



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 para lograr que quienes trabajan en Itaú puedan desempeñarse en un ambiente en el que se cuide de su bienestar 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 del banco está constituido por 1.387 colaboradores, de los cuales más de la mitad (56%) son mujeres. Asimismo, el 58% 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. Al cierre de 2025 contábamos con cuatro personas con discapacidad en nuestro plantel de funcionarios, además de dos colaboradores pasantes universitarios y tres colaboradores en relación de contratados.

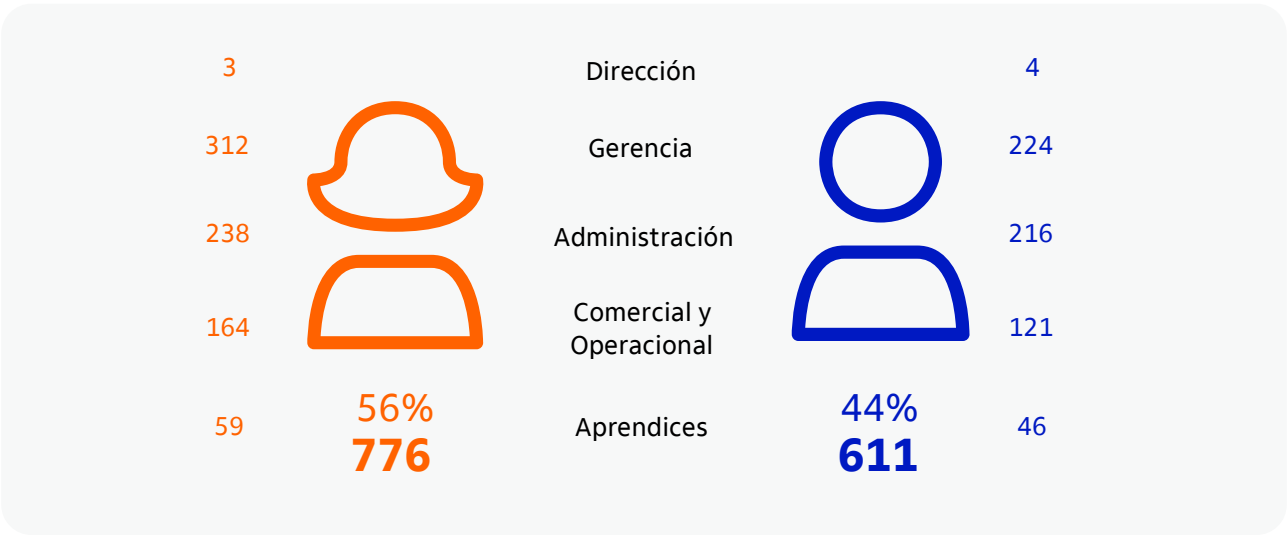
El 58% de los cargos de gestión están ocupados por mujeres

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

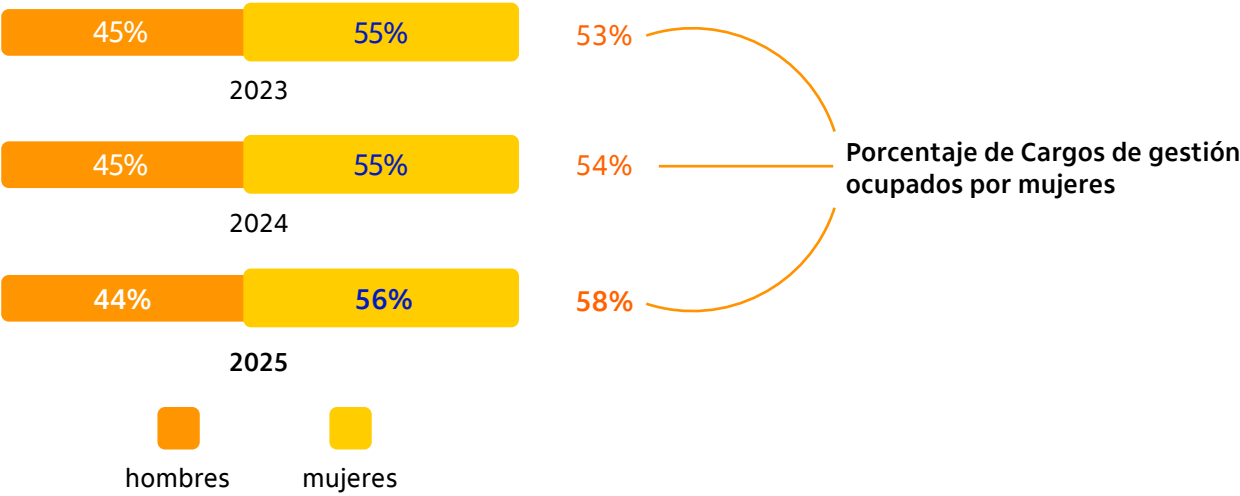
Indicadores	2025	2024	2023
Total	1.387	1.228	1.216
Por género			
Mujeres	776	677	664
Hombres	611	551	552
Por generación			
Baby Boomers (1946 - 1964)	3	3	4
Generación X (1965 - 1979)	153	156	161
Generación Y (1980 - 2000)	1.041	966	975
Generación Z (2001 -2010)	190	103	76
Por antigüedad			
Hasta 5 años	769	662	622
Entre 5 y 10 años	274	272	295
Más de 10 años	344	294	299
Por nivel jerárquico			
Gerencia (Directores, Superintendentes, Gerentes, Supervisores y Coordinadores)	543	209	212
Administración	454	533	524
Comercial y operacional	285	406	382
Aprendices	105	80	98
Mujeres en cargos directivos y/o de gestión	315	113	100
Personas con discapacidad			
Total	4	5	8

Para la realización de determinadas tareas en ciertas áreas del banco, contamos con personas contratadas a través de consultoras especializadas; la relación con éstas se establece en contratos de servicios. Al cierre de 2025, 157 colaboradores (83 mujeres y 74 hombres) se encontraban trabajando bajo esta modalidad, lo que eleva a 1.544 el número total de trabajadores que conforman nuestro público interno. 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)

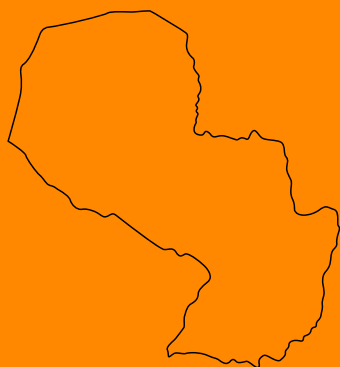


Distribución general de colaboradores por género



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	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Asunción y Gran Asunción	256	219	428	378	29	23	713	620	182	162	326	302	40	36	548	500
Interior	20	23	42	34	1	0	63	67	16	14	44	35	3	2	63	51
Total	276	242	470	412	30	23	776	677	198	176	370	337	43	38	611	551


91%

En Asunción
y Gran Asunción

9%

En el interior
del país

La mayor parte de los colaboradores (91%) trabaja en nuestros centros de operación de Asunción y área metropolitana. 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. 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. (ODS 5.5) (ODS 8.5) (ODS 10.2)

Programa de Oportunidad de Carrera

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.

Del POC pueden participar 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 2025 se realizaron 88 procesos de selección mediante este programa, de los cuales participaron 675 postulantes. En total, considerando también las búsquedas externas, fueron entrevistados más de 1.220 postulantes para cargos de funcionarios y más de 288 para el programa de pasantías universitarias.

Además, con el fin de agilizar el proceso del POC, se encuentra vigente el sistema POCahontas. Esta es 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

Rotación

En 2025, el índice de rotación fue mayor al del año anterior, pasando de 8,09% al 12,07%. En el año hubo 211 colaboradores incorporados (96 hombres y 115 mujeres), de los cuales el 63% era menor de 30 años. Por otro lado, 83 trabajadores (40 hombres y 43 mujeres) se desvincularon del banco en este periodo, ya sea por renuncia voluntaria o por despido. (Contenido 2-7) (GRI 401-1)

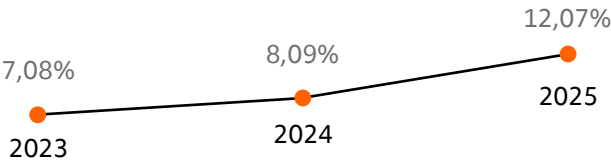
Tasa de rotación media

Esta tasa, que representa la relación entre las admisiones y las salidas 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 91% de las contrataciones de 2025 fueron para centros de operación de Asunción y Gran Asunción. Por otra parte, el 55% del total de incorporaciones fueron de mujeres. (Contenido 2-7) (GRI 401-1)

Movimiento	2025	2024	2023
Admisiones	211	109	81
Desvinculaciones	83	74	77

Rotación media¹³

Nº Funcionarios 1.282	Rotación Media 2025 12,07%
Admisiones 211	Desvinculaciones 83



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

13 La tasa de rotación que incluye solo desvinculaciones fue de 6,81% para 2025, de las cuales 61,5% corresponde a desvinculaciones voluntarias, 34,9% a no voluntarias, 2,4 % a muerte del colaborador y 1,2%, a fin del periodo de prueba.

Rotación por género (GRI 401-1)

Género	Total 2025	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación
Hombres	565	44%	96	40	12,66%
Mujeres	717	55%	115	43	11,60%
Total	1.282	100%	211	83	12,07%

Rotación por rango etario (GRI 401-1)

Rango etario	Total 2025	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación
Menos de 30	369	29%	132	34	25,94%
Entre 30 y 50	840	66%	79	46	7,59%
Más de 50	73	6%	-	3	2,01%
Total	1.282	100%	211	83	12,07%

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

Ubicación	Total 2025	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación
Asunción y Gran Asunción	1.163	91%	191	75	12,04%
Ciudades interior del país	119	9%	20	8	12,39%
Total	1.282	100%	211	83	12,07%

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 y equipo de cada área– se encarga de identificar y facilitar soluciones de aprendizaje alineadas a la cultura y a las estrategias de la organización. Las políticas de capacitación, de posgrados y de formación en idiomas, establecen directrices para los procesos de entrenamiento de los equipos y gestores.

Para el caso de directores y superintendentes, nuestra casa matriz se encarga de diseñar el plan de formación. Asimismo, la Plana Ejecutiva participa localmente de entrenamientos enfocados en el negocio, además de conferencias y seminarios internacionales. (Contenido 2-17)

En 2025 invertimos un total de 10.224 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 4,5 puntos (sobre 5) en las evaluaciones respondidas por los participantes. La inversión total en capacitaciones y entrenamientos fue de G. 2.553 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, 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 2025 los encuentros de inducción corporativa contaron con la participación de un total de 215 personas, entre funcionarios y pasantes universitarios.

- **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 2025 hemos desarrollado entrenamientos en temas como Discovery para un bootcamp, técnicas de venta, desarrollo de negocios inmobiliarios, inteligencia comercial,

riesgos y cálculos financieros, entre otros. En estos programas han participado 720 colaboradores.

- **Escuela de atención y ventas:** Luego de la inducción corporativa, los nuevos colaboradores que cumplirán funciones en la Banca de Personas reciben entrenamientos 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. Los entrenamientos de la escuela se enfocan en tres grandes grupos de contenidos: Liderazgo, Comunicación, y Bienestar. En 2025, continuamos con programas que tenían puesto el foco en desarrollar habilidades de coaching. Fueron 46 los líderes que han pasado por estos programas de formación en el año.

Entrenamientos y desarrollo en números

10.224 horas de entrenamiento¹⁴

90% de participación en los espacios de formación

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

G. 2.553 MM

invertidos en entrenamientos y capacitaciones

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

- **Formación en idiomas:** El banco también ofrece cobertura financiera para que los colaboradores puedan realizar cursos de idiomas (inglés o portugués) según su perfil y funciones. En el año que abarca este informe, 35 colaboradores han accedido a esta modalidad de formación.
- **Formación de pasantes universitarios:** En 2025 se ofrecieron cursos de formación para pasantes universitarios para el uso de la herramienta Microsoft Excel. De estos entrenamientos participaron 45 pasantes universitarios.
- **Comunidad de datos:** Busca diseminar una cultura orientada a los datos para fortalecer los procesos de toma de decisiones. La comunidad es desarrollada en conjunto con nuestra casa matriz y con referentes de la región.
- **Plataformas digitales de entrenamiento:** Para facilitar los procesos de formación permitiendo a los colaboradores diseñar sus propias rutas de aprendizaje y considerando las particularidades en la disponibilidad de tiempo, contamos con varias plataformas de cursos en línea. Estas son: UBITS, Degreed, Udemy y una plataforma interna con entrenamientos en línea que requieren de renovación anual en temas específicos como seguridad de la información, prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, y gestión de riesgos, entre otros.
- **Programas especiales de talentos:** Contamos con los siguientes programas de talentos, que tienen por objetivo potenciar el desarrollo de colaboradores con desempeño destacado:
 - **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.
 - **Programa de 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 2025, dos colaboradores 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)

Total de horas de entrenamiento

Nivel jerárquico	Mujeres	Hombres	Total general
Administrativo	1.625	2.046	3.671
Comercial y Operacional	1.631	2.072	3.703
Gestor	1.378	1.472	2.850
Total General	4.634	5.590	10.224

Promedio de horas de entrenamiento

Nivel jerárquico	Mujeres	Hombres	Total general
Administrativo	3,86	5,11	4,47
Comercial y Operacional	5,18	4,73	4,92
Gestor	4,46	4,86	4,66
Total General	4,43	4,90	4,68

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: informaciones recabadas a través de estudios de mercado sobre salarios.

- **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 con el 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 de la Plana Ejecutiva 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 de la Plana Ejecutiva y de los colaboradores, también se toman en cuenta informaciones recabadas a través de estudios de mercado sobre salarios. (Contenido 2-19)

16 El salario base en Itaú para funcionarios es de Gs. 4.832.357 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. 4.683.553 mientras que el mínimo legal es de Gs. 2.899.048. De las 37 personas que perciben el salario mínimo Itaú, 10 son hombres y 27 son mujeres. (GRI 202-1) (ODS 1.1) (ODS 5.1) (ODS 8.5)

Beneficios

Todas 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 Condiciones 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.

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 y compensaciones (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 y subsidio para padres de hijos con discapacidad.
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.
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 y coberturas en cursos de idiomas.
Productos	Préstamos con tasa cero para cuestiones de salud y con tasas preferenciales para compra de viviendas y vehículos.
Otros beneficios	Permisos por maternidad/paternidad ¹⁸ por compromisos académicos, por duelo, por cuestiones particulares, por enfermedad.

18 El 100% de los colaboradores (56 en total: 38 mujeres y 18 hombres) que tenían 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 que 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.
- 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. En 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 de la Plana Ejecutiva 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	704	543	1.247
% Evaluados en 2025	100%	100%	100%
% Evaluados en 2024	100%	100%	100%



Salud y seguridad ocupacional

(ODS 8.5) (GRI 403-1)

Contamos con una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo que se basa en el principio de mejoramiento continuo con el fin de garantizar la seguridad y salud de todos los colaboradores y la de terceros relacionados con los servicios que proveemos. Los aspectos cubiertos por la política buscan asegurar el bienestar integral del colaborador, esto integra aspectos físicos, mentales y sociales.

Comisión Interna de Prevención de Accidentes

Nuestra Comisión Interna de Prevención de Accidentes (CIPA) cuenta con la representación de colaboradores de distintas áreas, de técnicos en salud y seguridad laboral y de médicos laborales. Tiene por objetivo prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales para hacer que el trabajo sea permanentemente compatible con la

preservación de la vida y la promoción de la salud de los colaboradores.

En el año se han realizado once reuniones de la comisión en las que han participado, en promedio, 23 representantes de diferentes dependencias del banco. Algunos de los asuntos tratados y desarrollados por la CIPA en el año fueron el riesgo de uso de auriculares, el estudio de audiometría a la población de riesgo y charlas sobre el cuidado en su uso. Así también se revisaron mejoras en los servicios de enfermería de ciertos centros de operación y se llevaron a cabo charlas sobre estilos de vida saludables a partir del análisis de resultados en chequeos médicos.

Además de las iniciativas atendidas por la CIPA, en el año se desarrollaron las siguientes actividades clasificadas en dos frentes: vigilancia de la salud, y seguridad:

19 Del total de funcionarios (1.282), 35 no participaron de estos procesos de evaluación en 2025 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 2025 fueron 1.247 los colaboradores habilitados para participar del Ciclo de Meritocracia.

- **Vigilancia de la salud:** dentro del cual se gestionó la realización de chequeos médicos de admisión y periódicos; el relevamiento de riesgos de salud y seguimiento de casos críticos o de cuidado; la construcción de estadísticas sobre enfermedades más preponderante entre los colaboradores y el ofrecimiento de contenido de calidad relacionado a estas enfermedades en el formato de charlas y cápsulas de información. Asimismo, desde este frente de acción, se ofreció acompañamiento y consultoría médica para situaciones de internaciones y cirugías de funcionarios y familiares.

- **Seguridad:** mediante un trabajo coordinado entre técnicos certificados en seguridad ocupacional, el área de Seguridad Patrimonial y el área de Personas del banco, desde este frente se realizaron relevamientos de agentes físicos en sucursales y edificios administrativos de Gran Asunción y ciudades del interior del país. Así también, se mantuvo permanente el monitoreo y asesoría en materia de seguridad ocupacional. Por otro lado, se llevaron a cabo espacios de formación sobre primeros auxilios y respuestas ante emergencias.

Diversidad e Inclusión

(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+, las cuales están alineadas 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. Además, 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.

Adicionalmente, realizamos la encuesta anual de Diversidad e Inclusión que se describe más adelante en la sección sobre mediciones de la experiencia del colaborador.

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;
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:

- **Seguimiento de indicadores:** con el objetivo de monitorear la evolución de nuestra meta de contar con una representación de personas con discapacidad de al menos el 1% sobre total de funcionarios hasta el 2030, contamos con un seguimiento de indicadores que nos permite conocer la cantidad de funcionarios, pasantes universitarios y colaboradores contratados que forman parte de nuestros equipos. Al cierre de 2025, el 0,3% del total de funcionarios tenía alguna discapacidad. Asimismo, la Encuesta sobre Diversidad e Inclusión, que se realiza una vez al año, nos permite monitorear la favorabilidad en la apertura con relación a esta dimensión de la diversidad al mismo tiempo de entender percepciones y comentarios de los colaboradores sobre los desafíos y avances del banco en materia de inclusión de personas con discapacidad.
- **Subsidio mensual para funcionarios con hijos con discapacidad:** pensando en costos como consultas médicas, medicamentos y otros en los que se incurre en el cuidado de una persona con discapacidad, este beneficio tiene por intención ofrecer una ayuda financiera adicional a funcionarios que tengan hijos con discapacidad o que sean tutores legales de personas con discapacidad.
- **Cultura de atención:** en conjunto con la Fundación Teletón, en el año se realizaron talleres de Atención de Personas con Discapacidad con contenido específico para empresas financieras. Los mismos incluyeron orientaciones prácticas sobre la atención

desde el punto de vista del derecho y del respeto. En 2025 se desarrollaron 17 capacitaciones dirigidas a 25 centros de atención del banco.

- **Curso express de lengua de señas:** En el año se realizó una edición más de este entrenamiento. Once colaboradores culminaron la formación básica en lengua de señas.
- **Workshop sobre comunicación inclusiva y accesible:** de la mano de representante de la Fundación Saraki, desarrollamos este workshop que tenía como intención revisar oportunidades de mejores prácticas en la comunicación digital y la tradicional. De este espacio de formación participaron catorce personas de las áreas de Marketing, Sustentabilidad y Experiencia del Cliente, entre otras.
- **Red SUMMA:** desde el año 2021 estamos adheridos a la red de empresas SUMMA promovida por la Fundación Saraki. Desde esta red, trabajamos en conjunto con otras organizaciones y empresas con el objetivo de fortalecer nuestras iniciativas de inclusión.
- **Adecuaciones de accesibilidad en sucursales:** se han realizado adecuaciones de accesibilidad mediante la instalación de rampas, reacondicionamiento de veredas y lugares de estacionamiento, y ajustes en puertas y sanitarios.
- **Sellos de Empresa Inclusiva. Fundación Saraki:** en el año hemos recibido sellos en las categorías de Recursos Humanos (renovación) y de Accesibilidad para cuatro centros de atención. En 2025 las sucursales de Luque, Ciudad del Este, Eusebio Ayala y General Genes recibieron el sello de Accesibilidad, las cuales se suman a las otras siete sucursales que ya habían sido reconocidas en años anteriores.

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.

En 2025, las acciones desarrolladas en este frente fueron las siguientes:

- **Seguimiento de indicadores:** dimos seguimiento a nuestro panel de indicadores, que monitoreó los porcentajes de mujeres en general, mujeres en posiciones de liderazgo y mujeres en posiciones de gerencia para arriba. Al cierre de 2025, el 56% del total de colaboradores (funcionarios y pasantes) eran mujeres, el 58% de las posiciones de liderazgo estaban ocupadas por mujeres y si se consideran solo posiciones gerenciales y de dirección, el 39% de las mismas fueron ocupadas por mujeres.
- **Paridad en los procesos de selección para cargos gerenciales:** en alineamiento con el compromiso de aumentar la representación de mujeres en posiciones de gerencia para arriba, desde 2022 asumimos metas de paridad para las ternas de candidatos en los procesos de selección de gerentes. En el año 2025, en el 75% del total de procesos de selección conducidos para la contratación de gerentes, se cumplió que las ternas de postulantes contaban con un número de candidatas igual o mayor al número de candidatos.
- **Extensión del permiso de paternidad:** buscando fomentar el equilibrio en la distribución de la carga de trabajo reproductivo entre mujeres y hombres, hemos aumentado el permiso de paternidad a 30 días corridos (anteriormente era de 15 días corridos).
- **Iniciativa SomosPar:** dentro de este programa, desarrollado en conjunto con Cervepar, ofrecimos a nuestras colaboradoras la oportunidad de participar de dos iniciativas de formación; Círculos de Mujeres y Mentorías personalizadas. Un total de 27 colaboradoras fueron beneficiadas con alguno de los componentes de este programa.

Ver más información sobre el Programa SomosPar en la sección "Ciudadanía Corporativa"

- **Círculos de Mujeres Itaú:** En 2025 se desarrolló el programa interno denominado "Círculos de Mujeres Itaú" que tenía por intención potenciar habilidades de liderazgo en colaboradoras que no ocupaban posiciones de gestión de equipos. El programa se organizó bajo la dinámica de círculos que fueron liderados por colaboradoras gestoras de equipos

con el soporte técnico de una empresa consultora. Algunos de los temas tratados en los encuentros fueron: estereotipos, diálogos internos y externos, balance entre el trabajo y la vida personal, carrera profesional, seguridad psicológica, metas a corto y largo plazo, entre otros. En el año, fueron 69 las colaboradoras que culminaron este programa.

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 y colaboradoras.

Como seguimiento de los avances en este frente, monitoreamos el indicador "Itaú tiene un ambiente que permite a las personas asumir su orientación afectivo-sexual" de la Encuesta de Diversidad e Inclusión que se realiza anualmente. En 2025, este indicador arrojó un nivel de 95% en la cantidad de colaboradores respondientes que estuvieron de acuerdo con el enunciado.

En el año mantuvimos las siguientes iniciativas internas en este frente:

- **Charla sobre Derechos, garantías y protección para personas LGBTI+ en Paraguay:** de la mano de una especialista en derechos humanos, en este espacio se discutió sobre la situación en nuestro país al respecto del marco legal y políticas para la protección de personas LGBTI+.
- **Mesa de Diálogo sobre Diversidad LGBTI+:** En este espacio se propició la conversación para identificar oportunidades que permitan seguir fortaleciendo la cultura de diversidad e inclusión desde esta perspectiva.
- **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 cuán conformes se sienten trabajando en Itaú.

Encuesta Experiencia del colaborador

En esta encuesta se monitorea la percepción del colaborador con respecto a 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 2025, la evaluación arrojó un índice de 67%.

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 2025 se obtuvo un índice de 87%.

Encuesta Cultura Itubers

Busca conocer la opinión de los colaboradores respecto a la adherencia de la Cultura Itubers en el ambiente de trabajo. En 2025 se obtuvo un índice de 86%.

Encuesta sobre Diversidad e Inclusión

Esta encuesta 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. En 2025 el índice general de favorabilidad obtenido fue de 97%.