

# 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 2023, estas fueron las iniciativas llevadas a cabo con el público interno:

## • Talleres de Planificación Financiera

Con el objetivo de fortalecer las habilidades del equipo del área de Personas que asesora a colaboradores en la contratación de productos financieros, realizamos una secuencia de talleres de planificación financiera en temas como parámetros de endeudamiento saludable, síntomas de falta de salud financiera, construcción de presupuesto y orientaciones para salir de situaciones de desorden financiero. En 2023, un total de 15 colaboradores participaron del taller.

## • 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 2023, fueron premiados los 10 colaboradores que alcanzaron su meta de ahorro programado contratado en 2022, año en el que se desarrolló la segunda edición del Reto del Ahorro para colaboradores.

## • Programa Coaching Financiero

El Programa de Coach Financiero es una propuesta de entrenamiento integral para el colaborador de Itaú con el fin de fortalecer sus conocimientos sobre asesoría financiera y así poder acompañar al cliente a construir una relación más saludable con el dinero.

Coaching Financiero tuvo como objetivos:

a) desarrollar capacidades sobre asesoría financiera en los colaboradores que atienden a clientes y lograr así incorporar en la cultura de atención, un enfoque de asesoría financiera proactivo e intencionado; b) poner a disposición del cliente información útil sobre los productos y servicios financieros que ofrecemos, y así acompañarlos a tomar mejores decisiones financieras en su día a día, y, c) acompañar el desarrollo de los colaboradores, fortaleciendo sus habilidades y generando, además, más responsabilidad sobre la gestión de sus finanzas personales y familiares.

El programa fue presentado en dos modalidades: una versión corta con una duración de seis horas de formación a través de encuentros virtuales, y una versión extendida con 10 horas adicionales de encuentros presenciales. Entre los temas desarrollados se destacaron el diagnóstico de salud financiera, parámetros de endeudamiento saludable, tipos de gastos e ingresos, calidad de la deuda, estrategias de optimización de deudas e instrumentos generales de inversión. Además, el programa ofreció ejercicios prácticos y experienciales sobre situaciones de asesoría financiera, habilidad de comunicación y juego de roles que contribuyeron a instalar el aprendizaje.

En total, 299 colaboradores participaron de la versión resumida del programa mientras que 91 culminaron el programa extendido recibiendo el reconocimiento de entrenarse como coaches financieros. El 70% de los participantes pertenecían a áreas del banco en contacto con clientes. El índice de recomendación del programa tuvo un resultado de 92% según la metodología NPS.

# 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 2023 se realizaron 34 charlas “Manejando mi Dinero” con la participación de la economista Gloria Ayala Person. De estas actividades participaron más de 1.610 personas de 27 empresas clientes.

## • Reto del ahorro para clientes

En 2023, se realizó el monitoreo de los 845 clientes que contrataron ahorros durante el Reto del Ahorro lanzado en diciembre de 2022. Culminaron el reto 522 clientes quienes fueron premiados por cumplir con su objetivo. El reto consistió en contratar un plan de ahorro programado de al menos Gs.50.000 mensuales durante un tiempo mínimo de 12 meses.

En el 2023, hemos desarrollado **34 charlas** de orientación financiera que alcanzaron a **1.618 clientes**.

**77.340** 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:**

• **Serie de podcasts “Para eso trabajo”** Bajo el nombre “Para eso trabajo”, durante el año ofrecimos una serie de podcasts a través de nuestras plataformas de redes sociales. La iniciativa tuvo por objetivos presentar de una manera cercana y jocosa, los desafíos y errores comunes a los que se enfrentan las personas en el día a día en el manejo de sus finanzas.

Los podcasts también ofrecían orientaciones sobre la manera de gestionar el dinero y los productos financieros para aclarar las situaciones planteadas. Estas orientaciones fueron desarrolladas y dadas especialistas en finanzas. Los temas tratados en esta serie de podcast fueron seleccionados a partir de

registros de consultas de clientes en canales de atención. En el año se trataron tópicos como el ahorro, fechas de cierre y vencimiento de extractos de tarjetas de crédito, compras conscientes y planificadas, entre otros.

La serie “Para eso trabajo” constó de 5 capítulos que estuvieron disponibles en nuestros perfiles de YouTube y Spotify y fueron divulgados, igualmente a través de Instagram y Facebook. En total, se tuvieron más de 6.900 reproducciones con un alcance calculado de pauta de más de 890.000 personas.

### • Sitio “Uso consciente del dinero”

Contamos con un micrositio en la página web del banco ([www.itaubank.com.py/usoconsciencedeldinero](http://www.itaubank.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 con productos y servicios financieros.

### • Programa para Emprendedores 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 socioambientales en su gestión.

En 2023 se realizó la tercera edición del programa, en cuyos espacios se desarrollaron los siguientes temas: modelo de negocio, tendencias e industria, Objetivos de Desarrollo Sostenible, modelos de negocio con impacto, gobierno corporativo, imagen de marca, marketing, flujo de caja, finanzas, estrategia de ventas, transformación digital y análisis de información.

Además, el programa incluyó el componente denominado Planificación para la Acción (PPA), el cual consiste en 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 60 participantes, quienes pasaron por el proceso de formación. De acuerdo con criterios de participación y calidad de entregas considerados durante la fase de capacitación, 10 emprendimientos fueron elegidos finalistas y tuvieron la oportunidad de pasar por una fase de mentorías con representantes de la ADEC y el Pacto Global. Finalmente, tres emprendimientos resultaron ganadores de la tercera 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 en temas de finanzas, asuntos legales y branding. En total, se brindaron 52 horas de formación a los emprendimientos participantes.

En la esta tercera edición, fueron premiados; en primer lugar, “Despencero”, que se identifica como la primera despensa íntegramente granel y libre de envases de Paraguay; en segundo lugar, “Wisner Chocolates”, emprendimiento dedicado a la elaboración de chocolates premium a partir de cacao de origen colombiano producido orgánicamente; y, en tercer lugar, “El Escombrero”, emprendimiento que se dedica a reaprovechar residuos de construcción para convertirlos en otros materiales que puede ser utilizados en procesos de construcción y jardinería.