



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 conciencia sobre temas relacionados con la conservación del medio ambiente.

Política de Responsabilidad Social, Ambiental y Climática

Nos regimos por directrices claras con respecto a la gestión medioambiental de la empresa. Éstas se encuentran establecidas en nuestra Política de Responsabilidad Social, Ambiental y Climática, la cual orienta sobre la reducción y mitigación de los impactos ambientales negativos de nuestras operaciones directas y promueve prácticas sostenibles por medio de la eficiencia en el consumo y en el uso de los recursos naturales. Así también, brinda directrices para la gestión y destino adecuado de los residuos y efluentes generados en las actividades del banco, y para el uso eficiente de la energía.

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 esto 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 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 estos.

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 Proclima²⁶.

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 así, se la ingresa al proceso de reciclaje, luego

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.

de ser destruida bajo un estricto control de seguridad de la información.

Ecopuntos

Adicionalmente a la colecta selectiva en edificios administrativos, contamos con 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 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 siete ecopuntos, ubicados en las sucursales de Ciudad del Este, Encarnación, Villa Morra, Caaguazú, Filadelfia y Mariano Roque Alonso, 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.

Además de estas gestiones descriptas, las áreas internas dedicadas a la custodia y gestión de documentos llevaron a cabo revisiones de la vigencia de formularios y de la caducidad de documentos custodiados en archivos, para proceder a la destrucción de los mismos, cuando

correspondía, siempre por vía del reciclaje y atendiendo medidas de seguridad de la información.

Resultados de la gestión de residuos

Como resultado de la gestión de recolección selectiva de residuos, la organización GEAM y la empresa social Soluciones ecológicas proporcionan al banco 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 2023 se destinaron al reciclaje 84.548 kg de papeles y cartones, 716 kg de plásticos y 159 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 1.183 árboles, el consumo de 1,7 millones litros de agua y la emisión de 110 toneladas de CO₂.²⁷ (GRI 301-1) (ODS 8.4) (ODS 12.2 12.5)(ODS 3.9)

Solo con el reaprovechamiento de papeles y cartones, en 2023 evitamos la tala de 1.183 árboles, el consumo de 1,7 millones de litros de agua y la emisión de 110 toneladas de CO₂.

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

Materiales reaprovechados por recolección selectiva (GRI 306-4)

Materiales	Peso en kg
Papeles y cartones	9.640
Plásticos	736
Metales	867

Iniciativas de consumo eficiente

Implementamos iniciativas buscando hacer más eficiente el consumo de energía eléctrica, de combustibles, papel y plásticos. Las que continuaron vigentes durante el año 2024 son las siguientes: (GRI 302-4) (ODS 7.3) (ODS 8.4) (ODS12.2 12.5)

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 2024.

• Energía eléctrica

El consumo registrado proviene de facturas emitidas por la institución proveedora del servicio público y corresponden a centros de operación del banco. Estos centros son sucursales, edificios administrativos, depósitos y, en forma nominal, a los cajeros automáticos, mediante el cálculo del consumo del equipo, la iluminación y la refrigeración de cada estación que alberga un cajero automático.

• 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. (GRI 303-1) (GRI 303-3)

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

Energía 2024
25.011.619 kWh
(2023: 12.013.977 kWh.)

Combustibles 2024
67.556 litros + G. 273 MM en reembolsos**
(2023: 66 mil litros + G. 275 MM em reembolsos)

Agua 2024
18.385 litros
(2023: 10.912 mil litros)

*Se estima que el aumento en el consumo de energía y agua, se debe al incremento en el número de personas que trabajó presencialmente en los centros de operación de la empresa.

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

Energía eléctrica

Iniciativa

Sistema de climatización en Torre Itaú

Descripción

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 energía eléctrica.

Plásticos

Iniciativa

No reimpresión de tarjetas de crédito

Descripción

En 2024 hemos implementado la iniciativa de no emitir tarjetas de crédito físicas que consistían en renovaciones, reemplazándolas por una versión digital. Para esto se analizaron ciertos parámetros de digitalización de clientes. En este primer año se incluyeron dentro del proceso 10 afinidades de tarjetas de crédito. Como resultado, se consiguió emitir digitalmente más de 7.000 renovaciones de tarjetas de crédito, lo cual significó evitar la producción y utilización de más de 42 kg de plástico. Evaluando la experiencia de los clientes, obtuvimos un nivel de adherencia de 92%, que representa la porción de clientes conformes con la medida.

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.

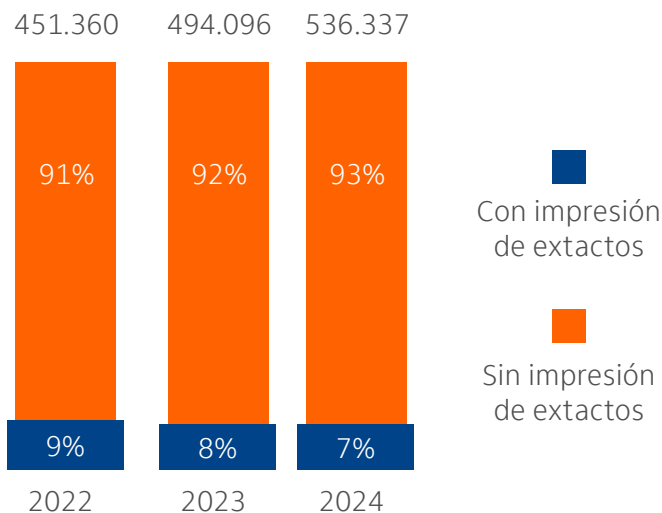
La utilización de materiales alternativos para el envío de correspondencias supuso un ahorro de 282 kilos de papel en 2024, lo que implicó que se evite emitir 0,37 toneladas de CO₂ a la atmósfera. Estas estimaciones se realizan comparando una producción a partir de fibras vírgenes (fibras de celulosa 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 2024, contábamos con 498.954 cuentas de tarjetas de créditos que no generaban extractos impresos, lo que representa el 93% del total de las cuentas activas en el año (92% de cuentas en 2023).

Digitalización de extractos de cuentas de tarjetas de crédito²⁸



93% 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

Los servicios de autoatención para los clientes, los cuales les permiten realizar operaciones las 24 horas, contamos con 65 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 mensualmente cinco operaciones de suministro de dinero por cada cajero. 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 7.139 kg de CO₂ a la atmósfera.

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, además del consumo estimado de los cajeros automáticos. 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. Las emisiones se presentan organizadas en alcances. En el Alcance 1 se incluyen las emisiones directas relacionadas con 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.

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 particulares 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

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	2024
Alcance 1	343
Combustible en generadores	13
Combustible en vehículos flota Itaú	86
Extintores	0,3
Gases Refrigerantes	244
Alcance 2	
Consumo de electricidad en predios del banco ³⁰	0
Alcance 3	584
Commuting (traslados de colaboradores a las oficinas)	380
Viajes aéreos	152
Reembolso de combustible	0
Transporte de correspondencia interna	52
Total	927

927

toneladas de CO₂e emitidas en 2024.

Compensación de emisiones

El total de las emisiones producidas desde 2011 a 2023 en Itaú Paraguay fueron compensadas desde nuestra casa matriz para el alcance 1*.

Con la intención de contribuir de alguna manera con los esfuerzos de compensación, a partir de 2018, trabajamos con la Fundación Moisés Bertoni (la cual 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, 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.

* Las emisiones de 2024 se compensarán en 2025.

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, que en 2024 desarrolló una modalidad distinta de participación, dando énfasis en ofrecer capacitaciones para las organizaciones signatarias. En este sentido, ofreció capacitaciones sobre los siguientes temas: sostenibilidad e innovación en la gestión integral de residuos, innovación para la economía circular, gestión hídrica en el sector corporativo, proyectos de carbono.

Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS) (ODS 8.4)

Formamos parte de la Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS) desde 2014, y desde 2018 lo hacemos como miembros plenos. A partir de 2024, iniciamos un nuevo periodo dentro la Junta Directiva. En la MFS, trabajamos junto con otras instituciones bancarias del país y en alianza con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, con el objetivo de promover la adopción de buenas prácticas socioambientales tanto en la gestión interna de las empresas como en el análisis de riesgos y la toma de decisiones, considerando el impacto potencial de las operaciones financiadas.