron las primeras reuniones con representantes de las entidades miembros, tales como el BCP, INFONA y el MADES, con la intención de definir los lineamientos para la gobernanza y creación de una Junta Directiva para la APPFS.

- Renovación de convenio con WWF, que ratifica el compromiso de ambas organizaciones de promover en conjunto el desarrollo del sector financiero, con enfoque de sostenibilidad.

- Capacitaciones sobre finanzas sostenibles y climáticas sobre oportunidades y gestión de riesgos para instituciones financieras, con la consultora internacional Sitawi.

- Desarrollo y aprobación del Manual y Reglamento de Gobierno Corporativo, y del manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. Estos materiales fueron elaborados con el apoyo de WWF, a través de una consultoría de Ernst&Young. Se realizaron talleres para socializar los materiales.

- Organización del Foro Internacional de Finanzas Sostenibles “10 años liderando la transformación”.



DESAFIOS

Desafíos para 2023

Para el siguiente periodo establecimos los siguientes desafíos:

Crecimiento y rentabilidad

- Aumentar la participación de mercado para préstamos totales y depósitos.
- Mejorar el índice de eficiencia.

Experiencia del cliente

- Aumentar el nivel de NPS para clientes personas físicas y mantener nivel para clientes personas jurídicas.
- Acelerar la digitalización de clientes.

Experiencia del colaborador

- Mejora de índice de NPS de colaboradores.
- Desarrollo de espacios de formación sobre asesoría financiera.
- Fortalecimiento de la gestión del frente de Salud y Seguridad Ocupacional.

Sustentabilidad

- Fortalecimiento de la disponibilidad de contenido sobre orientación financiera para clientes.
- Desarrollo de espacio de formación para proveedores en materia de responsabilidad social y sostenibilidad.
- Diseño de productos de financiación con impacto socio-ambiental positivo.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI Y ODS

Índice de Contenidos GRI y ODS

Este apartado presenta, el índice de contenidos de los Estándares del GRI 2016 con la actualización de 2021 para Fundamentos, Contenidos Generales y Temas Materiales. 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 los cuadros "Objetivos de Desarrollo Sostenible" y "Principios del Pacto Global" para hacer referencia a las informaciones vinculadas a los ODS y los principios del Pacto Global.

Contenidos Generales 2021

Indicador	Página/Respuesta	Omisión
La organización y sus prácticas de presentación de informes		
Contenido 2-1 Detalles organizacionales	90 Nombre legal: Banco Itaú Paraguay S.A. Sede Central: Av. Santa Teresa esq. Herminio Maldonado País en que opera: Paraguay. Banco Itaú Paraguay S.A.	
Contenido 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad		
Contenido 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Periodo: Enero - Diciembre 2022.Frecuencia: Anual. Punto de contacto: Página 4	
Contenido 2-4 Actualización de la información	El presente reporte no presenta actualizaciones de informaciones divulgadas en el reporte del periodo anterior.	
Contenido 2-5 Verificación externa	El presente reporte no cuenta con verificación externa.	
Actividades y trabajadores		
Contenido 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	19, 86, 130, 131, 138, 139, 141.	
Contenido 2-7 Empleados	98, 100 - 102.	
Contenido 2-8 Trabajadores que no son empleados	La empresa no cuenta con trabajadores que no sean empleados.	
Gobernanza		
Contenido 2-9 Estructura de gobernanza y composición	25 - 31.	
Contenido 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	26, 27.	
Contenido 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente del órgano máximo de gobierno (Directorio) no forma parte del Comité Ejecutivo de la empresa.	

Contenido 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	25, 65.	
Contenido 2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	27. Dentro de la Dirección de Transformación y Personas, la Gerencia de Marketing y Sustentabilidad vela por la implementación de la estrategia de sostenibilidad del Banco mediante el seguimiento de las iniciativas en línea con los Compromisos de Impacto Positivo. Así también, dentro de la Dirección de Riesgos, el área de Riesgo Socioambiental se encuentra a cargo del análisis de riesgos socio-ambientales para la concesión de créditos a clientes.	
		Existe una agenda de reuniones con el Comité Ejecutivo en el que se incluye el seguimiento de las acciones de la Dirección de Transformación y Personas y de la Gerencia de Marketing y Sustentabilidad. De igual forma sucede con el área de Riesgos Socio-ambientales.	
Contenido 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	La aprobación del presente Reporte de Sustentabilidad estuvo a cargo de la directora de la Dirección de Transformación y Personas, quien es miembro del Comité Ejecutivo de la empresa.	
Contenido 2-15	Conflictos de interés	53	
Contenido 2-16	Comunicación de inquietudes críticas	-	Información no disponible. En este reporte no se incluye detalles sobre el proceso de comunicación de inquietudes críticas al Directorio. La información está prevista ser incluida en el Reporte sobre el periodo 2023.
Contenido 2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	103	
Contenido 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	27, 109.	
Contenido 2-19	Políticas de remuneración	107	
Contenido 2-20	Proceso para determinar la remuneración	-	Información no disponible.
Contenido 2-21	Ratio de compensación total anual	-	Información no disponible.
Estrategia, políticas y prácticas			
Contenido 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5	
Contenido 2-23	Compromisos y políticas	47, 48.	
Contenido 2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	-	Información no disponible.
Contenido 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	48	
Contenido 2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	48 - 50.	
Contenido 2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	No se registraron casos de incumplimientos de la legislación y normativas en el periodo 2022.	
Contenido 2-28	Afiliación a asociaciones	145	

Participación de los grupos de interés

Contenido 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés

La Política de Sustentabilidad identifica como grupos de interés a colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y la sociedad, haciendo referencia al cumplimiento de leyes y regulaciones. La incorporación de la voz de los grupos de interés se da a través de diferentes canales como los mencionados en la sección "Relacionamiento con Grupos de Interés". Así también, concretamente para la elaboración de este reporte participaron del proceso de materialidad; colaboradores, proveedores, clientes y organizaciones vinculadas con asuntos de sostenibilidad relevantes para Itaú.

Contenido 2-30 Convenios de negociación colectiva

107

Temas Materiales 2021

Indicador	Página/Respuesta	Omisión
-----------	------------------	---------

Contenido 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales

36, 37.

Contenido 3-2 Lista de temas materiales

38 - 42.

Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales

-

Información incompleta. Los impactos positivos y negativos, reales y potenciales se encuentran mencionados implícitamente en la lista de temas materiales, contenidos GRI y asuntos relacionados en la sección "Materialidad de los temas".

GRI 200 - Contenidos Específicos Económicos

Indicador	Página/Respuesta	Omisión
-----------	------------------	---------

GRI 201- Desempeño Económico

103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones

77

103-2 Enfoque de gestión y componentes

77

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

67, 69, 79.

201-1 Valor económico directo generado y distribuido

78

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

107

202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local

28

GRI 203 - Impactos Económicos Indirectos

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	142
103-2	Enfoque de gestión y componentes	124, 143.
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Ver las secciones "Ciudadanía Corporativa" y "Gestión Ambiental Interna".
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	124, 144, 145, 149, 151, 152.

GRI 204 - Prácticas de Adquisición

204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	138
--------------	--	-----

GRI 205 - Anticorrupción

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	52 - 54.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	48, 51, 53, 54.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52 - 54.
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	66
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	52
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	122
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	89
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	89
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	89
207-4	Presentación de informes país por país	89

GRI 300 - Contenidos Específicos Ambientales

Indicador		Página/Respuesta	Omisión
GRI 301 - Materiales			
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	157	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	158, 161.	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	158, 161.	
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	159	
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	157	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	158, 161.	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	161	
302-1	Consumo energético dentro de la organización	160	
302-4	Reducción del consumo energético	161	
GRI 303 - Agua y Efluentes			
303-1	Enfoque de gestión. Interacción con el agua como recurso compartido	160	
303-3	Extracción de agua por fuentes	160	
303-5	Consumo de agua	160	
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	157, 163.	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	158, 163.	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	163	
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	163, 164.	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	163, 164.	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	163, 164.	
GRI 306 - Residuos			
306-1	Enfoque de gestión. Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	158	
306-3	Residuos generados	158	
306-4	Residuos no destinados a eliminación	159	

GRI 307 - Cumplimiento Ambiental

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	157
103-2	Enfoque de gestión y componentes	-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Ídem respuesta G4 DMA FS9 (Página 179).
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se han identificado casos de incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.

GRI 308 - Evaluación Ambiental de Proveedores

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	137, 139.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	137, 139, 141.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	141
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	100
103-2	Enfoque de gestión y componentes	100, 107.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	101, 115.
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personas	101, 102.
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	107, 108.
401-3	Permiso parental	108

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	95, 11. Para 2023 está previsto un nuevo proceso de verificación de riesgos en materia de Salud y Seguridad Ocupacional y la divulgación de una política para definir directrices claras al respecto de la gestión de este frente.
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.

403-4	Enfoque de gestión. Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Consideramos que todos nuestros canales de comunicación habilitados para colaboradores, incluidas las encuestas anuales en donde están previstos indicadores sobre la seguridad en el trabajo, son medios para incorporar la voz de colaboradores en cuestiones relacionadas a la salud y seguridad en el trabajo.
403-5	Enfoque de gestión. Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Desde el área de Seguridad Patrimonial se han realizado cursos de prevención y seguridad física para reducir riesgos de lesión o fallecimiento. Así también, se ha tenido diversos espacios sobre temas de salud que se describen en la sección "Bienestar"
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 "Bienestar"
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. Para reducir los riesgos de lesión o fallecimiento se realizaron cursos de prevención y seguridad desde el área de Seguridad Patrimonial dirigidos a colaboradores.
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	95, 103, 109.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	95, 103, 209.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	103, 109, 115.
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	106
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	103, 109.
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	110

405 - Diversidad e Igualdad de Oportunidades

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	112
103-2	Enfoque de gestión y componentes	27, 48, 112.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28, 99, 107, 112, 115.
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	28, 99.

GRI 406 - No Discriminación

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	47, 144.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	27, 47, 48.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	115
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendida	50

GRI 407 - Libertad de Asociación y Negociación Colectiva

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	47, 137, 144.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	47, 48, 137, 140.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	115, 140.
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	47, 144.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	47, 48, 140.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	115, 140.
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	47, 144.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	47, 48, 140.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	140
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". Así también los conversatorios y entrenamientos realizados dentro del frente "Diversidad" incorporan temas relacionados a Derechos Humanos como la no discriminación, equidad de género y seguridad en el ambiente de trabajo.
--------------	---	---

GRI 413 - Comunidades Locales

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	142
103-2	Enfoque de gestión y componentes	144, 145, 149, 151, 152.
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	143 - 145, 149, 151, 152.

GRI 414 - Evaluación Social de Proveedores

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	137, 139.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	137, 139 - 141.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	140, 141.
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	56, 121, 124.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	48, 56, 121.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	56, 122.
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	121
103-2	Enfoque de gestión y componentes	121
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	119, 121, 122.
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	56
103-2	Enfoque de gestión y componentes	48, 56.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	56

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)	70, 143, 158.
G4 DMA	Procedimientos para evaluación y clasificación de riesgos ambientales y sociales de las líneas de negocio. (Anteriormente FS2)	70
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)	70
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)	75
G4 DMA	Interacción con los clientes/inversionistas/aliados comerciales en relación a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales. (Anteriormente FS5)	70
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	85
G4 FS7	Valor monetario de los productos y servicios creados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio, divididos por finalidades	136
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

71

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 2022.

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

70, 104, 118, 121.

G4 FS16 Iniciativas para mejorar la educación financiera, por tipo de beneficiario

124, 125.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Objetivos		Página/Respuesta
ODS 1	Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo	107, 124, 125, 136, 149, 150, 153, 154, 155.
ODS 2	Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible	149, 151, 152.
ODS 3	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	108, 151, 159, 163.
ODS 4	Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	103, 106, 146, 147, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155.
ODS 5	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	26, 27, 47, 48, 97, 99, 100, 106, 107, 108, 110, 113, 114, 144, 146, 149, 150, 152, 153, 154, 155.
ODS 6	Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos	154
ODS 7	Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos	161
ODS 8	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos	15, 47, 48, 51, 70, 100, 106, 107, 108, 110, 111, 116, 127, 136, 140, 144, 147, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 159, 161, 165.
ODS 9	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación	15, 70, 136, 149, 151, 153.
ODS 10	Reducir la desigualdad en y entre los países	70, 100, 112, 143, 146, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155.
ODS 11	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles	76, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 158.
ODS 12	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles	154, 159, 163, 165.
ODS 13	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	149, 165.
ODS 14	Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible	-
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	70, 164.
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	12, 26, 27, 36, 44, 48, 51, 52, 53, 54, 60, 144, 149.
ODS 17	Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible	144, 145, 149, 152, 165.

Principios del Pacto Global

Principios		Página/Respuesta
Principio 1	Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados internacionalmente.	47, 50, 140, 144, 175, 176.
Principio 2	Evitar verse involucrados en abusos de los Derechos Humanos.	140, 144, 176.
Principio 3	Apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	47, 48, 115, 137, 140, 144, 175, 176.
Principio 4	Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.	47, 48, 140, 144, 175, 176.
Principio 5	Apoyar la abolición del trabajo infantil.	47, 48, 115, 140, 144.
Principio 6	Apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	27, 28, 47, 48, 50, 99, 100, 101, 102, 106, 108, 110, 115, 140, 144.
Principio 7	Apoyar la aplicación de un enfoque preventivo frente a los retos ambientales.	70, 121, 154, 158, 165.
Principio 8	Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	70, 158, 160, 161, 163, 164.
Principio 9	Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.	165
Principio 10	Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas el soborno y la extorsión.	52 - 54.

Reporte de Sustentabilidad 2022. Itaú Paraguay

Coordinación general

Dirección de Transformación y Personas

Coordinación de colecta de datos y redacción

Coordinación de Sustentabilidad

Diseño gráfico e ilustraciones

Graph&co. Comunicación Estratégica.

Asunción, Paraguay

Julio, 2023

2023® 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.

