



REPORTE **de sustentabilidad** 2023

Banco Itaú Paraguay

Pág. 3

Pág. 4

Pág. 5

Pág. 8

Pág. 9

Pág. 12

Pág. 14

Pág. 27

Pág. 35

Pág. 36

Pág. 39

Pág. 45

Pág. 47

Pág. 59

Pág. 76

Pág. 94

Pág. 116

Pág. 124

Pág. 128

Pág. 133

Pág. 138

Pág. 153

Pág. 162

Pág. 164

CONTEXTO

1. Contexto

Sobre este reporte

Presentamos nuestro decimotercer Reporte de Sustentabilidad, el cual se refiere a los resultados de la gestión de Banco Itaú Paraguay S.A. durante el año 2023. Este documento nos permite compartir públicamente informaciones sobre nuestro desempeño social, ambiental y económico, así como sobre nuestras prácticas de gobierno corporativo.

Además de dar a conocer la gestión del Banco, dentro de la sección “Ciudadanía Corporativa”, incluimos una síntesis de las acciones desarrolladas por la Fundación Itaú en los ámbitos de educación y cultura; ejes principales de su acción. Asimismo, aprovechamos el Reporte para compartir informaciones generales sobre empresas del Holding Itaú – Unibanco S.A., que también operan en Paraguay. Estas son; Itaú Invest, Itaú Asset Management, Itaú Seguros y Pont.

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.

Este reporte -así como las ediciones de años anteriores- se encuentra disponible en www.itaui.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)



Por decimotercer año consecutivo, ponemos disposición del público, informaciones sobre nuestros negocios, operaciones y prioridades estratégicas a través de este Reporte de Sustentabilidad. En esta ocasión, este documento consolida los resultados de nuestra gestión en aspectos socioambientales y económicos del periodo 2023, identificados como relevantes para el sector financiero y en línea con nuestra agenda prioritaria de sostenibilidad que denominamos Compromisos de Impacto Positivo. Asimismo, como signatarios del Pacto Global de las Naciones Unidas, aprovechamos este Reporte para compartir informaciones sobre iniciativas vinculadas a las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La centralidad en el cliente es el principio fundamental que define nuestra cultura de atención y de relacionamiento con el mismo. Es por esto que trabajamos continuamente en identificar oportunidades y en desarrollar soluciones que nos permitan mejorar su experiencia con los servicios y productos que ofrecemos, sea cual fuere el canal de atención que sea de su preferencia.

En este sentido, contamos con diferentes herramientas para incorporar la voz de nuestros clientes a nuestros procesos de mejora -inclusive cocreando con ellos- a la vez de disponer de mediciones para conocer y monitorear

constantemente su satisfacción y experiencia con Itaú. De esta manera, bajo la metodología Net Promoter Score (NPS), hemos encuestado a más de 25.000 clientes de diferentes segmentos a lo largo del año. Esto nos permitió precisar un nivel de recomendación de 76 puntos por parte de nuestros clientes de la Banca de Personas, y de 79 puntos para nuestra Banca de Empresas; resultados que según la metodología son considerados de excelencia.

Para profundizar el análisis de nuestros resultados, mediante la herramienta de escucha a nuestros clientes que llamamos "Itubers Escuchan", nuestros colaboradores realizaron más de 3.000 llamadas para interactuar directamente con clientes y poder entender mejor sus expectativas. Así también, en el año mantuvimos la iniciativa Itaú Lab con la que a través de focus groups y testeos de los que participaron más de 70 clientes, trabajamos en crear soluciones y mejoras para y con nuestros clientes.

En el año, continuamos fortaleciendo nuestra estructura para establecernos como una organización cada vez más ágil. Es así que culminamos el 2023, contando con once comunidades conformadas por 40 equipos ágiles integrados por más de 350 colaboradores especialistas en diferentes disciplinas. Esta nueva forma de trabajar permite a nuestros equipos mayor autonomía en el lanzamiento

de soluciones lo que a su vez se traduce en una mayor agilidad para atender las expectativas de nuestros clientes y en un mejor ritmo para acompañar la transformación digital que requiere el sector financiero.

Al respecto de nuestra banca digital, continuamos creciendo en la cantidad de clientes que aprovechan los beneficios de la digitalización financiera. Tuvimos un crecimiento de 52% en el total de personas físicas que utilizaron al menos un canal digital en el año (más de 359.000 clientes). En el caso de personas jurídicas, un 79% optó por usar canales digitales.

Con el objetivo de contar con un abordaje intencionado de orientación financiera en la atención de nuestros clientes, en 2023 implementamos el programa interno Coaching Financiero, el cual potenció las habilidades y los conocimientos de más de 290 colaboradores para asesorar a clientes en materia de finanzas personales.

Mantuvimos nuestras charlas de educación financiera para clientes de empresas de pago de nómina alcanzando a más de 1.600 clientes. Desde que iniciamos estas charlas en 2010, ya contamos con la participación de más de 77.000 clientes. En el año, desarrollamos otra exitosa edición de nuestro programa de aceleración para emprendedores "Itaú Transforma" del cual participaron 60 emprendimientos con más de 40 horas de formación. Culminamos el programa con un NPS de 90 puntos.

Nuestras políticas y procedimientos de gestión de riesgos socioambientales fortalecen nuestro compromiso y responsabilidad en analizar el potencial impacto de las operaciones que financiamos. Como esfuerzo para la gestión de estos riesgos, durante el año categorizamos a más de 2.450 clientes según sus niveles de riesgo socioambiental, y establecimos 55 planes de acción en acuerdo con clientes que fueron identificados como de riesgo alto de forma a acompañarlos de manera más cercana.

En el año, como resultado de la gestión ambiental de nuestros centros de operación, logramos medir el nivel de emisiones de gases de efecto invernadero los cuales totalizaron 1.053 toneladas de CO₂e que serán compensadas próximamente para el alcance 1. Mediante nuestro proceso de recolección selectiva de residuos, conseguimos recuperar más de 85 toneladas de materiales que fueron destinadas a reciclaje.

En cuanto a nuestros proveedores, actores fundamentales para el buen funcionamiento de nuestras operaciones, en el año desarrollamos el Programa de Fortalecimiento de Proveedores en Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad. En este primer año participaron 25 empresas proveedoras que recibieron 16 horas de capacitación en aspectos sociales y ambientales. Hemos realizado pagos por valor de Gs. 545.887 millones, de los cuales el 92% fueron conducidos a proveedores que operan en el país.

Al respecto del desempeño económico del banco, generamos un valor económico de Gs. 2.487.118 millones, lo que representó un aumento de 28,5% con relación al valor alcanzado en el periodo anterior. De este valor, el 44% fue retornado a nuestros públicos distribuyéndolo entre el pago de remuneraciones y beneficios para nuestros colaboradores, el pago a empresas proveedoras, la inversión en la sociedad de Itaú a través del Banco y nuestra Fundación, y el correspondiente pago de impuestos al Estado. El 56% restante fue destinado a provisiones por operaciones de crédito y a reservas del Banco.

Nuestro índice de eficiencia, que relaciona niveles de ingresos y gastos, se ubicó en un 39% mostrando una mejora de 3,45 puntos porcentuales en comparación a 2022. Como consecuencia de una correcta gestión de nuestros negocios, mantuvimos el primer lugar en el sistema financiero en cuanto a utilidades netas, las cuales aumentaron en un 36% con relación a 2022.

En 2023, desde el Banco y la Fundación Itaú, concretamos una inversión social de

Gs. 10.625 millones incrementado este valor en un 14% con respecto a nuestra inversión en 2022. Mediante esta apuesta por el desarrollo de la sociedad, y en alianza con diferentes organizaciones, conseguimos alcanzar a más 98.000 personas de 16 departamentos del país, a través de más de 70 iniciativas vinculadas con temas de educación, cultura, inclusión, niñez y adolescencia, y medioambiente.

Todos estos resultados de la gestión socioambiental y económica de la organización solo fueron posibles gracias al compromiso y entrega de nuestros colaboradores. Es por esto que reconocemos a la experiencia de nuestro público interno como un frente estratégico de Itaú. En el año invertimos Gs. 1.950 millones en formación y desarrollo de colaboradores para dotarles de herramientas y habilidades que les permitan robustecer su gestión. Fueron evaluados en su desempeño el 100% de nuestros funcionarios mediante diferentes instrumentos, considerando no solo resultados de metas comprometidas, sino también su alineamiento a los valores de nuestra cultura corporativa basada en la ética e integridad, la diversidad e inclusión, y la centralidad en el cliente.

Monitoreamos la experiencia de nuestros colaboradores a través de distintas encuestas a lo largo del año. De entre éstas, se destaca el resultado de la encuesta que mide el NPS interno, el cual se ubicó en un nivel de 75 puntos para el periodo 2023. En cuanto a la Encuesta Pulso, que mide la percepción de nuestros colaboradores sobre el ambiente de trabajo y la gestión de personas, obtuvimos un índice general de 89%, mejorando en 10 puntos porcentuales el resultado del periodo anterior. Adicionalmente, en el año fortalecimos la gestión de aspectos relacionados a salud y seguridad ocupacional, estableciendo una nueva política con planes de acción que se implementarán a lo largo de los siguientes años.

Para el 2024, nuestro compromiso con el desempeño sostenible y la satisfacción de nuestros clientes continuará siendo el norte de nuestros negocios y operaciones. Nos enfocaremos en trabajar cada vez más centrados en las expectativas de nuestros

clientes y en mejorar la experiencia de nuestros colaboradores con el desafío de continuar expandiendo nuestras operaciones de manera rentable e íntegra.

Les deseo una buena lectura.

José Britez

CEO

Banco Itaú Paraguay S.A.

PERFIL

2. Perfil

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 25 sucursales de servicios completos, 6 espacios Personal Bank, 15 Centros de Atención al Cliente y 67 puestos Itaú Express (corresponsales no bancarios). Esto nos permite estar presentes en 28 localidades del país.

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

Gs. 2.487.118 MM valor económico generado
Gs. 1.095.715 MM valor económico distribuido

Gs. 1.167.601 MM lucro líquido
Gs. 32.648.563 MM activos totales
Gs. 17.630.341 MM préstamos totales
1,95% de índice de morosidad

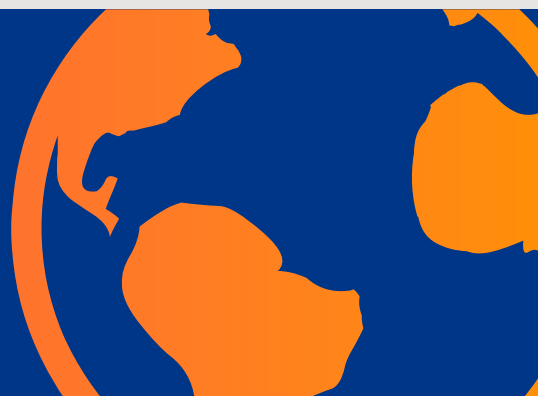


1.216 colaboradores
53% de cargos de gestión ocupados por mujeres
4.558 horas de entrenamiento para colaboradores

602 mil clientes
24 mil clientes en Agencia digital
359 mil clientes personas físicas utilizando canales digitales
79% de clientes personas jurídicas utilizando canales digitales



91,6% del total de pago a proveedores destinado a empresas locales (**Total Gs. 545.887 MM**)



Más de 98 mil personas de 16 departamentos del país alcanzadas por iniciativas sociales
Gs. 10.625 MM de inversión social privada
Más de 70 iniciativas socioambientales impulsadas desde el Banco y la Fundación Itaú.

85.423 kg. de materiales recuperados destinados a reciclaje

Reconocimientos recibidos en 2023

• **Mejor Banco del Paraguay** por la Revista Global Finance.

• **Mejor Banco Digital en Paraguay** por la Revista Global Finance.

• **Mejor Banco en la Oferta de Préstamos Digitales en Paraguay** por la Revista Global Finance.

• **Mejor Banco en Pago de Servicios en Paraguay** por la Revista Global Finance.

• **Mejor Banco de Cambios en Paraguay** por la Revista Global Finance.

• **Mejor Banco en Pago de Servicios Digitales en Latinoamérica** por la Revista Global Finance.

• **Mejor Banco del Paraguay** por la Revista Euromoney.

• **Mejor Banco del Paraguay** por la Revista The Banker.

• **Mejor Empresa Proveedora de Servicios Bancarios** por el Diario 5 Días.

• **eCommerce Awards Paraguay** en la categoría Servicios Financieros y Banca Online.

• **Premio Empleador del Año, categoría bancos** por el Diario 5 Días.

• **Mejor Banco Corporativo en el Ranking de Marcas** por la CAP.

• **Premio Prestigio, 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.

• **Tercera 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)

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

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.

Nuestra cultura

“Cultura Itubers” es la denominación que damos nuestra cultura organizacional que impulsamos entre nuestros colaboradores.

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

Los valores de 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 socioambientales 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 (Contenido 2-6)

Nuestro negocio se estructura en dos grandes bancas comerciales y seis segmentos creados para atender diferentes perfiles de clientes. Esto 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. 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 2023 tuvimos seis espacios Personal Bank ubicados en las sucursales de Ciudad del Este, Encarnación, España, Casa Matriz, Santa Teresa y Villa Morra.

Empresas (ODS 8.3) (ODS 9.3)

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

- Personas físicas (unipersonales) o jurídicas dedicadas a la actividad comercial, industrial, de servicios, agrícola o ganadera (pequeño productor), con una facturación anual igual o

menor a USD 500.000 (Pequeñas Empresas).

- Personas físicas (unipersonales) o jurídicas dedicadas a la actividad comercial, industrial, de servicios, agrícola o ganadera (pequeño productor), con una facturación anual comprendida entre USD. 500.000 y USD. 10.000.000 (Medianas Empresas).
- Organizaciones públicas, organizaciones no gubernamentales, personas jurídicas privadas sin fines de lucro, compañías de seguro, colegios y universidades públicas y privadas, y otras organizaciones o instituciones, con ingresos anuales comprendidos entre USD. 250.000 y USD. 10.000.000.

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

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 1.000 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. Además, se habilitaron centros de atención en las ciudades de Campo 9 y Loma Plata.

IBBA

El segmento atiende a clientes personas jurídicas con actividad comercial con niveles anuales de facturación desde USD 10.000.000 y empresas multinacionales que no estén vinculadas a la cadena de producción agrícola-ganadera. Desde la división Banca Institucional son atendidas, además, empresas del Estado y otras organizaciones sin fines de lucro.

Dentro de su oferta de productos y servicios, se destacan los créditos bilaterales y sindicados, las operaciones de derivados de monedas, la financiación de proyectos de inversión y la estructuración de deuda en el mercado de capitales local e internacional. Además, brinda asesoría en operaciones estructuradas y de renta fija. 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.

Asimismo, el segmento brinda servicios de

manejo de flujo que abarcan aperturas de cuentas, pagos de salarios, pagos de servicios, pagos a proveedores y otras facilidades para el flujo monetario de las compañías. De igual manera, ofrece servicios en operaciones de comercio exterior, como cartas de crédito, cobranzas y transferencias, entre otros.

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.

Empresas de Itaú Unibanco Holding S.A. en Paraguay

Para complementar la oferta de soluciones e instrumentos financieros de Itaú en Paraguay, se han establecido en el país otras empresas, que, si bien son independientes a Banco Itaú Paraguay S.A., cuentan con su soporte a través de sus diferentes estructuras y equipos operacionales.

A continuación, compartimos informaciones sobre el perfil general de cada una de ellas:

Itaú Invest

Itaú Invest Casa de Bolsa S.A., establecida en 2021, es la plataforma de inversiones de Itaú Unibanco Holding en Paraguay. Ofrece soluciones de inversión con una amplia gama de productos y un equipo de especialistas para asesorar a clientes y orientarlos a tomar las mejores decisiones financieras alineadas a sus propios objetivos.

Itaú Invest ofrece inversiones en fondos mutuos locales de Itaú Asset Management, fondos internacionales, certificados de depósito (CDA), bonos, acciones y reporto. Además, cuenta con servicios de asesoramiento financiero (Wealth Management Service) y custodia de CDAs. Para clientes personas jurídicas, Itaú Invest ofrece soluciones de financiamiento en conjunto con el área de Finanzas Corporativas del Banco, servicios de Trading desde la Tesorería del banco, e igualmente, custodia de CDAs.

Además, cuenta con un sitio web transaccional (www.itauiinvest.com.py) que permite a clientes la apertura de cuentas, consultar su portafolio y descargar extractos. También, posibilita realizar transacciones como aprobación de órdenes de inversión, suscripción y rescates de fondos mutuos locales y compra de bonos y acciones.

Las informaciones sobre la composición accionaria, miembros del Directorio y balance contable de la empresa se encuentran [disponibles aquí.](#)



USD 535 MM

de Activos Bajo Administración

2.305 clientes

28 colaboradores (54% mujeres)

Itaú Asset Management (IAM)

Itaú Asset Management Administradora de Fondos Patrimoniales de Inversión S.A. (AFPISA), constituida en 2021, es la administradora de fondos de inversión de Itaú Unibanco Holding en Paraguay. Se especializa en proveer opciones de inversión a clientes a través de portafolios diversificados y estructurados, de acuerdo con perfiles de riesgo, a partir de un análisis macroeconómico y entendimiento de las condiciones de mercado, apoyándose en los procesos y capacidades de Itaú a nivel regional.

IAM ofrece fondos mutuos habilitados por la Superintendencia de Valores dentro de los cuales se encuentran el Fondo Mutuo IAM Liquidez en guaraníes, el Fondo Mutuo IAM de Renta Fija (1-3 Duration) en guaraníes y el Fondo Mutuo IAM Money Market en dólares americanos.

La administradora de fondos cuenta con el sitio www.itauassetmanagement.com.py con información disponible sobre las características de los diferentes fondos y servicios que ofrece.

Las informaciones sobre la composición accionaria, miembros del Directorio y balance contable de la empresa se encuentran [disponibles aquí.](#)



Gs. 889.429 MM

en Fondo Mutuo
IAM Liquidez

Gs. 213.050 MM

en Fondo Mutuo
IAM Renta Fija

USD. 132.011 MM

en Fondo Mutuo
IAM Money Market

1.497 clientes
comitentes activos en
fondos de inversión

7 colaboradores
(29% mujeres)

Itaú Seguros

Itaú Seguros S.A. opera en Paraguay desde el año 2021. Dentro de su portafolio de productos se encuentran seguros de vida colectivos relacionados con el crédito, además de productos no relacionados con el crédito como seguros de vida y de accidentes personales colectivos.

Cuenta con el sitio web www.itauseguros.com.py que permite a clientes realizar consultas sobre productos y servicios vigentes y gestionar documentación como pólizas, recibos de dinero y facturas.

Las informaciones sobre la composición accionaria, miembros del Directorio y balance contable de la empresa se encuentran [disponibles aquí](#).



Pont

Pont S.A., es una empresa de Itaú Unibanco Holding en Paraguay, constituida en 2022. Desde Pont, se trabaja en el desarrollo de soluciones que puedan tener una repercusión directa sobre la forma en que se realizan operaciones y transacciones financieras, teniendo como premisa el compromiso de centralidad en el clientes e inclusión financiera de Itaú, el cual busca hacer posible el acceso de nuevos públicos a una mayor variedad de productos bancarios y ofertas de medios de pago. Dentro de la empresa, se gestionan las operaciones y negocios vinculados a Tienda Naranja y Pik.

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

En abril de 2023, se lanzó al mercado Pik; una solución que busca contribuir con la inclusión y digitalización financiera del país. Consiste en un medio de pago dirigido a comercios y/o emprendedores, que les permite expandir y aumentar sus ventas, mediante el cobro electrónico con tarjetas de crédito, débito y prepagas, y a través de la tecnología de códigos QR. La solución funciona a través de una aplicación con una máquina para el cobro e incluye un panel integral para el control de



movimientos de cobros que ingresan a través de la plataforma.

Al cierre de 2023, más de 4.700 comercios y emprendedores de 15 departamentos del país ya contaban con Pik. En el año se realizaron más de 84.000 transacciones por un valor de USD. 726.000.



Tienda Naranja

Tienda Naranja es una plataforma de comercio electrónico que conecta comercios con compradores y en donde el banco participa a través de descuentos, financiación en cuotas sin intereses y compras con puntos de recompensa Itaú. La plataforma permite comercializar productos de forma online, fácil y segura, ofreciendo diversos rubros, como equipamiento para el hogar, vestimenta e inclusive una categoría de productos con impacto socio-ambiental positivo. En el año, además, fue implementado Tienda Naranja Viajes, poniendo a disposición de los usuarios, una plataforma de compras online de vuelos, hoteles y paquetes turísticos.

En 2023, se finalizó con más de 400 comercios oferentes y más de 120.000 usuarios que interactuaron en la plataforma. Se realizaron más de 42.000 transacciones, posicionándose Tienda Naranja, como una de las principales plataformas de comercio electrónico en el país con un 34% de la cuota del mercado de pagos con tarjetas en plataformas similares, según datos de la empresa Bancard S.A.

+42.000

transacciones de compra

+400

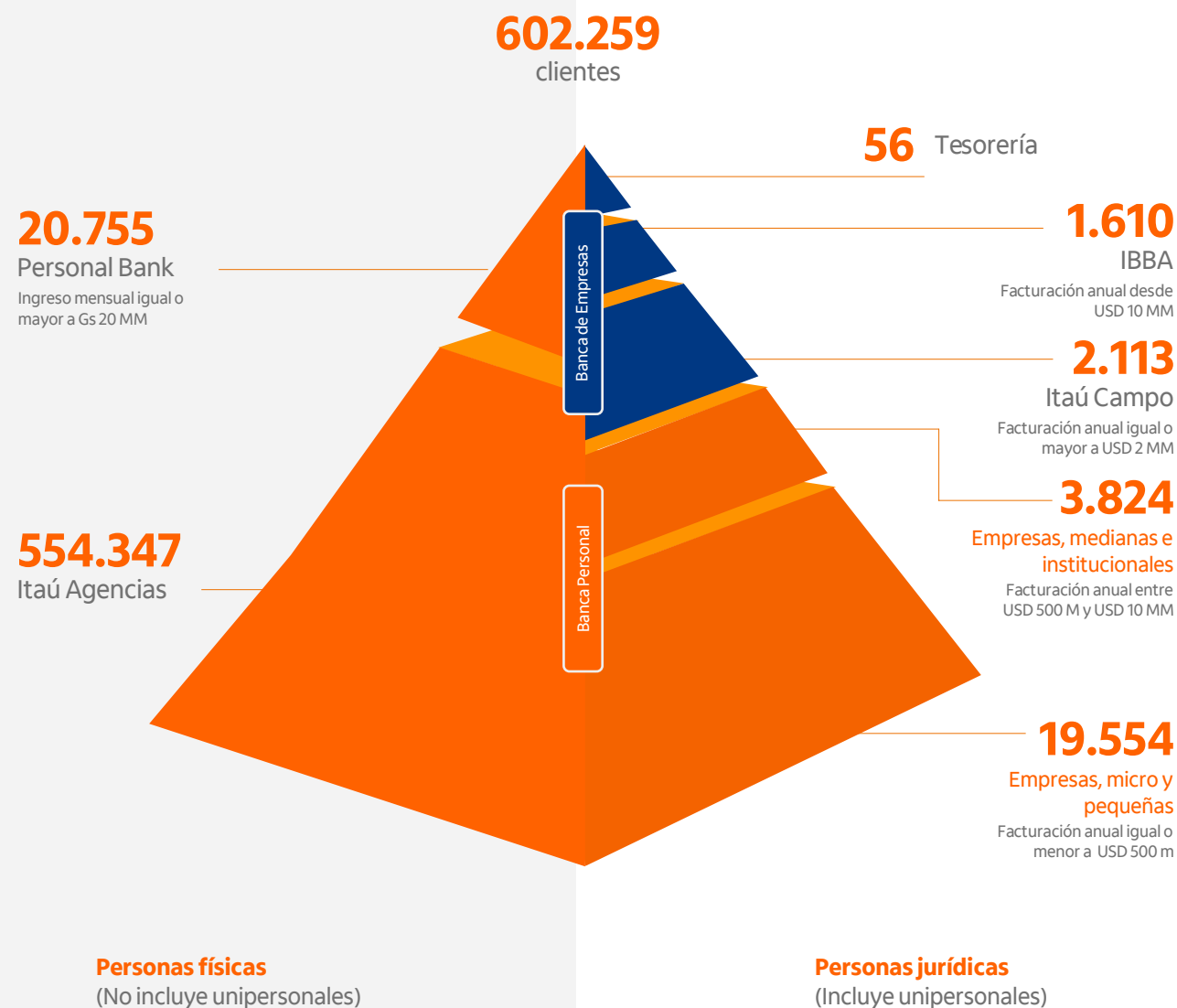
comercios oferentes

+120.000

usuarios

Mapa de clientes

Banco Itaú Paraguay S.A.



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.

Préstamos 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 2023, el banco tuvo un 27,7% 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 con plazos de hasta 60 meses destinados a refacciones, terminaciones y ampliaciones de viviendas.

Desde el área de Alianzas Patrimoniales, en el año hemos concretado más de 200 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 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 2023, a partir de este convenio, se concedieron préstamos por un valor de Gs. 11.330 millones.

En 2023, se otorgaron 2.565 préstamos para la vivienda, destinados a compra, construcción y refacción, por un valor de Gs. 552.727 millones. Los valores incluyen préstamos desembolsados dentro del segmento Agencias, Personal Bank y EMP4 dentro del segmento Empresas.

2.565

préstamos para viviendas concedidos
por **Gs. 552.727 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 los mejores beneficios para clientes Itaú. Como resultado de este trabajo en conjunto, en 2023 se establecieron 18 convenios. Así mismo, dentro de éstos se han renovado convenios para la financiación de vehículos híbridos y 100% eléctricos, los cuales permiten reducir el impacto negativo en el medioambiente.

En 2023, se otorgaron 1.428 préstamos para financiar la compra de vehículos por un total de Gs. 178.216 millones. Los valores incluyen préstamos desembolsados dentro del segmento Agencias, Personal Bank y EMP4 dentro del segmento Empresas.

1.428préstamos Mi Auto concedidos por
178.216 MM

Préstamos pre-aprobados

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 2023 se contrataron 888.161 préstamos preaprobados, por alrededor de Gs. 634.420 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.

888 milpréstamos preaprobados concedidos por **Gs. 634.423 MM**

Tarjetas de crédito y prepagas

Somos líderes en el mercado de tarjetas de crédito, con una participación, al cierre de 2023, del 44% en la cartera de consumo local. Concluimos el año con un volumen total de Gs. 1.526.203 millones y en cuanto a la cantidad de tarjetas emitidas, mantenemos el primer lugar con 363.943 cuentas de tarjetas de crédito, lo que representa un crecimiento anual de 9% en comparación con 2022.

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.

363 milcuentas 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 2023, contábamos con más de 108.700 cuentas corrientes y más de 288.680 cajas de ahorro activas.

108 mil

cuentas corrientes

288 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 2023, se encontraban activas 59.368 cuentas de ahorros programados correspondientes a 44.501 clientes por un valor de Gs. 198.616 MM.

59 mil

ahorros programados activos por
198.616 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 de 2023, se encontraban activos 7.698 certificados de depósito de ahorro pertenecientes a 4.654 clientes por un valor de Gs. 3,7 billones.

7.698

certificados de depósito de ahorro por
Gs. 3,7 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 Aseguradora del Este S.A., Mapfre Paraguay Compañía de Seguros S.A., Seguridad Seguros S.A. Compañía 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 2023 con 3.750 empresas activas en este servicio, acreditando mensualmente a más de 206.480 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 2023 se procesaron más de 2.996.400 transacciones de pago a proveedores, por parte de 639 clientes. Estos pagos ascendieron a un valor total de Gs. 115 billones*.

Pago de servicios

Desde nuestros canales digitales, los clientes personas físicas y empresas tienen la posibilidad de realizar pagos de más de 2.140 servicios públicos y privados. 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 2023 con 3,5 millones de transacciones por parte de 12.640 clientes.

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 2023, 16.209 clientes empresas realizaron más de 21.612.000 transferencias por un valor de Gs. 893 billones*.

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, con la posibilidad de acceder 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 2023, se realizaron 62.795 transferencias al exterior, por parte de 2.570 clientes, ascendiendo a un

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

total de Gs. 31 billones*.

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, utilizando la línea de crédito del pagador. En el 2023 se desembolsaron operaciones por un total de Gs. 59.431 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 2023, se desembolsaron operaciones por un valor de Gs. 14.700 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 2023, en este tipo de transacciones, mantuvimos una participación de mercado de 23%.

Transacciones Forex Derivados: Para la compra y venta de divisas. En el año 2023 en el mercado, mantuvimos una participación del 18% 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 de sus títulos valores (letras, bonos soberanos, bonos corporativos, CDAs, pagarés y otros valores) en el mercado local.

Credit trading: Trading para operar con títulos de renta fija, bonos corporativos, CDAs, bonos soberanos y letras de regulación monetaria.

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.

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 Banco Itaú, ya que estamos convencidos de que este sistema agrega valor a nuestra organización y contribuye con 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”.

Principales estructuras

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, la Plana Ejecutiva, las gerencias, el área de Auditoría Interna, los comités regulatorios y los síndicos.

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 pueden representar 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 el exterior. 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)

Plana Ejecutiva: Está conformada 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 de la Plana Ejecutiva 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 de la Plana Ejecutiva son evaluados en su desempeño a través del Programa de Gestión de la Performance. [\(Contenido 2-18\).](#)

Gerencias: De las siete direcciones con las que cuenta el banco, se 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 la Plana Ejecutiva, con 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 de la Plana Ejecutiva y de las gerencias. Todos los comités pueden tomar decisiones que tengan implicancias en cuestiones económicas y socioambientales. [\(Contenido 2-13\)](#)



Presidente

André Gailey

Directores Titulares

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

Síndico titular

Mario Duran

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


75%

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 y Cumplimiento Regulatorio	• 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 Prevención del Lavado de Dinero	• Tratar temas tácticos y estratégicos referentes a la Prevención del Lavado de Dinero.
Comité de Riesgos	• 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.

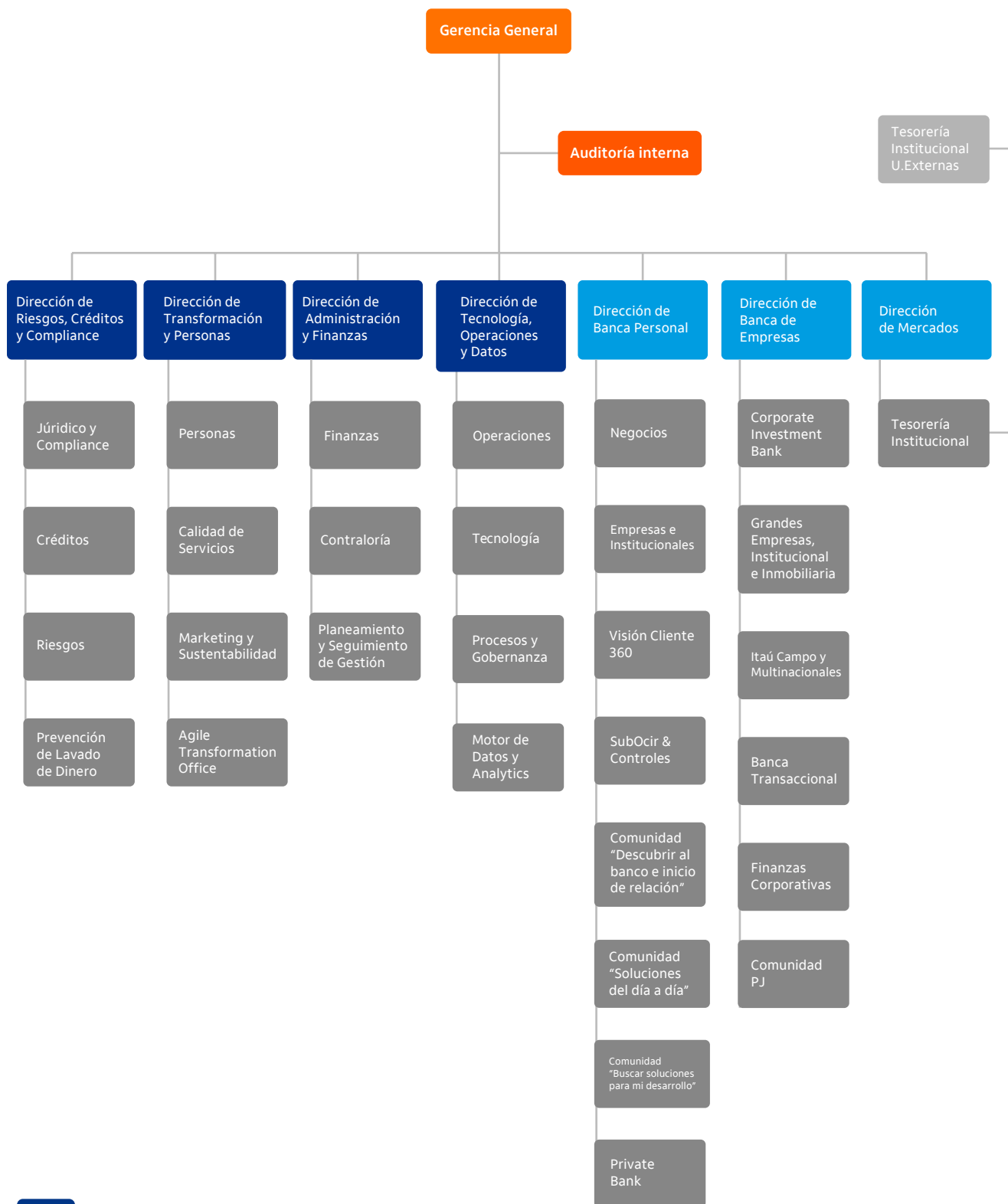
Nombre del colegiado	Funciones
Comité de Continuidad del Negocio y Gestión de Crisis	• Garantizar una clara orientación y apoyo sobre la gestión de continuidad de negocios del banco, así como de la gestión de crisis que podrían afectarlo.
Comité de Seguridad Patrimonial	• Garantizar una clara orientación 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.

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 nuestra Tesorería Institucional.

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

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	Temas del reporte vinculados
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. •Diversidad. •Medición de clima y experiencia del colaborador.

Compromiso de Impacto Positivo	Objetivo general	Temas del reporte vinculados
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. •Programa de Desarrollo de Proveedores en Responsabilidad Social y Sostenibilidad.
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".
Financiación de sectores con impacto positivo 	"Aumentar nuestras financiaciones y servicios para sectores de impacto positivo"	•Política y procedimiento de gestión de riesgos ambientales, sociales y climáticos (GRSAC). •Guías Sectoriales de la Mesa de Finanzas Sostenibles del Paraguay. •Proceso de análisis de riesgo socioambiental en operaciones de crédito. •Tecnología y análisis socioambiental. •Principios de Ecuador para el financiamiento de proyectos.

Compromiso de Impacto Positivo	Objetivo general	Temas del reporte vinculados
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.

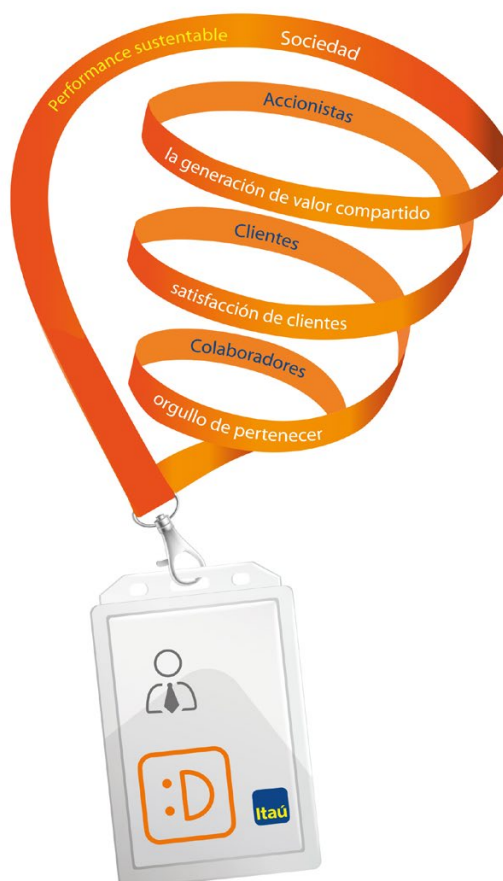
Performance sustentable

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 la Plana Ejecutiva, 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 Banco 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.

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 las expectativas de nuestros grupos de interés.

Los 10 temas materiales contemplados en este reporte son el resultado de un proceso de revisión periódica de la relevancia de los asuntos sociales, ambientales y económicos. Esta revisión es realizada considerando referencias de otras instituciones financieras, de nuestra casa matriz y mediante consultas con representantes de los públicos con los que nos vinculamos y con ejecutivos de Banco Itaú Paraguay. La última revisión de temas materiales

fue realizada en el primer semestre de 2023, y sirvió para la exposición de temas en el Reporte de Sustentabilidad 2022 divulgado en julio del año pasado. Para conocer el detalle del proceso, consultar las páginas 36-38 del Reporte de Sustentabilidad 2022 [haciendo click aquí.](#)



(Contenido 3-1) (Contenido 3-2) (ODS 16.7)

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. • Estructura de fondeo. • 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 de operación 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 cuál 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 materia 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 socioambientales y climáticos en el otorgamiento de crédito a clientes. • Estadísticas sobre cartera y clientes evaluados en su gestión socioambiental.

Tema material Cobertura del tema material	Principales contenidos GRI relacionados	Informaciones relacionadas
7. Experiencia del colaborador  Dentro de la organización. La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es directa.	• Formación y enseñanza • Contenidos generales • Empleo • Salud y seguridad en el trabajo • Diversidad e igualdad de oportunidades • No discriminación	• Programas de capacitación • Políticas de selección. • Estadísticas de admisiones y desvinculaciones. • Reincorporación y retención de colaboradores con permiso de maternidad o paternidad. • Beneficios y compensaciones otorgados. • Proceso de evaluación de desempeño y feedback. • Políticas de remuneración fija y variable. • Casos de lesiones, enfermedades profesionales, víctimas mortales relacionadas al trabajo. • Funciones con riesgos elevados de enfermedad. • 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 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 socio-ambientales 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. • Programa de Desarrollo de Proveedores sobre Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

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 Pulso. • Encuesta sobre Diversidad e inclusión • Canales de denuncia y orientación 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 socioambiental.

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)

El Código de Ética de Itaú Paraguay se complementa con una Política de Gestión de Ética Corporativa que establece directrices de actuación sobre temas como 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.

Principios del Código de Ética



Principio de identidad corporativa

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



Principio de interdependencia

Interactuamos con diferentes públicos de interés con el fin de compartir valores y acciones que lleven al bien común. Creemos que el valor compartido es beneficioso para todas las partes involucradas, proporcionando perennidad a las relaciones.



Principio de buena fe y postura profesional

Actuamos de buena fe y asumimos la responsabilidad de nuestros actos y elecciones. Para esto, debemos dar a los demás el trato justo que esperan recibir, ser responsables de nuestras acciones y elecciones, demostrando la buena fe y honestidad de nuestros propósitos, y estableciendo un ambiente de confianza entre las partes.

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 2-25) (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 esta, 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 recordatorios.

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.



Canales de orientación y denuncia para colaboradores

Canales en Itaú Paraguay

- Ombudsman Regional: silvia.calvani@mailier.com.uy
- Voz Activa (Intranet Corporativa): deriva directamente al Ombudsman Regional
- Línea telefónica con WhatsApp: +5491131025031
- Denuncias externas en el sitio web institucional: www.itaui.com.py/denuncias

Canales de Itaú Unibanco Holding

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

Superintendencia de Ombudsman

- Contacto en IU Conecta
- Teléfono: 0800 721 4040
- Correo electrónico externo: ombudsman@ombudsman.itaui-unibanco.com.br

Comité de Auditoría

- Correo electrónico interno: casilla Comité Auditoría.
- Correo electrónico externo: comite.auditoria@itaui-unibanco.com.br
- Correo físico: Comité de Auditoría Itaú Unibanco Holding S.A. Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100 Torre Olavo Setubal, 9º Andar, São Paulo - SP - CEP: 04344-902

Cómo actuamos ante denuncias de desviaciones éticas

La instancia de Ombudsman Regional es la encargada de gestionar los casos de desvíos éticos de manera objetiva e imparcial. El Comité de Ética es un órgano colegiado que se reúne semestralmente y, en caso de necesidad, los casos individuales son tratados de forma extraordinaria.

En 2023 se han tratado cuatro 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, una fue por incumplimiento de prestaciones legales referentes al periodo de lactancia, una por discriminación, una por acoso moral y una por motivo indeterminado. (GRI 406-1)

Ética en la cadena de suministro

La Política de Ética de Banco Itaú también contempla a los prestadores de servicios y proveedores de insumos y bienes. Es así como 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, y prácticas anticorrupción, entre otros aspectos. (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



Sitio web institucional:
www.itau.com.py/denuncias

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

Actividades externas y relaciones de parentesco

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

Informaciones y Know How

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

Cortesías y regalos

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 el periodo de este reporte, 1.567 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 permea constantemente nuestra cultura de prevención. En el año 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, la administradora de fondos Itaú Asset Management, y la aseguradora Itaú Seguros.

Fortalecimiento continuo de los procesos

En lo que respecta a los procesos internos, durante el año 2023 trabajamos en la evolución de los flujos de control y fortalecimiento de modelos relacionados, afianzando 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 robustecer y mantener al día los procesos existentes sobre revalidación de los riesgos y controles, en concordancia con el sistema paraguayo y regional.

Además, se incluyeron nuevas miradas de alertas al Modelo de Gestión de Monitoreo y se trabajó en la calibración sistémica de los diferentes reportes a fin de arrojar resultados más asertivos en el proceso de conocimiento del cliente. Adicionalmente, se realizó la automatización de reportes internos, lo cual, además de optimizar datos, permitió la autogestión de procesos y el seguimiento

en áreas internas del banco. Esto ayuda a proporcionar información más ágil, temprana y necesaria para atender a los clientes internos y externos.

De esta manera, Itaú sigue 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 2023 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 e informando sobre nuevas modalidades de fraudes.



Entrenamientos

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

Durante el año 2023, 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 una prueba. Además, se brindó capacitación sobre ciberseguridad en la empresa y el uso responsable de los equipos de trabajo con acceso a datos de la organización.

Así también, se realizó una charla sobre Phishing, Ingeniería Social y Clasificación de la información, desarrollada por especialistas

del área y dirigida a colaboradores del banco. Estas capacitaciones, fueron acompañadas de comunicados vía correo electrónico sobre los diversos temas impartidos en los cursos con el fin de reforzar contenidos.

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 2023 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 e informando sobre nuevas modalidades de fraudes.



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 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.



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



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



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



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



Cumplimiento de Normativas: Aplicación, definición y cumplimiento de los principios y directrices de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.



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.



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

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 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).

En el año, 554 personas fueron capacitadas (incluyendo colaboradores y operadores de Servicio de Atención al Cliente) a través distintas plataformas digitales. Así también, hemos brindado capacitaciones a empresas contratantes del servicio pago de salarios del banco.

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 orientar 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.

La 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 2023 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 la metodología de mapas de procesos y riesgos y gestión de issues sobre los riesgos materializados, así como el monitoreo a través de indicadores de riesgo. Así también, realizamos entrenamientos sobre Gobierno de Productos para la evaluación de todos los riesgos antes de su lanzamiento al mercado. 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 dispuestos a asumir y dentro de los cuales buscamos maximizar los resultados.

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

y la institucionalidad, a medida que aseguramos nuestra reputación.

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

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 Patrimonial, Seguridad de la Información). Además, las gerencias de Prevención de Lavado de Dinero, y de 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 CEO 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 medidas que se describen a continuación:

Proceso de Autoevaluación de Riesgos (Contenido 2-12)

El proceso de autoevaluación de riesgos se realiza durante el año e implica el diseño y mantenimiento 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 de la Plana Ejecutiva, 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 2023, 528 procesos y 1.610 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 evaluación 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 2023, el 100% de nuestras Sucursales 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 sujetas a variaciones en el tipo de cambio de las monedas, en las tasas de interés y en los precios de las acciones.

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

Acuerdo Basilea III - Riesgo de Liquidez

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

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

Banco Itaú Paraguay, a través de su área de Riesgo de Mercado y Liquidez, realiza el control diario de dos límites y cuatro alertas tempranas 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 48 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 descalses 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: grandes deudores comerciales; medianos y pequeños deudores comerciales; microcréditos y; 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 utilizadas 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 comportamiento de 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 Sucursal Casa Matriz, donde un equipo ofrece atención personalizada; a través de nuestro interhome banking, específicamente con un chat habilitado en el sitio transaccional y también desde los Centros de Atención al Cliente (CAC), por parte de asesores especializados. Asimismo, desde enero

de 2023 contamos con el canal de WhatsApp habilitado de forma exclusiva y segura desde nuestro número oficial 021 617 1515, a través del cual realizamos ofertas de refinanciación y reestructuración, así como negociaciones de saldos y otras consultas relacionadas a cobranzas.

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 2023, hemos podido beneficiar a más 6.500 clientes personas físicas con operaciones de refinanciación de sus deudas. Así también, procesamos ocho operaciones de refinanciación de deudas de clientes personas jurídicas y doce operaciones para clientes del segmento Empresas.

Gestión de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos

El sector financiero tiene una posición clave para contribuir con la transición hacia una economía más responsable de los impactos sociales, ambientales y climáticos (SAC) que generan las empresas.

(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)

Estos riesgos se relacionan con la posibilidad de que el banco incurra en pérdidas por los impactos sociales, ambientales y/o climáticos potencialmente negativos que pudiera ocasionar como consecuencia de sus actividades directas



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

Contamos con una Política de Gestión de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos (GRSAC) que, junto con su Manual de Procedimientos⁸, establece las directrices y parámetros por los cuales nos guiamos para el proceso de análisis de riesgos sociales, ambientales y climáticos que aplicamos en la concesión

de créditos (renovación de líneas, nuevas líneas y operaciones destinadas a proyectos o a inversiones, siempre y cuando se cumplan ciertos criterios) y nuevas líneas).

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

En Itaú Paraguay, la gestión de riesgos sociales, ambientales y climáticos 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 restrictas de financiamiento indicadas por nuestra Política de Gestión de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos (GRSAC). Los clientes que consideramos para esta verificación son los correspondientes a las Bancas Mayorista y Minorista (Medianas y Pequeñas Empresas).

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.

En cuanto a la lista de actividades restrictas, la misma se aplica principalmente a los sectores agrícola, ganadero y agroindustrial. Para estos sectores implementamos una debida diligencia

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, en criterios de la Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS) y de la International Finance Corporation (IFC), y en lineamientos de nuestra casa matriz.

para la concesión de crédito, aplicando criterios y parámetros específicos. Dentro del grupo de actividades restrictas 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 restrictas, realizamos la evaluación de riesgos sociales, ambientales y/o climáticos que pudieran generar riesgos, principalmente, relacionados con el flujo de caja, a la reputación o imagen, así como riesgos de garantías.

El nivel de exhaustividad de las evaluaciones de riesgos sociales y ambientales depende del nivel de riesgo socioambiental (RSAC) asignado al cliente. El nivel RSAC 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 RSAC 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 RSAC 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.

Al cierre del año reportado, registramos un total de 2.451 clientes categorizados en el sistema web RSAC, que cuentan con líneas de crédito. La distribución de niveles fue la siguiente: 2.105 clientes con Nivel RSAC 1 (86%), 187 con Nivel RSAC 2 (7,6%) y 159 con Nivel RSAC 3 (6,4%) (G4 FS10). En lo que respecta a la evaluación de clientes con Nivel RSAC 3, en 2023 hemos completado los reportes de análisis de 96 clientes, cuyas líneas de crédito sumaron USD 1.035.327.200.

Implementaciones y mejoras

Durante el año reportado, mantuvimos un contacto permanente con clientes y consultores para tratar aspectos referentes a la gestión de sus actividades. Así también, 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.

A partir del 2023 empezamos a implementar los procedimientos y criterios de análisis de diferentes sectores y niveles RSAC, que fueron definidos junto con el Comité de Estandarización de la Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS). Así

también, en el marco de la mejora continua, seguimos trabajando en las revisiones de las guías sectoriales Ganadera, Agrícola y Agroindustrial, para las actualizaciones respectivas. En lo que respecta a la Gestión de Riesgos SAC del Banco, desde el 2023 incluimos de forma conceptual el tercer componente que forma parte de la gestión del área; el aspecto climático, en línea con los procedimientos de la casa matriz.

Comenzamos a explorar nuevas metodologías de análisis dentro del mercado local, que, además de las variables sociales y ambientales, abarcaron temas climáticos y de gobernanza, con miras a potenciar el relacionamiento con nuestros clientes.

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.

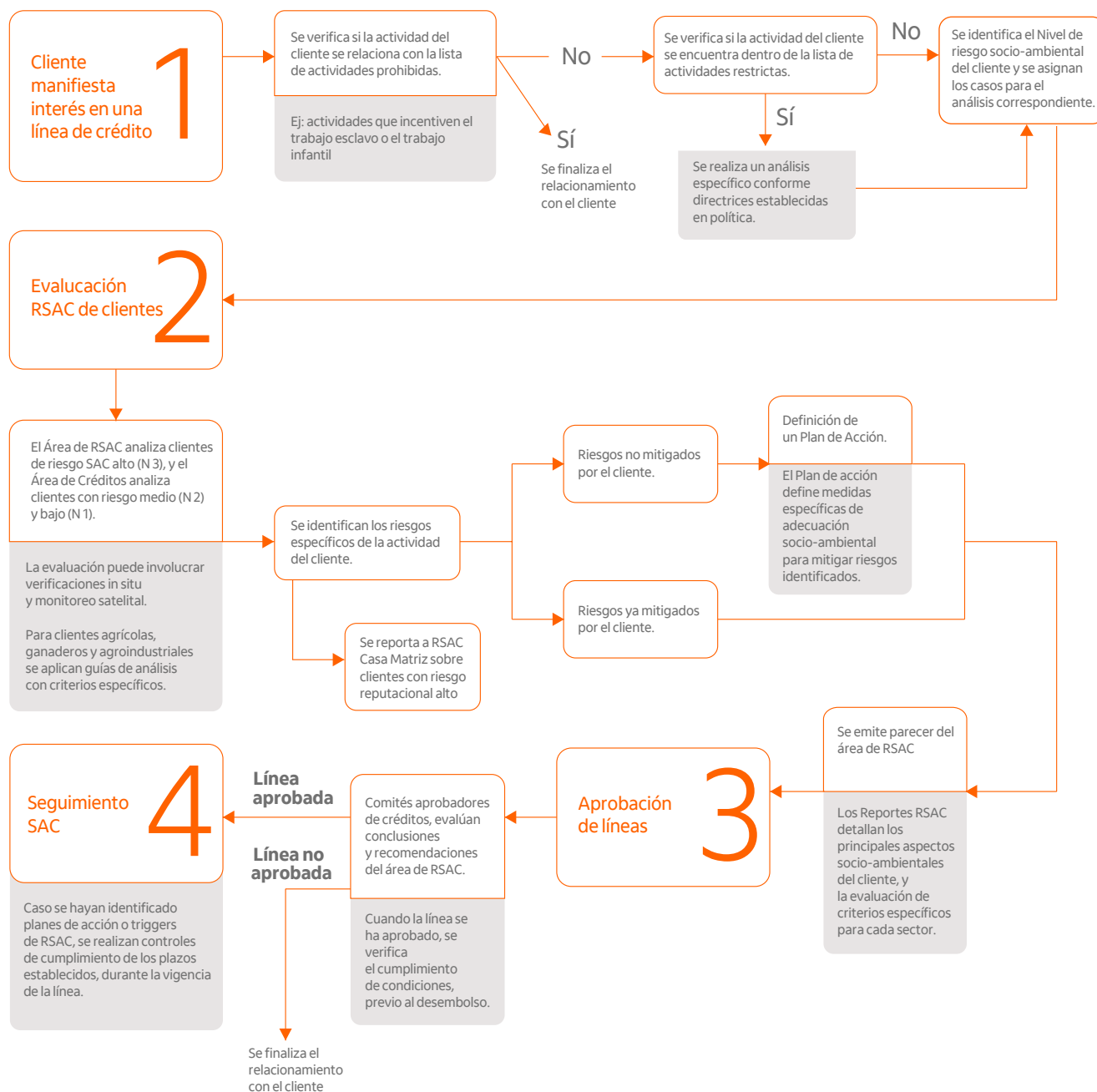
A continuación mencionamos algunos criterios de análisis específicos que aplicamos a las actividades agrícolas y ganaderas:

- 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 socioambiental en operaciones de crédito



Tecnología y análisis SAC

Sistema de Riesgos SAC

Contamos con un Sistema de Riesgos SAC que nos permite garantizar la calidad de la gestión y la correcta toma de decisiones. El sistema RSAC es utilizado por nuestros oficiales de cuenta al inicio del relacionamiento con el cliente, así como también por los analistas del área de RSAC, para poder consultar la información registrada.

Dentro de un proceso de mejora continua, incorporamos nuevas funcionalidades a nuestra herramienta, las cuales abarcan la mayor parte del flujo de gestión RSAC indicado anteriormente. Para la categorización automatizada, se ingresan datos relacionados con la actividad del cliente, la exposición crediticia, los antecedentes, el destino de la operación, entre otros aspectos relevantes, que como resultado arrojan el nivel de RSAC 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 con aspectos socioambientales.

Actualmente, nuestra herramienta incluye el detalle de inmuebles de los clientes con nivel RSAC 3 que fueron evaluados, así como los planes de acción aplicables a dichos clientes, permitiendo así gestionar todos estos aspectos en un mismo sitio.

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 SAC 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 riesgos SAC del Banco utiliza QGIS como principal herramienta de geoprocetamiento; teniendo como soportes a las plataformas GEE (Google Earth Engine) y Google Earth, de manera a agilizar

los procesos de verificación satelital. 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.

Con la MFS, durante 2023 acompañamos el desarrollo de una nueva plataforma web cartográfica que pretende medir los riesgos sociales y ambientales, inicialmente en la región Occidental, con el objetivo de facilitar la toma de decisiones en lo que respecta a inversiones en diferentes zonas de la región.

Entre los principales aspectos observados con los sistemas

de información geográfica, se destaca el monitoreo de las reservas forestales legales de una propiedad, la conservación de remanentes forestales en la Región Oriental posterior al año 2005, la existencia de bosques de protección de cursos hídricos donde correspondan, las barreras rompe-vientos (Región Occidental). También, otros aspectos relacionados con 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 a centros educativos.

Formación sobre riesgo socioambiental para colaboradores

Nuestra Política de GRSAC y sus procedimientos han sido actualizados en 2023, por lo que se llevaron a cabo capacitaciones a las áreas comerciales y de créditos del banco. Con respecto a la formación externa, tanto los colaboradores del área de RSAC como representantes de áreas comerciales han participado de capacitaciones 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 del área de RSAC participó de entrenamientos desarrollados por el equipo RSAC de nuestra casa matriz. Estas capacitaciones se llevaron a cabo con el objetivo de fortalecer conocimientos y presentar los nuevos procedimientos a ser implementados en lo que respecta a la gestión de riesgos sociales, ambientales y climáticos vinculados a operaciones financiadas por el banco.

Tasaciones de Riesgo Socioambiental

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 RSAC. 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 evaluaciones de riesgos.

Principios de Ecuador para el financiamiento de proyectos

Implementamos 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 socioambientales.

Sus procedimientos son aplicables a las operaciones de financiamiento de la Banca de Empresas para los siguientes productos financieros, con determinados límites: servicios de asesoramiento financiero de proyectos; financiamiento de proyectos, préstamos corporativos vinculados a proyectos, préstamos puente, refinanciamiento relacionado a proyectos y; refinanciación de adquisiciones relacionadas con proyectos.

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

⁹ Los documentos contienen normas específicas referenciadas en las 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.

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 ecosistémicos. Además, el análisis incluye la evaluación del cumplimiento de la legislación ambiental local y de la adopción de un sistema de gestión socioambiental.

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 2023 continuamos con el proceso de monitoreo y control de cumplimiento de los estándares aplicables al proyecto Costanera Sur (mencionado en el Reporte de Sustentabilidad 2022).

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 socioambientales promovidos por el banco y la Fundación Itaú.

En 2023 las operaciones de Banco Itaú Paraguay generaron un valor económico de Gs. 2.487.118 millones, lo que representó un aumento del 28,5% en comparación con el año anterior, explicado principalmente por el margen financiero, que tuvo un aumento del 36,1%. Con respecto al valor económico distribuido,

el mismo fue de Gs. 1.095.715 millones. Las partidas que registraron mayor incremento en comparación con el 2022, fueron la de pago a proveedores y gastos administrativos, que tuvo un aumento del 25%, y, la de pago de impuestos, que tuvo un incremento del 28,2%.

En el año 2023 no se distribuyeron dividendos a los accionistas.

	2023	2022
Valor económico generado (VEG)	2.487.117.519	1.935.672.605
Margen financiero	1.790.446.725	1.315.103.728
Ganancias por servicios	530.165.354	440.461.511
Comisiones por seguros	17.719.829	23.986.998
Ingresos extraordinarios	2.385.852	1.002.829
Otros ingresos	146.399.758	155.117.539
Valor económico distribuido (VED)	1.095.714.554	896.423.239
Dividendos	-	-
Proveedores y gastos administrativos (sin remuneraciones)	561.768.246	448.234.537
Pago de impuestos	130.687.602	101.960.553
Remuneraciones para colaboradores	392.632.796	336.896.912
Iniciativas sociales	10.625.909	9.331.236
Valor económico retenido (VEG- VED)	1.391.402.965	1.039.249.366
Previsiones sobre operaciones de crédito	223.802.151	182.179.750
Reservas	1.167.600.814	857.069.616

En miles de guaraníes.

Nuestras operaciones

(GRI 102-7)

El estado de resultados del banco mostró en 2023 una utilidad neta de Gs. 1.167.601 millones, producto de una utilidad -antes del impuesto a la renta- de Gs. 1.260.606 millones, sobre la cual se abonó un Impuesto a la Renta de Gs. 93.005 millones, con una alícuota efectiva de 7,4%.

Dicha utilidad neta significó un aumento del 36% respecto a la obtenida en 2022. Con este resultado, Itaú ha logrado mantener el primer lugar entre los bancos del país que mejor resultado acumulado han obtenido en 2023.

Los activos de la entidad sumaron Gs. 32.648.563 millones, que comparados con los Gs. 28.863.447 millones de 2022, representaron un incremento del 13,1%, lo que nos ha permitido ocupar el tercer lugar en el sistema financiero local, con respecto a esta partida.

Por otra parte, los depósitos realizados en 2023 totalizaron Gs. 23.427.898 millones, un 8,6% más que los Gs. 21.578.686 millones registrados en 2022. Este resultado se debió principalmente al incremento en depósitos a plazo, con lo cual hemos logrado ocupar el segundo lugar dentro del mercado de sistema financiero local.

En tanto que los préstamos concedidos en 2023 totalizaron Gs. 17.630.341 millones, un 8,8% más que en 2022, cuando el monto fue de Gs. 16.201.246 millones. Así, Itaú Paraguay mantuvo el tercer lugar dentro del sistema financiero local.

Principales índices

• Índice ROE (Return on equity)

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

El índice aumentó 2,53 puntos porcentuales en comparación a 2022, explicado principalmente por las utilidades, que incrementaron en 36%, mientras que, el saldo del patrimonio neto aumentó 26%. Este nivel de patrimonio cumple con límites gerenciales internos para gestión de riesgos.

2021	26,48%
2022	25,43%
2023	27,96%

• 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.

2021	18,39%
2022	22,33%
2023	23,90%

2021	45,46%
2022	42,79%
2023	39,35%

• 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 2023, hubo una mejora en comparación con el año 2022. Esta disminución fue de 3,45 puntos porcentuales acompañado por el crecimiento en el margen operativo.

Principales cifras

Principales cifras	Sistema	2023		Sistema	2022	
		Itaú Paraguay	% Mercado		Itaú Paraguay	% Mercado
Activos totales	212.050.201	32.648.563	15,40%	184.616.625	28.863.447	15,63%
Préstamos totales	141.461.403	17.630.341	12,46%	127.016.064	16.201.246	12,76%
Tarjetas de crédito - Importe	3.714.860	1.526.203	41,08%	3.368.490	1.368.436	40,62%
Depósitos totales	147.193.852	23.427.898	15,92%	131.329.214	21.578.686	16,43%
Utilidades	4.337.450	1.167.601	26,92%	3.364.354	857.070	25,48%
Patrimonio neto	26.628.340	5.676.528	21,32%	23.223.879	4.508.927	19,42%

En millones de Guaraníes.

Posicionamiento de Itaú en el mercado

2022	Activos	Préstamos	Depósitos	Utilidades	Eficiencia
Ubicación en el Ranking sistema	3° lugar	3° lugar	2° lugar	1° lugar	4° lugar
Participación de mercado	15,40%	12,46%	15,92%	26,92%	-

Desempeño de la cartera de crédito

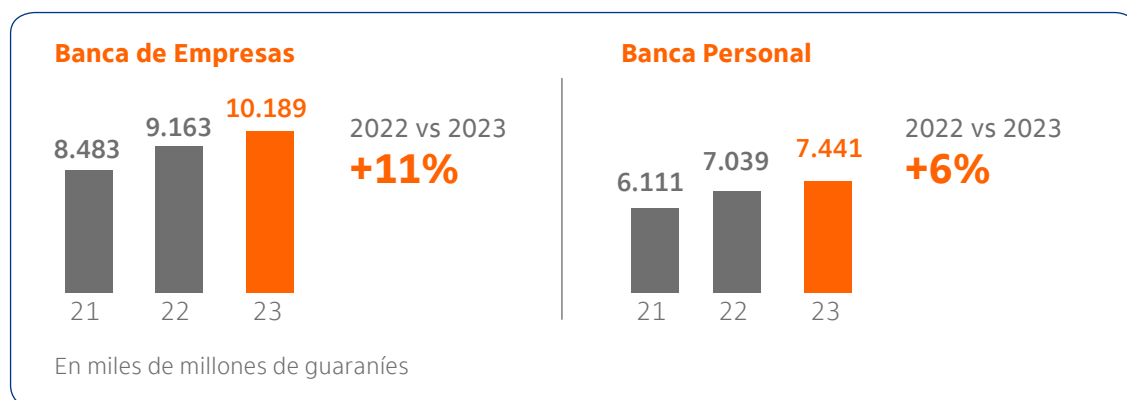
Buscamos la sustentabilidad a través de la gestión oportuna de nuestra cartera de crédito, enfocándonos en la calidad de los procesos, políticas y herramientas de créditos. Al mismo tiempo, intensificamos nuestros esfuerzos en la cobranza y recuperación de los mismos.

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

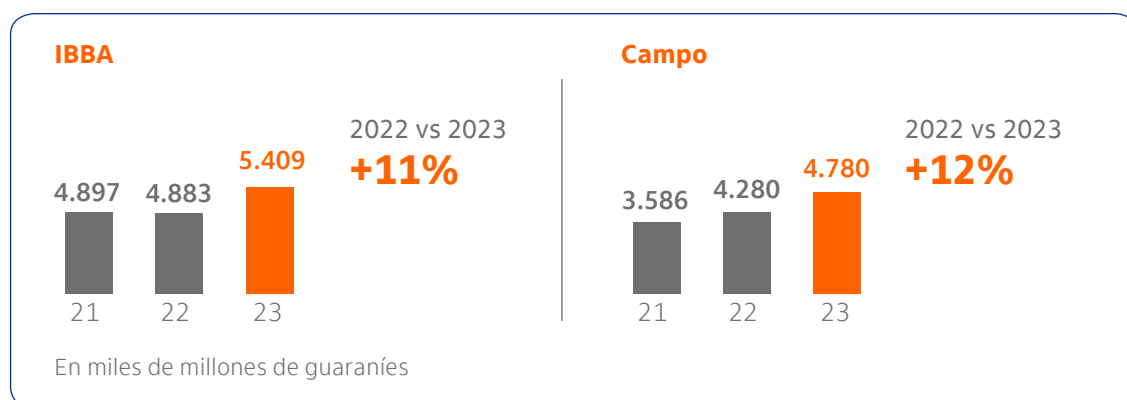
exigencias internas, se solicita una evaluación socioambiental para evaluar los riesgos de la operación y adecuar a los clientes a nuestras políticas.

Evolución de la cartera de crédito por banca



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

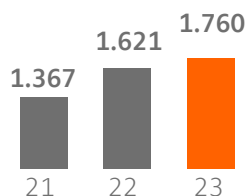
Banca empresas



Banca Personal

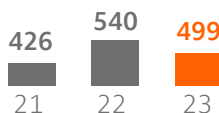
Consumo personas físicas

Mi Casa



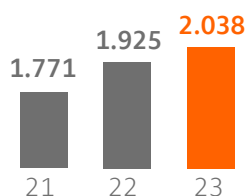
2022 vs 2023
+9%

Mi Auto



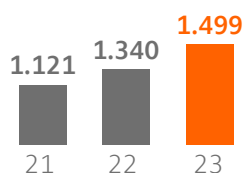
2022 vs 2023
-8%

Préstamo Personal



2022 vs 2023
+6%

Tarjeta

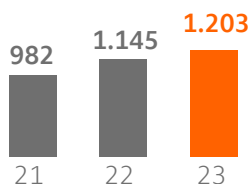


2022 vs 2023
+12%

En miles de millones de guaraníes

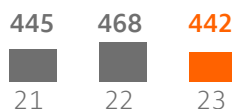
Consumo personas jurídicas

Pymes



2022 vs 2023
+5%

MiPymes



2022 vs 2023
-6%

En miles de millones de guaraníes

Resultados de la gestión del riesgo de crédito

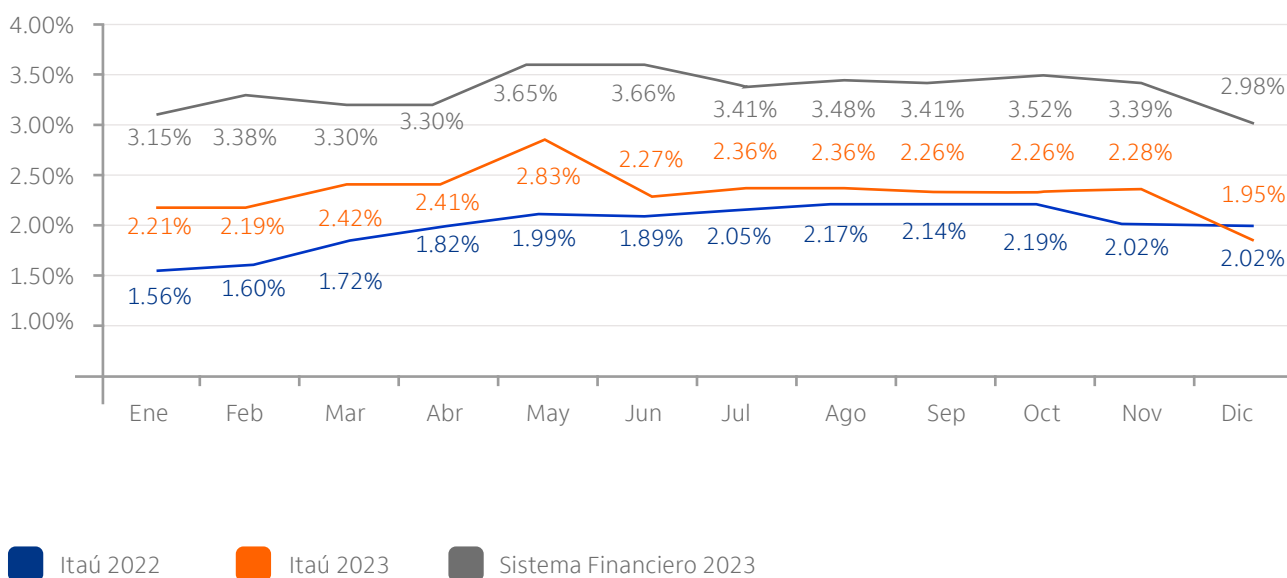
El ciclo de crédito, así como su gestión y efecto, tiene impacto en la morosidad de la cartera y en las provisiones del banco. Con respecto al gasto en provisiones, se genera a fin de cubrir las eventuales pérdidas que puedan derivar de la no recuperación de la cartera.

Al 31 de diciembre de 2023, 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 2023 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. 144.362.641.949 (Gs. 109.828.659.562 al 31 de diciembre de 2022). En cuanto a la morosidad, al 31 de diciembre de 2023, la cartera vencida del banco representaba el 1.95% de sus colocaciones, inferior al 2.98 % registrado en el sistema financiero.

Morosidad en 2023



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
Actividades Inmobiliarias	1.834.104	10,40%
Administración Pública	1.645.135	9,33%
Agricultura	594.355	3,37%
Comercio Al Por Mayor	1.251.389	7,10%
Comercio Al Por Menor	947.527	5,37%
Construcción	888.987	5,04%
Consumo	1.823.727	10,34%
Ganadería	1.076.109	6,10%
Industria	1.114.632	6,32%
Otros	34.489	0,20%
Sector Financiero	203.681	1,16%
Servicios	1.840.951	10,44%
Vivienda	4.162.516	23,61%

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)	20.841	0,1%
Pequeñas empresas (2,40 millones-16,00 millones)	60.449	0,3%
Medianas empresas (16,00-90,00 millones)	628.162	3,6%
Medianas/grandes empresas (90,00-300,00 millones)	812.944	4,6%
Grandes empresas (más de 300,00 millones)	10.070.861	57,1%
Personas Físicas	6.034.739	34,2%

Fuente: Área de Riesgos de Itaú Paraguay

Estado de situación patrimonial¹⁰

(Contenido 2-6)

31 de diciembre de:

Activo**2023
Guaraníes****2022
Guaraníes**

Disponible	6.659.228.315.424	5.954.770.731.982
Valores públicos y privados	5.587.032.830.823	4.873.427.430.846
Créditos vigentes por intermediación financiera-sector financiero	3.033.847.984.201	2.154.991.945.799
Créditos vigentes por intermediación financiera-sector no financiero	16.386.218.226.413	15.214.833.790.025
Créditos diversos	280.394.384.829	245.257.491.785
Créditos vencidos por intermediación financiera	127.396.079.571	129.663.000.104
Inversiones	427.563.041.700	138.726.290.867
Bienes de uso	72.048.608.816	77.832.676.397
Cargos diferidos e Intangibles	74.833.586.344	73.943.601.794
Total Activo	32.648.563.058.121	28.863.446.959.599

31 de diciembre de:

Pasivo**2023
Guaraníes****2022
Guaraníes**

Obligaciones por intermediación financiera-sector financiero	1.891.489.614.797	1.547.142.574.928
Obligaciones por intermediación financiera-sector no financiero	24.296.947.429.326	22.416.220.645.371
Obligaciones diversas	521.159.707.733	187.866.406.816
Provisiones y previsiones	262.438.509.456	203.290.350.153
Total Pasivo	26.972.035.261.312	24.354.519.977.268

Patrimonio Neto

Capital social	1.133.000.000.000	1.133.000.000.000
Reserva de revalúo	48.387.770.729	48.387.770.729
Reservas	1.133.000.000.000	1.018.321.374.053
Resultados acumulados	2.194.539.211.602	1.452.148.221.516
Utilidad del ejercicio	1.167.600.814.478	857.069.616.033
Total Patrimonio Neto	5.676.527.796.809	4.508.926.982.331
Total Pasivo y Patrimonio Neto	32.648.563.058.121	28.863.446.959.599

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

2023

Guaraníes

2022

Guaraníes

Pérdidas por obligaciones por intermediación financiera-sector financiero	86.133.608.702	89.967.645.306
Pérdidas por obligaciones por intermediación financiera-sector no financiero	300.611.699.872	179.405.889.307
Pérdidas por valuación	23.179.957.983.666	25.806.851.791.546
Pérdidas por incobrabilidad	813.502.011.982	697.617.017.676
Pérdidas por servicios	119.559.908.691	94.934.975.152
Diferencia de cotización de valores públicos y privados	7.896.492.237	3.441.196.426
Otras pérdidas operativas	2.346.457.830.852	2.076.382.109.043
Pérdidas extraordinarias	49.297.737.876	34.147.227.280
Ajustes de resultados de ejercicios anteriores	-	-
Total Pérdidas	26.903.417.273.878	28.982.747.851.736

86.133.608.702

89.967.645.306

300.611.699.872

179.405.889.307

23.179.957.983.666

25.806.851.791.546

813.502.011.982

697.617.017.676

119.559.908.691

94.934.975.152

7.896.492.237

3.441.196.426

2.346.457.830.852

2.076.382.109.043

49.297.737.876

34.147.227.280

-

-

26.903.417.273.878

28.982.747.851.736

31 de diciembre de:

Ganancias

2023

Guaraníes

2022

Guaraníes

Ganancias por créditos vigentes por intermediación financiera - sector financiero	305.480.491.058	109.703.792.870
Ganancias por créditos vigentes por intermediación financiera - sector no financiero	1.512.760.002.262	1.257.500.492.095
Ganancias por créditos vencidos por intermediación financiera	3.176.134.938	2.464.318.521
Desafectación de provisiones	538.160.865.588	475.745.954.568
Ganancias por valuación	23.181.950.800.581	25.880.628.865.050
Rentas y diferencia de cotización valores públicos	459.183.209.145	309.725.501.136
Ganancias por servicios	629.824.718.842	556.602.203.580
Otras ganancias operativas	1.437.192.918.888	1.246.762.351.215
Ganancias extraordinarias	3.288.947.054	673.988.734
Total Ganancias	28.071.018.088.356	29.839.817.467.769

305.480.491.058

109.703.792.870

1.512.760.002.262

1.257.500.492.095

3.176.134.938

2.464.318.521

538.160.865.588

475.745.954.568

23.181.950.800.581

25.880.628.865.050

459.183.209.145

309.725.501.136

629.824.718.842

556.602.203.580

1.437.192.918.888

1.246.762.351.215

3.288.947.054

673.988.734

28.071.018.088.356

29.839.817.467.769

Dictamen de auditores externos



Ernst & Young Paraguay - Auditores y
Asesores de Negocios S.R.L.
Mcal. López 3794 esq. Cruz del Chaco,
Edificio Citicenter - 6° Piso
Asunción, Paraguay

Tel: (595-21) 664-308
Fax: (595-21) 608-985
ev.com

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los Señores
Presidente y Miembros del Directorio de
BANCO ITAÚ PARAGUAY SOCIEDAD ANÓNIMA
Identificación de los Estados Financieros sujetos a Auditoría

1. Hemos auditado los estados financieros que se acompañan del BANCO ITAU PARAGUAY SOCIEDAD ANÓNIMA (la "Entidad") que comprenden el Estado de Situación Patrimonial al 31 de diciembre de 2023, así como los correspondientes Estados de Resultados, de Evolución del Patrimonio Neto y de Flujos de Efectivo por el ejercicio terminado en dicha fecha, así como un resumen de políticas contables importantes y otras notas aclaratorias adjuntas.

2. La Administración del Banco es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros de conformidad con las normas, reglamentaciones e instrucciones contables emitidas por la Superintendencia de Bancos del Banco Central de la República del Paraguay (ver Nota B.b.2). Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros de forma a que éstos, estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea debidas a fraude o a negligencia, seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y haciendo estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor

3. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre los estados financieros con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con los estándares establecidos en el "Manual de Normas y Reglas de Auditoría y Reglamentación a las Juntas de las Finanzieras" aprobado por la Superintendencia de Bancos según Resolución SB.55.133/01 del 30.11.2001 y con normas de auditoría emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay. Dichas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos, así como que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de representaciones erróneas de importancia relativa. Una auditoría implica realizar procedimientos para obtener evidencias de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros, ya sea debido a fraude o a error. Al hacer esas evaluaciones del riesgo, el auditor considera el control interno vigente relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros por la Entidad, para diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad. Una auditoría también

incluye evaluar lo adecuado de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la Administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros. Creemos que las evidencias que hemos obtenido son suficientes y apropiadas para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

4. En nuestra opinión, los estados financieros mencionados en el primer párrafo presentan razonablemente, respecto de todo lo importante, la situación financiera del BANCO ITAU PARAGUAY SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2023, y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el ejercicio finalizado en dicha fecha, de acuerdo con normas, regulaciones e instrucciones contables emitidas por la Superintendencia de Bancos del Banco Central del Paraguay.

Párrafo de énfasis sobre el marco contable aplicado

5. Llamamos la atención sobre la Nota B.b.2. a los estados financieros adjuntos, en la que se describen las bases utilizadas en la preparación de esos estados financieros y las principales diferencias con otros marcos contables de presentación razonable. Esta cuestión no modifica la opinión expresada en el párrafo 4, pero dejamos expresa constancia que la manifestación sobre presentación razonable en nuestra opinión se refiere solo a la aplicación del marco contable establecido en las normas, reglamentaciones e instrucciones contables emitidas por la Superintendencia de Bancos del Banco Central del Paraguay.

Otros Asuntos

6. Los estados financieros del BANCO ITAÚ PARAGUAY SOCIEDAD ANÓNIMA por el ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2022 fueron examinados por otros auditores independientes, quienes emitieron un informe sin salvedades sobre los mismos en fecha 24 de febrero de 2023

Asunción, Paraguay
29 de febrero de 2024

**LUIS ALBERTO
AYALA ALBERTINI
ACOSTA**

Luis Alberto Ayala Albertini Acosta
Socio
Ernst & Young Paraguay - Auditores y Asesores de Negocios S.R.L.
Avenida Mariscal López 3794 esq. Cruz del Chaco - Asunción, Paraguay
Res. SB.S.G. Nº 0083/2022
Registro de la Firma Nº F-21. - Res. Nº 056/03
Registro Profesional Nº C- 920
Registro SIV AE Nº 028
Registro D.N.I.T. 247/2020

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 contribuyentes, durante el ejercicio fiscal cerrado al 31 de diciembre del 2023 hemos pagado más de Gs. 232 mil millones 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 Gs. 30 mil millones. (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 2023, no hubo contiendas fiscales.

Nuestra organización ha interactuado a lo largo de este año con la Subsecretaría de Estado de Tributación (SET), 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 2023, cuya presentación fue realizada en el mes de junio 2024.

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:	
	2023 Guaraníes	2022 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 2023, 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 S.A.	99,99999914	Brasil
2. Itaú Unibanco Holding S.A.	0,00000086	Brasil

Itaú Unibanco Holding S.A.	Porcentaje de participación	País
Itaú Unibanco Holding S.A.	100%	Brasil

Itaú Unibanco Holding S.A.	Porcentaje de participación	País
1. IUPAR	25,54	Brasil
2. ITAÚSA	19,36	Brasil
3. Free Float	55,09	Brasil

Participación en otras sociedades

La participación en el capital de otras sociedades al 31 de diciembre de 2023 y 2022 era la siguiente:

Año 2023

Bancard S.A. - Paraguay

Visa Internacional – Estados Unidos

Total

Participación accionaria en Gs.

9.816.328.289

34.278.170.593

44.094.498.882

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

Estructura de fondeo

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

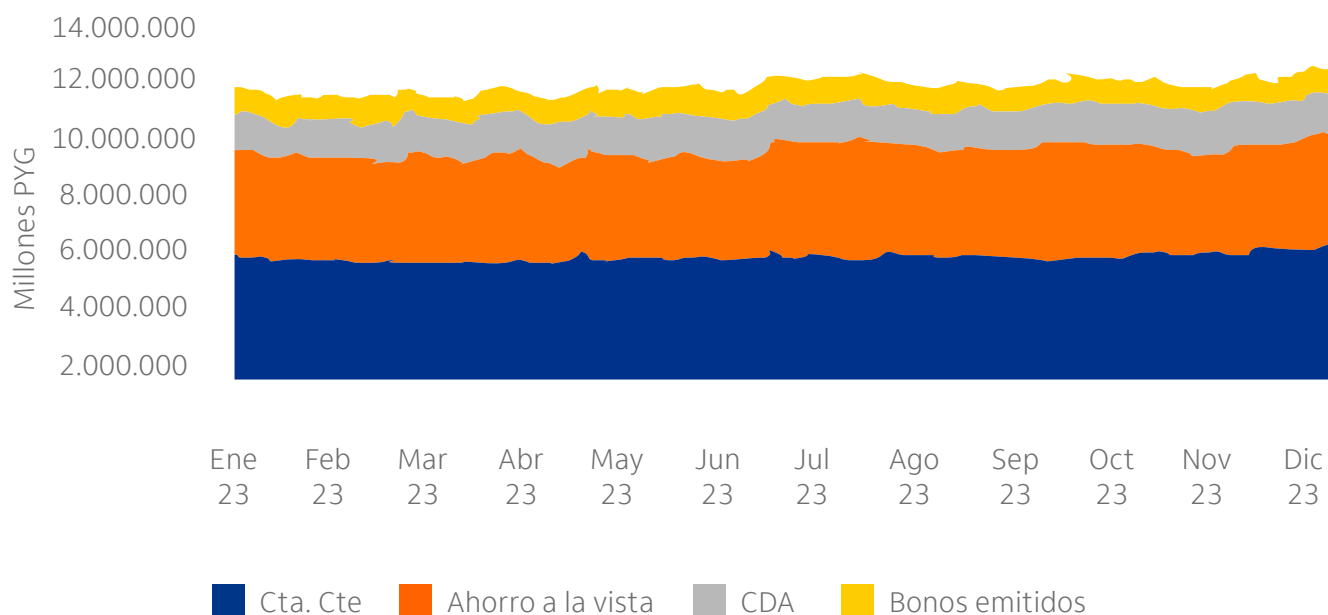
1. Al cierre de diciembre 2023 presentaba la siguiente composición: 55% del total de los depósitos de los bancos corresponde a moneda local, y 45% a moneda extranjera.
2. Al cierre de diciembre 2023, los depósitos a la vista representaban un 59% del total de los depósitos de los bancos, y los depósitos a plazo un 41%.

Itaú Paraguay tiene un 50% de su fondeo en moneda local. De este total, un 87% es a la vista y un 13% 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 87% son a la vista y un 13% 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).

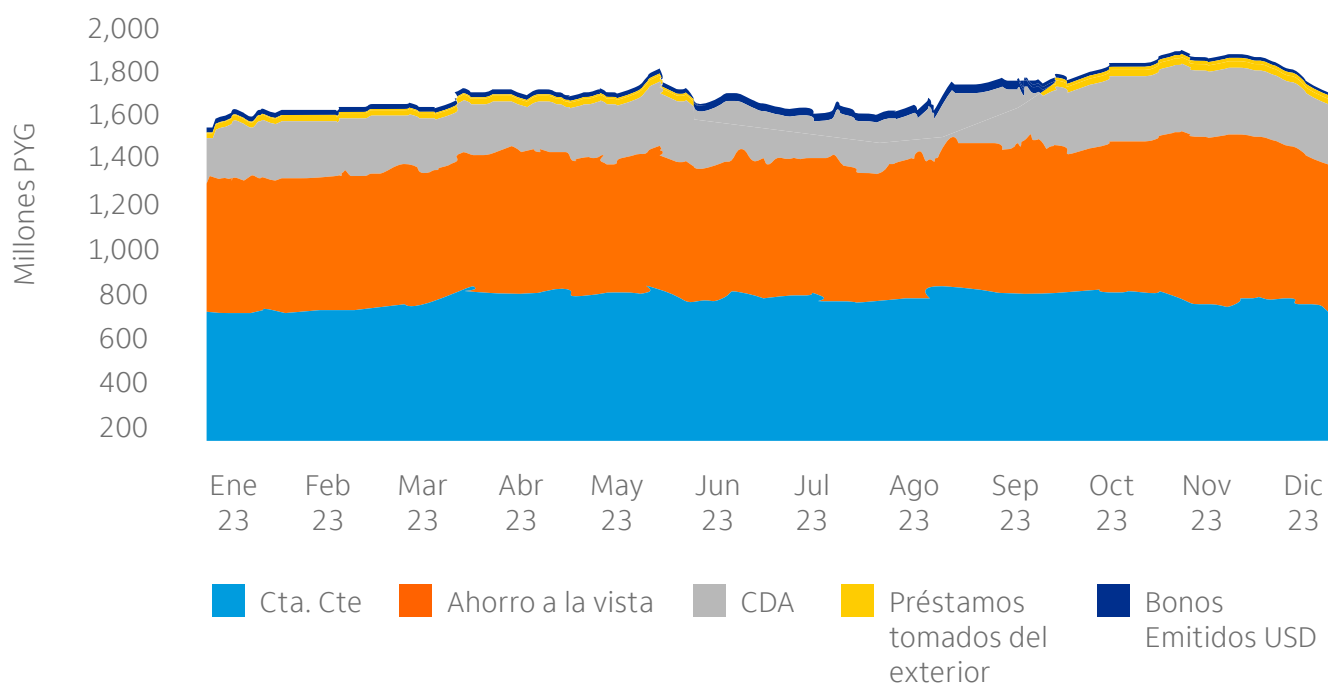
Evolución de fuentes de fondeo en moneda local



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 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 170 millones, y éstas 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 3,4 mil millones al cierre de diciembre 2023, con un incremento de USD 317 millones (10%) comparado con diciembre de 2022.

Con respecto al fondeo mediante Bonos Financieros, durante el año 2023, Itaú contó con emisiones vigentes por Gs. 970.000 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 DE CALIFICACIÓN DE RIESGO, reunido el 12 de abril de 2024, ha decidido confirmar en la Categoría AApy con Tendencia Estable, la Calificación Nacional de Largo Plazo de Banco Itaú Paraguay S.A.

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

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

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

La calificación de Banco Itaú Paraguay S.A. se basa en su buen desempeño sostenido, dado su fuerte posicionamiento de mercado y su estructura de fondeo de bajo costo, así como en su prudente enfoque de riesgo, calidad de activos y cobertura de liquidez. Asimismo, Banco Itaú Paraguay S.A. cuenta con la capacidad y manifestada voluntad de soporte por parte de Itaú Unibanco, dada su identificación de marca y la influencia significativa en el control operativo y de gestión. Sin embargo, dicho soporte no resulta determinante para la calificación del banco.

La Tendencia Estable obedece a que no se prevé

en el escenario base de la Calificadora un cambio significativo en los factores determinantes en la calificación de la entidad para los próximos años.

La Tendencia de una calificación indica la posible dirección en que se podría mover una calificación dentro de un período de uno o dos años. Las tendencias reflejan perspectivas financieras o de otra índole que no se han consolidado aún al nivel de disparar un cambio de calificación, pero que podrían hacerlo si dicho comportamiento se mantiene. Puede ser fuerte, estable o sensible. Una tendencia sensible o fuerte no implica que un cambio en la calificación sea inevitable. Del mismo modo, una calificación con tendencia estable puede ser cambiada antes de que la tendencia se modifique a fuerte o sensible si existen elementos que lo justifiquen.

El análisis de la situación de la entidad se basa en los estados financieros al 31/12/2023, auditados por PricewaterhouseCoopers - Paraguay, que expresa que los mismos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación patrimonial y financiera de Banco Itaú Paraguay S.A. y los resultados de sus operaciones, y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con las normas contables, los criterios de valuación y clasificación de riesgos

y las normas de presentación establecidas por la Superintendencia del Banco Central del Paraguay.

La información suministrada para el análisis es adecuada y suficiente. La presente calificación se determinó en base a la información cuantitativa y cualitativa suministrada por el emisor de carácter privado y la siguiente información pública:

- Estados financieros auditados al 31/12/2023
- Estados financieros trimestrales sin auditar (último 30/09/2023).
- Boletines Estadísticos de Bancos, disponibles en www.bcp.gov.py

Evolución de la calificación de riesgo

	Jul.23	Oct.23	Dic.23	Abr.24
	Trimestral	Trimestral	Anual	Trimestral
Solvencia	AAAPy	AAAPy	AAAPy	AAAPy
Tendencia	Estable	Estable	Estable	Estable

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 de Itaú Paraguay está constituido por 1.216 colaboradores, de los cuales más de la mitad (55%) son mujeres. 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 2023, contábamos con 8 personas con discapacidad en nuestro plantel de colaboradores.

El 53% de los cargos de gestión están ocupados por mujeres.

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

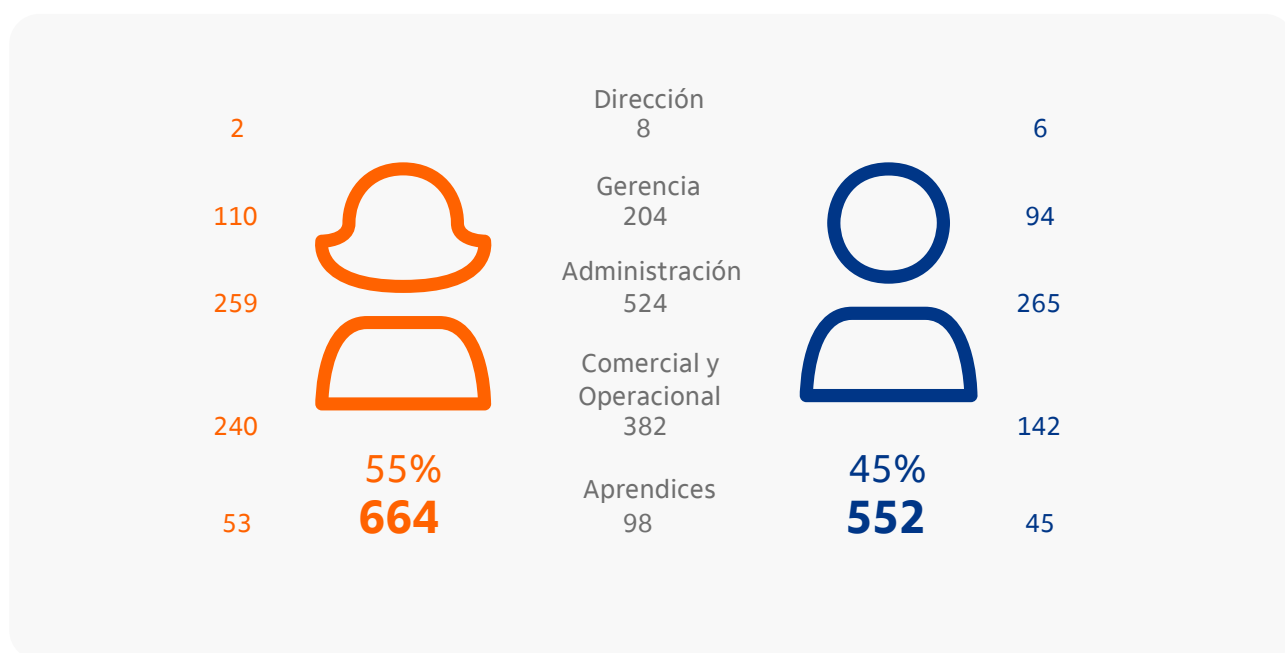
Indicadores	2023	2022	2021
Total	1.216	1.206	1.061
Por género			
Mujeres	664	649	568
Hombres	552	557	493
Por generación			
Baby Boomers (1946 - 1964)	4	4	5
Generación X (1965 - 1979)	161	169	169
Generación Y (1980 - 2000)	975	985	864
Generación Z (2001 -2010)	76	48	23
Por antigüedad			
Hasta 5 años	622	667	604
Entre 5 y 10 años	295	281	309
Más de 10 años	299	258	148
Por nivel jerárquico			
Gerencia (Directores, Superintendentes, Gerentes, Supervisores y Coordinadores)	212	174	174
Administración	524	536	442
Comercial y operacional	382	405	358
Aprendices	98	91	87
Mujeres en cargos directivos y/o de gestión	100	87	88
Personas con discapacidad			
Total	8	8	4

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 2023, 283 colaboradores (165 mujeres y 118 hombres) se encontraban trabajando bajo esta modalidad, lo que eleva a 1.499 el número total de trabajadores que conforman nuestro público interno.

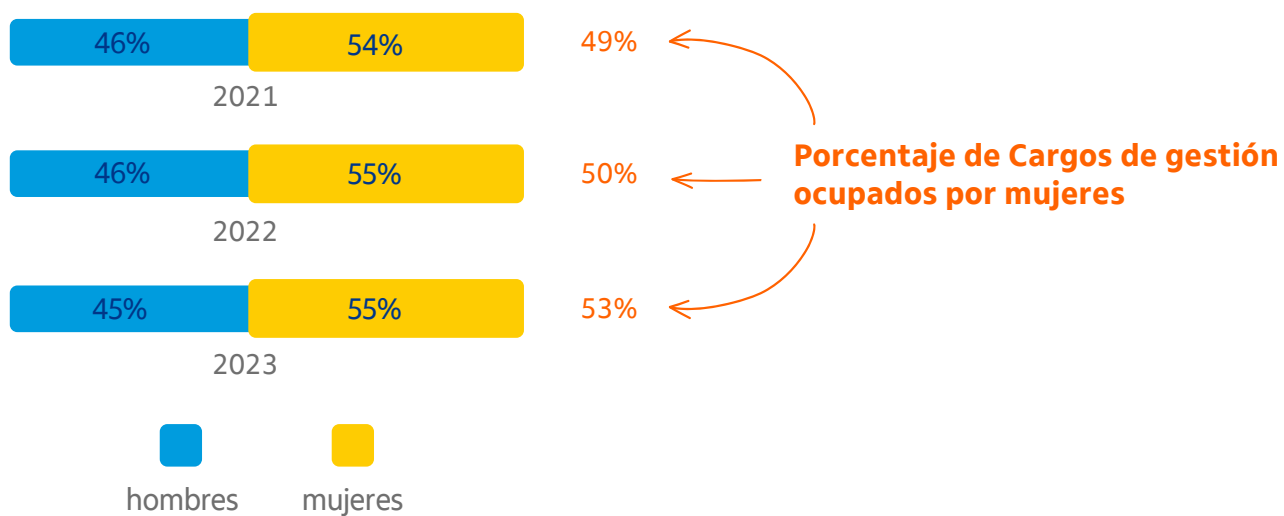
Del total mencionado, el 84% cuenta con contratos de tiempo indefinido (703 mujeres y 561 hombres) y 16% con contratos de tiempo definido (126 mujeres y 109 hombres). En todos los casos las jornadas son completas, no existen contratos de media jornada.

(Contenido 2-7)

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



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	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Asunción y Gran Asunción	250	259	338	324	23	14	611	597	162	177	315	318	40	26	517	521
Interior	17	21	35	30	1	1	53	52	14	18	21	16	0	2	35	36
Total	267	280	373	354	24	15	664	649	176	195	336	334	40	28	552	557



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. 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 (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, 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 2023 se realizaron 63 procesos de selección mediante este programa, de los cuales participaron 586 postulantes. En total, considerando también las búsquedas externas, fueron entrevistados más de 660 postulantes para cargos de funcionarios y más de 210 para el programa de pasantías universitarias.

Con el fin de agilizar el proceso del POC, 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 salidas no se incluye a pasantes universitarios o colaboradores contratados.

Rotación

En 2023, el índice de rotación fue menor al del año anterior, pasando de 13,9% al 7,08%. Esta disminución se presentó, mayormente, por un número de salidas próximo a las admisiones. En el año hubo 81 colaboradores incorporados (31 hombres y 50 mujeres), de los cuales el 77% era menor de 30 años. Por otro lado, 77 trabajadores (39 hombres y 38 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 86 % de las contrataciones del 2023 fueron para centros de operación de Asunción y Gran Asunción. En tanto que más de la mitad (62%) del total de incorporaciones fueron de mujeres. (Contenido 2-7) (GRI 401-1)

Admisiones y desvinculaciones

Movimiento	2023	2022	2021
Admisiones	81	216	71
Desvinculaciones	77	74	80

Rotación media¹³

Nº Funcionarios	Rotación Media 2022	Admisiones	Desvinculaciones
1.118	7,08%	81	77



Rotación por género (GRI 401-1)

Género	Total 2023	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación
Hombres	507	45%	31	39	6,85%
Mujeres	611	55%	50	38	7,27%
Total	1.118	100%	81	77	7,08%

Rotación por rango etario (GRI 401-1)

Rango etario	Total 2023	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación
Menos de 30	327	31%	62	35	14,54%
Entre 30 y 50	707	63%	19	37	3,91%
Más de 50	64	6%	0	5	3,76%
Total	1.118	100%	81	77	7,08%

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

Ubicación	Total 2023	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación
Asunción y					
Gran Asunción	1.036	93%	70	65	6,53%
Interior	82	7%	11	12	13,94%
Total	1.118	100%	81	77	7,08%

¹³ La tasa de rotación que incluye solo salidas fue de 6,9% para 2023, donde 52% corresponde a salidas voluntarias y el 48% a no voluntarias.

Entrenamiento y desarrollo

(GRI 404-2)(ODS 4.4)

Buscamos contribuir al desarrollo de las personas y potenciar sus capacidades. En este contexto, consideramos que la formación continua de nuestros colaboradores es un asunto prioritario. El área de Bienestar y Desarrollo –junto con los gestores 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 también 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 2023 invertimos un total de 4.558 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 Gs.1.950 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 2023 los encuentros de inducción corporativa se desarrollaron en un formato presencial y contaron con la participación de un total de 150 personas, entre funcionarios y pasantes universitarios que iniciaron sus funciones en el banco.

Entrenamientos y desarrollo en números

4.558 horas de entrenamiento¹⁴

90% de participación en los espacios de formación

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

Gs. 1.950 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 2023 hemos desarrollado entrenamientos en temas como renta fija, el mundo de experiencia del consumidor, cobranza comercial, agilidad, mercado de valores, certificaciones en seguridad de la información, entre otros. En estos programas han participado 244 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.

• **Formación en idiomas:** El banco también ofrece cobertura financiera para que los colaboradores puedan realizar cursos de idioma inglés o portugués, según su perfil y funciones. En el año que abarca este informe, 13 colaboradores han accedido a esta modalidad de formación.

• **Formación de pasantes universitarios:** En 2023 se ofrecieron cursos de formación para pasantes universitarios, en las áreas de Microsoft Excel. Participaron 43 pasantes universitarios en total.

• **Comunidad de datos:** Busca diseminar una cultura data driven 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 la región. 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 transformación digital, habilidades blandas, experiencia de clientes, gestión comercial, gestión y operaciones, actualidad y estilo de vida, inglés y excel. En el año 2023, 479 colaboradores se han inscripto a cursos y se han finalizado 138 cursos.

• **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 2023, 201 colaboradores han utilizado 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 las competencias de gestión de datos, de proyectos, temas de agilidad, tecnología y liderazgo. En el último año distribuimos 150 licencias.

• **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 2023, tres 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	777	1.606	2.383
Comercial y Operacional	547	292	839
Gestor	763	573	1.336
Total general	2.087	2.471	4.556

Promedio de horas de entrenamiento

Nivel jerárquico	Mujeres	Hombres	Total general
Administrativo	2,98	3,88	3,53
Comercial y Operacional	2,60	2,96	2,72
Gestor	7,63	9,39	8,30
Total general	3,65	4,31	3,98

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 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

¹⁶ El salario base en Itaú para funcionarios es de Gs.4.489.344 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. 4.330.272 mientras que el mínimo legal es de Gs. 2.680.373. De las 23 personas que perciben el salario mínimo Itaú, 9 son hombres y 14 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)

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)

Beneficios¹⁷

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 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.

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.

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/paternidad¹⁸ por compromisos académicos, por duelo, por cuestiones particulares, por enfermedad.

18 El 100% de los colaboradores (46 en total; 28 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, 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. En 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	602	505	1.107
% Evaluados en 2023	100%	100%	100%
% Evaluados en 2022	100%	100%	100%

¹⁹ Del total de funcionarios (1.118), 0,9% no participó de estos procesos de evaluación en 2023 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 2023 fueron 1.107 los colaboradores habilitados para participar del Ciclo de Meritocracia.

Nivel jerárquico	Funcionarios evaluados	% Evaluado
Administración	528	100%
Comercial y Operacional	378	100%
Gerencia	201	100%

Bienestar, Salud y Seguridad Ocupacional

(GRI 403-1) (ODS 8.5)

En el año, se han llevado a cabo acciones para fortalecer la gestión del frente salud y seguridad en los ambientes de trabajo. En este sentido, se procedió a la contratación de una consultoría externa para definir planes de acción, se estableció y divulgó una nueva Política de Seguridad y Salud Laboral en la Empresa, y se desarrolló una nueva evaluación de riesgos físicos y psicosociales a través de una encuesta aplicada a colaboradores del banco y de otras empresas Itaú en Paraguay.

Como resultado de este proceso se pudieron identificar actividades preventivas, como la definición de medidas de protección y prevención, la constitución de la Comisión Interna de Prevención de Accidentes, y el establecimiento de una grilla de capacitaciones en temas de salud mental, física y psicológica, vinculadas a programas existentes, tales como la Escuela de Líderes, la Inducción Corporativa, y los espacios Experiencias para Vos.

Dentro de la etapa de gestión propiamente, se han contratado médicos especializados en el ámbito laboral y se estableció un sistema de registro de eventos y resultados del chequeo médico, para su seguimiento y de asesoramiento para colaboradores. Para un mejor aprovechamiento de esta instancia, se establecieron canales de comunicación, presencial, telefónica y virtual.

Bienestar

Buscamos promover el equilibrio entre las responsabilidades laborales y la vida personal de nuestros colaboradores, porque entendemos que su experiencia en Itaú debe ser concebida de manera integral. En este contexto, en 2023 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.

Salud y nutrición

Buscando concientizar a nuestros colaboradores sobre la responsabilidad que cada uno tiene en el cuidado de su salud, en el año desarrollamos talleres de bienestar digital en el ámbito laboral y familiar, charlas sobre nutrición y estilos de vida saludables y sesiones de masaje express en las oficinas. Asimismo, en el mes de octubre, se realizó una charla de prevención y detección temprana de cáncer de mamás.

Un hecho destacado en el año fue la habilitación de ocho nuevas salas de lactancia, teniendo en cuenta, además, criterios de accesibilidad física,

totalizando de esta forma, 10 salas de lactancias en nuestros centros de operación.

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. Durante el año, realizamos 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.

Así también, continuamos con la iniciativa "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.

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. 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.

Como actividad transversal a todos los frentes, en 2023, llevamos a cabo un ciclo de encuentros que denominamos "Puertas Abiertas sobre Diversidad con Directores". En estos espacios, cada uno sobre un frente en específico, colaboradores de distintas áreas pudieron compartir conversaciones y reflexiones sobre los desafíos y logros que tenemos en la organización en torno a los ejes de diversidad en los que trabajamos. De esta manera, tuvimos encuentros con mujeres madres, mujeres no madres, personas con discapacidad y colaboradores autoidentificados como de la comunidad LGBTI+.

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

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.

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:

- **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.

- **Cultura de atención:** se realizaron talleres de Atención de Personas con Discapacidad, con contenido específico para empresas financieras, 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 tanto en formato presencial, como en virtual a través de clases en línea y refuerzos en forma asincrónica.

- **Inclusión de personas con discapacidad:** Tanto las 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. Nuestro objetivo para 2025 es contar con, al menos, 1% de personas con discapacidad entre el total de funcionarios.

- **Adecuaciones de accesibilidad en sucursales:** se han realizado adecuaciones de accesibilidad, construyendo rampas, rebajando cordones de vereda, adecuando estacionamientos, ampliando puertas e interviniendo en sanitarios.

• **Sellos de Empresa Inclusiva:** Hemos postulado a sellos como Empresa Inclusiva, de la Red Summa, en varias categorías logrando la certificación en todos los casos. Estas categorías son: Recursos Humanos, Comunidad y Accesibilidad para las sucursales Villa Morra, Santa Teresa, Sajonia y San Lorenzo.

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.

En 2023, las acciones desarrolladas en este frente fueron las siguientes:

• **Conversatorios virtuales:** se realizaron encuentros internos en el marco del Día Internacional de la eliminación de la Violencia hacia las Mujeres. De la mano de representantes especialistas del Fondo de la Población de las Naciones Unidas, se compartió información sobre conceptos y tipos de violencia y cómo actuar ante situaciones de este tipo.

• **Seguimiento de indicadores:** dimos seguimiento a nuestro panel de indicadores, que monitoreó los porcentajes mujeres en general, mujeres en posiciones de liderazgo y mujeres en posiciones de gerencia para arriba. Esto en línea con nuestro objetivo de contar con un 42% de posiciones de gerencia para arriba, ocupadas por mujeres para el año 2025.

• **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, la meta

comprometida fue que al menos en el 60% de los procesos se garantice paridad y el resultado alcanzando fue de 80%.

• **Beneficios:** 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 "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 20 colaboradoras fueron beneficiadas con alguno de los componentes de este programa.



• **Empresa Segura Libre de Violencia y Discriminación contra las Mujeres:** en 2023 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.

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 2023, este indicador arrojó un nivel de 92% en la cantidad de colaboradores respondientes que estaban de acuerdo con el enunciado.

En el año, internamente, mantuvimos las siguientes iniciativas en este frente:

- **Rueda Regional “Ser quien Soy: de las Calles a las Organizaciones”:** en conjunto con nuestra casa matriz e Itaú Uruguay, llevamos a cabo este encuentro regional con un especialista en diversidad y derechos humanos. El espacio propuso temas como el origen del movimiento LGBTI+, derechos humanos y la comunidad y el rol de las empresas y las personas en la promoción de estos derechos.
- **Charla para el Liderazgo sobre Diversidad LGBTI+:** este encuentro fue dirigido exclusivamente para personas en posiciones de liderazgo, entendiendo la oportunidad y responsabilidad que tienen en la promoción de un ambiente seguro e inclusivo. De esta manera, la directora de Transformación y Personas dirigió el espacio compartiendo la posición del banco con relación al frente, nuestro compromiso y los desafíos al respecto.
- 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 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 2023, la evaluación arrojó un índice de 75%.

• 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 2023 se obtuvo un índice de 89%.

• Encuesta Cultura Itubers

Tiene como objetivo conocer la opinión de los colaboradores respecto a la adherencia de la Cultura Itubers en el ambiente de trabajo. En 2023 se obtuvo un índice de 91%.

• 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 2023 el índice general de favorabilidad obtenido fue de 76%.

Satisfacción de clientes



¿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.

Equipos ágiles con centralidad en el cliente

A inicios de 2022, desde nuestra intención de ser una empresa cada vez más centrada en el cliente, comenzamos la transformación de la forma en la que trabajamos, a través de la conformación de equipos organizados bajo la metodología ágil. Entendemos que convertirnos en una organización ágil, es el camino para responder de la mejor manera a las necesidades de nuestros clientes en un mercado en constante evolución y altamente desafiante.

Esta nueva forma de trabajar materializa nuestra cultura corporativa; innovando a partir de las necesidades de los clientes; incorporando su voz y cocreando junto con ellos; usando datos intensamente para aprender y tomar mejores decisiones; confiando y trabajando con autonomía y con apertura a distintos puntos de vista. Todo esto, buscando un crecimiento sostenible y la mejora continua de nuestras soluciones al servicio de nuestros clientes.

Organizarnos bajo esta dinámica ágil de trabajo, nos permite conectar la estrategia organizacional y las necesidades del cliente, entregar valor de manera incremental y de forma continua, aprender de errores, y gestionar riesgos de manera oportuna.

Al cierre de 2023, contábamos con once comunidades organizadas en 40 equipos ágiles y conformadas por más de 350 colaboradores trabajando constantemente en mejorar la experiencia del cliente con los servicios y productos de Itaú.

Principios de centralidad en el cliente



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:

• **Comité de Clientes y Encuentros con la Plana Ejecutiva:** Mensualmente, durante el año, tuvo lugar lo que llamamos “Comité de Clientes” del cual participan representantes de áreas de apoyo y de negocio del banco. En este espacio se presenta el seguimiento de los niveles de satisfacción de clientes y las iniciativas implementadas para mejorar la experiencia de nuestros clientes. Así mismo, mensualmente, se realizan encuentros virtuales con integrantes de la Plana Ejecutiva, de los que participan todos los colaboradores de la empresa. En los mismos, se dio seguimiento de los desafíos del año incluyendo los avances en materia de satisfacción de clientes.

• **Itubers Escuchan:** En 2023 dimos continuidad a esta iniciativa que busca incorporar la voz del cliente a nuestros procesos de mejora. A través de llamadas telefónicas miembros de la Plana Ejecutiva, 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. Además de permitir la identificación de oportunidades para mejorar la experiencia del cliente, esta iniciativa permitió generar aún más sensibilidad en los equipos de trabajo, en cuanto a las necesidades del cliente. En este año, participaron 150 colaboradores de la iniciativa y fueron realizadas más de 3.000 llamadas.

• **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 2023 se han registrado 1.935 reclamos los cuales fueron reportados conforme a la reglamentación del Banco Central del Paraguay. De este total, 94% 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:
1.589.173

Tickets atendidos Sucursales:
791.288

Contactos Redes Sociales:
24.414

Total: 2.404.875

NPS Banca
Personal: **76**

NPS Banca
de Empresas: **79**

Consultas: **1.442.971**

Solicitudes: **778.276**

Reclamos: **1.935**



Tiempo de espera en caja:

Titular	P. Bank	Empresa	No cliente
11 m	6 m	18 m	14 m

94% en plazo:
1.935 reclamos

85% en plazo:
381.746 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 informadas al momento de contratar un servicio financiero o cuando lo están utilizando.

Canales de comunicación

- **Atención personalizada:** al cierre de 2023 contábamos con 113 puntos de atención, en 28 localidades del país, entre sucursales, espacios Personal Bank, Centros de Atención al Cliente y puestos Itaú Express.

- **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 (18 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 2023, fueron 33 los productos que ingresaron a este flujo, ya sea por tratarse de propuestas nuevas o porque sufrieron alguna alteración en su funcionamiento. Además, otros 20 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, recalando 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. Adicionalmente, en 2023, se desarrolló el Programa Coaching Financiero con el objetivo de fortalecer las habilidades de asesoría financiera para colaboradores en contacto con clientes y de esta forma ofrecer una atención con una perspectiva proactiva de orientación financiera.



- **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 2023, además de la herramienta Itubers Escuchan, 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 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 2023, fueron encuestados 25.496 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 on line. 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.

25.496

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. Las encuestas fueron realizadas a través del envío de mensajes de textos al celular.

- **Encuesta Banca Personal:** El resultado del NPS de la banca al cierre del año fue de 76. La tasa media de participación fue de 7% de la base de muestra de clientes activos seleccionados.
- **Encuesta Banca de Empresas:** El resultado del NPS de la banca al cierre del año fue de 79. La tasa media de participación fue de 11% de la base de muestra de clientes activos seleccionados.
- **Encuesta sobre tarjetas de crédito:** El resultado al cierre del año fue de 81 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:** El resultado al cierre del año fue de 80 puntos. La tasa media de participación fue de 5% de la base de muestra de clientes activos seleccionados.
- **Encuesta sobre el servicio de transferencias bancarias en canales digitales:** El resultado al cierre del año fue de 86 puntos. La tasa media de participación fue de 5% de la base de muestra de clientes activos seleccionados.

Resultados de encuestas basadas en la metodología NPS en 2023



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.itaui.com.py/usoconscientedel dinero) 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.

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 2023, más de 359 mil clientes personas físicas (cuenta correntistas y tarjetahabientes) utilizaron al menos uno de los canales digitales disponibles, lo que representó un aumento de 52% en comparación con el año anterior. De estos clientes, 149 mil utilizaron exclusivamente el canal digital (57% más que en diciembre de 2022). En el caso de clientes personas jurídicas, el 79% utilizó canales digitales.

El principal aumento de las transacciones vía canales digitales se dio en el servicio de

transferencias bancarias, que en 2023 superaron en un 63% la cantidad registrada en 2022. En segundo lugar, el pago de servicios y tarjetas de crédito, que experimentó un aumento del 56% en relación con el periodo anterior. Durante todo el 2023 se realizaron un 36% más de transacciones que el año anterior.

Canales de la banca digital

(Contenido 2-6)

Nuestra banca digital busca facilitar la auto 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, así como también consultar información relacionada con 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 por código 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 4,4 en una escala de 5 puntos máximos.

• **App Itaú Negocios Py:** mediante esta aplicación, los clientes del segmento corporativo pueden acceder a informaciones sobre sus cuentas, 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 promedio de 4 sobre 5 puntos al cierre de 2023.

• **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 código QR, pagos de servicios básicos y el pago a comercios con código QR, permitiendo al cliente elegir su medio de pago. La valoración media de esta app entre los usuarios fue de 4,4 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

- **24 Negocios:** es un canal de acceso para empresas a través del sitio web www.itaú.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 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, carga de billetera, transferencias 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 y canales remotos de comunicación, y ofreciendo horarios diferenciados. Entre los principales beneficios puestos a disposición de los clientes, se encuentran el horario extendido (de 8:00 a 18:00 horas) durante el cual se pueden realizar operaciones, consultas, reclamos o contratar productos y servicios, de forma efectiva, a través del teléfono, correo electrónico, WhatsApp o chat online, como si estuvieran en una agencia física.

Al cierre de 2023, más de 24.890 clientes fueron atendidos a través de nuestras agencias digitales. Cada agencia digital está conformada por oficiales de cuentas, un gerente de agencia y asistentes quienes contactan con clientes de manera 100% digital.

24.896

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. A través de esta, el cliente puede realizar el proceso de apertura de una cuenta básica sólo con el documento de identidad, pudiendo contar con una caja de ahorro al instante ya disponible para su uso.

El sitio también permite realizar el proceso de solicitud de una caja de ahorro o cuenta corriente en guaraníes o dólares, así como tarjetas de crédito en 15 minutos, mediante la presentación digital de ciertas documentaciones. Los clientes pueden recibir sus productos (tarjetas y pines) en un tiempo promedio de tres días, para su posterior activación y uso.

Centralidad en el cliente para la construcción de nuestra banca digital

En Itaú, la innovación en soluciones que respondan a las expectativas de nuestros clientes es constante y dinámica. Para nosotros es fundamental conocer la opinión de nuestros clientes y que se sientan parte en la creación de nuevas experiencias. Con la herramienta Itaú Lab, logramos la escucha activa y la construcción con el cliente de soluciones que atiendan sus necesidades.

Esta herramienta nos permite generar diversas actividades de consultas, como encuestas, focus

groups, testeos de uso de canales y productos; en donde los clientes pueden participar de manera virtual, otorgando sus opiniones y sugerencias.

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 2023, la comunidad estuvo conformada por más de 69 clientes activos, quienes participaron de 13 actividades. Dentro de éstas se incluyeron encuestas, entrevistas sobre comportamiento de consumo, y testeos de pantallas con propuestas de mejoras y nuevas funcionalidades en nuestras plataformas digitales.

Fuera de Itaú Lab, se llevaron a cabo más de 30 focus groups y entrevistas personalizadas con diferentes públicos. Se logró consolidar más de 15.000 comentarios de clientes captados de diferentes fuentes, los cuales fueron utilizados como orientación para la toma de decisiones priorizando las necesidades y preferencias del cliente en el desarrollo de soluciones financieras.

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 nuestros 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 2023, trabajamos con 575 empresas locales y del exterior que proveyeron algún bien o servicio al banco y se concretaron 168 procesos de licitación. En total, se realizaron pagos por un valor total de Gs. 545.887.805.744, cifra que representa un crecimiento interanual de 7,8% en comparación con 2022. El 91,6 % del total abonado en este concepto fue destinado a proveedores locales.

Indicador	Año 2023	Año 2022	Año 2021
Proveedores activos ¹⁹	575	551	990
Procesos desarrollados para contratación de servicios y compra de bienes	168	225	182
Pago a proveedores en Gs. (no incluye impuestos).	545.887.805.744	506.445.629.935	448.489.034.514
Porcentaje de pagos que corresponde a proveedores locales ²⁰ . (GRI 204-1)	91,60%	97,22%	96,54%

19 Se considera proveedor activo, a aquellos proveedores que hayan realizado alguna prestación durante los últimos 12 meses. En comparación a la cantidad de proveedores activos y al valor de los pagos en el periodo 2021, en 2022 y 2023 no fueron incluidos proveedores que hayan recibido pagos iguales o menores a Gs. 5.000.000.

Además, no son 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 de Itaú en Paraguay ni a empresas que hayan recibido pagos del Banco, con los que se establecieron relaciones solo con base en alianzas estratégicas y/o comerciales relacionadas a promociones de descuento con tarjetas de crédito.

20 El 8,40% 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. Su propósito es garantizar que los procesos de adquisición sean realizados de manera eficiente y transparente y que permitan mitigar riesgos legales u operacionales que puedan impactar en el desempeño de las áreas involucradas, en 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 y/o contratación y la naturaleza del bien o servicio que proveen. Así, los categorizamos de la siguiente manera:

i) Proveedor recurrente: es aquel proveedor contractual o no contractual, según su naturaleza, que presta bienes o servicios de manera continua al Banco.

ii) Proveedor eventual: es toda persona física o jurídica que provee bienes o servicios, de manera eventual, según la necesidad de contratación del Banco.

Evaluación de proveedores

Evaluamos a potenciales proveedores a través de procesos de debida diligencia alineados a regulaciones y a directrices contempladas en políticas internas. 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 para estos procesos:

Know your Supplier (KYS): Es un proceso regulatorio obligatorio de la debida diligencia expuesto en la resolución 70/2019, art. 33, de la SEPRELAD para conocer y mitigar los riesgos relacionados a la contratación de proveedores. El proceso de KYS se reconoce como obligatorio para todos los casos de proveedores de bienes o servicios. Cada área usuaria del servicio en el banco, es responsable de realizar este proceso previa contratación.

Homologación administrativa: Es un proceso interno del banco que complementa los controles de la debida diligencia del proceso KYS, buscando mitigar aún más los riesgos y garantizando la adhesión de nuestros proveedores al Código de Ética del Banco Itaú Paraguay. El mismo consiste en la presentación de una serie de documentos que permiten validar datos de la empresa, la situación de cumplimiento tributario ante la SET y la inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios (REPSE) del Ministerio de Industria y Comercio, entre otras verificaciones relacionadas con la prevención de lavado de dinero y con impedimentos para operar con el banco.

Procesos de compra

En Itaú Paraguay, las contrataciones se realizan bajo condiciones contractuales²¹, 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 estar debidamente evaluadas para presentar propuestas de acuerdo con las necesidades especificadas.

Esta evaluación es realizada por el área de Compras, desde el punto de vista comercial, y por el área gestora, desde el punto de vista técnico y de prestación; ambas áreas realizan la recomendación de contratación o no, según su alcance.

Una vez seleccionado el proveedor, se le comunica la adjudicación y también se notifica a los demás proveedores participantes del proceso, que no fueron seleccionados para la compra o contratación.

Criterios para evaluar a proveedores

- Propuesta económica.
- Propuesta técnica del producto o servicio que mejor se ajuste a los requerimientos.
- Resultados de los procesos de evaluación de KYS y de la homologación administrativa.
- Calidad histórica del trabajo.
- Tenencia de licencias ambientales, si se requiere según el rubro.
- Capacidad del servicio postventa si corresponde. (Contenido 2-6)

El Banco cuenta con un Contrato marco 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.

Formación de proveedores en responsabilidad social y sostenibilidad

En 2023, implementamos el Programa de Fortalecimiento de Proveedores en Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad, con la intención de acompañar a nuestros proveedores en la definición de estrategias y acciones que le permitan gestionar mejor sus impactos socio-ambientales.

El programa tenía por objetivos; i) reconocer cuán incorporados ya estaban siendo ciertos aspectos de gestión social, ambiental y de gobernanza, mediante un auto diagnóstico; ii) identificar grupos de interés, impactos y temas críticos para la continuidad de su negocio, desde la perspectiva de la sostenibilidad y la responsabilidad social; y iii) diseñar un plan de acción de responsabilidad social y sostenibilidad que incorpore las oportunidades identificadas.

En su primer año, participaron del programa directores, dueños y representantes con incidencia en decisiones de 25 empresas proveedoras de rubros como seguridad, tecnología, call center, agencias publicitarias, construcción, courier, limpieza, imprentas y seguro médico, entre otros. En total cada empresa participante recibió un total de 16 horas de formación a través de encuentros presenciales y, adicionalmente, recibieron asesorías personalizadas con una especialista en responsabilidad social. La satisfacción general con el programa fue de 9,2 de un total de 10 puntos.

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 2023, mediante la adecuada gestión de estos recursos y alianzas con diferentes organizaciones, alcanzamos a más de 98.000 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. 10.625MM²³

de inversión social privada.

más de 98.000

personas de

16

departamentos del país alcanzadas con las acciones.

más de 70 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). (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 Derechos Humanos y Laborales y en la de Medio Ambiente. Desde la primera mesa, estuvimos coordinando el desarrollo de espacios para fortalecer la gestión de las empresas y organizaciones del Pacto Global con relación a procesos de debida diligencia sobre asuntos de derechos humanos. En el caso de la Mesa de Medioambiente, trabajamos en iniciativas sobre carbono neutralidad y uso eficiente de recursos.



• 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 2023, 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 2023 dimos continuidad al programa de voluntariado de mediación de lectura para niños y niñas "Leamos". Así también, colaboradores del banco participaron como voluntarios de la maratón de recaudación y del Programa OGA de la Fundación Teletón.

• Leamos (ODS 4.2)

Este programa 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 2023, en alianza con la Federación Juntos por la Inclusión, el programa incorporó a su biblioteca una serie de libros de cuentos con historias de niños y niñas con discapacidad, con el objetivo de promover la inclusión de personas de discapacidad en el ámbito escolar.

En el periodo que abarca este reporte, 62 voluntarios fueron capacitados para luego desarrollar espacios de mediación de lectura con más de 140 niños y niñas de escuelas de la ciudad de Asunción.

• Fundación Teletón. (ODS 10.2)

La Fundación Teletón, ofrece servicios de rehabilitación integral gratuita para niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con afecciones neuromusculoesqueléticas. Desde el Banco, como aliados estratégicos de la Fundación Teletón involucrándonos activamente en los esfuerzos de recaudación de fondos que permiten mantener a Teletón en funcionamiento. De esta manera se destacan dos actividades de recaudación a través de las cuales colaboradores del banco trabajan como voluntarios.

• **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 2023, 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 700 voluntarios que estuvieron involucrados en la maratón, durante más de 27 horas de trabajo.

• **Comilonas.** Las comilonas son ferias gastronómicas que convocan a la sociedad entorno a la causa de la inclusión y rehabilitación de personas con discapacidad. En 2023, contó con una edición en Asunción y otra en Ciudad del

Este. En total participaron de estas actividades, cerca de 200 voluntarios del banco quienes estuvieron a disposición de los visitantes de estas Comilonas para lograr que tengan una buena experiencia en las ferias.

Otras iniciativas

Programa Somos Par (ODS 5.5)

En alianza con la empresa Cervepar, en 2023 dimos continuidad al Programa SomosPar que busca ofrecer orientación, herramientas y formación para potenciar las habilidades de liderazgo en mujeres, con el objetivo de aumentar su representación 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 el año, el programa ofreció tres 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 cerca de 1.000 mujeres, en formato presencial y streaming; los

círculos de mujeres contaron con la presencia de 150 participantes; y fueron 60 las mujeres que tuvieron la oportunidad de recibir mentorías personalizadas.

Iniciativas en Redes Sociales

Reconocemos el valor de las redes sociales como herramientas para construir relaciones significativas, compartir información relevante y promover un diálogo abierto y transparente con nuestros clientes, colaboradores y proveedores.

Nuestras cuentas de redes sociales no son solo un medio para difundir promociones y servicios financieros, sino que representan un espacio vital donde cultivamos la confianza, fomentamos la educación financiera y promovemos y compartimos iniciativas de responsabilidad social y sostenibilidad de Itaú.

A continuación, algunos de los principales contenidos que hemos compartido en nuestros perfiles:

- **“Circuito del Recuerdo” en San Bernardino:**

Promovimos esta iniciativa que consiste en instalaciones físicas desarrolladas por Itaú y donadas a la ciudad con la intención de revalorizar la música nacional e incentivar el turismo interno.

- **Instalación homenaje a José Asunción Flores:**

De la misma manera, incentivamos la visita a una instalación construida por Itaú en la Costanera de Asunción en homenaje a José Asunción Flores. La instalación consiste en un instrumento sonoro de agua, con forma de piano y manejado con palancas denominado el “Paseo de la Guaranía”. La instalación se complementa con un catalejo que proporciona una vista hacia Punta Karapá, sitio en donde se encontraba la casa de Flores dentro del Barrio Ricardo Brugada.

- **Concurso de Fotografía “Atardecer en Paraguay”:**

En el año realizamos una edición más de este concurso a través del cual recibimos más de 15.000 fotografías participantes.

- **Podcasts sobre orientación financiera:**

Iniciamos nuestra serie de podcasts sobre educación financiera denominada “Para eso Trabajo”. Los episodios presentaban historias que tenían que ver con la toma de decisiones en el manejo de dinero, con orientaciones de especialistas, para ayudar a las personas a mejorar su salud financiera.

- **Día del Cine Paraguayo:** Por el día del Cine Paraguayo, presentamos una propuesta inclusiva e innovadora denominada “Cine Relato”; una iniciativa que buscó ampliar el alcance del séptimo arte local haciéndolo inclusivo para personas con discapacidad visual. Junto con los realizadores Maneglia-Schembori, produjimos una versión audio descriptiva de la película “7 cajas” e invitamos a usuarios de la Fundación Saraki a una función especial en el cine.

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 2023, participaron del programa 70 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 50 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. 3.580.305.955

invertidos por la Fundación Itaú (*).

56%

destinado a iniciativas de educación.

44%

utilizado en iniciativas de cultura.

“Concluimos el 2023 con más de 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 de Banco Itaú Paraguay S.A.

²⁵ Los departamentos en los que se desarrollaron iniciativas impulsadas por la fundación fueron: Alto Paraná, Amambay, Boquerón, Caaguazú, Caazapá, Canindeyú, Central, Concepción, Cordillera, Guairá, Itapúa, Misiones, Ñeembucú, Paraguari, Presidente Hayes y San Pedro.

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. La Fundación Itaú también es miembro activo del directorio de esta organización.

En 2023, la asociación implementó la campaña "Más transparencia", que tuvo como objetivo promover la rendición de cuentas de recursos públicos destinados a educación a nivel municipal.

A través del Observatorio Educativo Ciudadano, se disponibilizó la información sobre la inversión del Fondo Nacional de Inversión Pública y Desarrollo, y los requerimientos de infraestructura y equipamientos en los 255 municipios del país.

• **Premio Itaú de Cuento Digital. "Estimulando la narrativa contemporánea y multimedia."**
(ODS 4) (ODS 5) (ODS 9) (ODS 11) (ODS 17)

Las Fundaciones Itaú de Argentina, Paraguay y Uruguay organizan el Premio Itaú de Cuento Digital de manera ininterrumpida desde hace 13 años, que logró posicionarse como uno de los más importantes de la región. En 2023, este concurso contó con la participación de más de 4.000 autores y tuvo como novedad la habilitación, a nivel regional, de la categoría Cuentos Digitales en Idioma Guaraní.

Como parte de este proyecto se realizaron talleres de escritura en modalidad presencial y virtual, que contaron con la participación de 127 personas.

Un total de 15 cuentos forman parte de la Antología Paraguaya 2023 del Premio Itaú de Cuento Digital.

• **Asociación Sonidos de la Tierra. Suen**
Paraguay. "La música como llave de
esperanza." (ODS 1) (ODS 4) (ODS 5) (ODS 6)
(ODS 8) (ODS 10) (ODS 11) (ODS 12)

El proyecto Suen Paraguay es una propuesta desarrollada por la Asociación Sonidos de la Tierra, con quienes seguimos aliados para dar continuidad a una serie de programas que buscan impactar positivamente en la vida de niños, niñas, adolescentes y jóvenes a través de la música, la participación ciudadana y el fomento de liderazgos en las comunidades. Además, se generan oportunidades a través de la adquisición de habilidades socio-emocionales y la sensibilización para el rescate cultural de los pueblos y regiones.

El proyecto involucra a las comunidades a través de las plataformas académicas Escuela de Liderazgo Sonidos de la Tierra y Escuelas Comunitarias de Música. También a través de la campaña de participación comunitaria #SomosH20, además de seminarios y festivales. En 2023, Suen Paraguay tuvo presencia en 65 comunidades de 16 departamentos del país, donde alcanzó a más de 9.500 personas.

• **Mapa: Abriendo Caminos. Transformación**
Paraguay. El arte como herramienta educativa
para niños y niñas. (ODS 4) (ODS 5) (ODS 10)

La Fundación Itaú continúa apoyando el trabajo de Mapa: Abriendo Caminos, una organización

sin fines de lucro que tiene como objetivo estimular la creatividad, expresión y el desarrollo de habilidades blandas de niños y niñas de 7 a 12 años a través del arte.

En 2023 se realizaron distintas actividades, entre ellas, una edición de la exposición de arte infantil Ciudad Mapa, en la localidad de Pilar. También se desarrolló la propuesta Los Viajes de Apolo, una revista creativa intervenible para que los niños y niñas vayan completando mientras aprenden historias del mundo, exploran talleres de artistas, experimentan con la ciencia y se diviertan con juegos.

Con la temática de “poner a los niños en el mapa” y como celebración del Día del Niño se realizó por segunda vez la Fiesta de los Niños en Asunción, donde participaron más de 1.000 personas.

• **Proyecto Ludolecto. Fundación Dequení.**
Fortalecer el proceso de la lecto escritura.
(ODS 1) (ODS 4) (ODS 8) (ODS 13) (ODS 16)
(ODS 17)

Respaldando el proyecto Ludolecto, de Fundación Dequení, ayudamos a fortalecer el proceso de la lecto escritura de niños y niñas del preescolar al sexto grado.

Para llevarlo adelante se realizan capacitaciones a los docentes con el objetivo de integrar la mejora continua en los procesos de enseñanza-aprendizaje con herramientas lúdicas que logran la participación efectiva de los estudiantes.

El objetivo principal es contribuir con el fortalecimiento y la promoción del desarrollo de las habilidades comunicativas, enfatizando la comprensión lectora de los niños y niñas de la educación escolar básica.

En el año que abarca este reporte, 534 niños y niñas se beneficiaron directamente con este proyecto.

• **Mbo'e: Museo Temporal de Historia de la Educación paraguaya** (ODS 4) (ODS 8)

Apoyamos la iniciativa Museo Mbo'e de historia de la educación paraguaya, cuyo objetivo es contribuir a las investigaciones y a la difusión del pasado educativo del Paraguay, para el logro de una comprensión adecuada de los desafíos actuales de la educación.

El proyecto consiste en la exhibición de objetos antiguos relacionados con la historia de la educación paraguaya: manuscritos, libros, manuales, uniformes, pizarras, ábacos, placas conmemorativas, fotografías, documentos varios, juguetes, diplomas y certificados, etc. Se estima que desde la apertura del museo, en octubre de 2023, fue visitado por más de 300 personas.

• **Itaú Editorial – Cosmografía Chamacoco**
(ODS 4) (ODS10)

Con el objetivo de democratizar el acceso a la literatura, en 2023 iniciamos el programa Itaú Editorial, buscando brindar oportunidades de visibilización y difusión de obras literarias y de sus autores.

La obra a la que dimos apoyo en esta ocasión fue Cosmografía Chamacoco, de Guillermo Sequera, que constituye una documentación de la cosmogonía de un pequeño grupo étnico de Paraguay.

Bucear en la literatura indígena constituye una apertura a las pluralidades, pues nos lleva a espiar cómo se vive en otras culturas de nuestro país.

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

Respaldamos este proyecto cuyo objetivo es implementar metodologías educativas innovadoras y adaptadas a lo culturalmente relevante de cada comunidad donde se aplica.

Enseña por Paraguay está diseñado para

promover el liderazgo colectivo de profesionales de finas artes para que, a su vez, puedan impactar en forma positiva desde el aula, incrementando el rendimiento académico y la adquisición de habilidades socioemocionales.

En 2023 fueron beneficiados con esta iniciativa 27 estudiantes de la ciudad de Limpio, departamento Central, y 20 de la localidad de Remansito, departamento de Presidente Hayes.

• **Maneglia Schémbori Realizadores. Formación actoral integral para adolescentes.** (ODS 1) (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10)

Este proyecto que seguimos acompañando tiene por objetivo potenciar el autoconocimiento y las habilidades de comunicación de jóvenes de entre 14 y 20 años, del barrio Ricardo Brugada.

La intención es que puedan expresarse con mayor facilidad de palabras y dominio del lenguaje corporal, enfocándose en la formación actoral y tomando como punto de partida sus realidades y vivencias, para la creación de obras o materiales audiovisuales.

Unos 20 jóvenes participaron de 23 clases en las instalaciones del Centro Comunitario Chacarita y en el Taller Integración Actoral.

• **Moda en Teoría. Estudios culturales a través de la moda.** (ODS 5) (ODS 10) (ODS 12)

Moda en Teoría nace de la necesidad de espacios dedicados a la divulgación de contenido académico en el campo de los estudios culturales y los estudios de moda, tanto en Paraguay como en la región. El proyecto consistió en la realización de una serie de videos de 90 segundos sobre temas que competen al campo de la teoría de la moda desde una mirada cultural.

Su objetivo es aprovechar el dinamismo de las redes sociales para establecer un canal de educación no tradicional y generar interés en torno a los estudios de moda y estudios culturales desde Paraguay.

En base a la métrica generada en Instagram, el alcance promedio fue de 9.300 personas.

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)

• **Leamos. Todos somos igualmente diferentes, programa de mediación de lectura.** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 10)

Bajo el lema "Todos somos igualmente diferentes" desarrollamos el programa de mediación de lectura "Leamos" que tiene como objetivo fomentar la lectura en la primera infancia, contribuyendo al desarrollo cognitivo y emocional de niños y niñas.

En este contexto, 62 voluntarios de Banco Itaú fueron capacitados en inclusión y desarrollaron habilidades para la mediación de lectura, que pusieron en práctica durante un espacio de aprendizaje con 145 niños y niñas de escuelas de Asunción.

En el marco de este proyecto, la Federación Juntos por la Educación implementó bibliotecas denominadas "Descubre un tesoro" en cinco escuelas del barrio Santísima Trinidad, de Asunción, las cuales beneficiaron a 1.822 alumnos, desde el nivel inicial hasta el 6.º grado.

Además, se desarrolló el taller Educación Inclusiva: Compromiso, Responsabilidad y Ética, con la participación de más de 132 docentes de instituciones educativas y aliados de la Fundación Itaú.

• **Fundación Arranco. Desarrollo de capacidades e inclusión laboral.** (ODS 4) (ODS 9) (ODS 10)

En el marco de la alianza con la Fundación Arranco se desarrolló un programa de visitas donde se dio a conocer el modelo de inclusión de la empresa Candela a representantes y colaboradores de más de 10 empresas y emprendimientos nacionales. Candela es una empresa social del programa de desarrollo de la Fundación Arranco, que promueve la inclusión social de personas con discapacidad intelectual.

En 2023, mediante el programa de visitas, al menos 200 colaboradores de 15 empresas y organizaciones aliadas pudieron conocer y sensibilizarse a través del contacto directo con los protagonistas de este proyecto, cuyos beneficiarios directos son 14 colaboradores de Candela y sus familias.

• **Aldeas SOS de San Ignacio y Hohenau. El arte como herramienta transformadora.** (ODS 3) (ODS 4) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11)

Mediante los programas de Aldeas SOS apoyados por la fundación, niñas, niños, adolescentes y personas con discapacidad en acogimiento residencial, fortalecen sus habilidades para la vida a través del arte.

En el programa San Ignacio se desarrolló la enseñanza de dibujo, pintura y trabajo en cerámica. En tanto que en el de Hohenau, se ofrecieron espacios de aprendizaje de lenguaje musical, canto y guitarra, además de enseñar a gestionar emociones a través de la música.

En 2023 se beneficiaron con estos programas 132 niños, niñas, adolescentes y jóvenes de ambas localidades, además de 10 madres/tías (cuidadoras de atención directa).

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 con el desarrollo integral de las personas". (GRI 203-2) (GRI 413-1) (ODS 2.3)

• **"Emergentes" "Una plataforma de despegue para el arte emergente".** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10)

Emergentes es una plataforma que nace a raíz de la alianza entre la Fundación Itaú y la Fundación Carlos Alberto Pusineri Scala. Emergentes busca dar visibilidad a los talentos dentro de la escena artística nacional, incentivando la producción, formación, capacitación y exposición de arte en todas sus manifestaciones a través de dos ejes de acción: un concurso de fondos para proyectos y espacios de formación a través de talleres culturales locales.

El programa 2023 contempló 14 encuentros en todo el país, con la participación de 385 artistas. El proyecto se vio reforzado por un llamado a fondos concursables y el primer programa de residencia de arte para artistas de todo Paraguay.

En la primera Residencia Artística participaron 24 proyectos, de los cuales 12 obtuvieron fondos para su desarrollo.

• **Sociedad Filarmónica de Asunción. Acercando el arte musical a más personas.** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11)

Nuestra alianza con la Sociedad Filarmónica de Asunción permitió acercar el arte musical -de grandes compositores nacionales y universales- a las personas, mediante conciertos gratuitos de la orquesta sinfónica de la Ciudad de Asunción (OSCA) y desde la orquesta de Cámara de la

Municipalidad de Asunción (OCMA), en barrios de la ciudad de Asunción.

Anualmente se realizan presentaciones didácticas dirigidas a niños, jóvenes y adultos, así como eventos con presencia de artistas internacionales.

En los programas también se incluyen campañas de acción social, que utilizan la música como factor de creación de conciencia hacia el cuidado del medio ambiente.

En el 2023 se realizaron 34 conciertos, a los cuales accedieron gratuitamente 11.350 personas.

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

En 2023 seguimos apuntalando los proyectos de la bio-escuela popular El Cántaro, una iniciativa que trabaja la cultura viva comunitaria, utilizando el poder del arte para la transformación social.

En este lugar se realizan talleres de artes, oficios y concienciación socioambiental, entre otras actividades socioculturales y educativas con las que se busca ofrecer oportunidades y servicios a la comunidad.

En 2023, los talleres de música han beneficiado a 120 estudiantes. En todo el año, la bioescuela ha recibido a 1.462 personas, entre participantes de actividades y visitantes.

• **Centro de Artes Visuales Museo del Barro. Un museo abierto - Arte para un país.** (ODS 4) (ODS 10) (ODS 11)

El Centro de Artes Visuales/Museo del Barro, institución dependiente de la Fundación Carlos Colombino Lailla, es una institución sin fines de lucro dedicada a la colección, conservación, exhibición y difusión de obras de arte del Paraguay.

Apoyada por la Fundación Itaú, la institución implementa programas como Museo Abierto, que consiste en la apertura gratuita de las instalaciones del museo los viernes y sábados, que son los días de mayor cantidad de visitantes. Otra iniciativa es la exposición Arte para un país, que reúne nuevas adquisiciones con las que se actualizan las diversas colecciones del museo.

El Centro de Artes Visuales/Museo del Barro recibió 9.712 visitantes en el 2023.

• **Programa Teatro abierto. Ofertas culturales alternativas.** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10)

Con el respaldo de Fundación Itaú, el programa Teatro Abierto busca dar al Teatro Municipal Ignacio A. Pane una imagen renovada y amigable, con ofertas culturales alternativas y variadas, abordadas desde espectáculos, instalaciones o paneles, charlas y conferencias, con un componente educativo que motive el acercamiento y la generación de nuevo público.

Desde estos espacios alternativos se pretende promover a los artistas emergentes y a aquellos consagrados que deseen compartir su arte con espectáculos breves de acceso libre y gratuito.

En 2023 se realizaron 11 actividades, que alcanzaron a aproximadamente 1.500 personas.

• **Fundación TEXO. Contar el Arte** (ODS 5) (ODS 10) (ODS 11).

Contar el Arte es un programa transmedia de la Fundación Texo, que busca contribuir a aumentar la conversación en torno al arte contemporáneo en Paraguay, de modo que más gente se sume al circuito cultural.

Esta iniciativa propone mostrar la creatividad de artistas de diferentes disciplinas (artes visuales, fotografía, cine, arquitectura, diseño industrial, gráfico, entre otros) y dejar un legado para las generaciones futuras en bibliografías y materiales audiovisuales.

En 2023 se realizaron exposiciones, conciertos, presentaciones, entrevistas y lanzamientos.

Se organizó también una Clínica de Arte para artes visuales, para la cual se recibieron 26 postulaciones de artistas, de los cuales 7 quedaron seleccionados. El objetivo de esta clínica es realizar una muestra colectiva de carácter work in progress para el año 2024.

• **Oxígeno Arte. Dinamizando el mercado del arte.** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10)

En el 2023 se llevó a cabo la sexta edición de la Feria de Arte Oxígeno, con el objetivo de dinamizar el mercado del arte, facilitando el acceso a los artistas jóvenes e incentivando la creación artística.

A partir de una convocatoria fueron seleccionados 60 artistas para exponer sus trabajos.

En el marco de la feria se creó el Premio Editorial 2024, apoyado por la Fundación Itaú, con la intención de otorgar un reconocimiento al arte paraguayo y valorar la trayectoria artística del ganador; Alfredo Quiroz. El premio consiste en la conformación de un equipo editorial para realizar una publicación del artista, con el fin de mostrar al público el proceso que ha llevado desde sus inicios hasta la actualidad.

• **Centro Cultural del Lago. Conservación y promoción del arte.** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11)

El objetivo del Centro Cultural del Lago (CCDL) es promover y difundir la artesanía en cerámica de los pueblos alfareros tradicionales, el arte indígena, la pintura naif y la fotografía, presentadas al público previa curaduría.

Las exposiciones permanentes y temporales que se desarrollan durante el año tienen un carácter didáctico y son de acceso gratuito. En 2023 se realizaron exposiciones, ferias de fotografía, lanzamientos de libros y circuitos de arte junto con galerías de Areaguá.

El Centro Cultural del Lago recibió la visita de más de 4.600 personas en el transcurso del año.

• **La Babosa Cine. Cine de Barrio: una sala oscura que ilumina.** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10)

Cine de Barrio, con la curaduría del director de cine Marcelo Martinessi, es un proyecto de la productora La Babosa Cine, que consiste en la exhibición y debate de obras cinematográficas de distintas épocas. Procura una mayor riqueza y diversidad en la oferta cultural de Asunción, con énfasis en la reflexión de los sectores culturales, educativos y académicos, apuntando al cine como una herramienta disparadora de discusión. Durante el año 2023, a través de diversos ciclos temáticos, se realizaron eventos que abordaron desde la historia del cine clásico hasta la exploración de nuevas narrativas.

A lo largo del año se realizaron 25 conversatorios, con 361 participantes. Cerca de 1.000 personas pasaron por Cine de Barrio, entre los conversatorios y las proyecciones abiertas.

• **Arte al Parque. Acceso a actividades recreativas y culturales.** (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11)

Arte al Parque consiste en un ciclo de actividades recreativas y culturales que apuesta a la recuperación del Parque Caballero a través de la participación ciudadana. Forma parte del proyecto Viva el Parque Caballero, apoyado por la AECID y la Municipalidad de Asunción, con la colaboración activa de instituciones públicas, sociedad civil, empresas y la ciudadanía.

En 2023 se realizaron 20 actividades recreativas y culturales de manera semanal, a partir del mes de julio.

• **Espacio Protegido. Asociación Fe y Alegría. Favorecer relaciones sociales sanas y pacíficas.** (ODS 1) (ODS 4) (ODS 8) (ODS 5) (ODS 10)

El objetivo principal del proyecto fue brindar espacios y actividades para que adolescentes puedan ocupar su tiempo libre con talleres formativos culturales, trabajando en la construcción de su autovaloración, en un ambiente sano, libre de violencia y abusos que pueda contribuir a su desarrollo integral y estimule sus habilidades de expresión oral y corporal.

El proyecto benefició a 25 adolescentes en 2023. Los talleres de música se desarrollaron con participantes de los centros educativos Virgen de Luján, San Cayetano y San Miguel, del Bañado Sur de Asunción.

• **Festival Mundial del Arpa en el Paraguay. Puesta en valor del Arpa como instrumento símbolo del Paraguay.** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10)

En el marco de la XVI edición del Festival Mundial del Arpa en el Paraguay se realizó la primera convocatoria nacional de arpistas, con el objetivo de seleccionar propuestas artísticas para enriquecer el festival y continuar promoviendo una programación cultural de calidad.

Se postularon 28 arpistas de todo el país, de los cuales fueron seleccionados 6 proyectos, que formaron parte de la programación del festival. Los grupos seleccionados han involucrado en su participación a más de treinta músicos acompañantes.

El festival se realizó en el mes de octubre y contó con un público de más de 2.500 personas.

• **Fundación Migliorisi. Conservación, difusión y promoción del arte contemporáneo.** (ODS 4) (ODS 10) (ODS 11)

La Fundación Migliorisi es una institución sin fines de lucro que alberga diversas colecciones de arte, las cuales son puestas a disposición de la comunidad. De esta manera, se busca generar un espacio para la promoción del arte contemporáneo a través de programas expositivos de calidad, con acercamiento pedagógico, dirigidos a audiencias diversas.

En 2023, este proyecto respaldado por Fundación Itaú contempló también el mejoramiento de las plataformas virtuales de la institución.

Durante el año, más de 9.000 personas visitaron las exposiciones de la Fundación Migliorisi.

• **Apoyo a la Manzana de la Rivera. Espacio cultural emblemático.** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 10)

La Manzana de la Rivera es un proyecto cultural que contempla la creación, mantenimiento y promoción de sus espacios para la generación y difusión de manifestaciones culturales y producciones simbólicas, con elementos que hacen a la historia de la ciudad y los ciudadanos.

Un total de 257 actividades se realizaron en estos espacios durante el año 2023, con una afluencia de 56.348 personas.

• **Centro Cultural de la Embajada de Brasil en Asunción. Instituto Guimarães Rosa Paraguay (IGR). Promoción de la cultura brasileña en el Paraguay** (ODS 5) (ODS 10)

El Instituto Guimarães Rosa Paraguay (IGR) alberga exposiciones de arte, conciertos de música erudita y popular, así como ciclos de cine y presentaciones de teatro y danza. Estas actividades se realizan de forma integrada con talleres, conferencias y charlas.

Con el respaldo de la Fundación Itaú, en 2023 se realizaron 33 conciertos y recitales, 2 exposiciones y 15 clases magistrales y charlas.

• **Ensamble Palito Miranda. Visibilización del jazz paraguayo.** (ODS 4) (ODS 8)

Brindamos nuestro apoyo a la gira nacional Ensamble Palito Miranda, un proyecto que contempla una serie de presentaciones musicales y talleres educativos (clases magistrales) a cargo de nueve destacados músicos de la escena nacional.

En estas presentaciones se expuso el trabajo artístico musical del ensamble, con un repertorio de jazz con énfasis en la música instrumental paraguaya. La gira 2023 se realizó en las ciudades de: Asunción, Encarnación, Ciudad del Este y Villarrica.

Los conciertos tuvieron una audiencia de 1.000 personas, y en las clases magistrales participaron 600.

• **Crear en Libertad. Encuentro internacional de danza y artes contemporáneas de Asunción.** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 9) (ODS 10) (ODS 11)

Crear en Libertad desarrolla diálogos interculturales e incluyentes desde el arte, propiciando el intercambio y el acercamiento a diferentes culturas en la afirmación de nuestra identidad y diversidad cultural, desde una mirada sustentable, de inclusión social y de trabajo en redes.

Para la edición 2023, con el acompañamiento de Fundación Itaú, Crear en Libertad desarrolló dos talleres y tres residencias de creación con artistas iberoamericanos y artistas nacionales, que culminaron en cuatro presentaciones de espectáculos interculturales y multidisciplinares. De este modo, se brindó al público la oportunidad de acceder a diferentes espectáculos donde convergen luz, música, movimiento, memorias afectivas e imágenes.

Del campus participaron 50 personas de distintas edades, y a los conciertos de gala accedieron 800 personas en forma gratuita.

Este proyecto que apoyamos busca generar un espacio de reivindicación de la cultura universal, nacional y regional.

• **Premios Edda de los Ríos. Honrando el arte teatral del país.** (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10)

Los Premios Edda de los Ríos al Teatro en Asunción tuvieron su 5° edición en 2023, apoyados por la Fundación Itaú.

Estos galardones buscan celebrar el arte teatral en la ciudad y honrar a intérpretes, directores, productores, dramaturgos y artistas en general involucrados en esta disciplina. Además, se proponen generar conciencia en el público en general sobre la existencia del teatro en Paraguay y la labor de los artistas de las artes escénicas.

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

En 2023 se desarrolló la 15° edición del Festival internacional de cuerdas y el 13° Campus de guitarras, en la ciudad de Hohenau, Itapúa. El programa contempló cuatro días de clases, charlas, talleres y conciertos con músicos de Argentina, Paraguay e Inglaterra.

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 lo 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 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 Procicla²⁶.

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, 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 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 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	84.548
Plásticos	716
Metales	159

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 2023.

• Energía eléctrica

El consumo registrado proviene de facturas emitidas por la institución proveedora del servicio público y corresponden a centros de operación del banco (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. 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 2023

12.013.977 kWh
(2022: 5.200.249 kWh.
No considera cajeros automáticos)



Combustibles 2023

**66.365 litros +
Gs. 275 MM en
reembolsos***
(2022: 54 mil litros
+ Gs. 268 MM en
reembolsos)



Agua 2023

10.912 litros
(2022: 17.081 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 2023 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 decibels 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.

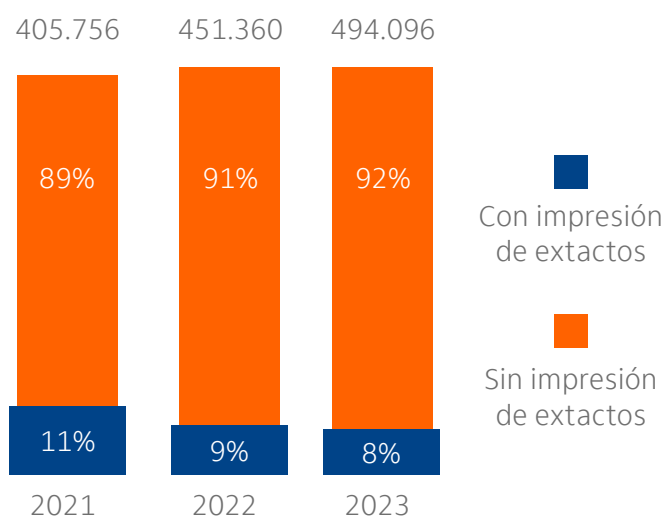
La utilización de materiales alternativos para el envío de correspondencias supuso un ahorro de 358 kilos de papel en 2023, lo que implicó que se evite emitir 0.47 toneladas de CO₂. Estas estimaciones se realizan comparando una producción a partir de fibras vírgenes (fibras de celulosa procedentes de 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 2023, contábamos con 453.733 cuentas de tarjetas de créditos que no generaban extractos impresos, lo que representa el 92% del total de cuentas activas en el año (91% de cuentas en 2022).

Digitalización de extractos de cuentas de tarjetas de crédito²⁸



92% 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 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 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 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.

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** **2023****Alcance 1** **470**

Combustible en generadores	15
Combustible en vehículos flota Itaú	106
Extintores	0,32
Gases Refrigerantes	348

Alcance 2Consumo de electricidad en predios del banco³⁰**Alcance 3** **583**

Commuting (traslados de colaboradores a las oficinas)	398
Viajes aéreos	160
Reembolso de combustible	0
Transporte de correspondencia interna	25

Total **1.053****1.053**toneladas de CO₂e emitidas en 2023.**Compensación de emisiones**

El total de las emisiones producidas desde 2011 a 2023 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, que ha trabajado en forma prioritaria en este periodo en los objetivos; 11 Ciudades y Comunidades Sostenibles; 12 Producción y Consumo Sustentable; 13 Acción por el clima; 6 Agua y Saneamiento y; transversalmente, con el ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos.

Los objetivos para el año fueron: impulsar la medición y mitigación de la huella de carbono, promover el uso y gestión eficiente de recursos y conocer mejor el estatus de las políticas públicas ambientales.

Entre las actividades realizadas en 2023 desde esta mesa de trabajo, se destacó la realización de los talleres presenciales “Herramientas y pasos claves para el camino hacia la carbono neutralidad” y “Uso eficiente de los recursos naturales”. Además, en el año se procedió a la firma un convenio entre el Pacto Global y la Mesa de Finanzas Sostenibles, con el principal objetivo de potenciar acciones de economía circular.

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 2023, formamos parte de la Junta Directiva de esta instancia. 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.

DESAFÍOS

Desafíos para 2024

A continuación, compartimos los principales desafíos que establecimos para el periodo 2024.

Crecimiento y rentabilidad

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

Experiencia del cliente

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

Experiencia del colaborador

- Mejorar el nivel de NPS de colaboradores.
- Fortalecer los espacios de formación sobre asesoría financiera.
- Fortalecer la gestión del frente de Salud y Seguridad Ocupacional.

Sustentabilidad

- Fortalecer la disponibilidad de contenido sobre orientación financiera para clientes y sociedad.
- Diseñar productos de financiación con impacto socioambiental positivo.

ÍNDICE CONTENIDOS GRI & 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	81 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 2023. 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	15, 22, 85, 129, 130, 134-136.	
Contenido 2-7 Empleados	97, 99-101.	
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	29	
Contenido 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	29,30.	
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	28, 64.	
Contenido 2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	30. 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 Riesgos Socioambientales y Climáticos se encuentra a cargo del análisis de riesgos socio-ambientales y climáticos 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 y Climáticos.	
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.
Contenido 2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	102	
Contenido 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	30, 108.	
Contenido 2-19	Políticas de remuneración	106	
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	48, 49.	
Contenido 2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	-	Información no disponible.
Contenido 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	49	
Contenido 2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	49	
Contenido 2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	No se registraron casos de incumplimientos de la legislación y normativas en el periodo 2023.	
Contenido 2-28	Afiliación a asociaciones	140	

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

106

Temas Materiales 2021

Indicador

Página/Respuesta

Omisión

Contenido 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales

39

Contenido 3-2 Lista de temas materiales

39 - 40.

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

76

103-2 Enfoque de gestión y componentes

76

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

66, 68, 78.

201-1 Valor económico directo generado y distribuido

77

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

106

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

31

GRI 203 - Impactos Económicos Indirectos

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	138
103-2	Enfoque de gestión y componentes	124, 139.
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Ver las secciones "Ciudadanía Corporativa" y "Gestión Ambiental Interna".
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	124, 140, 141, 145, 147, 148.

GRI 204 - Prácticas de Adquisición

204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	134
--------------	--	-----

GRI 205 - Anticorrupción

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	52-54.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	49, 52-54.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52-54.
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	64
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	88
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	88
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	88
207-4	Presentación de informes país por país	88

GRI 300 - Contenidos Específicos Ambientales

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

GRI 301 - Materiales

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	153
103-2	Enfoque de gestión y componentes	154, 157.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	154, 157.
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	155
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	153
103-2	Enfoque de gestión y componentes	154, 157.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	157
302-1	Consumo energético dentro de la organización	156
302-4	Reducción del consumo energético	157

GRI 303 - Agua y Efluentes

303-1	Enfoque de gestión. Interacción con el agua como recurso compartido	156
303-3	Extracción de agua por fuentes	156
303-5	Consumo de agua	156

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	153, 159.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	154, 159.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	159
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	159
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	159
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	159

GRI 306 - Residuos

306-1	Enfoque de gestión. Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	154
306-3	Residuos generados	154, 155.
306-4	Residuos no destinados a eliminación	156

GRI 307 - Cumplimiento Ambiental

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	153, 154.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	154
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Ídem respuesta G4 DMA FS9 (Página 175).
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	133, 135.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	133, 135, 136.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	136
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	99
103-2	Enfoque de gestión y componentes	99, 106.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	100, 114.
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personas	100, 101.
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	106, 107.
401-3	Permiso parental	107

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	94, 110.
403-3	Enfoque de gestión. Servicios de salud en el trabajo	Todas las informaciones relacionadas a la salud de los trabajadores son gestionadas únicamente por profesionales médicos contratados para el seguimiento, como parte de la gestión del frente de Salud y Seguridad Ocupacional.

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, Salud y Seguridad Ocupacional"
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. Contamos con un profesional médico encargado del seguimiento y comunicación de resultados a colaboradores. Asimismo, en el año se desarrollaron diversos espacios sobre temas de salud que se describen en la sección "Bienestar, Salud y Seguridad Ocupacional"
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. Ver más en pág. 110.
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	94, 108.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	94, 108.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	108, 114.
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	105
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	102, 108.
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	109

405 - Diversidad e Igualdad de Oportunidades

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	111
103-2	Enfoque de gestión y componentes	29, 49, 106, 111.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	31, 98, 106, 111, 114.
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	31, 98.

GRI 406 - No Discriminación

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	48, 140.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	30, 48, 49.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	114
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendida	51

GRI 407 - Libertad de Asociación y Negociación Colectiva

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	48, 133, 140.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	48, 49, 133.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	114
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	48, 140.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	48, 49.
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	48, 140.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	48, 49.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	114
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	138
103-2	Enfoque de gestión y componentes	140, 141, 145, 147, 148.
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	139-141, 145, 147, 148.

GRI 414 - Evaluación Social de Proveedores

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	133, 135.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	133, 135, 136.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	136
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, 123.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	49, 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, 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	49, 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)	69, 139, 154.
G4 DMA	Procedimientos para evaluación y clasificación de riesgos ambientales y sociales de las líneas de negocio. (Anteriormente FS2)	69
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)	69
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)	74
G4 DMA	Interacción con los clientes/inversionistas/aliados comerciales en relación a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales. (Anteriormente FS5)	69
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	84
G4 FS7	Valor monetario de los productos y servicios creados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio, divididos por finalidades	19
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 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

70

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 2023.

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

69, 103, 118, 121.

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

124-126.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Objetivos		Página/Respuesta
ODS 1	Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo	19, 106, 124-126, 145-147, 149, 150.
ODS 2	Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible	145, 147, 148.
ODS 3	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	107, 148, 155, 159.
ODS 4	Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	102, 103, 142, 143, 145-152.
ODS 5	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	30, 48, 49, 96, 98, 99, 105-107, 109, 112, 113, 140, 142, 145, 147-152.
ODS 6	Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos	145
ODS 7	Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos	157
ODS 8	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos	15, 19, 48, 49, 51, 69, 99, 105-107, 109, 110, 127, 140, 143, 145-152, 155, 157, 161.
ODS 9	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación	15, 69, 145, 148, 152.
ODS 10	Reducir la desigualdad en y entre los países	69, 99, 111, 139, 142, 145-152.
ODS 11	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles	145, 146, 148-152, 154.
ODS 12	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles	145, 147, 155, 159.
ODS 13	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	146, 161.
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	69, 160.
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, 29, 30, 39, 45, 49, 51-54, 59, 140, 146.
ODS 17	Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible	140, 145, 146, 161.

Principios del Pacto Global

Principios		Página/Respuesta
Principio 1	Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados internacionalmente.	48, 51, 136, 140, 172, 173.
Principio 2	Evitar verse involucrados en abusos de los Derechos Humanos.	136, 140, 173.
Principio 3	Apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	48, 49, 114, 133, 136, 140, 172, 173.
Principio 4	Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.	48, 49, 114, 136, 140, 172, 173.
Principio 5	Apoyar la abolición del trabajo infantil.	48, 49, 136, 140, 172.
Principio 6	Apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	30, 48, 49, 51, 99, 136, 170, 172.
Principio 7	Apoyar la aplicación de un enfoque preventivo frente a los retos ambientales.	69, 121, 145, 154, 161.
Principio 8	Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	69, 154, 156, 157, 159, 160.
Principio 9	Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.	161
Principio 10	Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas el soborno y la extorsión.	52, 53, 54.

Reporte de Sustentabilidad 2023. 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

Junio, 2024

2024® 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.

