



REPORTE
de sustentabilidad 2025

Banco Itaú Paraguay

Índice

Pág. 3

Pág. 4

Pág. 5

Pág. 7

Pág. 8

Pág. 11

Pág. 13

Pág. 24

Pág. 31

Pág. 32

Pág. 35

Pág. 40

Pág. 42

Pág. 54

Pág. 68

Pág. 84

Pág. 101

Pág. 108

Pág. 112

Pág. 116

Pág. 121

Pág. 140

Pág. 149

Pág. 151

1. Contexto

1. Contexto

Sobre este reporte

En su edición decimoquinta, presentamos el nuevo Reporte de Sustentabilidad de Banco Itaú Paraguay S.A., en el cual divulgamos los resultados de la gestión de la empresa durante el periodo 2025. Con este informe compartimos públicamente informaciones sobre nuestro desempeño social, ambiental y económico, así como sobre nuestras prácticas de gobierno corporativo.

Complementariamente a la gestión del banco, aprovechamos este reporte para compartir informaciones generales sobre las empresas del Holding Itaú – Unibanco S.A., que también operan en Paraguay. Estas son: Itaú Invest, Itaú Asset Management, Itaú Seguros y Pont. Así también, 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.

El documento 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 indicamos a qué Objetivos de Desarrollo Sostenible se refiere cada información.

Este reporte -así como las ediciones de años anteriores- se encuentra disponible en



¿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)



sustentabilidad@itau.com.py



Mensaje del CEO

(Contenido 2-22)

Cada Reporte de Sustentabilidad que es puesto a disposición de nuestros públicos representa para nosotros una gran satisfacción y orgullo, pues nos permite observar y valorar de una forma integrada todo el trabajo conducido por nuestros equipos tras la intención de gestionar y atender apropiadamente los desafíos y oportunidades socioambientales vinculados a nuestros negocios y operaciones. Es así como, impulsados por la ética y la integridad, valores que adoptamos para orientar nuestras decisiones, presentamos un nuevo Reporte de Sustentabilidad que contiene información sobre nuestra gestión en 2025 en concordancia con los temas que hemos identificado como prioritarios para la sostenibilidad de nuestra organización. Como signatarios del Pacto Global de las Naciones Unidas, el contenido de este reporte también hace alusión a los esfuerzos del Banco en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Dentro de los temas considerados como estratégicos para el banco, la centralidad en las necesidades de nuestros clientes y la recomendación que puedan hacer sobre la experiencia que tengan con Itaú, son asuntos presentes en cada proyecto e iniciativa a cargo de nuestros diferentes segmentos de negocio y de las distintas áreas de operaciones y soporte que acompañan nuestras estrategias. Reconocemos que esta centralidad solo puede hacerse efectiva construyendo soluciones en conjunto con nuestros clientes, trayendo su voz; escuchándolos.

Medimos la experiencia del cliente, basados en la metodología Net Promoter Score. En 2025, hemos considerado las respuestas de más de 32.000 clientes para conocer sus niveles de recomendación y como resultado alcanzamos un nivel de 77 puntos para los clientes dentro de la Banca de Personas y de 83 puntos para clientes que operan en la Banca de Empresas. Adicionalmente, para orientar nuestros esfuerzos de mejora continua, hemos capturado más de 17.000 comentarios ofrecidos por nuestros clientes en llamadas realizadas por nuestros colaboradores para exclusivamente consultarles sobre su experiencia con los servicios y productos de Itaú.

La educación financiera y las facilidades que ofrece la banca digital, son recursos cruciales para facilitar el día a día de nuestros clientes y para orientarlos a mantener una relación con el dinero cada vez más saludable. Sobre nuestros



esfuerzos de orientación financiera, en el año, continuamos fortaleciendo a nuestros equipos para que puedan ofrecer una atención con un enfoque intencionado de asesoría financiera. Al cierre de 2025, ya conseguimos alcanzar un total de más de 630 colaboradores formados en nuestro Programa de Coaching Financiero. Asimismo, más de 2.900 clientes participaron de charlas sobre economía doméstica y libertad financiera. Como resultado de las facilidades que ofrecen nuestras plataformas digitales para la realización de operaciones y gestión del dinero, observamos que más de 429.000 clientes personas físicas aprovecharon estos canales. En el caso de clientes personas jurídicas, el 79% utilizó, al menos, alguno de los canales digitales disponibles.

Sobre la gestión de riesgos socioambientales y climáticos en las operaciones de crédito concedidos a nuestros clientes, en el año, hemos categorizado a más de 1.890 clientes según niveles de riesgo y hemos completado más de 320 reportes de análisis de este tipo de riesgos para acompañar a nuestros clientes en aspectos socioambientales de sus negocios. En el año también fortalecimos los esfuerzos sobre la incorporación del componente climático en el análisis de nuestra cartera, para atender los requerimientos de nuestra casa matriz y de la resolución del Banco Central del Paraguay establecida en 2025 al respecto del tratamiento del aspecto climático en operaciones de crédito. Estamos convencidos de que todo este fortalecimiento de nuestros análisis de factores socioambientales y climáticos nos permitirán ofrecer una mejor asesoría y acompañamiento a nuestros clientes.

Sobre nuestros esfuerzos de financiación sostenible, en el año hemos concedido préstamos por más de USD 11 millones para la compra de vehículos híbridos o eléctricos y para la adquisición de la primera vivienda. Como consecuencia de estas concesiones hemos recibido el reconocimiento de la Agencia Financiera de Desarrollo como la entidad financiera número uno en este tipo de colocaciones. Asimismo, en el año contribuimos al establecimiento del Programa Reverte de la multinacional Syngenta que tiene por objetivo la recuperación de suelos degradados para su mejor aprovechamiento en actividades agrícolas. Esto a partir del soporte técnico ofrecido por la multinacional y del financiamiento de Itaú a sus clientes.

En cuanto al impacto ambiental de nuestros centros de operación, en el año iniciamos un estudio para identificar qué iniciativas nos permitirán reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero de manera más significativa y eficiente. Al respecto de 2025, hemos emitido 1.181 toneladas de dióxido de carbono equivalente y, a partir de nuestro proceso de colecta selectiva de residuos, conseguimos recuperar más de 3,3 toneladas de materiales que fueron destinados a reciclaje para reincorporarlos a ciclos productivos.

El relacionamiento que mantenemos con nuestros proveedores es fundamental para garantizar la disponibilidad de nuestros servicios. Por esto nos esforzamos en establecer relaciones claras y justas y en invertir en el fortalecimiento de su gestión. En 2025, implementamos un nuevo programa con el objetivo de acompañar a nuestros proveedores en la organización y gestión financiera de sus negocios. Así también, continuamos con el programa de fortalecimiento de gestión en responsabilidad social y sostenibilidad. En total, más de 40 empresas participaron de estos programas. Por otro lado, en el año, el 91% de los pagos efectuados fueron dirigidos a proveedores locales.

Al respecto de nuestro desempeño económico y financiero, hemos conseguido generar un valor económico total de más de G. 2.838.304 millones lo que representa un aumento de 4,6% con relación al valor alcanzado en 2024. El 59% de este valor fue retornado a nuestros públicos a partir del pago de remuneraciones y compensaciones a nuestros colaboradores, el pago a empresas proveedoras, de impuestos al estado, el retorno a accionistas y a la sociedad a través de la inversión social privada realizada por Itaú. Nos mantuvimos como líderes en el sistema financiero al respecto de nuestro margen financiero y nos ubicamos en la segunda posición considerando el nivel de utilidades obtenidas en el año.

Con relación a la inversión social realizada por Itaú, tanto desde el banco como desde la Fundación Itaú, en el año destinamos más de G. 14.008 millones al desarrollo de 119 iniciativas socioambientales que alcanzaron a más de 114.000 personas de todo el país. La inversión realizada en 2025 superó en un 18% a la inversión efectuada en el periodo anterior.

La confianza de las personas puesta en Itaú es nuestro principal activo. Por esto, nos sentimos muy honrados de haber sido reconocidos, en 2025, como la empresa con la mejor reputación de Paraguay según el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco). A este reconocimiento, se suman otros importantes premios como los otorgados por las revistas internacionales Global Finance y The Banker como "Mejor Banco del Paraguay".

Todos estos resultados resumidos en este mensaje y los que encontrarán en las páginas de este reporte son una realidad gracias a que nuestros clientes nos elijen y al compromiso de nuestros más de 1.380 colaboradores. En el año invertimos más de G. 2.550 millones en la formación de nuestros equipos con lo que alcanzamos más de 10.200 horas de entrenamiento. Nos desafiamos constantemente en mejorar la experiencia de nuestros colaboradores, y en esta tarea, herramientas como la Encuesta Pulso nos permiten monitorear cómo nuestro público interno percibe al ambiente de trabajo en Itaú. En esta medición, en 2025, alcanzamos un índice 87%.

En 2026, tenemos un gran desafío; iniciar la implementación de nuestra nueva estrategia de sustentabilidad que hemos aprobado desde la Plana Ejecutiva a finales de 2025. En el periodo 2026-2030, nuestro foco estará puesto en frentes como oportunidades climáticas, financiación sostenible, desarrollo y finanzas inclusivas. En cada uno de ellos, con la intención de estar más cerca de nuestros clientes, con la premisa de hacer buenos negocios para todos.

Que disfruten de la lectura.

José Brítez
CEO
Banco Itaú Paraguay S.A.

2. Perfil

2. Perfil

Perfil General

Itaú Unibanco Holding

La historia del banco comienza en 1924, cuando la unidad bancaria de la Casa Moreira Salles comenzó a funcionar como corresponsal bancario de los principales bancos del estado de Minas Gerais, transformándose luego en la Unión de Bancos Brasileños, 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 desde hace más de 100 años priorizando operaciones de crédito, servicios, seguros e inversiones.

Actuación internacional



Itaú Unibanco Holding S.A. es un banco universal presente en 18 países y con 100 años de historia.

Operaciones

- ① Corporate & Investment Banking
- 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 pasó a formar parte 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, 7 agencias Personal Bank, 6 Centros de Atención al Cliente y 71 puestos Itaú Express (corresponsales no bancarios).

Esto nos permite estar presentes en 31 localidades del país.

Igualmente, ofrecemos servicios 24 horas para consultas, transacciones y contratación de productos. Lo hacemos 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

G. 2.838.304 MM valor económico generado
 G. 1.671.114 MM valor económico distribuido
 G. 1.258.585 MM lucro líquido

G. 39.799.586 MM activos totales
 G. 27.129.652 MM préstamos totales
 1,57% de índice de morosidad



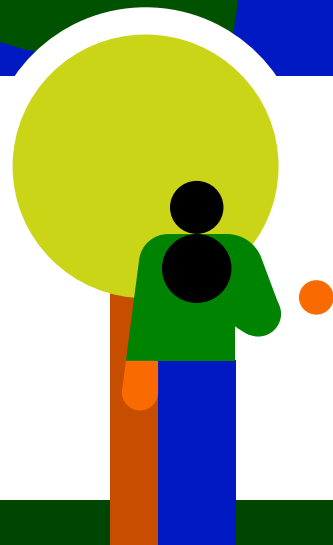
1.387 colaboradores
 58% de cargos de gestión ocupados por mujeres
 +10.200 horas de entrenamiento para colaboradores

+726 mil clientes
 + 33 mil clientes en Agencia digital
 +429 mil clientes personas físicas utilizando canales digitales

79% de clientes personas jurídicas utilizando canales digitales
 91,5% del total de pago a proveedores destinado a empresas locales (Total G. 514.451MM)

Más de 114 mil personas de 17 departamentos del país alcanzadas por iniciativas sociales
 G. 14.008 MM de inversión social privada
 119 iniciativas socioambientales impulsadas desde el Banco y la Fundación Itaú.

2.064 kg. de materiales recuperados destinados a reciclaje.



Reconocimientos recibidos en 2025

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco)

- Primer puesto en el ranking de Empresas con la Mejor Reputación.

Revista Global Finance

- Mejor Banco del Paraguay.
- Mejor Banco Digital del Paraguay.
- Mejor Banco Oferta de Préstamos Digitales.
- Mejor Banco en Pago de Servicios Digitales.
- Mejor Banco en Innovación.
- Mejor Sitio de Consumo.
- Mejor Mobile Banking App.
- Mejor Sitio Adaptable de Banca Móvil.
- Mejor UX Experience Design.
- Mejor Open Banking APIs .
- Mejor Banco de Cambios.

Revista The Banker

- Mejor Banco del Paraguay.

Ranking de Marcas de la CAP

- Mejor Banco Corporativo.
- Emisor de Tarjeta de Crédito.

Top of Mind. 5 Días

- Mejor Proveedor de Servicios Bancarios.

Premios Prestigio. 5 Días

- Banco más Prestigioso del Paraguay.
- E-commerce más Prestigioso (Tienda Naranja).

E-commerce Awards

- Servicios Financieros y Banca Online.
- Tienda Naranja Viajes: Mejor Plataforma de Viajes.

Premios B2B. Revista Plus

- Mejor Banco para Pago de Salarios.
- Mejor Banco para Cobros y Pagos Internacionales.
- Mejor Banco para Cuenta Corriente y Caja de Ahorro.
- Mejor Banco para Factoring y Descuento de Cuentas a Cobrar.
- Mejor Banco para Créditos Comerciales.

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 el 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 en la 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 a nuestra cultura organizacional que impulsamos entre los 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 G. 20.000.000 o pasivos en Itaú por USD 100.000 o su equivalente en guaraníes.

Los clientes Personal Bank tienen a su disposición espacios físicos y digitales exclusivos para la realización de operaciones y para el relacionamiento con sus ejecutivos de cuenta. Asimismo, acceden a productos premium, soluciones de cuentas y otros beneficios desarrollados para este segmento, con la intención de ofrecerle una experiencia diferenciada. Al cierre de 2025, contábamos con siete agencias Personal Bank ubicados en las sucursales de Ciudad del Este, Encarnación, España, Casa Matriz, Santa Teresa, Villa Morra y Shopping del Sol, además de una Agencia Digital.

Empresas (ODS 8.3) (ODS 9.3)

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

- Personas físicas (unipersonales) o jurídicas dedicadas a la actividad comercial, industrial y de servicios, organizaciones públicas y no gubernamentales, privadas sin fines de lucro, compañías de seguro, colegios y universidades públicas y privados, entre otros tipos de organizaciones, con ingresos anuales de hasta USD. 3.000.000.

- Personas físicas (Unipersonales) o jurídicas dedicadas a la actividad agrícola o ganadera, productores, con superficies productivas de entre 50 y 150 hectáreas para la actividad agrícola y con hasta 1.000 cabezas de ganado para la actividad ganadera.

Los ejecutivos de negocios del segmento Empresas se encuentran disponibles en las agencias del banco distribuidas a lo largo del territorio nacional, lo que permite atender a clientes de diferentes localidades mediante canales físicos o digitales.

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

El segmento Itaú Campo atiende a productores ganaderos (personas físicas y jurídicas) y a empresas vinculadas al sector de agronegocios, con un hato mayor o igual a 1.000 animales o con facturación mayor o igual a USD 2.000.000. También abarca a productores agrícolas (personas físicas y jurídicas) con una superficie igual o mayor a 150 hectáreas o con facturación mayor o igual a USD 2.000.000.

El financiamiento otorgado se destina, principalmente, a ciclos de producción de soja, maíz, trigo y arroz; y a 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.

La gestión del segmento Itaú Campo se divide en dos regiones, considerando la división geográfica del territorio y la manera en que están centralizadas las actividades agrícolas y ganaderas. En la denominada Región 1, que abarca los departamentos del este y sur del país, se concentran mayormente actividades agrícolas; y en la Región 2, conformada por los departamentos del centro y norte del país, se concentran las actividades del sector ganadero con expansión en el desarrollo agrícola. Adicionalmente, desde este segmento se centraliza la atención a clientes multinacionales relacionados al sector de agronegocios. De esta manera, conseguimos concentrar toda la cadena de producción bajo una misma estructura de atención, permitiendo un mejor acompañamiento a las operaciones y negocios de nuestros clientes.

Para brindar una atención especializada contamos con un equipo de gerentes de cuenta que residen en distintas localidades del país, específicamente en Asunción, Santa Rita, Filadelfia, Katueté, Ciudad del Este y Encarnación. Además, habilitamos centros de atención en las ciudades de Campo 9 y Loma Plata y en la Colonia Neuland (Boquerón).

IBBA

El segmento atiende a clientes personas jurídicas locales cuya actividad comercial tiene niveles anuales de facturación desde USD 3.000.000 y a empresas multinacionales que no estén vinculadas a la cadena de producción agrícola-ganadera. Incluye, además, una división de Banca Institucional orientada a empresas del Estado y a otras organizaciones sin fines de lucro.

Dentro de la oferta de productos y servicios de este segmento 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. Asimismo, se brinda asesoría en operaciones estructuradas y de renta fija.

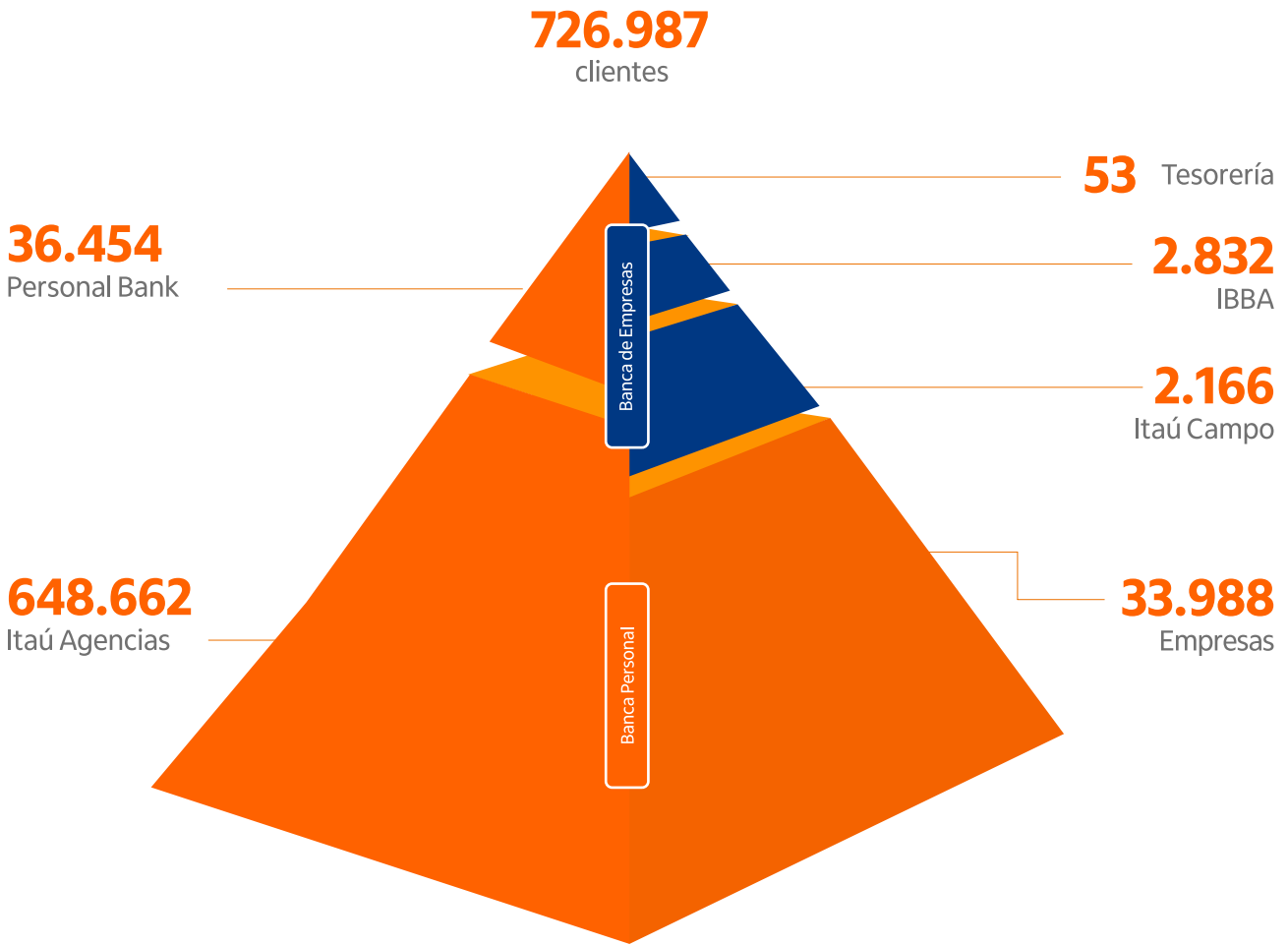
La propuesta integral incluye una amplia oferta de soluciones de financiamiento que va desde tarjetas de crédito corporativas, préstamos para inversiones, hasta líneas de crédito ajustadas al giro de los negocios. Adicionalmente, el segmento ofrece servicios de manejo de flujo que abarcan apertura de cuentas, pago de salarios, pago de servicios, pago a proveedores y otras facilidades para la gestión del flujo monetario de las compañías. De igual manera, se prestan servicios 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 a los productos que gestiona para los canales de negocios; gestionar la relación con contrapartes de instituciones financieras nacionales e internacionales; y distribuir la venta de productos financieros -tales como operaciones de cambio de monedas, derivados e intermediación financiera- a todos los segmentos de clientes. Nuestra Tesorería Institucional está conformada por las dependencias de Banking, Trading, Sales y Banca Corresponsal.

Mapa de clientes

Banco Itaú Paraguay S.A.



Personas físicas
(No incluye unipersonales)

Personas jurídicas
(Incluye unipersonales)

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 2025 mantuvimos el liderazgo en colocaciones de los productos de Primera Vivienda y Mi Casa AFD, según datos publicados por la Agencia Financiera de Desarrollo (AFD). Igualmente otorgamos préstamos a sola firma con tasas preferenciales y plazos de hasta 60 meses destinados a refacciones, terminaciones y ampliaciones de viviendas.

Con la expansión del programa nacional Che Roga Porã en 2025, cuyo objetivo es facilitar que más familias paraguayas accedan a su primera vivienda mediante el crédito, adecuamos nuestros procesos para posibilitar el desembolso de los préstamos en un único momento. Esto incluye tanto la porción financiada por Itaú como la correspondiente al programa Che Róga Porã, gestionada a través de la AFD. En 2025, gracias a este convenio, se otorgaron más de 100 préstamos por un valor total de G. 37.126 millones.

En total, en 2025 se otorgaron 3.762 préstamos para la vivienda con fondos propios y de AFD, destinados a compra, construcción y refacción, por un valor de G. 907.421 millones. Los valores incluyen préstamos desembolsados dentro de los segmentos: Agencias, Personal Bank y Empresas.

3.762

préstamos para viviendas concedidos por
G. 904.421 M

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 objetivo, 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 2025 se establecieron 25 convenios con concesionarias, incluyendo alianzas para la financiación de vehículos híbridos y 100% eléctricos, los cuales permiten reducir el impacto negativo en el medioambiente.

En 2025, en conjunto con la AFD, fuimos el primer banco en ofrecer préstamos para la compra de vehículos eléctricos e híbridos mediante el Fondo de Eficiencia Energética para la Electromovilidad. Se concedieron 253 préstamos por un valor total de G. 41.392 millones bajo este convenio, lo que nos convirtió en la entidad financiera con las mayores colocaciones de este tipo durante el periodo 2025.

En el año que abarca este reporte, se otorgaron más de 2.355 préstamos para financiar la compra de vehículos, por un total de G. 342.955 millones. Los valores incluyen préstamos desembolsados dentro de los segmentos: Agencias, Personal Bank y Empresas (EMP4).

2.355

préstamos Mi Auto concedidos por
G. 342.955 millones.

Préstamos preaprobados

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).

Durante el año implementamos la contratación de préstamos preaprobados por valores de hasta G. 250.000.000 de forma cien por ciento digital, sin necesidad de presentar documentaciones adicionales.

En total, en 2025 se contrataron 141.364 préstamos preaprobados, en forma automática, por un valor de G. 11.271 mil millones. Los valores incluyen préstamos desembolsados dentro de los segmentos: Agencias, Personal Bank y Empresas (EMP4).

141.364

préstamos preaprobados concedidos por
G. 11.271.087.386.640

Tarjetas de crédito y prepagas

Somos líderes en el mercado de tarjetas de crédito, con una participación, al cierre de 2025, del 51% en la cartera de consumo local, considerando el total de tarjetas procesadas a través de la empresa Bancard S.A. Durante todo el año registramos un consumo total de G. 9.257.704 mil millones y, en cuanto a la cantidad de tarjetas emitidas, contábamos con 496.360 tarjetas de crédito activas, lo que representa un crecimiento anual de 6% en comparación con 2024.

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.

más de 496.000

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 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 compras tanto a nivel nacional como internacional.

Al cierre del 2025 contábamos con más de 123.970 cuentas corrientes y más de 352.480 cajas de ahorro activas.

más de 123.000

cuentas corrientes y más de 352 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 mediante ahorros en guaraníes o en dólares, con plazos que van desde 3 hasta 60 meses. Al cierre de 2025 se encontraban activas 63.670 cuentas de ahorros programados correspondientes a 50.172 clientes, por un valor de G. 208.839 MM.

63.670

ahorros programados activos por
G. 208.839 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 diez 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 2025, se encontraban activos 14.925 certificados de depósito de ahorro pertenecientes a 9.729 clientes, por un valor de G. 6.5 billones.

14.925

certificados de depósito de ahorro por G. 6.5 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, Sancor del Paraguay Compañía de Seguros S.A. 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 h).

USD 23.589.669

valor total de transacciones procesadas en 2025.

+1.273.960

transacciones

+16.500

comercios y emprendedores clientes

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 2025 con más de 4.390 empresas activas en este servicio, acreditando mensualmente a más de 214.400 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. Al cierre del 2025 se procesaron más de 399.000 transacciones de pago a proveedores. Estos pagos ascendieron a un valor total de USD 1.892 MM.

Pago de servicios

Desde nuestros canales digitales, los clientes personas físicas y empresas tienen la posibilidad de realizar pagos de más de 1.290 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. La funcionalidad de recordatorio de pagos permite al cliente agendar notificaciones de pagos futuros, y contamos con una nueva funcionalidad que permite agendar de manera sencilla y segura los pagos automáticos de servicios públicos.

Cerramos el año 2025 con 14,23 millones de transacciones por parte de más 326.880 clientes.

Operaciones aduaneras

Esta solución se encuentra disponible en canales digitales (24 horas Negocios) y permite a los clientes realizar pagos relacionados con 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 los clientes, al posibilitar el envío y recepción 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 2025, más de 400 mil clientes realizaron más de 105 millones transferencias por un valor de G. 510 billones.

Transferencias al exterior

El servicio de transferencias al exterior, disponible en canales digitales (24 horas Negocios para clientes

PJ y web para clientes PF), 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 pone a disposición un histórico de las operaciones de hasta 12 meses. En 2025 se realizaron más de 59.500 transferencias al exterior, por parte de más de 3.500 clientes, por un total de G. 27 billones.

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 2025 se desembolsaron operaciones por un total de USD. 67.085 M.

Forfaiting

Es una solución de comercio exterior que se instrumenta a través de una cesión de derecho de cobro originada en una operación de compraventa de un documento de pago internacionalmente aceptado, letra o pagaré, mediante la cual 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. En el año 2025 se desembolsaron operaciones por un valor de USD 65.059 M.

Open Banking Itaú

Open Banking Itaú ofrece un conjunto de APIs (Interfaces de Programación de Aplicaciones) que permiten integrar los servicios financieros en los sistemas de las empresas, facilitando la automatización de procesos, el acceso a más información y la mejora operativa del día a día. Desde sus sistemas de gestión las empresas pueden automatizar consultas de saldos y movimientos para reportes y conciliaciones, acceder a más información de sus movimientos y realizar pagos a proveedores, transferencias tanto locales como internacionales y pagos de nómina, bajo el estándar ISO 20022. Desde junio de 2025, Itaú impulsa este modelo de integración, logrando mayor eficiencia, control y decisiones basadas en información en tiempo real.

Productos de Tesorería

Desde la Tesorería Institucional ofrecemos los siguientes productos y servicios:

- **Operaciones de cambio Spot:** Para la compra y venta de divisas. En 2025, en este tipo de transacciones, mantuvimos una participación de mercado de 24%.
- **Operaciones de cambio Forward:** Para la compra y venta de divisas. En el año 2025 en el mercado, mantuvimos una participación del 47% 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.
- **Operación de Reporto OTC:** realizada con clientes no financieros. Actualmente los títulos utilizados como colateral son CDAs.
- **Global Depository Notes (GDN):** es un instrumento de deuda creado por un banco depositario del exterior, que representa la propiedad de un bono de deuda soberana o corporativa del mercado local, permitiendo a los inversores internacionales acceder a dichos títulos de manera sencilla.
- **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, letras de regulación monetaria, bonos soberanos emitidos en el mercado local y en el extranjero (bonos offshore). Todos los productos se distribuyen a través de tres canales: mesa de cambios, sucursales y sitio web.

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., constituida en 2021, es la plataforma de inversiones de Itaú Unibanco Holding en Paraguay. Ofrece servicios de trading y captación de financiamiento en el mercado local de capitales, acompañando a empresas en la captación de recursos mediante esquemas de pago alineados a sus planes de inversión de corto, mediano y largo plazo. Asimismo, brinda soluciones orientadas a la gestión eficiente de liquidez, complementadas con servicios de asesoramiento financiero (wealth management) para clientes de la Banca Personal, con el objetivo de acompañarlos en la toma de decisiones de inversión en función de su perfil, momento de vida y objetivos patrimoniales.

La casa de bolsa pone a disposición una amplia gama de productos de inversión, incluyendo fondos mutuos y fondos de inversión locales administrados por Itaú Asset Management, fondos mutuos internacionales, intermediación de certificados de depósito de ahorro (CDA), bonos, acciones, letras de regulación monetaria y operaciones de reporto, así como servicios de custodia de títulos. Para clientes corporativos, Itaú Invest ofrece soluciones de financiamiento y estructuración de emisiones de títulos de renta fija y variable en el mercado local de capitales, en coordinación con el área de Finanzas Corporativas de Banco Itaú Paraguay.

En términos de canales digitales, cuenta con un sitio web transaccional (www.itauintest.com.py) que permite la consulta de portafolios y descarga de extractos. Asimismo, habilita la ejecución de transacciones como la aprobación de órdenes de

inversión, suscripción y rescate de fondos mutuos locales, y la compra de bonos y acciones, de manera 100% digital. Además, este año se implementó la funcionalidad de consultar y visualizar el portafolio de inversiones desde la App Itaú PY e Itaú Personal Bank del Banco.

La información relativa a la composición accionaria, miembros del directorio y estados financieros de la compañía se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://www.itauinvest.com.py/informaciones/Memoria%20Anual%202025.pdf>

sobre la composición accionaria, miembros del directorio y balance contable de la empresa se encuentran disponibles aquí.

<https://www.itauassetmanagement.com.py/estados-financieros.html>

Fondos mutuos Valor en millones

IAM Liquidez	G. 289.950,30
IAM Renta Fija	G. 516.285,10
IAM Money Market	USD 174,76
IAM Low Volatility	USD 40,71

Fondos de inversión

IAM Plus real Estate	USD 5,10
----------------------	----------

USD 910 MM

de activos bajo administración

+6.550

clientes

27

colaboradores

3.750

clientes comitentes activos en fondos mutuos o de inversión

14

colaboradores

Itaú Asset Management

Itaú Asset Management (IAM) 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 years duration) en guaraníes, Fondo Mutuo IAM Money Market en dólares americanos, y el Fondo Mutuo IAM Low Volatility en dólares americanos. Adicionalmente, ofrece un fondo de inversión especializado en proyectos inmobiliarios: el Fondo de Inversión IAM Plus Real Estate.

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

Itaú Seguros

Itaú Seguros Paraguay S.A. opera en Paraguay desde el año 2021. Dentro de su portafolio de productos se encuentran seguros de vida y de accidentes personales relacionados y no vinculados a crédito. Cuenta con el sitio web www.itauseguros.com.py que permite a clientes realizar consultas sobre productos y servicios vigentes y gestionar documentación, como certificados de cobertura, recibos de dinero y facturas. Las informaciones sobre la composición accionaria, miembros del directorio y balance contable de la empresa se encuentran disponibles aquí.

<https://www.itauseguros.com.py>

+285.000

clientes

+624.500

polizas de seguros

40

colaboradores

Pont

Pont S.A., es una empresa de Itaú Unibanco Holding en Paraguay, constituida en 2022. 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 cliente y de 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. En esta empresa se gestionan las operaciones y negocios vinculados a Tienda Naranja y Pik.

Tienda Naranja

Tienda Naranja es una plataforma de comercio electrónico que conecta comercios con compradores y en la cual 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, desde equipamiento para el hogar hasta vestimenta.

Al cierre del 2025 contaba con más de 400 comercios activos y más de 172.000 usuarios que interactuaron en la plataforma. Se realizaron más de 32.000 transacciones en Tienda Naranja, posicionándose como una de las principales plataformas de comercio electrónico en el país, liderando con el 65% de la cuota de mercado al cierre del periodo en cuestión.

+32.000

transacciones de compra

+400

comercios oferentes

+172.000

usuarios

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

En abril de 2025, Pik cumplió dos años de operación en el mercado. Esta solución que busca contribuir con la inclusión y digitalización financiera del país consiste en un medio de cobro 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 mediante una aplicación y una máquina para el cobro e incluye un panel integral para el control de movimientos de cobros que ingresan a través de la plataforma.

Adicionalmente al medio de cobro, los comercios pueden elegir suscribirse a un plan de promociones, lo cual les permite innovar en sus estrategias de ventas y ofrecer cuotas sin intereses e inclusive reintegros, con el objetivo de aumentar sus ventas y hacer crecer sus negocios. Durante 2025 se procesaron más de 1.200.000 transacciones en territorio nacional.

USD. 23.589.669

valor total de transacciones procesadas en 2025.

+1.273.960

transacciones

+16.500

comercios y emprendedores clientes

3. 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 consideramos que este sistema agrega valor a nuestra organización y contribuye a su continuidad a lo largo del tiempo.

En línea con la Política de Gobierno Corporativo del Holding Itaú Unibanco, este modelo de gobernanza define la estructura de los distintos órganos que rigen nuestra actividad y orienta su funcionamiento, siempre tomando como guía los reglamentos internos y nuestro Código de Ética.

Las buenas prácticas de gobierno de Itaú se ajustan, además, a los lineamientos del Banco Central del Paraguay (BCP), establecidos en la Resolución N° 16, Acta 4, de fecha 20 de enero de 2022, denominada “Reglamento que establece los Estándares Mínimos para un buen Gobierno Corporativo”.

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 de este 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 un año, con posibilidad de ser reelectos. El desempeño del Directorio es evaluado anualmente a través de un proceso de evaluación. (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

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 2 directores independientes. (Contenido 2-9)

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 se cuenta con la participación presencial de 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.

Plana Ejecutiva: Está conformada por el Gerente General y directores ejecutivos de las distintas áreas del banco, quienes son responsables por la ejecución de las decisiones estratégicas definidas por el Directorio. 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 diverso e inclusivo, libre de discriminación y con oportunidades equitativas entre los colaboradores. (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 derivan 30 dependencias. 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
César Blaquier.

Directores Titulares
Carlos Eduardo de Castro,
Emerson Bortoloto,
Ignacio Arechavaleta,
Pedro Prates.

Síndico titular
Mario Durán.

Comités (GRI 102-22)

Nombre del colegiado	Funciones
Comité de Auditoría (Itaú Unibanco Holding)	-Supervisar procesos de control interno y de administración de riesgos. -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. -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.

Nombre del colegiado	Funciones
Comité de Prevención de Fraudes	<ul style="list-style-type: none"> Definir y tratar temas referentes a la prevención de fraudes internos y externos.
Comité de Seguridad de la Información	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar una clara orientación y apoyo a la gestión de seguridad de la información.
Comité de Continuidad del Negocio y Gestión de Crisis	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar una clara orientación y apoyo a la gestión de la seguridad patrimonial. Proponer, aprobar e implementar mejoras continuas.
Comité de Productos	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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.

Plana Ejecutiva (GRI 202-2) (GRI 405-1)



José Brítez
Gerente General



María Fernanda Carrón
Directora Ejecutiva de Riesgos y Créditos



Norma Prante
Directora Ejecutiva de Transformación y Personas



Patricia Torrents
Directora Ejecutiva de Tecnología, Operaciones y Datos



Bruno Geraci
 Director Ejecutivo
 de Administración
 y Finanzas



Antonio Vasconsellos
 Director Ejecutivo de
 Banca Personal



Federico Arana
 Director Ejecutivo de
 Banca de Empresas



Raúl Luraghi
 Director de Mercados



38%
 miembros mujeres



89%
 miembros locales



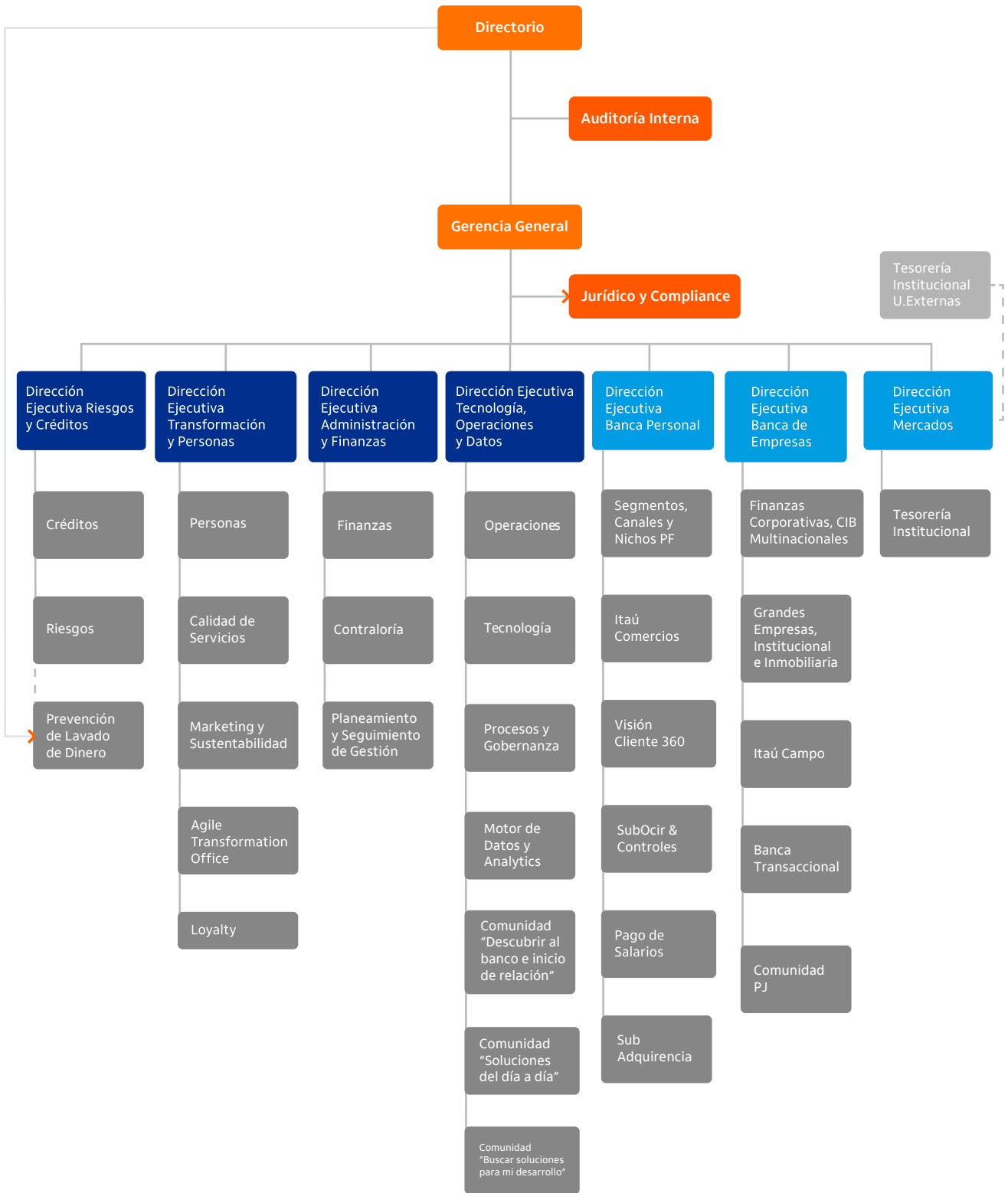
63%
 miembros entre 30
 y 50 años de edad

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 y Crédito; de Tecnología, Operaciones y Datos; de Transformación y Personas; de Administración y Finanzas; el área de Auditoría Interna y la de Compliance y Jurídico.

Organigrama



- Áreas de soporte
- Áreas de negocio

4. Sustentabilidad

4. Sustentabilidad


Estrategia y gobierno de sustentabilidad

Compromisos de Impacto Positivo

Nuestra estrategia de sustentabilidad se encuentra determinada por seis Compromisos de Impacto Positivo. El establecimiento de estos compromisos fue el resultado de un trabajo coordinado con nuestra casa matriz y con las áreas de negocio y de soporte, con la intención de conseguir una mayor integración de los negocios y de las operaciones de la empresa, con los asuntos que son prioritarios para la sostenibilidad del banco. Al ser Itaú Unibanco Holding S.A. signataria de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, la definición de estos compromisos contempla sus orientaciones. Asimismo, los Compromisos de Impacto Positivo están relacionados con los ODS.

A continuación, los enunciados y objetivos 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
<p>Ética en las relaciones y en los negocios</p> 	<p>Promover un sistema financiero íntegro y ético</p>	<ul style="list-style-type: none"> •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.
<p>Gestión inclusiva</p> 	<p>Mejorar la experiencia del empleado y promover un entorno diverso, inclusivo, saludable y con propósito</p>	<ul style="list-style-type: none"> •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.
<p>Gestión responsable</p> 	<p>Mejorar el desempeño ambiental de nuestras operaciones y promover prácticas sostenibles en nuestra cadena de proveedores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •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. •Formación de proveedores.
<p>Inclusión y orientación financiera</p> 	<p>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)</p>	<ul style="list-style-type: none"> •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".

Compromiso de Impacto Positivo	Objetivo general	Temas del reporte vinculados
<p>Financiación de sectores con impacto positivo</p> 	<p>Aumentar nuestras financiaciones y servicios para sectores de impacto positivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios. • 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.
<p>Transparencia en los informes y comunicación</p> 	<p>Fortalecer la disponibilidad de información y la comunicación con stakeholders sobre asuntos financieros y no financieros, alineados a las mejores prácticas del mercado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionamiento con grupos de interés. • Materialidad de los temas.

Definición de la nueva Estrategia de Sustentabilidad 2026-2030

A finales de 2025, la Plana Ejecutiva aprobó las definiciones de la nueva Estrategia de Sustentabilidad que guiará los esfuerzos del banco durante el periodo 2026-2030. Esta nueva estrategia identificó como prioritarios a los siguientes frentes:

- 1. Oportunidades climáticas:** referido a la gestión del riesgo climático en los negocios y operaciones del banco, y a la medición y monitoreo de emisiones financiadas y emisiones operacionales.
- 2. Financiación sostenible:** que impulsará el diseño y desarrollo de productos de financiación que conduzcan capitales, de manera más proactiva, a sectores que generan impactos socioambientales o climáticos positivos.
- 3. Desarrollo y finanzas inclusivas:** como prioridad para avanzar en materia de inclusión y orientación financieras, diversidad e inclusión desde la gestión del público interno y el relacionamiento con clientes, y en el desarrollo y fortalecimiento de la gestión de proveedores.

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.

Política de Sustentabilidad

La Política de Responsabilidad Social, Ambiental y Climática de Banco Itaú Paraguay presenta principios, estrategias y directrices de naturaleza social, ambiental y climática que deben ser observados en la conducción de los negocios, actividades y procesos de Banco Itaú Paraguay S.A, así como en su relación con diferentes públicos como clientes, colaboradores, proveedores, inversionistas y accionistas.

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 diez temas materiales contemplados en este reporte son el resultado de un proceso de revisión periódica de la relevancia de 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 de 2023. Para conocer el detalle del proceso, consultar las páginas 36-38 del Reporte de Sustentabilidad 2022 haciendo



(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
<p>1. Desempeño económico </p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño económico • Contenidos generales • Control accionario activo • Fiscalidad 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>2. Satisfacción de clientes </p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing y etiquetado • Salud y seguridad de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>3. Integridad y ética </p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contenidos generales • Formación y enseñanza • Anticorrupción • Privacidad del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 material Cobertura del tema material	Principales contenidos GRI relacionados	Informaciones relacionadas
<p>4. Educación financiera </p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidades locales • Sectorial financiero 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>5. Ciudadanía corporativa </p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidades locales • Desempeño económico • Impactos económicos indirectos 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>6. Gestión de riesgos </p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contenidos generales • Sectorial financiero 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>7. Experiencia iD del colaborador</p> <p>Dentro de la organización. La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es directa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formación y enseñanza • Contenidos generales • Empleo • Salud y seguridad en el trabajo • Diversidad e igualdad de oportunidades • No discriminación 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Iniciativas de salud y seguridad ocupacional. • 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).
<p>8. Gestión ambiental interna</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agua y efluentes • Energía • Emisiones • Residuos • Materiales 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de residuos generados en el banco. • Consumo de energía, agua, papeles y otros materiales. • Emisiones y compensación de gases de efecto invernadero. • Iniciativas para la reducción del consumo de energía, agua, papeles y otros materiales.
<p>9. Transformación digital</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contenidos generales • Sectorial financiero 	<ul style="list-style-type: none"> • Premisas de la Banca Digital. • Canales y funcionalidades digitales disponibles. • Digitalización de clientes. • Metodologías de trabajo. • Esfuerzos de disrupción de mercado.

Tema material Cobertura del tema material	Principales contenidos GRI relacionados	Informaciones relacionadas
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.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación ambiental de proveedores • Evaluación social de los proveedores • Trabajo infantil • Trabajo forzoso u obligatorio • Contenidos generales 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión ambiental interna • Gestión de proveedores 	   
Inclusión y orientación financiera	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Colaboradores</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Pulso. • Encuesta eNPS. • 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.
<p>Clientes</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de recomendación Banca Personal, Banca de Empresas y transaccionales. • Herramienta Itubers Escuchan. • 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/denuncias • Perfiles del banco en redes sociales. • Reporte de Sustentabilidad.

Grupo de interés	Canales de comunicación
<p>Proveedores</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 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/denuncias • Perfiles del banco en redes sociales. • Reporte de Sustentabilidad.
<p>Sociedad</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico sustentabilidad@itau.com.py • Área de Sustentabilidad. • Perfiles del banco en redes sociales. • Reporte de Sustentabilidad. • Sitio web: www.itau.com.py/denuncias
<p>Gobierno</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas de Sustentabilidad, Área de Personas, Dirección de Riesgos y Créditos, Dirección de Administración y Finanzas y, el área de Compliance y Jurídico • Reporte de Sustentabilidad. • Perfiles del banco en redes sociales. • Sitio web: www.itau.com.py/denuncias



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. 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.

Código de ética

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 de nuestra Casa Matriz, representa nuestro compromiso formal con el respeto por 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, 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 sostenible, 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 ésta, 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 hacen 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.itaú.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.itaú-unibanco.com.br

Comité de Auditoría

- Correo electrónico interno: casilla Comité Auditoría.
- Correo electrónico externo: comite.auditoria@itaú-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 2025 se han tratado cinco 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 denuncias, cuatro fueron por asedio moral y una por desvíos éticos, pero no fue procedente. (GRI 406-1)

También se recibió una denuncia de discriminación por parte de un cliente, la cual derivó en la cancelación del relacionamiento con ese cliente.

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 el área de 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 interés 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: nuestra Política de Integridad, Ética y Anticorrupción establece reglas para los casos de relaciones externas o prácticas comerciales que puedan considerarse intentos o formas de influir en las personas que toman 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, mantenemos nuestro compromiso con la prevención y el combate de actividades ilícitas, en línea con la legislación paraguaya vigente y con las mejores prácticas internacionales. Nuestra gestión busca asegurar que los productos, servicios y recursos operativos del banco no sean utilizados con fines de lavado de dinero (LD) o financiamiento del terrorismo (FT).

Este enfoque se encuentra estructurado en nuestra Política de Prevención y Combate a Actos Ilícitos, que establece los lineamientos para identificar, evaluar y mitigar riesgos, garantizando una actuación responsable y transparente en todas nuestras operaciones.

Nuestro Programa Corporativo de Prevención de Actos Ilícitos -en 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 que la capacitación de nuestros colaboradores constituye un componente esencial para fortalecer la cultura interna de prevención. En el periodo de este reporte, más de 1.550 participaron de entrenamientos, en modalidad híbrida, sobre prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, además de recibir entrenamientos específicos según sus funciones, nivel de riesgo y responsabilidades.

Se realizaron visitas y sesiones presenciales en sucursales, incluyendo aquellas de frontera (Ciudad del Este y Encarnación) para capacitaciones sobre la misma temática, de manera a permear constantemente nuestra cultura de prevención, reforzar la comprensión de los riesgos y promover buenas prácticas.

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. También se desarrollaron capacitaciones dirigidas a colaboradores enfocadas en temas relacionados con sanciones y embargos internacionales, con la participación de disertantes externos especializados en la materia, como parte de la mejora continua relacionada con el financiamiento del terrorismo. Asimismo, el área de Prevención de Lavado de Dinero (PLD) desarrolló espacios de formación ampliada para distintos sectores del banco, de modo a interiorizarlos sobre los cambios normativos y matriciales 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 de 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 2025 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". Se revisaron y optimizaron modelos de riesgo para mantener su alineación con los estándares regulatorios locales y regionales, reforzando la capacidad del banco para identificar comportamientos atípicos y realizar una gestión eficiente.

Adicionalmente, se consolidaron procesos vinculados a embargos y sanciones, siguiendo lineamientos del conglomerado y de referentes internacionales. También se automatizaron procesos y reportes clave, facilitando la disponibilidad ágil de información para equipos internos y contribuyendo a una respuesta más eficiente hacia clientes y autoridades.

Estas acciones reafirman el compromiso del banco con la mejora continua y con el cumplimiento de las regulaciones vigentes, fortaleciendo la seguridad y contribuyendo a la sostenibilidad del negocio y a la confianza de 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 demarcan 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, a los proveedores y al público en general.



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 2025, en el marco del programa de concientización anual realizado por el área, se ha desarrollado un entrenamiento en modalidad e-learning dirigido a todos los colaboradores del banco con el fin de reforzar conceptos sobre la importancia del manejo adecuado de la información.

Asimismo, se realizó una simulación de phishing para promover el fortalecimiento de la cultura de seguridad entre los colaboradores, evaluando su nivel de concienciación y reforzando las buenas prácticas frente a correos potencialmente maliciosos.



Consejos de seguridad en redes sociales

En 2025 continuamos con las campañas de concientización con consejos de seguridad para nuestros clientes, lanzando la campaña “Si algo te suena raro, no abras” con la publicación de materiales audiovisuales sobre casos de phishing reales en nuestros perfiles de redes sociales. Además, durante el año se compartieron orientaciones sobre temas diversos de seguridad, a través de videos realizados por influencers de alcance local.



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 un área especializada en ciberseguridad que se encarga de implementar planes de continuidad y contingencia, tanto a nivel operacional como del lugar de trabajo. Además, nos guiamos por procedimientos de disaster recovery acordes a nuestros procesos más críticos, que son probados de manera frecuente, permitiendo así corroborar que la institución mantenga sus actividades en un nivel aceptable.

Nuestro Modelo de Gestión en Ciberseguridad se enfoca en los siguientes aspectos:



Gestión de Incidentes:

Monitoreo y tratamiento de los tipos de ataques e incidentes de seguridad con el apoyo del equipo de respuestas a incidentes.



Seguridad de Sistemas:

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



Arquitectura de Referencia:

Aplicación de baselines de mejores prácticas de seguridad y fortalecimiento de equipos tecnológicos.



Gestión de Crisis y Continuidad del Negocio:

Establecimiento de directrices que aseguren acciones inmediatas frente a diversas crisis que pongan en peligro la continuidad de los procesos más críticos del negocio.



Protección de Datos:

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



Gestión de Vulnerabilidades:

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



Cumplimiento de Normativas:

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



Red Team:

Equipo especializado en realizar pruebas de intrusión con el fin de detectar vulnerabilidades de forma proactiva 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 a los productos préstamo y cuenta.
- 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 en plataformas de 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 los relacionadas con las nuevas tecnologías o con el mundo digital (ingeniería social o phishing).

En el año, más de 450 personas fueron capacitadas (incluyendo colaboradores y operadores de Servicio de Atención al Cliente) a través de distintas plataformas digitales. Así también, hemos brindado capacitaciones a empresas clientes contratantes del servicio de 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 2025 afianzamos esta cultura 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.

El acompañamiento incluyó 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. 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 una entidad con actividades 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.

Métricas incluidas en la gestión del Apetito de Riesgo en todas sus dimensiones:

Capitalización, Liquidez, Composición de resultados, Riesgo Operativo, Reputación.

Entender, identificar, medir, gestionar y mitigar riesgos son prácticas esenciales a nuestras actividades.



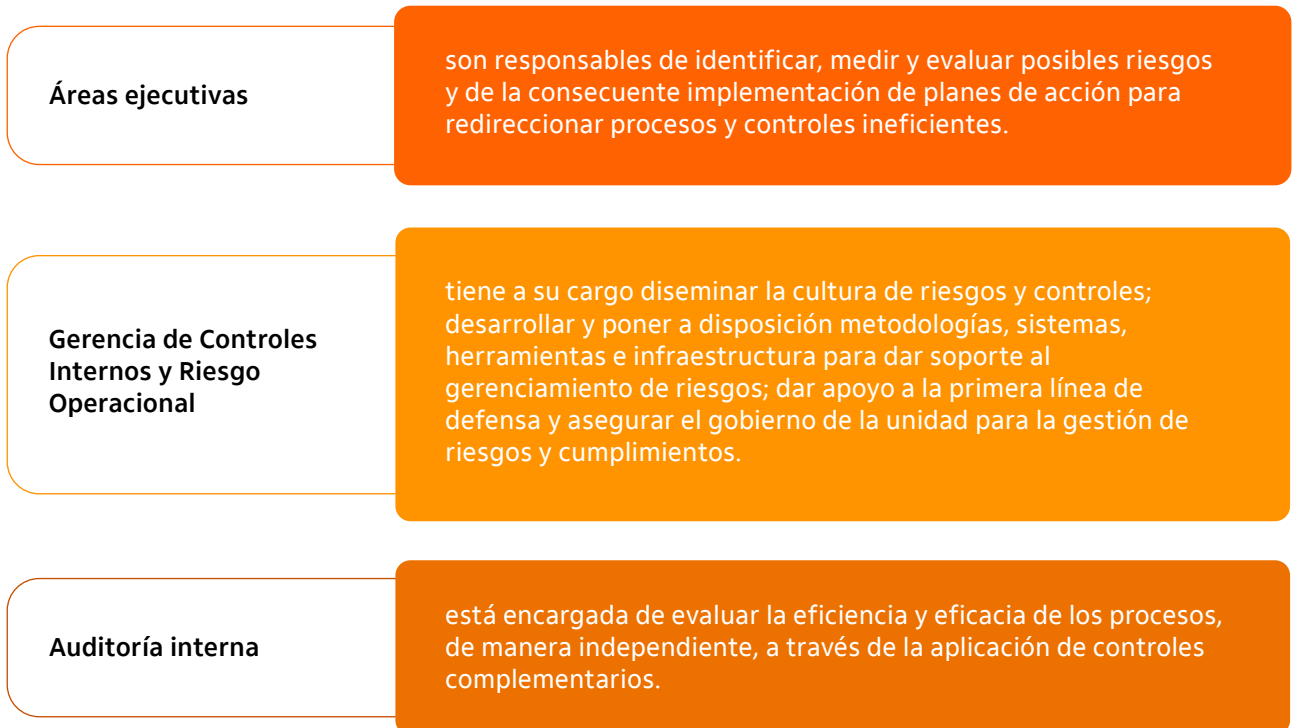
Estructuras de gestión de riesgos

La Dirección de Riesgos y Créditos 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 Riesgos de Unidades Internacionales de nuestra casa matriz⁷.

Para conducir la gestión de riesgos, la dirección está organizada en las siguientes gerencias: Créditos (Cobranzas y Recuperaciones, Corporativa, Consumo, Campo, Disciplinas y Motores de Créditos); Riesgos (Riesgo de Crédito, Monitoreo, Mercado, Liquidez, Socioambiental y Climático, Controles Internos y Riesgo Operacional, Prevención de Fraudes, Seguridad Patrimonial, Seguridad de la Información). Además, la gerencia de Prevención de Lavado de Dinero.

Son tres las líneas de defensa a través de las cuales se concibe el modelo de gestión de riesgos de Itaú:



⁷ El Chief Risk Officer (CRO) y el Chief Executive Officer (CEO) son la Directora de Riesgos y Créditos, 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 2025, 547 procesos y 1.585 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 2025, 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 se encuentran en línea a los estándares internacionales conforme a lo establecido en Basilea III.

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 más de diez límites y 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 50 límites máximos de pérdidas y alertas con seguimiento diario, definidos mediante modelos estadísticos en línea con el apetito de riesgo del holding.

El principal objetivo es mantener los descálces 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, 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 manera 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 realiza un acompañamiento a través de diferentes canales: desde nuestras sucursales; y también desde los Centros de Atención al Cliente (CAC), por parte de asesores especializados. Además, contamos con un simulador denominado “Reorganiza tus deudas” en nuestra app Itaú y homebanking para que nuestros clientes simulen sus refinanciaciones. Asimismo, contamos con un 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 de solución en caso de que se haya producido un desequilibrio 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.

Asimismo, contamos con diversas opciones de refinanciación y reestructuración como el producto Préstamo Ágil ofrecido a través de nuestros asesores especializados del call center de recuperaciones. Esta solución prevé un periodo de gracia de hasta 90 días para el pago de la primera cuota. Las refinanciaciones y reestructuraciones pueden ser aceptadas por nuestros clientes vía correo electrónico, sin necesidad de ir hasta una agencia. Todas estas opciones tienen por objetivo facilitar la reorganización financiera del cliente.

Con el objetivo de reinsertar a la oferta de créditos de Itaú a clientes que han pasado por alguna gestión de recuperación de créditos y han regularizado su situación financiera, en el año, desarrollamos una iniciativa para el otorgamiento de crédito en la forma de préstamos, tarjetas de crédito y líneas de sobregiro. De esta manera, hemos concedido más de G. 87 mil millones a más de 2.120 clientes, reinsertándolos al ciclo de créditos de Itaú

Durante el 2025, hemos podido beneficiar a más de 7.040 clientes personas físicas con operaciones de refinanciación de sus deudas.

Gestión de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos

En Itaú Paraguay, la gestión de riesgos sociales, ambientales y climáticos (RSAC) es un componente estratégico para mitigar los riesgos, pero al mismo tiempo crear valor. Integramos criterios sociales, ambientales y climáticos al ciclo de crédito y a la toma de decisiones, tanto en operaciones directas como en las actividades que financiamos. Nuestro objetivo es prevenir, mitigar y monitorear riesgos

que puedan afectar el flujo de caja de los clientes, las garantías y la reputación del banco, al tiempo que acompañamos el crecimiento productivo y sostenible de nuestros clientes. En los últimos años, evolucionamos desde una gestión primordialmente descriptiva hacia un enfoque más predictivo y basado en datos, incorporando monitoreo satelital y nuevas métricas climáticas para los sectores con mayor exposición. (G4 FS15) (ODS 8.4) (ODS 9.2) (ODS 10.5) (ODS 15.1) (ODS 13)

Gobernanza de Gestión de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos

La conducción de la gestión de riesgos socioambientales y climáticos dentro del banco está a cargo de la Coordinación de Riesgos Socioambientales y Climáticos, dependiente de la Gerencia de Riesgo que a su vez reporta a la Directora de Riesgos y Créditos. Toda la gestión es orientada a partir de los lineamientos previstos en la Política de Gestión de RSAC y las instancias de toma de decisión, según cada caso y situación, son; la Plana Ejecutiva para la aprobación de estrategias, el Comité de Créditos de Paraguay y el regional según amerite y el Comité de Riesgos Socioambientales y Climáticos de Itaú Paraguay. Adicionalmente, las áreas de riesgos de la casa matriz, establecen directrices y acompañan la gestión del banco en el tratamiento de este tipo de riesgos.

Política de Gestión de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos

La Política de Gestión de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos (GRSAC), junto con su Manual de Procedimientos y Anexos⁸, establece el marco que guía nuestra gestión: criterios, responsabilidades y alcance para identificar, evaluar, mitigar y monitorear riesgos en renovaciones, nuevas líneas y financiamientos a proyectos e inversiones. Aplicamos un tratamiento proporcional al riesgo y a la materialidad de cada operación, cumpliendo con la normativa local y con las directrices del holding. El marco incluye referencias a la legislación ambiental paraguaya (por ejemplo, Ley N.º 294/1993 de Evaluación de Impacto Ambiental y sus decretos reglamentarios), criterios de la Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS) del Paraguay, estándares de IFC, y lineamientos del Banco Central del Paraguay, entre otros.

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), de la International Finance Corporation (IFC), de las Resoluciones del Banco Central del Paraguay, N° 8/2018 "Guía para la gestión de riesgos ambientales y sociales" y N° 31/2025 "Guía para la gestión de riesgos financieros relacionados con el clima" y en lineamientos de nuestra casa matriz.

Proceso de análisis de riesgos sociales, ambientales y climáticos en operaciones de crédito

Verificación de actividades prohibidas o restringidas

Iniciamos cada análisis con la verificación de actividades prohibidas y restringidas. Entre las prohibidas se incluyen, por ejemplo, trabajo forzoso o en condiciones análogas a la esclavitud y explotación sexual infantil. Las actividades restringidas se aplican principalmente a sectores agrícola, ganadero y agroindustrial e involucran ubicaciones y condiciones específicas (por ejemplo, operaciones en áreas protegidas o Sitios Ramsar y la falta de licencia ambiental). Este filtro inicial protege a las comunidades, al ambiente y al banco, y orienta una asignación responsable del crédito.

Categorización y análisis RSAC

La profundidad del análisis RSAC se adecua al nivel asignado al cliente: N1 (Bajo), N2 (Medio) y N3 (Alto). El nivel se define combinando exposición crediticia y la categoría inherente a la actividad (sector, actividad y región). Adicionalmente, utilizamos métodos complementarios: revisión documental, verificaciones satelitales y visitas in situ, según corresponda. Cuando se identifican brechas, se acuerdan planes de acción con medidas y plazos; su cumplimiento es condición para la aprobación o renovación de líneas.

Al cierre del 2025, registramos un total de 1.895 clientes categorizados con líneas de crédito en el sistema web del área de RSAC. La distribución de niveles fue la siguiente: 1.417 clientes con Nivel RSAC 1 (75%), 176 clientes con Nivel RSAC 2 (9,3%) y 166 clientes con Nivel RSAC 3 (8,8%) (G4 FS10). En lo que respecta a la evaluación de clientes con Niveles RSAC 3, 2 y 1 de categoría "Alto", que se encuentran bajo gestión directa del área RSAC, en 2025 hemos completado reportes de análisis de 326 clientes cuyas líneas de crédito sumaron USD. 3.304.263.652.

Sectores sensibles

Priorizamos un análisis individual y más detallado para sectores con mayor exposición a riesgos sociales, ambientales y climáticos. Este enfoque se aplica a clientes para los que se necesita la aprobación a instancias de casa matriz, como productores rurales (agrícolas y ganaderos) o empresas de los sectores: defensivos (agroquímicos) y fertilizantes, frigoríficos, industria maderera, energía, inmobiliario, metalúrgica y siderúrgica, minería, oil & gas, química y petroquímica, o de la industria textil.

Proyectos de inversión y otras operaciones: aplicación de los Principios de Ecuador

Implementamos los Principios de Ecuador, a través de la aplicación de un flujo definido por el holding 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 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.

Durante el 2025, continuamos con el acompañamiento de un proyecto correspondiente al sector de minería y metalurgia.

Otros proyectos de inversión y operaciones estructuradas

Para los proyectos que no se ajusten a los Principios de Ecuador hemos establecido criterios específicos de revisión, con el fin de garantizar una debida diligencia y asegurar el acompañamiento adecuado en el desarrollo del proyecto, identificando tanto riesgos como oportunidades.

Gestión del riesgo climático

Hemos incorporado el componente climático dentro de nuestros manuales de gestión de riesgos socioambientales, en línea con los procedimientos de nuestra casa matriz y con los requerimientos de la Resolución N°31 del Banco Central del Paraguay.

A continuación, describimos las principales iniciativas en la gestión de este componente:

- **Regla de sensibilidad:** En el año continuamos con la implementación de los cálculos de sensibilidad climática, que permiten evaluar la vulnerabilidad de la cartera de crédito frente a las variaciones climáticas por sector y por cliente. Su adopción es progresiva y está previsto integrarla al marco de gestión de riesgos del banco, alineada a recomendaciones internacionales y a requerimientos regulatorios locales.
- **Ejercicio de prueba de estrés climático:** Desde el área de Riesgo de Mercado y Liquidez (RML), durante 2025 avanzamos en la incorporación de análisis que consideran escenarios de estrés vinculados a la dinámica del sector agrícola y ganadero, con el fin de fortalecer nuestra capacidad de anticipación y gestión integral del riesgo. Estos ejercicios están siendo ampliados progresivamente para evaluar el potencial impacto de variables climáticas sobre la liquidez del banco y su cartera total, en línea con prácticas emergentes.

Esta medición se integra al monitoreo diario realizado a través del marco de trabajo del área de RML, contribuyendo a una visión más oportuna para la toma de decisiones. El enfoque complementa los esfuerzos transversales del banco en materia climática y refuerza nuestra capacidad para gestionar riesgos de forma prudente, sin afectar la dinámica de nuestros clientes ni de los sectores productivos que acompañamos.

- **Net Zero:** Alineados con los compromisos climáticos del holding y las directrices estratégicas de nuestra casa matriz, fortalecimos los procesos de recolección de la información necesaria para la medición y el monitoreo de emisiones financiadas en sectores prioritarios incluyendo acero, cemento, aluminio, oil & gas, inmobiliario, transporte y agro. Los cálculos y análisis son realizados por la casa matriz en Brasil, que a su vez publica en su reporte de sustentabilidad las métricas consolidadas y las curvas de descarbonización del holding, considerando también a sus unidades internacionales.

Rating RSAC

Al concluir los análisis, implementamos un procedimiento que determina la categoría de riesgo final de los clientes, basándose en diversas variables que reflejan la gestión SAC de los proyectos evaluados por cliente. Entre estas variables se incluyen: la actividad desarrollada, la sensibilidad climática calculada, el análisis de sectores sensibles, el cumplimiento de los permisos legales aplicables, el riesgo reputacional y las buenas prácticas adoptadas.

Guías Sectoriales de la Mesa de Finanzas Sostenibles del Paraguay

Las Guías Sectoriales de la Mesa de Finanzas Sostenibles del Paraguay (MFS) del Paraguay constituyen un marco de referencia que tomamos en cuenta dentro de nuestros procesos de evaluación RSAC para actividades agrícolas, ganaderas y agroindustriales, principalmente en los segmentos Itaú Campo e IBBA. En el caso de las actividades agrícolas y ganaderas, consideramos —entre otros— los siguientes aspectos de cumplimiento ambiental y social:

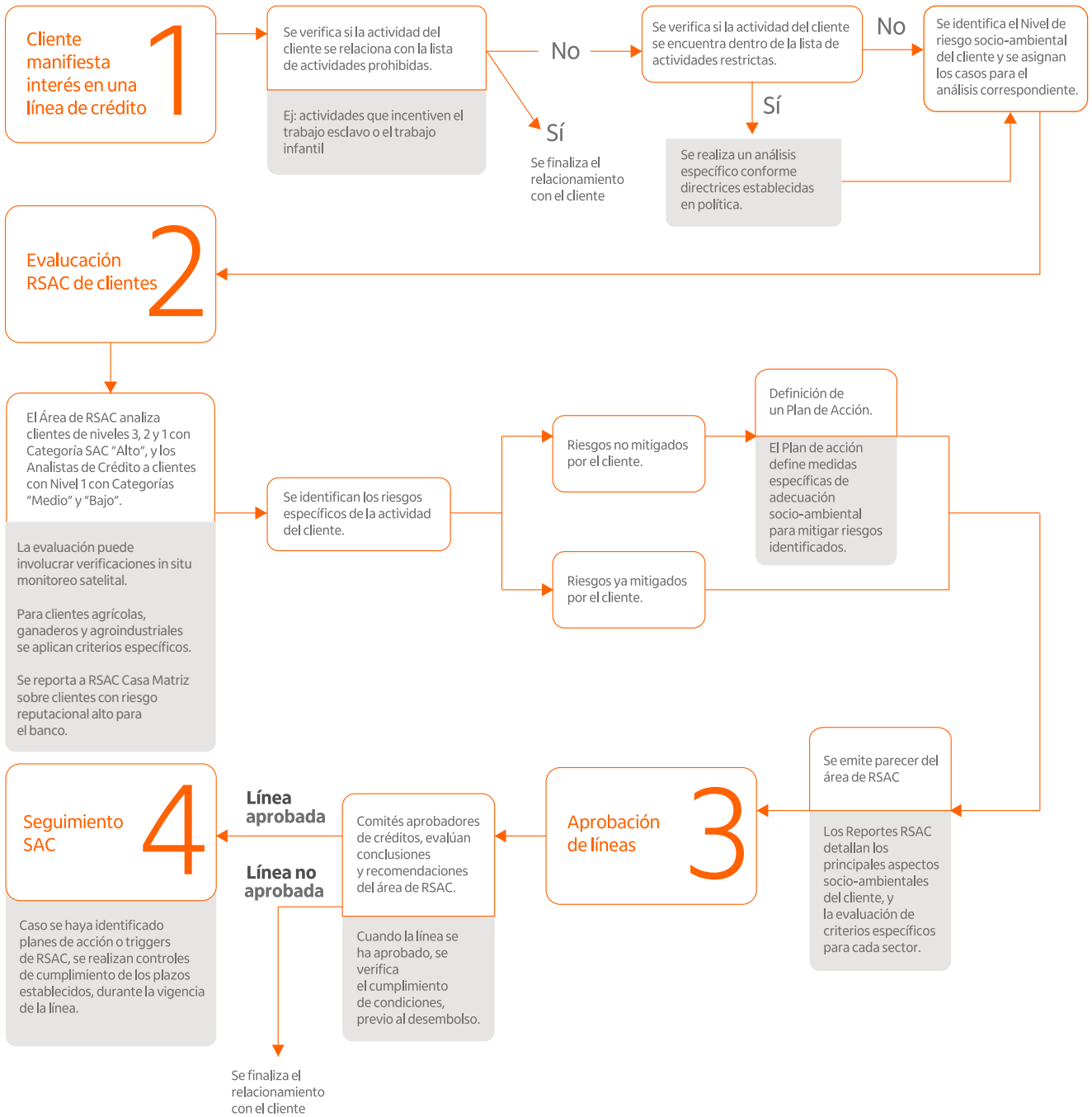
- Conservación de remanentes forestales posteriores al año 2005 en la Región Oriental (alineado con la Ley de Deforestación Cero).
- Protección de bosques ribereños y zonas de amortiguamiento de cursos hídricos.
- Conservación de la cobertura boscosa legal mínima equivalente al 25% del bosque nativo existente en 1986.
- Mantenimiento de barreras rompevientos en la Región Occidental.
- Uso de defensivos agrícolas permitidos por la normativa vigente y gestión responsable de residuos asociados.
- Condiciones laborales dignas y respeto a los Derechos Humanos.

- Gestión sostenible y eficiente de recursos hídricos.

Para las actividades agroindustriales, integramos criterios como:

- Capacidad de gestión de emergencias (incendios, explosiones, derrames y fugas).
- Tratamiento adecuado de efluentes y residuos peligrosos.
- Prevención de impactos significativos sobre comunidades cercanas.
- Gestión de seguridad y salud ocupacional.
- Seguridad alimentaria y sanidad animal.
- Cumplimiento de estándares laborales aplicables.

Proceso de análisis de riesgo socioambiental en operaciones de crédito



Tecnología e innovación

Herramienta I- SAC: Inteligencia Social, Ambiental y Climática

Nuestro sistema de riesgos RSAC permite garantizar la calidad de la gestión y la correcta toma de decisiones de forma práctica y automatizada. El sistema RSAC es utilizado por nuestros oficiales de cuenta al inicio del relacionamiento con el cliente, así como también por los analistas de las áreas de RSAC y Créditos para poder consultar informaciones como el detalle de inmuebles de los clientes, las documentaciones legales disponibles y sus vencimientos respectivos, los planes de acción propuestos, avances y seguimiento de las medidas, entre otras funciones que hacen parte del análisis RSAC, permitiendo gestionar todos estos aspectos en un mismo sitio.

Durante 2025 continuamos robusteciendo nuestras capacidades analíticas mediante la incorporación de nuevas funcionalidades al visor de mapas integrado a I SAC. Esta herramienta consolida información de cartera con datos satelitales, ambientales, productivos y climáticos, permitiendo una visualización más precisa del entorno territorial de nuestros clientes y apoyando una toma de decisiones más informada. Como parte de esta evolución, incorporamos también capas de información sobre condiciones de pasturas y pastizales a nivel nacional. Esta nueva funcionalidad nos permitirá identificar oportunidades para acompañar a clientes productores en la gestión sostenible de sus actividades, promoviendo prácticas que contribuyan a una mayor productividad y resiliencia.

Herramientas de monitoreo satelital

Dado el rol fundamental de los agronegocios en la economía del país, sostenemos un enfoque riguroso para asegurar la calidad de la evaluación de riesgos sociales, ambientales y climáticos en actividades agrícolas, ganaderas y agroindustriales. Para ello, integramos análisis territoriales basados en monitoreo satelital, que complementan la información del cliente con una visión actualizada y objetiva del entorno.

El área de Riesgos SAC utiliza QGIS como plataforma central de geoprocésamiento, con soporte de Google Earth Engine y Google Earth para agilizar las verificaciones. Las imágenes provienen principalmente de Landsat 8 OLI/TIRS, Landsat 5 TM y Sentinel 2, fuentes públicas ampliamente reconocidas por su confiabilidad.

A través de estos sistemas de información geográfica, monitoreamos aspectos relevantes para la gestión responsable, como la conservación de reservas forestales legales, la presencia de remanentes posteriores a 2005 en la Región Oriental, la existencia de bosques protectores de cursos hídricos y las barreras rompevientos en la Región Occidental. Asimismo, incorporamos el contexto territorial de cada propiedad, incluida su proximidad a Sitios Ramsar, Áreas Silvestres Protegidas (ASP) y comunidades indígenas.

Durante 2025, avanzamos en la automatización del monitoreo satelital de la cartera mediante nuevos desarrollos que estandarizan y escalan el procesamiento de datos. Estas mejoras permiten calcular de forma ágil y consistente superficies de cobertura boscosa y ejecutar verificaciones masivas a nivel inmueble por cliente, incluyendo revisiones sobre criterios normativos forestales y análisis de proximidades territoriales descriptos anteriormente. Este fortalecimiento operativo incrementa la eficiencia y la calidad de los análisis, y respalda un acompañamiento técnico y responsable a los sectores productivos.

Formación sobre riesgos SAC para colaboradores

En línea con nuestro compromiso de mejora continua y de acompañamiento cercano a las áreas involucradas en la gestión de riesgos sociales, ambientales y climáticos, durante 2025 realizamos diversas actividades de socialización y capacitación orientadas a fortalecer la aplicación de nuestros procedimientos internos y a presentar nuevas funcionalidades del sistema I SAC. Estas instancias estuvieron dirigidas principalmente a los equipos de Comercial, de Créditos y de Recaudos - unidad responsable de la administración documental frente a clientes - con el fin de asegurar una implementación consistente y eficiente del marco de gestión de RSAC.

Adicionalmente, desarrollamos capacitaciones específicas para los equipos comerciales de Itaú Campo, en el marco del plan de trabajo relacionado con los nuevos lineamientos y la hoja de ruta estratégica en materia de RSAC y de Sustentabilidad. Durante estas sesiones se abordaron también los principales aspectos de la Resolución del BCP N.º 31/2025, que establece orientaciones para la gestión de riesgos financieros asociados al clima.

En paralelo, participamos en instancias de formación externa junto con instituciones públicas y privadas, entre ellas el Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADES), el Banco Central del Paraguay (BCP) y la Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS) del Paraguay, además de consultoras y organizaciones internacionales. Estos espacios de intercambio continúan aportando perspectivas relevantes y buenas prácticas que fortalecen nuestra contribución a la agenda de sostenibilidad del sistema financiero.

Asimismo, los equipos de RSAC, Sustentabilidad y Comercial participaron en jornadas de inmersión organizadas por la casa matriz, enfocadas en temáticas socioambientales y de gobernanza. Estas actividades permitieron profundizar conocimientos técnicos y conocer iniciativas que se integrarán de forma progresiva a la gestión sostenible del banco, reforzando el alineamiento institucional y la evolución continua de nuestras capacidades.

Otras iniciativas

Programa Reverte

Durante el 2025, el banco avanzó en el fortalecimiento de su agenda de sostenibilidad mediante iniciativas orientadas a la promoción de prácticas responsables y al desarrollo de capacidades internas. El mismo está dirigido a productores agrícolas y ganaderos, con el objetivo de promover la adopción de prácticas de agricultura regenerativa orientadas a la recuperación de suelos degradados. La iniciativa integra, por un lado, asesoramiento técnico especializado, organización y provisión de insumos por parte de Syngenta y, por otro, el acceso a soluciones financieras ofrecidas por Banco Itaú. De esta manera, el programa busca facilitar la implementación de prácticas que contribuyan a mejorar la productividad, fortalecer la resiliencia de los sistemas productivos y promover una gestión más sostenible de los recursos naturales.



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, que se sostenga en el tiempo. Con esta premisa, nos enfocamos en la generación y distribución eficiente de nuestros ingresos y obligaciones, 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 del 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 con 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 2025 las operaciones de Banco Itaú Paraguay generaron un valor económico de G. 2.838.304 millones, lo que representó un aumento del 4,6% en comparación con el año anterior, explicado principalmente por el margen financiero y otros ingresos, que tuvieron un aumento del 5,1% y del 28,4%, respectivamente.

Por otra parte, el valor económico distribuido fue de G. 1.671.114 millones. Las partidas que registraron mayor incremento en comparación con 2024 fueron las de proveedores y gastos administrativos, que tuvo un aumento del 6,8%, y remuneraciones, que tuvo un incremento del 4,7%. En el año 2025 se distribuyeron dividendos a los accionistas por valor de G. 400.000 millones.

En 2025, la inversión realizada por el banco y la Fundación Itaú en más de 110 iniciativas socioambientales ascendió a G. 14.008 millones, lo que representó un aumento de 17,6% en comparación al periodo anterior.

	2025	2024
Valor económico generado (VEG)	2.838.304.146	2.712.608.196
Margen financiero	2.012.363.733	1.914.899.700
Ganancias por servicios	578.488.185	585.117.529
Comisiones por seguros	18.969.689	16.944.199
Ingresos extraordinarios	8.767.528	24.555.597
Otros ingresos	219.715.012	171.091.172
Valor económico distribuido (VED)	1.671.113.852	2.353.895.471
Dividendos	400.000.000	1.124.550.000
Proveedores y gastos administrativos (sin remuneraciones)	628.808.379	588.963.794
Pago de impuestos	176.560.328	196.902.548
Remuneraciones para colaboradores	451.736.769	431.568.813
Iniciativas sociales	14.008.375	11.910.316
Valor económico retenido (VEG- VED)	1.167.190.294	358.712.725
Previsiones sobre operaciones de crédito	307.500.817	207.857.456
Reservas	859.689.477	150.855.269

En miles de guaraníes.

Nuestras operaciones

(GRI 102-7)

El estado de resultados del banco mostró en 2025 una utilidad neta de G. 1.259.689 millones, producto de una utilidad -antes del impuesto a la renta- de G. 1.389.495 millones, sobre la cual se abonó un Impuesto a la Renta de G. 129.806 millones, con una alícuota efectiva de 9,3%.

Los activos de la entidad sumaron G. 39.799.586 millones, que comparados con los G. 35.808.055 millones de 2024, representaron un incremento del 11,1%, lo que nos ha permitido ocupar el tercer lugar en el sistema financiero local, con respecto a esta partida.

Por otra parte, la cartera de depósitos fue de G. 25.784.895 millones, un 3,7% más que los G. 24.855.145 millones registrados en 2024. Este resultado se debió principalmente al incremento en depósitos a plazo, con lo cual hemos logrado ocupar el segundo lugar dentro del sistema financiero local.

En tanto que la cartera de créditos cerró en G. 27.129.652 millones, un 16,9% más que en 2024, cuando el monto fue de G. 23.199.082 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.

2023	27,96%
2024	30,68%
2025	25,58%

El índice disminuyó 5,1 puntos porcentuales en comparación con 2024, explicado principalmente por capitalización de utilidades por G. 867.000 millones y un incremento de reservas por G. 255.081 millones, lo que derivó en un mayor nivel de patrimonio.

• 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.

2023	23,90%
2024	19,19%
2025	19,22%

El Índice de Basilea se mantuvo estable y en niveles elevados, reflejando una sólida posición de capital y adecuado cumplimiento de los requerimientos regulatorios.

• 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.

2023	39,35%
2024	38,89%
2025	35,70%

En 2025, se observa una disminución en el índice de eficiencia de 4,19 puntos porcentuales.

Principales cifras

Principales cifras	2025			2024		
	Sistema	Itaú Paraguay	% Mercado	Sistema	Itaú Paraguay	% Mercado
Activos totales	263.396.757	39.799.586	15,11%	242.761.093	35.808.055	14,75%
Préstamos totales	187.762.603	27.129.652	14,45%	171.336.906	23.199.082	13,54%
Tarjetas de crédito - Importe	5.914.171	2.107.277	35,63%	4.506.967	1.714.735	38,05%
Depósitos totales	178.043.962	25.784.895	14,48%	165.557.080	24.855.145	15,01%
Utilidades	5.676.281	1.258.585	22,17%	5.259.686	1.275.405	24,25%
Patrimonio neto	33.451.310	6.685.968	19,99%	29.786.216	5.827.383	19,56%

En millones de Guaraníes.

Posicionamiento de Itaú en el mercado

2025	Activos	Préstamos	Depósitos	Utilidades	Eficiencia
Ubicación en el Ranking sistema	3° lugar	3° lugar	2° lugar	2° lugar	3° lugar
Participación de mercado	15,11%	14,45%	14,48%	22,17%	-

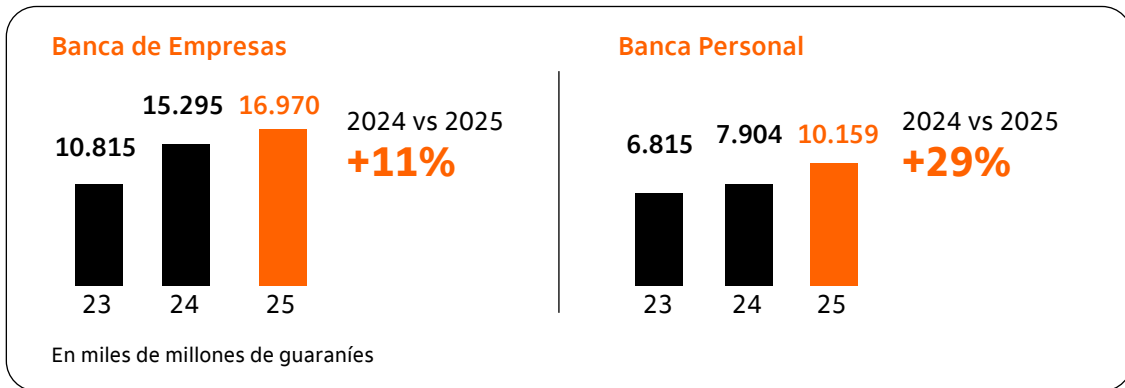
Desempeño de la cartera de crédito

Buscamos lograr un comportamiento financiero sostenible, en parte, a través de la gestión oportuna de nuestra cartera de crédito. Esto, enfocándonos en la calidad de los procesos, políticas y herramientas de créditos. Al mismo tiempo, intensificamos nuestros esfuerzos en la gestión de 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.

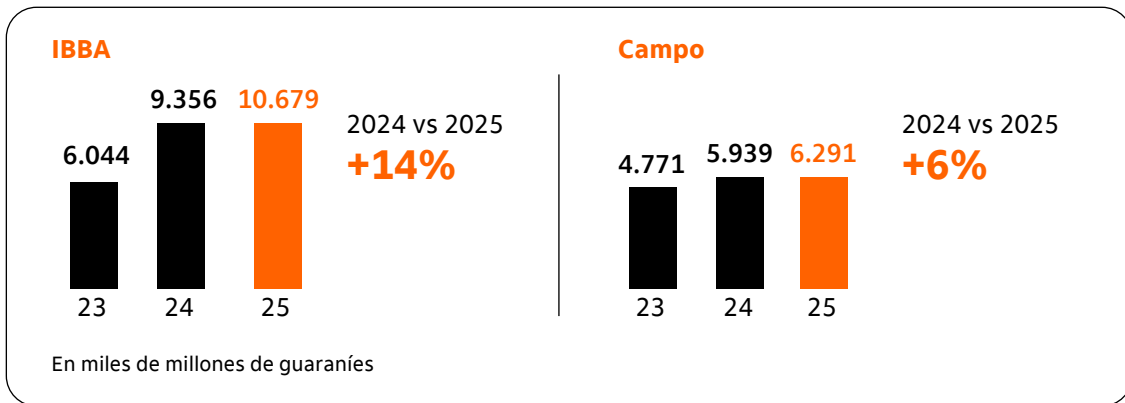
En cuanto a la cartera de la Banca de Empresas, los préstamos están dirigidos a apoyar y financiar a grandes empresas vinculadas al sector productivo, comercial, industrial o de servicios, financiando capital operativo e inversiones de nuestros clientes. Además de las exigencias internas, se solicita 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

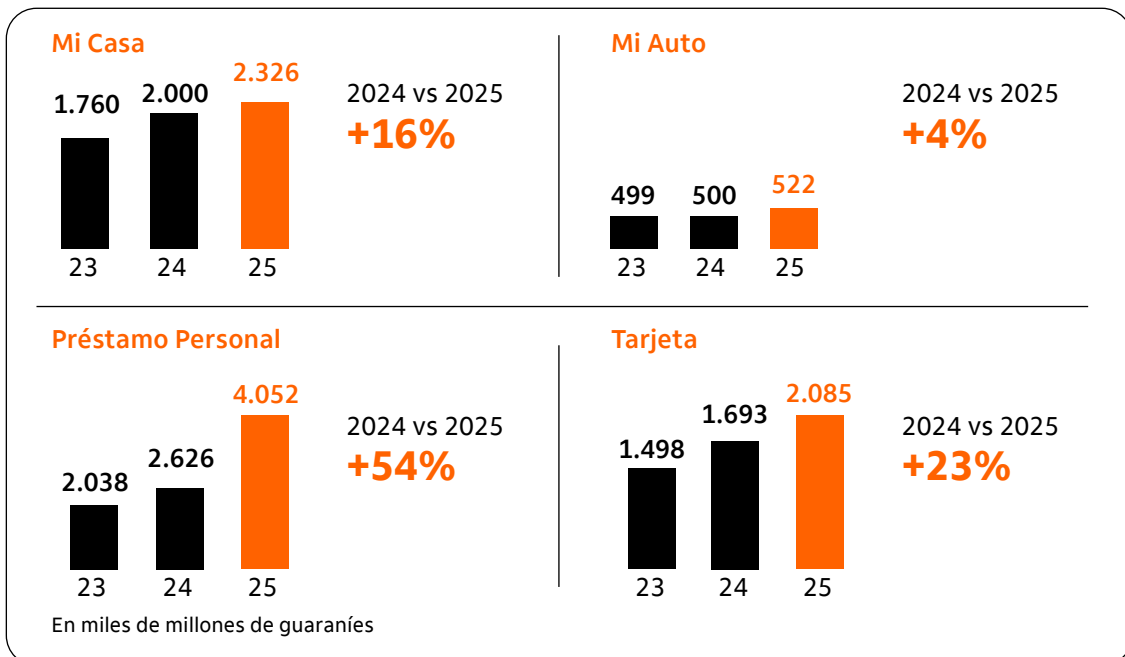


Evolución de la cartera de crédito por segmentos y tipo de producto

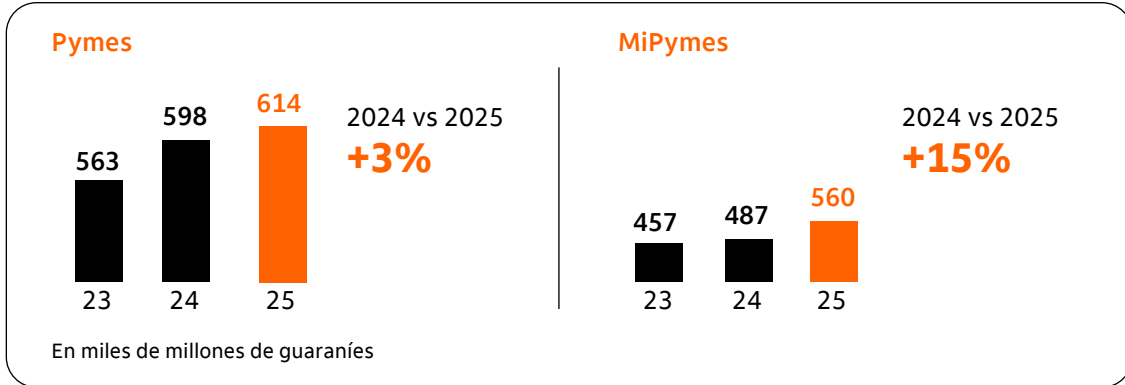
Banca empresas



Banca Personal Consumo Personas físicas



Consumo Personas jurídicas



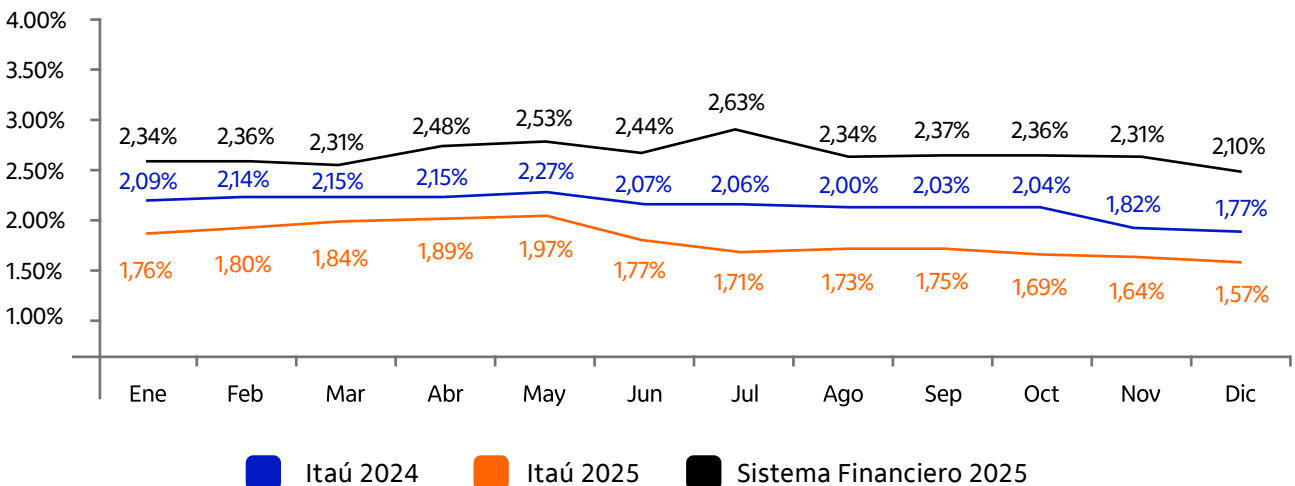
Resultados de la gestión del riesgo de crédito

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 2025, 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 2025 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 G. 158.236.519.891 (G. 149.913.339.832 al 31 de diciembre de 2024). En cuanto a la morosidad, al 31 de diciembre de 2025, la cartera vencida del banco representaba el 1,57% de sus colocaciones, inferior al 2,10% registrado en el sistema financiero.

Morosidad en 2025



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
Comercio al por mayor	3.871.585	14,27%
Agricultura	2.731.722	10,07%
Vivienda	2.566.339	9,46%
Servicios	2.509.380	9,25%
Ganadería	1.881.498	6,94%
Comercio al por menor	1.846.481	6,81%
Industria	1.574.137	5,80%
Administración pública	833.434	3,07%
Construcción	815.599	3,01%
Actividades inmobiliarias	798.944	2,94%
Sector financiero	704.413	2,60%
Consumo	6.940.941	25,58%
Otros	55.179	0,20%

Fuente: Boletín de Bancos del BCP

Por dimensión de empresas	Valor de la cartera (Gs.millones)	% Representa del total de la cartera
Microempresas (0-2,40 millones)	2.927	0,01%
Pequeñas empresas (2,40 millones-16,00 millones)	37.255	0,14%
Medianas empresas (16,00-90,00 millones)	173.744	0,64%
Medianas/grandes empresas (90,00-300,00 millones)	378.237	1,39%
Grandes empresas (más de 300,00 millones)	17.541.619	64,66%
Personas Físicas	8.995.871	33,16%

Fuente: Área de Riesgos de Itaú Paraguay

Estado de situación patrimonial¹⁰

(Contenido 2-6)

Activo	31 de diciembre de:	
	2025	2024
	Guaraníes	Guaraníes
Disponible	6.356.795.074.227	7.302.678.409.018
Valores públicos y privados	3.639.561.867.846	3.336.795.977.220
Créditos vigentes por intermediación financiera-sector financiero	2.828.919.900.840	2.222.856.085.897
Créditos vigentes por intermediación financiera-sector no financiero	25.884.112.097.336	21.928.599.483.437
Créditos diversos	582.380.762.497	506.278.757.317
Créditos vencidos por intermediación financiera	143.652.002.491	138.008.485.030
Inversiones	213.024.834.582	207.225.925.560
Bienes de uso	69.544.246.498	78.643.805.889
Cargos diferidos e Intangibles	81.594.964.533	86.967.874.998
Total Activo	39.799.585.750.850	35.808.054.804.366

Pasivo	31 de diciembre de:	
	2025	2024
	Guaraníes	Guaraníes
Obligaciones por intermediación financiera-sector financiero	5.003.784.705.779	3.166.951.211.174
Obligaciones por intermediación financiera-sector no financiero	27.492.788.609.501	26.068.530.564.311
Obligaciones diversas	258.466.606.320	406.805.284.909
Provisiones y provisiones	358.577.820.889	338.384.678.236
Total Pasivo	33.113.617.742.489	29.980.671.738.630
Patrimonio Neto		
Capital social	2.000.000.000.000	1.133.000.000.000
Reserva de revalúo	48.387.770.729	48.387.770.729
Reservas	3.378.995.295.007	3.370.590.026.080
Utilidad del ejercicio	1.258.584.942.625	1.275.405.268.927
Total Patrimonio Neto	6.685.968.008.361	5.827.383.065.736
Total Pasivo y Patrimonio Neto	39.799.585.750.850	35.808.054.804.366

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

Estado de resultados

Pérdidas	31 de diciembre de:	
	2025 Guaraníes	2024 Guaraníes
Pérdidas por obligaciones por intermediación financiera-sector financiero	170.834.628.607	110.778.464.088
Pérdidas por obligaciones por intermediación financiera-sector no financiero	507.434.915.917	314.449.328.209
Pérdidas por valuación	52.057.507.193.415	18.869.599.543.623
Pérdidas por incobrabilidad	958.603.886.001	1.061.916.328.845
Pérdidas por servicios	501.958.927.526	361.509.630.522
Diferencia de cotización de valores públicos y privados	16.193.274.122	8.333.300.824
Otras pérdidas operativas	2.161.245.279.974	2.091.758.880.232
Pérdidas extraordinarias	20.606.690.002	26.456.181.229
Ajustes de resultados de ejercicios anteriores	-	27.565.490.998
Total Pérdidas	56.394.384.795.564	22.872.367.148.570

Ganancias	31 de diciembre de:	
	2025 Guaraníes	2024 Guaraníes
Ganancias por créditos vigentes por intermediación financiera - sector financiero	304.277.678.149	318.356.634.856
Ganancias por créditos vigentes por intermediación financiera - sector no financiero	2.218.126.351.755	1.754.307.660.958
Ganancias por créditos vencidos por intermediación financiera	4.851.807.073	4.804.956.777
Desafectación de provisiones	599.506.799.305	812.616.264.992
Ganancias por valuación	51.724.504.987.783	18.946.125.316.879
Rentas y diferencia de cotización valores públicos	283.738.580.639	378.052.289.005
Ganancias por servicios	839.093.371.693	725.854.391.651
Otras ganancias operativas	1.676.006.556.370	1.198.029.914.459
Ganancias extraordinarias	2.863.605.422	9.588.624.284
Ajustes de resultados de ejercicios anteriores - Ganancias	0	36.363.636
Total Ganancias	57.652.969.738.189	24.147.772.417.497

Dictamen de auditores externos



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

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

Shape the future
with confidence

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 ITAÚ PARAGUAY S.A.** ("la Entidad") que comprenden el estado de situación patrimonial al 31 de diciembre de 2025 y 2024, y los correspondientes estados de resultados, de evolución del patrimonio neto y de flujos de efectivo por los ejercicios terminados en esas fechas, así como un resumen de políticas contables importantes y otras notas aclaratorias adjuntas.

Responsabilidad de la Administración en relación con los Estados Financieros

2. La Administración 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 del Banco Central de la República del Paraguay (ver **Nota B.b.2.**). Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros, a fin de que estos estén libres de representación errónea de importancia relativa, ya sea debido a fraude o error; seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y haciendo estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

3. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre los estados financieros con base en nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con los estándares establecidos en el "Manual de Normas y Reglamentos de Auditoría Independiente para las Entidades Financieras" aprobado por la Superintendencia de Bancos según Resolución SB.SG. Nº 313/01 del 30.11.2001 y las 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 representación errónea de importancia relativa.

Una auditoría consiste en aplicar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones que figuran en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa en 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 para la preparación y presentación razonable de los estados financieros por parte de la Entidad, a efectos de 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.



Shape the future
with confidence

Creemos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

4. En nuestra opinión, los estados financieros mencionados en el primer párrafo presentan razonablemente, respecto de todo lo importante, la situación patrimonial y financiera de la Entidad al 31 de diciembre de 2025 y 2024, y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los ejercicios terminados en esas fechas, de acuerdo con las normas, reglamentaciones 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 las Normas NIIF de Contabilidad emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). Esta cuestión no modifica la opinión expresada en el párrafo 4, pero dejamos 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.

Asunción, Paraguay

 Digitally signed by LUIS ALBERTO AYALA ALBERTINI ACOSTA
 Date: 2026.02.25 17:11:57 -03'00'

Luis Alberto Ayala Albertini Acosta
 Socio

Ernst & Young Paraguay - Auditores y Asesores de Negocios S.R.L.
 Avda. Mariscal López 3794 esq. Cruz del Chaco - Asunción, Paraguay.
 Res SB.SG. Nº 00083/2022
 Registro de la Firma Nº F-21. - Res. Nº 056/03
 Registro Profesional Nº C- 920 (CCP)
 Matrícula de Contador Público - Categoría "A" - Nº 855 (CCPP)
 Registro SIV AE Nº 028
 Registro DNIT 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 2025 hemos pagado más de G. 355 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/responsable solidario, transfiriendo al fisco en este concepto más de G. 114 mil millones. Esta suma incluye el Impuesto a los Dividendos y Utilidades, las retenciones de IVA a proveedores locales y del exterior, el Impuesto a la Renta a los No Residentes e IVA por Servicios Digitales contratados por clientes.

Dichos importes comprenden, por un lado, retenciones practicadas a proveedores en operaciones donde el banco actúa como intermediario en la recaudación, y, por otro lado, tributos asumidos y abonados por el banco en carácter de absorción, principalmente en pagos a proveedores del exterior por el importe íntegro. En estos casos, el banco asume el ingreso al Fisco de las retenciones de IVA e INR que se desprenden de tales operaciones.

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 2025, no hubo contiendas fiscales.

Nuestra organización ha interactuado a lo largo de este año con la Dirección Nacional de Ingresos Tributarios (DNIT), 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 DNIT.

La información financiera auditada más reciente es la que se refiere a los estados financieros auditados al 31 de diciembre del 2025, cuya presentación será realizada ante la Dirección Nacional de Ingresos Tributarios en el mes de agosto de 2026.

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, vigente desde 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.

Composición del capital y características de las acciones (Contenido 2-1)

El Capital Integrado estaba compuesto por 2.000.000.000 acciones ordinarias de G. 1.000 cada una al 31 de diciembre de 2025 y por 1.133.000.000 acciones ordinarias nominativas de G. 1.000 cada una al 31 de diciembre de 2024.

31 de diciembre de:

	2025 Guaraníes	2024 Guaraníes
Capital autorizado	2.000.000.000.000	2.000.000.000.000
Capital suscrito pendiente de integración	-	(867.000.000.000)
Capital integrado	2.000.000.000.000	1.133.000.000.000

A diciembre de 2025, 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	26,35	Brasil
2. ITAÚSA	19,98	Brasil
3. Otros	53,68	Brasil

Participación en otras sociedades

La participación en el capital de otras sociedades al 31 de diciembre de 2025 y de 2024 era la siguiente:

Año 2025	Participación accionaria en Gs.
Bancard S.A. - Paraguay	13.821.328.289
Visa Internacional – Estados Unidos	42.219.543.326
Caja de Valores del Paraguay S.A.	5.590.800.000
Total	61.631.671.615

Año 2024	Participación accionaria en Gs.
Bancard S.A. - Paraguay	9.816.328.289
Visa Internacional – Estados Unidos	44.659.300.246
Total	54.475.628.535

Estructura de fondeo

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

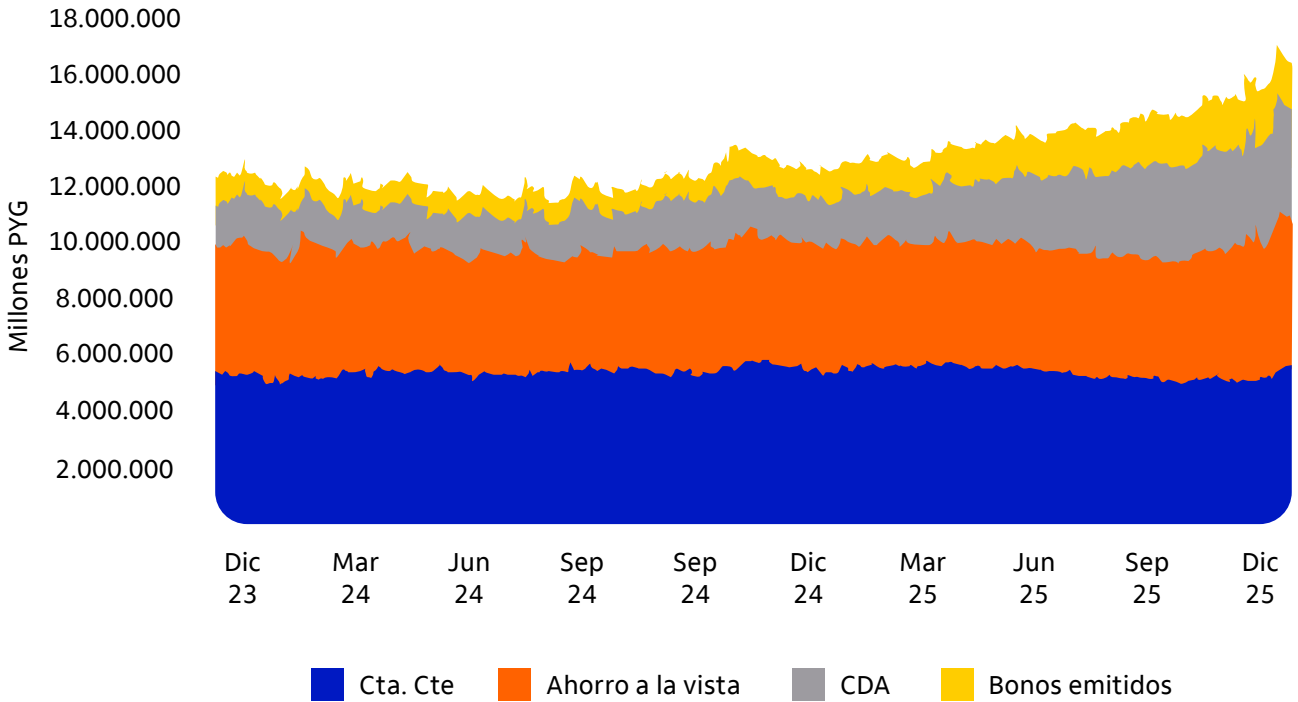
- Al cierre de diciembre 2025 presentaba la siguiente composición: 56% del total de los depósitos de los bancos corresponde a moneda local, y 44% a moneda extranjera.
- Al cierre de diciembre 2025, los depósitos a la vista representaban un 54% del total de los depósitos de los bancos, y los depósitos a plazo un 46%.

Itaú Paraguay tiene un 58% de su fondeo en

moneda local. De este total, un 74% es a la vista y un 26% a plazo. Similar situación se da en lo que se refiere a moneda extranjera, ya que estos fondos representan el 42% de los depósitos totales, de los cuales el 76% son a la vista y un 24% a plazo.

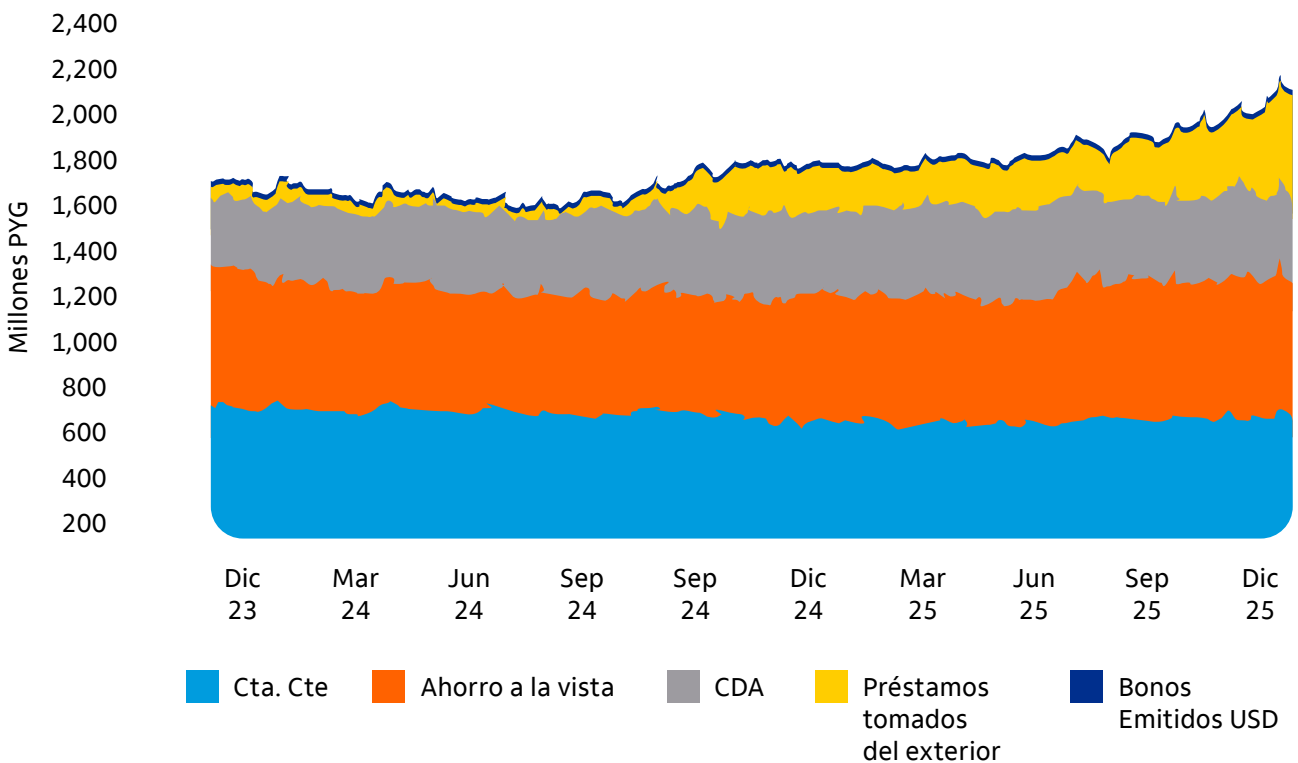
Para la gestión de liquidez en moneda nacional, Itaú emite certificados de depósitos de ahorro (CDA) y bonos financieros en el mercado bursátil local, con el propósito de brindar una base sostenible a los depósitos, así como para dar correcto cumplimiento a las métricas de exigencias de liquidez (Liquidity 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 600 millones, y éstas se suman a las otorgadas por los bancos locales, por valor de G. 787 mil millones o su equivalente en USD 100 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 4,6 mil millones al cierre de diciembre 2025, con un incremento de USD 1.137 millones (33%) comparado con diciembre de 2024.

Con respecto al fondeo mediante Bonos Financieros, durante el año 2025, Itaú contó con emisiones vigentes por G. 1.538.083 millones y USD 53,700 millones. Las mismas fueron consistentes con la estrategia de calce de balance y la búsqueda de los mejores costos de fondeo.

según el informe del agente calificador. Asimismo, se ha considerado que Banco Itaú Paraguay S.A. cuenta con la capacidad y el soporte de su matriz, Itaú Unibanco.

Sin embargo, más allá del soporte de Itaú Unibanco, lo que ha sido determinante para la categorización de Itaú Paraguay con la denominación de tendencia estable, es la maduración que refleja el modelo de negocio de la empresa, lo que le permitió lograr una sostenibilidad financiera de largo plazo, sin requerir aportes de su accionista. La calificadora destacó, además, que no se prevé un cambio significativo en los factores determinantes en la calificación de la entidad para los próximos periodos.

El análisis de la situación de Itaú Paraguay S.A. se basó en los estados financieros al 31/12/2025 auditados por Erns & Young Paraguay, que presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación patrimonial y financiera de Banco Itaú Paraguay S.A. y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con las normas contables, los criterios de valuación y clasificación de riesgos y las normas de presentación establecidas por la Superintendencia del Banco Central del Paraguay.

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

- Estados financieros auditados al 31/12/2025
- Boletines Estadísticos de Bancos, disponibles en www.bcp.gov.py.

Calificación de riesgo

El Consejo de Calificación de FIX SCR S.A., agente calificador de riesgo, confirmó a Banco Itaú Paraguay en la Categoría AAAPy, con tendencia estable para la calificación de largo plazo. Esta determinación, tomada el 16 de abril de 2026, implica que nuestra entidad cuenta con prácticas de sanas políticas de administración de riesgo y con la más alta capacidad de pago de sus obligaciones en los términos y plazos pactados.

La calificación obtenida por el banco se basa en su buen desempeño sostenido, dado su fuerte posicionamiento de mercado y su estructura de fondeo de bajo costo, así como su prudente enfoque de riesgo, calidad de activos y cobertura de liquidez,

Evolución de la calificación de riesgo

	Abr.25	Jul.25	Oct. 25	Abr.26
	Anual	Trimestral	Trimestral	Anual
Solvencia	AAAp	AAAp	AAAp	AAAp
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 cuida 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:

<p>Atraer y seleccionar a los mejores talentos a través de procesos eficientes de reclutamiento.</p>	<p>Admitir e incorporar al nuevo colaborador a la empresa, la cultura y al equipo.</p>	<p>Cuidar el equilibrio entre la vida personal y laboral.</p>
<p>Conectar con el colaborador para garantizar su adhesión a la cultura y la comunicación con otros colaboradores y sus gestores.</p>	<p>Entrenar a la medida de la función del colaborador con entrenamientos aplicables en el día a día.</p>	<p>Evaluar el desempeño del colaborador con procesos basados en la meritocracia y en la retroalimentación constante.</p>
<p>Remunerar acorde al mercado, incluyendo beneficios emocionales.</p>	<p>Desarrollar al colaborador mediante oportunidades de crecimiento personal y profesional.</p>	

Perfil general de colaboradores

(ODS 5.5)

El capital humano del banco está constituido por 1.387 colaboradores, de los cuales más de la mitad (56%) son mujeres. Asimismo, el 58% de las posiciones de liderazgo (incluyendo directores, gerentes, supervisores y coordinadores) están ocupadas por mujeres.

La inclusión también es una prioridad en nuestra política de recursos humanos. Al cierre de 2025 contábamos con cuatro personas con discapacidad en nuestro plantel de funcionarios, además de dos colaboradores pasantes universitarios y tres colaboradores en relación de contratados.

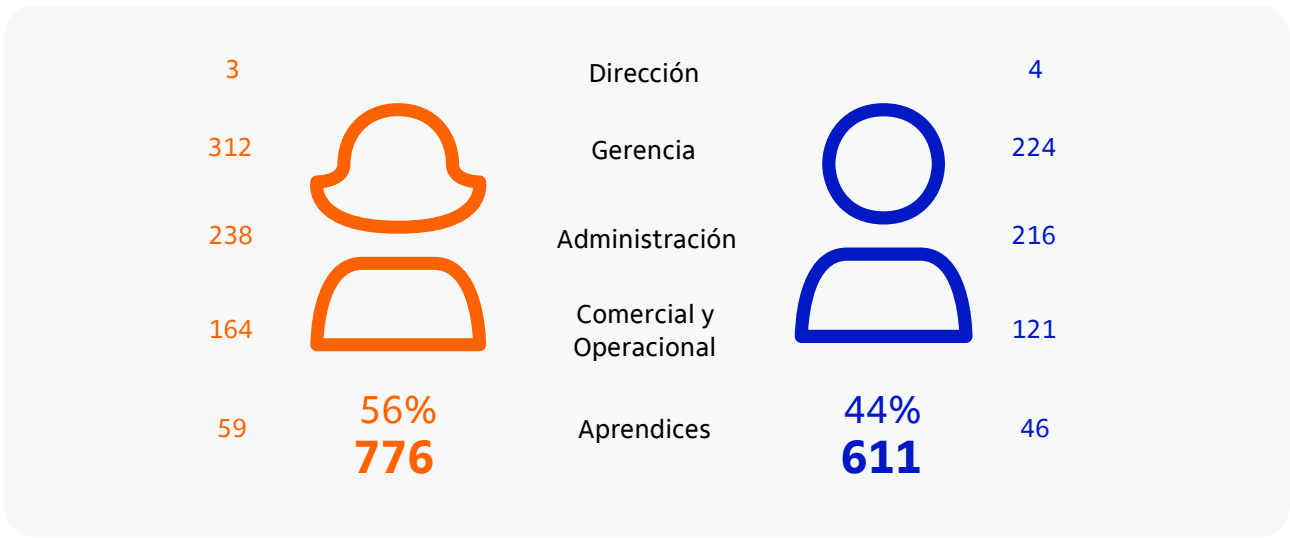
El 58% de los cargos de gestión están ocupados por mujeres

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

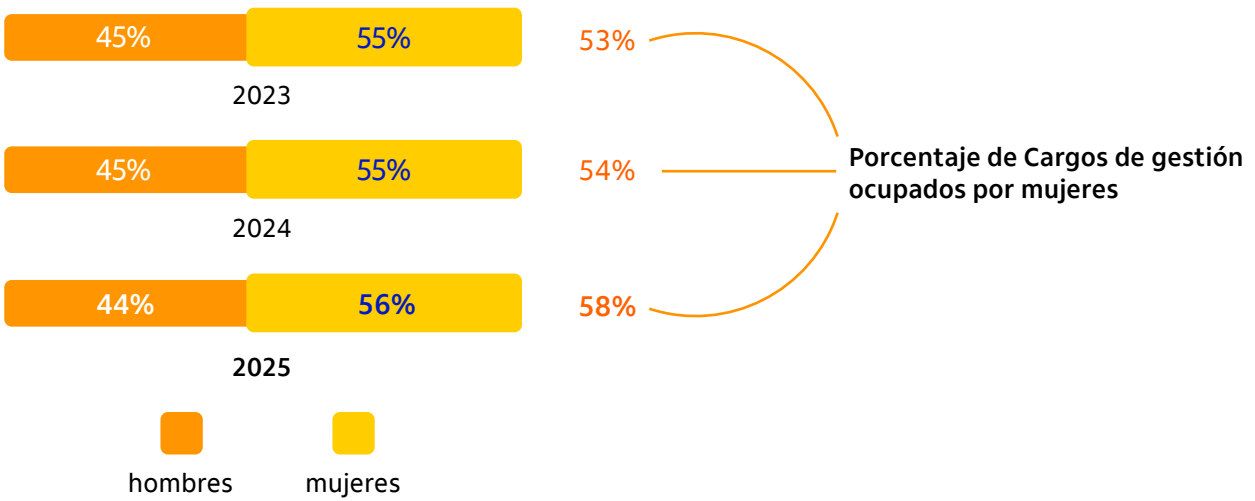
Indicadores	2025	2024	2023
Total	1.387	1.228	1.216
Por género			
Mujeres	776	677	664
Hombres	611	551	552
Por generación			
Baby Boomers (1946 - 1964)	3	3	4
Generación X (1965 - 1979)	153	156	161
Generación Y (1980 - 2000)	1.041	966	975
Generación Z (2001 -2010)	190	103	76
Por antigüedad			
Hasta 5 años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

Para la realización de determinadas tareas en ciertas áreas del banco, contamos con personas contratadas a través de consultoras especializadas; la relación con éstas se establece en contratos de servicios. Al cierre de 2025, 157 colaboradores (83 mujeres y 74 hombres) se encontraban trabajando bajo esta modalidad, lo que eleva a 1.544 el número total de trabajadores que conforman nuestro público interno. En todos los casos las jornadas son completas, no existen contratos de media jornada. [\(Contenido 2-7\)](#)

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

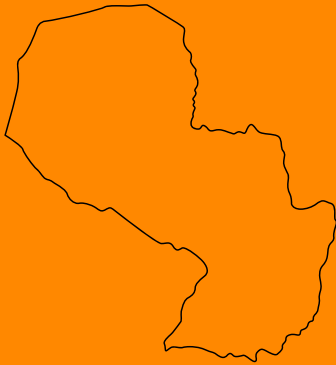


Distribución general de colaboradores por género



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

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



91%

En Asunción
y Gran Asunción

9%

En el interior
del país

La mayor parte de los colaboradores (91%) trabaja en nuestros centros de operación de Asunción y área metropolitana. Para las contrataciones, damos preferencia a las personas provenientes de las localidades en las que tenemos presencia y, en los casos en que esto no sea posible, buscamos asignarlas a centros de zonas próximas.

Selección y admisión

En nuestra Política de Selección y Reclutamiento están definidas las directrices de los procesos de incorporación de colaboradores, los cuales se realizan con objetividad, siguiendo criterios verificables de idoneidad, competencia e igualdad de oportunidades. Estos lineamientos establecen explícitamente que no se admiten decisiones de selección basadas en la raza, nacionalidad, religión, género, orientación sexual o condición de discapacidad de los candidatos. (ODS 5.1 5.2)

En el caso de personas con discapacidad, contamos con el soporte y el acompañamiento de consultoras y fundaciones especializadas para los procesos de evaluación y selección. Además, nos aseguramos de que nuestras instalaciones sean accesibles y cuenten con la infraestructura adecuada para que los colaboradores con discapacidad puedan desempeñarse cómodamente y sin ningún tipo de barreras. Para orientar el proceso de inclusión de los mismos, realizamos un acompañamiento con los colaboradores del equipo al que serán integrados. (ODS 5.5) (ODS 8.5) (ODS 10.2)

Programa de Oportunidad de Carrera

Contamos con un Programa de Oportunidad de Carrera (POC), mediante el cual, al momento de cubrir una vacancia, consideramos en primer lugar al talento interno, ofreciendo oportunidades de crecimiento en otras áreas del banco. Este programa es un instrumento efectivo no solo para cubrir las vacancias sino también para que nuestros colaboradores puedan tener la oportunidad de desarrollarse en el ámbito de su interés profesional.

Del POC pueden participar funcionarios, pasantes universitarios y colaboradores contratados que cumplan con ciertos requerimientos de antigüedad y desempeño. De esta forma, valoramos el talento de los que ya forman parte del staff¹¹.

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

Además, con el fin de agilizar el proceso del POC, se encuentra vigente el sistema POCahontas. Esta es una plataforma elaborada por las áreas de Procesos y Personas. En la misma se encuentra el detalle de todas las vacancias internas con sus respectivos requisitos de manera que los colaboradores puedan postularse a las que le interesen.

El sitio permite al colaborador realizar un seguimiento a su postulación actual además de tener acceso a las anteriores. También permite al gestor realizar un seguimiento de las etapas y validaciones, así como visualizar la selección final y el ranking para futuros movimientos.

¹¹ También se realizan búsquedas externas para determinados cargos y situaciones

Rotación

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

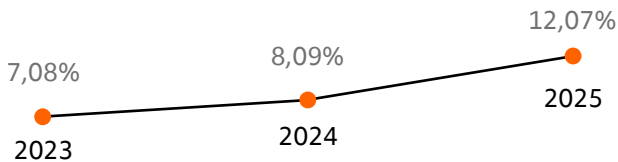
Tasa de rotación media

Esta tasa, que representa la relación entre las admisiones y las salidas de colaboradores en el periodo de un año¹², es monitoreada periódicamente tanto desde el Área de Personas de Itaú Paraguay como desde el holding. El 91% de las contrataciones de 2025 fueron para centros de operación de Asunción y Gran Asunción. Por otra parte, el 55% del total de incorporaciones fueron de mujeres. [\(Contenido 2-7\)](#) [\(GRI 401-1\)](#)

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

Rotación media¹³

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



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

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

Rotación por género (GRI 401-1)

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

Rotación por rango etario (GRI 401-1)

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

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

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

Entrenamiento y desarrollo

(GRI 404-2)(ODS 4.4)

Buscamos contribuir al desarrollo de las personas y potenciar sus capacidades. En este contexto, consideramos que la formación continua de nuestros colaboradores es un asunto prioritario. El área de Bienestar y Desarrollo –junto con los gestores y equipo de cada área– se encarga de identificar y facilitar soluciones de aprendizaje alineadas a la cultura y a las estrategias de la organización. Las políticas de capacitación, de posgrados y de formación en idiomas, establecen directrices para los procesos de entrenamiento de los equipos y gestores.

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

En 2025 invertimos un total de 10.224 horas en capacitación. La tasa de participación en esas capacitaciones fue de 90% y la calidad de los cursos fue calificada con una media de 4,5 puntos (sobre 5) en las evaluaciones respondidas por los participantes. La inversión total en capacitaciones y entrenamientos fue de G. 2.553 millones en el año.

Los frentes definidos para la formación de colaboradores son:

- **Inducción corporativa:** Consiste en una serie de actividades y dinámicas para dar a conocer a nuevos colaboradores nuestra cultura, valores, directrices de imagen personal, datos de interés sobre la empresa, su historia, el valor de la marca, los lineamientos sobre ética y gestión de riesgos, los procesos de evaluación de desempeño y las prestaciones y beneficios disponibles, entre otras informaciones de interés.

Durante 2025 los encuentros de inducción corporativa contaron con la participación de un total de 215 personas, entre funcionarios y pasantes universitarios.

- **Entrenamientos abiertos:** Se implementan a través de programas de capacitación que responden a las prioridades relevadas en el proceso de detección de necesidades y forman parte del plan anual de capacitación. En 2025 hemos desarrollado entrenamientos en temas como Discovery para un bootcamp, técnicas de venta, desarrollo de negocios inmobiliarios, inteligencia comercial,

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

- **Escuela de atención y ventas:** Luego de la inducción corporativa, los nuevos colaboradores que cumplirán funciones en la Banca de Personas reciben entrenamientos en la Escuela de Atención y Ventas. Este es un espacio creado para complementar el aprendizaje con las herramientas y procesos que el colaborador gestionará cotidianamente, así como para difundir buenas prácticas y técnicas para abordar las necesidades del cliente y asesorarlo con productos y servicios apropiados. [\(G4 – FS15\)](#)

- **Escuela de líderes:** Esta escuela tiene la intención de acompañar el proceso de crecimiento de los colaboradores que cumplen funciones de gestión de equipos. En este espacio se ofrecen programas que apuntan a fortalecer y propiciar la vivencia de los valores del banco; desarrollar habilidades y competencias; unificar conocimientos y criterios para el nuevo gestor. Los entrenamientos de la escuela se enfocan en tres grandes grupos de contenidos: Liderazgo, Comunicación, y Bienestar. En 2025, continuamos con programas que tenían puesto el foco en desarrollar habilidades de coaching. Fueron 46 los líderes que han pasado por estos programas de formación en el año.

Entrenamientos y desarrollo en números

10.224 horas de entrenamiento¹⁴

90% de participación en los espacios de formación

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

G. 2.553 MM

invertidos en entrenamientos y capacitaciones

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

- Formación en idiomas:** El banco también ofrece cobertura financiera para que los colaboradores puedan realizar cursos de idiomas (inglés o portugués) según su perfil y funciones. En el año que abarca este informe, 35 colaboradores han accedido a esta modalidad de formación.
- Formación de pasantes universitarios:** En 2025 se ofrecieron cursos de formación para pasantes universitarios para el uso de la herramienta Microsoft Excel. De estos entrenamientos participaron 45 pasantes universitarios.
- Comunidad de datos:** Busca diseminar una cultura orientada a los datos para fortalecer los procesos de toma de decisiones. La comunidad es desarrollada en conjunto con nuestra casa matriz y con referentes de la región.
- Plataformas digitales de entrenamiento:** Para facilitar los procesos de formación permitiendo a los colaboradores diseñar sus propias rutas de aprendizaje y considerando las particularidades en la disponibilidad de tiempo, contamos con varias plataformas de cursos en línea. Estas son: UBITS, Degreed, Udemy y una plataforma interna con entrenamientos en línea que requieren de renovación anual en temas específicos como seguridad de la información, prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, y gestión de riesgos, entre otros.
- Programas especiales de talentos:** Contamos con los siguientes programas de talentos, que tienen por objetivo potenciar el desarrollo de colaboradores con desempeño destacado:
 - Posgrados y maestrías locales:** A partir de acuerdos con universidades locales, el banco ofrece coberturas de hasta un 50% en el costo de cursos de posgrado y maestrías.
 - Programa de Movilidad Internacional:** Fue creado para contribuir con el fortalecimiento de la capacidad de actuación internacional del conglomerado. El mismo ofrece a funcionarios de Itaú Unibanco la oportunidad de cumplir funciones en otras unidades para perfeccionar habilidades y competencias, intercambiar ideas y convivir entre profesionales con prácticas y culturas diversas. El programa propone dos modalidades: una de ellas es International Experience, en la que el colaborador desarrolla tareas y funciones en unidades externas por un periodo de tres a once meses. La otra es International Assignment, en la que el colaborador de nivel gerencial o ejecutivo asume la gestión de un área determinada, por un periodo máximo de cinco

años. Durante 2025, dos colaboradores formaron parte del Programa International Experience.

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

Total de horas de entrenamiento

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

Promedio de horas de entrenamiento

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

¹⁵ El total de horas de entrenamiento incluye solo los entrenamientos ofrecidos a funcionarios.

Remuneración

Remuneración fija y variable¹⁶

La remuneración fija ofrecida a los colaboradores considera la complejidad de las atribuciones de cada nivel y el desempeño individual. Al respecto, contamos con dos políticas específicas: informaciones recabadas a través de estudios de mercado sobre salarios.

- **Política de Cargos y Salarios:** se utiliza para definir remuneraciones fijas. Plantea un modelo de estructura de cargos apropiada para la empresa e incluye un sistema de crecimiento profesional con base en criterios de remuneración relacionados con el comportamiento del mercado.
- **Política de Remuneración Variable:** presenta directrices para establecer las condiciones de remuneraciones que reconocen el nivel de desempeño del colaborador y los resultados alcanzados. Teniendo en cuenta las mejores prácticas de gobernanza del holding, se definen modelos para el cálculo de estos pagos. Además, se consideran aspectos sobre administración de recursos y retención de talentos, así como asuntos legales y regulatorios locales.

El establecimiento de compensaciones y remuneraciones para directores y miembros de la Plana Ejecutiva está igualmente alineado a la Política de Cargos y Salarios y a la de Mérito y Promoción, así como a los sistemas de evaluación definidos y a la Ley 285/93. Se cumple estrictamente lo establecido en los Estatutos Sociales de la organización y, en este caso, lo dispuesto en el artículo 10 sobre la administración del banco, respecto a que la Asamblea de accionistas elige a los miembros del directorio y sus remuneraciones.

En la definición de las remuneraciones de los miembros de la Plana Ejecutiva y de los colaboradores, también se toman en cuenta informaciones recabadas a través de estudios de mercado sobre salarios. (Contenido 2-19)

16 El salario base en Itaú para funcionarios es de Gs. 4.832.357 y es abonado en igualdad de condiciones a hombres y mujeres en todos los centros de operación del banco. El salario mínimo bancario es Gs. 4.683.553 mientras que el mínimo legal es de Gs. 2.899.048. De las 37 personas que perciben el salario mínimo Itaú, 10 son hombres y 27 son mujeres. (GRI 202-1) (ODS 1.1) (ODS 5.1) (ODS 8.5)

Beneficios

Todas las compensaciones y beneficios ofrecidos a nuestros funcionarios son definidos teniendo en cuenta prácticas del mercado, disposiciones legales y los lineamientos del Contrato Colectivo de Condiciones de Trabajo, el cual se construye, en parte, con el sindicato de empleados del banco. Las condiciones establecidas en este contrato cubren al 100% de los funcionarios y contribuyen a fijar niveles y mejoras en estas prestaciones, por encima de lo exigido por la ley. (Contenido 2-30)

100%

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

17 Los beneficios y compensaciones se encuentran disponibles para todos los funcionarios de todos los centros de operación de la empresa en igualdad de condiciones. (GRI 401-2)

Tabla de beneficios y compensaciones (GRI 401-2) (ODS 3.8) (ODS 8.5)

Categoría	Beneficios y compensaciones
Compensaciones	Pago adicional por título universitario, ajuste de salarios por inflación, aporte por fallecimiento de familiares, aporte por contraer matrimonio, aporte por nacimiento de hijos, pago por almuerzos, pagos adicionales para determinadas funciones, subsidio por ayuda escolar por hijos de 3 a 18 años, subsidio por guardería por hijos de 0 a 2 años, gratificación anual adicional al aguinaldo y pago de remuneraciones variables según desempeño y subsidio para padres de hijos con discapacidad.
Salud y Seguridad	Seguro médico de alta complejidad, seguro médico de gastos mayores, seguro odontológico, servicio de auditoría médica, seguro de vida, seguro de accidentes personales y seguro jurídico corporativo.
Formación y desarrollo	Pago de matrícula para carreras de grado, premio por promedio destacado en carreras de grado, coberturas y descuentos en la escolaridad de posgrados y coberturas en cursos de idiomas.
Productos	Préstamos con tasa cero para cuestiones de salud y con tasas preferenciales para compra de viviendas y vehículos.
Otros beneficios	Permisos por maternidad/paternidad ¹⁸ por compromisos académicos, por duelo, por cuestiones particulares, por enfermedad.

18 El 100% de los colaboradores (56 en total: 38 mujeres y 18 hombres) que tenían derecho a licencias por maternidad o paternidad, hizo uso del periodo de permiso. El 100% retornó a sus funciones al término del periodo (GRI 401-3) (ODS 5.1)

Evaluación de desempeño

(Contenido 2-18) (GRI 404-2)

Anualmente realizamos evaluaciones de desempeño que constituyen una de las formas más claras a través de las cuales aplicamos el valor de la meritocracia en Itaú. El objetivo es asegurar que los reconocimientos, ascensos y promociones sean incuestionables y estén fundamentados en resultados concretos y evaluaciones.

Estas evaluaciones se realizan en el marco de lo que llamamos Ciclo de Meritocracia, el cual cuenta con tres herramientas cuyos resultados sirven para fundamentar procesos de reconocimiento, ascensos y oportunidades de desarrollo de habilidades.

Las herramientas que conforman el ciclo son:

- 1. Evaluación de metas:** Tiene la finalidad de evaluar el resultado de las metas del año, fijadas entre el colaborador y el gestor de equipo, de acuerdo con los objetivos estratégicos del banco y la responsabilidad del área.
- 2. Evaluación de comportamiento:** Tiene la finalidad de analizar cómo fueron obtenidos los resultados, a partir de la evaluación del comportamiento del colaborador, basado en lineamientos de la cultura corporativa.
- 3. Comité de carrera:** es una evaluación con mayor foco en el desarrollo de la carrera del colaborador. Aquí, el gestor reflexiona sobre la carrera y preparación de cada colaborador de su equipo, tornando las decisiones más ágiles, asertivas y objetivas para las acciones de reconocimiento y crecimiento. En este proceso de comité de carrera son incluidos funcionarios con cargo de especialista en adelante.

Al término del ciclo, el colaborador recibe una retroalimentación en la que se plantean puntos de mejora y fortalezas en el desempeño. Este proceso se constituye en el punto de partida para crear el Plan de Desarrollo Individual para el colaborador.

Aparte de las evaluaciones aplicadas a los funcionarios del banco, los integrantes de la Plana Ejecutiva son evaluados a través de un proceso de relatoría. A cada integrante se le asigna un relator, por lo general un CEO de otras unidades externas de Latinoamérica, quien realiza una evaluación 360° tomando como punto de partida la evaluación de comportamiento mencionada anteriormente, para establecer una calificación conceptual que finalmente es la considerada en comités de calibrado. (Contenido 2-18)

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

Feedback y Feedforward

El feedback o retroalimentación consiste en encuentros entre un colaborador y su gestor, que se constituyen en oportunidades de desarrollo y crecimiento tanto para el colaborador que recibe una devolución por su desempeño, como para el gestor que la otorga. Durante el feedback, el gestor plantea oportunidades de mejora en la gestión, y puntos fuertes que son valorados en su desempeño. Para cada una de estas situaciones se define una acción relacionada y los resultados que permiten ver la internalización del feedback en la gestión del colaborador. Este proceso es realizado periódicamente.

Nos interesa el desarrollo de nuestros colaboradores, por eso continuamos utilizando el Feedforward, herramienta que se centra en una retroalimentación enfocada en el futuro, donde existe un compromiso mutuo entre el gestor y el colaborador. Si bien tiene en cuenta lo sucedido en el pasado, el foco está puesto en el potencial de la persona a corto, mediano y largo plazo. Con la ayuda del gestor, se intercambian ideas y sugerencias que puedan impactar positivamente en el desarrollo de cada persona.

Plan de Desarrollo Individual (PDI)

Consolida el histórico de desempeño y el momento actual de la carrera del colaborador. Ambas informaciones son tenidas en cuenta para tomar decisiones de desarrollo.

Evaluación de desempeño de funcionarios (GRI 404-3) (ODS 5.1) (ODS 8.5)

Todos los colaboradores (excluidos pasantes universitarios y colaboradores en carácter de contratados) que cumplen con el mínimo de antigüedad en sus funciones (2 meses) participan de Ciclo de Meritocracia, sin distinción de categoría profesional o género¹⁹.

	Mujeres	Hombres	Total	
Funcionarios evaluados	704	543	1.247	
% Evaluados en 2025	100%	100%	100%	
% Evaluados en 2024	100%	100%	100%	

Salud y seguridad ocupacional

(ODS 8.5) (GRI 403-1)

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

Comisión Interna de Prevención de Accidentes

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

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

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

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

¹⁹ Del total de funcionarios (1.282), 35 no participaron de estos procesos de evaluación en 2025 porque no cumplían con el requisito de antigüedad. El porcentaje de colaboradores evaluados es calculado considerando el total de colaboradores elegibles para evaluación con relación al total de colaboradores en nómina al cierre del año. En 2025 fueron 1.247 los colaboradores habilitados para participar del Ciclo de Meritocracia.

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

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

Diversidad e Inclusión

(ODS 10.2)

En Itaú promovemos el respeto a la diversidad, convencidos de que las personas solo pueden desarrollarse adecuadamente en un entorno de respeto y tolerancia, sin limitaciones por causa de su raza, edad, género, identidad de género, orientación afectivo-sexual, cultura, condición de discapacidad u origen social.

Para ello, nuestros esfuerzos contemplan tres dimensiones: género, personas con discapacidad y LGBTI+, las cuales están alineadas a nuestro Compromiso de Impacto Positivo denominado “Gestión inclusiva”, mediante el cual buscamos mejorar la experiencia del colaborador y promover un entorno diverso, inclusivo, saludable y con propósito. Además, esta visión se refleja en el punto de nuestra Cultura Ituber “Queremos diversidad e Inclusión”.

El frente es llevado adelante por las áreas de la Dirección de Transformación y Personas. Dentro de cada dimensión identificada como prioritaria en el tratamiento de la diversidad y la inclusión, trabajamos, por un lado, en la generación de conciencia sobre los desafíos en cada frente, y por otro, en el ajuste de procesos y políticas, en el seguimiento de indicadores y en la revisión de beneficios y concesiones para colaboradores.

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

Política de Diversidad e Inclusión (ODS 5.1 5.2)

Nuestra política interna de Diversidad e Inclusión define las orientaciones y directrices para el fomento de la diversidad e inclusión en la empresa. La política identifica los siguientes objetivos principales:

1. Estimular un ambiente respetuoso y saludable para todas las personas que trabajan en la organización;
2. Desarrollar liderazgos corporativos sensibles y comprometidos;
3. Garantizar la meritocracia por medio de acciones que promuevan igualdad de oportunidades.
4. Contar con un entorno accesible y adaptado a las necesidades y capacidades de la persona desde su inclusión hasta su integración al equipo.

Personas con discapacidad

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

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

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

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

Género (ODS 5.1 5.2)

Dentro de esta dimensión establecemos como premisa general trabajar por la igualdad de género, para que hombres y mujeres tengan las mismas oportunidades de desarrollo profesional y de remuneración.

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

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



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

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

LGBTI+

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

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

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

- **Charla sobre Derechos, garantías y protección para personas LGBTI+ en Paraguay:** de la mano de una especialista en derechos humanos, en este espacio se discutió sobre la situación en nuestro país al respecto del marco legal y políticas para la protección de personas LGBTI+.
- **Mesa de Diálogo sobre Diversidad LGBTI+:** En este espacio se propició la conversación para identificar oportunidades que permitan seguir fortaleciendo la cultura de diversidad e inclusión desde esta perspectiva.
- **Beneficios para parejas homoafectivas:** mediante la presentación de un certificado de vida y residencia, nuestros colaboradores con parejas del mismo sexo pueden incluirlas en el seguro médico, el seguro odontológico, el de gastos mayores, el seguro de vida y de accidentes personales, la concesión de ayudas por sepelio y licencia de defunción, y el otorgamiento de adicionales de tarjetas de crédito. Asimismo, mediante la presentación de un certificado de matrimonio del exterior, pueden acceder a la licencia y bonificación por matrimonio.

Medición de clima y experiencia del colaborador

Consideramos que la medición de los niveles de satisfacción y de la experiencia de nuestros colaboradores es fundamental para monitorear los resultados de los programas e iniciativas dirigidas al público interno. Esto nos permite conocer sus percepciones sobre el clima de trabajo, el relacionamiento con sus pares y gestores, las oportunidades de desarrollo en la empresa y cuán conformes se sienten trabajando en Itaú.

Encuesta Experiencia del colaborador

En esta encuesta se monitorea la percepción del colaborador con respecto a afirmaciones que permiten evaluar su satisfacción desde tres aspectos: ambiente físico, cultural y tecnológico. La encuesta, además, permite obtener lo que llamamos Índice de Experiencia del Colaborador. El estudio de este índice se basa en el concepto de promotores y detractores (Net Promoter Score). Por un lado, los promotores son aquellos colaboradores que, de acuerdo con su experiencia, recomendarían trabajar en Itaú a otras personas (colegas y amigos); por otro, los detractores son colaboradores que no recomendarían Itaú como una empresa para trabajar. En la medición realizada en 2025, la evaluación arrojó un índice de 67%.

Encuesta Pulso

Tiene como objetivo conocer la opinión de los colaboradores respecto al ambiente de trabajo y la gestión de personas, brindando a gestores y equipos un seguimiento más simple, ágil y regular. En 2025 se obtuvo un índice de 87%.

Encuesta Cultura Itubers

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

Encuesta sobre Diversidad e Inclusión

Esta encuesta tiene por objetivo relevar información acerca de la percepción de los colaboradores sobre la valoración de la diversidad y la inclusión en el ambiente de trabajo, las oportunidades de promoción y los espacios de aprendizaje sobre temas de diversidad. En 2025 el índice general de favorabilidad obtenido fue de 97%.



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, y de innovar a partir de sus necesidades. 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 orientada hacia ellos, la incorporación de su voz en el diseño de nuevas experiencias y la resolución de problemas, son los principales componentes en los que trabajamos para mantener relaciones sólidas y duraderas.

Centralidad en el cliente (G4 FS15)

Mantenernos cerca del cliente y orientar nuestros esfuerzos a comprender y atender sus necesidades es un eje central de nuestro trabajo diario. Buscamos desarrollar soluciones que se distingan por ser simples, confiables, relevantes y memorables. Aspiramos a ser reconocidos como una empresa referente en satisfacción de clientes, no solo dentro del sector financiero, sino en el mercado en general, más allá de la industria o actividad.

Este objetivo requiere que todos nuestros equipos estén alineados y comprometidos con el logro de una experiencia excepcional, por lo que consideramos clave definir lineamientos claros que orienten la forma en que nos relacionamos con nuestros clientes.

Para ello, contamos con un área de Centralidad en el Cliente, desde donde impulsamos iniciativas enfocadas en brindar una atención profesional, con soluciones eficaces y respuestas oportunas a sus consultas y reclamos. Nuestra cultura de relacionamiento se sustenta en cuatro principios de experiencia, que detallamos a continuación:

Principios de Experiencia

- **Sencillo:** somos rápidos y eficientes. Simplificamos tareas para facilitar la vida con experiencias simples, intuitivas y coherentes, con un lenguaje claro y manteniendo altos estándares de atención en los diferentes canales de contacto.
- **Confiable:** orientamos con claridad y cuidado, ofreciendo servicios seguros y transparentes, garantizando una buena información y ayuda disponible a un toque de distancia. Creamos soluciones comprometidos con la confianza y la transparencia.
- **Relevante:** nos enfocamos en las necesidades de las personas, ofreciendo soluciones prácticas para resolver problemas de forma efectiva, así como ofertas adecuadas al perfil y momento de cada cliente.
- **Memorable:** ofrecemos servicios de valor real cuidando de cada detalle, desde lo esencial hasta lo excepcional. Al diseñar experiencias combinamos funcionalidades claras y beneficios perceptibles para el cliente, enfocándonos en soluciones que dejan un recuerdo positivo.

Equipos ágiles con centralidad en el cliente

En línea con nuestra intención de ser una empresa cada vez más centrada en el cliente, una parte considerable de nuestros equipos aplican la metodología ágil. Entendemos que ser 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 con ellos, usando datos estratégicamente para aprender y tomar mejores decisiones, confiando y trabajando con autonomía y abiertos a distintos puntos de vista. Todo esto, buscando un crecimiento sostenible y la mejora continua de soluciones al servicio de nuestros clientes.

Organizarnos bajo esta dinámica ágil de trabajo nos permite conectar la estrategia organizacional con las necesidades del cliente, entregar valor de

manera incremental y continua, aprender de los errores, y gestionar riesgos de manera oportuna.

Experiencia del cliente

Consideramos clave comprender la percepción de nuestros clientes respecto a su relacionamiento con Itaú, ya que esto nos permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer su experiencia. Con el objetivo de conocer sus necesidades y expectativas, durante el año llevamos adelante las siguientes acciones:

- **Comité de Clientes y encuentros con la plana ejecutiva:** De manera mensual se llevaron a cabo las actividades que llamamos Comités de Clientes, con la participación de representantes de las áreas de apoyo y de negocio del banco. En estos espacios se realizó el seguimiento de los niveles de recomendación de los clientes y se presentaron las iniciativas implementadas para mejorar su experiencia con la entidad.

Asimismo, se desarrollaron encuentros virtuales mensuales con integrantes de la plana ejecutiva, en los que participaron colaboradores del banco. En ellos se dio seguimiento a los principales desafíos del año, incluyendo los avances y resultados vinculados a la recomendación de clientes.

- **Itubers Escuchan:** Durante 2025 dimos continuidad a esta iniciativa orientada a incorporar activamente la voz del cliente en nuestros procesos de mejora. A través de llamadas telefónicas, colaboradores del banco se contactaron con clientes para conocer de primera mano sus sugerencias, reclamos e inquietudes con relación a su experiencia con Itaú. Asimismo, recopilamos más de 17.000 comentarios mediante encuestas, lo que nos permitió profundizar en la comprensión de sus necesidades y expectativas, y utilizar esa información como insumo clave para la mejora continua de la experiencia del cliente.

- **Hora de Calidad:** Mediante esta iniciativa, los equipos de cada sucursal del banco llevaron a cabo reuniones quincenales destinadas a analizar casos de clientes, compartir comentarios y experiencias, y reflexionar sobre los principales desafíos y oportunidades en la atención. Estos espacios tuvieron como objetivo identificar soluciones concretas que contribuyan a mejorar la calidad de nuestros servicios.

- **Día de Calidad:** En el marco esta propuesta, equipos de áreas internas y de soporte participaron en encuentros donde se compartió la evolución de

las mediciones del NPS. Estos espacios permitieron intercambiar vivencias vinculadas a sus funciones y presentar propuestas orientadas a contribuir a la mejora continua de la experiencia de los clientes.

- **Módulo de E-learning:** En el año incorporamos a la plataforma de formación virtual un módulo de aprendizaje para compartir los conceptos, pilares y Principios de Experiencia, con el objetivo de reforzar el enfoque de centralidad en el cliente de manera didáctica, accesible y amena.

Gestión de reclamos

Todos nuestros canales de atención se encuentran habilitados para que los clientes puedan gestionar sus solicitudes, consultas y reclamos. Desde las áreas internas contamos con herramientas que permiten registrar y realizar el seguimiento de cada contacto hasta su resolución, vinculando tareas, responsables de las distintas áreas y plazos definidos, los cuales son monitoreados por el área de Calidad de Servicios.

A través del área de Central de Atención, durante 2025 se registraron 1.238 reclamos, los cuales fueron reportados conforme a la reglamentación vigente del Banco Central del Paraguay.

Boletín de Voz del cliente

Con el objetivo de monitorear la efectividad de las medidas implementadas, contamos con un informe de indicadores que integra mediciones de distintos momentos del relacionamiento con el cliente. Este boletín reúne información sobre los canales de contacto utilizados, los principales motivos de interacción, los tiempos de respuesta, los tiempos de espera en cajas y la evaluación que realizan los clientes sobre el servicio recibido en sucursales, espacios Personal Bank y en el Servicio de Atención al Cliente (SAC).

Radars de Calidad

Llamadas atendidas SAC: 1.583.245

Tickets atendidos Sucursales: 878.856

Contactos Redes Sociales: 15.564

Total: 2.477.665

NPS Banca Personal: 77

NPS Banca de Empresas: 83

Consultas: 1.452.789

Solicitudes: 571.113

Reclamos: 1.238



Tiempo de espera en caja:

Titular		P. Bank
8 m		7 m

Empresa		No cliente
14 m		11 m

Procesos BPM

74% en plazo:
1.238 reclamos

66% en plazo:
95.959 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 2025 contábamos con más de 100 puntos de atención, 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, Instagram y X, 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. De la evaluación participan distintas áreas del banco atendiendo asuntos como el cumplimiento legal, el impacto al cliente, la transparencia en las condiciones de funcionamiento, la gestión de riesgos operacionales y la calidad del servicio, entre otros. En 2025, fueron 107 los productos y servicios que ingresaron a este flujo, ya sea por tratarse de propuestas nuevas o por sufrir alguna alteración en su funcionamiento.
- **Comunicaciones de marketing:** Desde el área de Marketing se desarrollan comunicaciones sobre productos, promociones y beneficios, que incluyen informaciones claras sobre condiciones, tasas, cuotas y excepciones.

Para brindar transparencia es fundamental, además, que el cliente encuentre respuestas precisas y completas en las instancias de atención al cliente. En este sentido, trabajamos en las siguientes

iniciativas en torno a los equipos de colaboradores que mantienen contacto con clientes:

- **Capacitaciones:** desde el área de Personas se establece una agenda de entrenamientos para dotar a los colaboradores de las herramientas que necesitan para atender a clientes, recalcando la importancia de la calidad del 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. En el año, tuvo lugar la tercera edición del Programa de 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.



Medición de la experiencia del cliente

Medimos de manera sistemática el nivel de fidelidad de nuestros clientes a través de encuestas basadas en la metodología Net Promoter Score (NPS), información clave para orientar las acciones de mejora de la experiencia.

Esta metodología nos permite conocer no solo el grado de satisfacción de los clientes con nuestros productos y servicios, sino también su nivel de lealtad hacia Itaú como banco y su disposición a recomendarnos. El indicador NPS se obtiene a partir de la pregunta: “Considerando tu experiencia con nosotros, ¿qué tan probable es que recomiendes Banco Itaú a familiares y amigos?”, donde 0 representa “nada probable” y 10 “muy probable”.

En función de las respuestas, los clientes se clasifican en tres grupos: quienes puntúan entre 0 y 6 son considerados detractores; aquellos que califican con 7 u 8 se identifican como neutros; y quienes asignan 9 o 10 son considerados promotores, es decir, clientes fieles con alta intención de recomendación.

A partir de los resultados obtenidos, se realiza un acercamiento directo a los clientes mediante distintos contactos, con el objetivo de profundizar en la identificación de aspectos positivos y oportunidades de mejora en su relacionamiento con Itaú. Sobre esta base, se definen e implementan planes de acción orientados a la mejora continua. La medición de la experiencia, la interacción con los clientes y la implementación de mejoras constituyen procesos que se desarrollan de manera permanente.

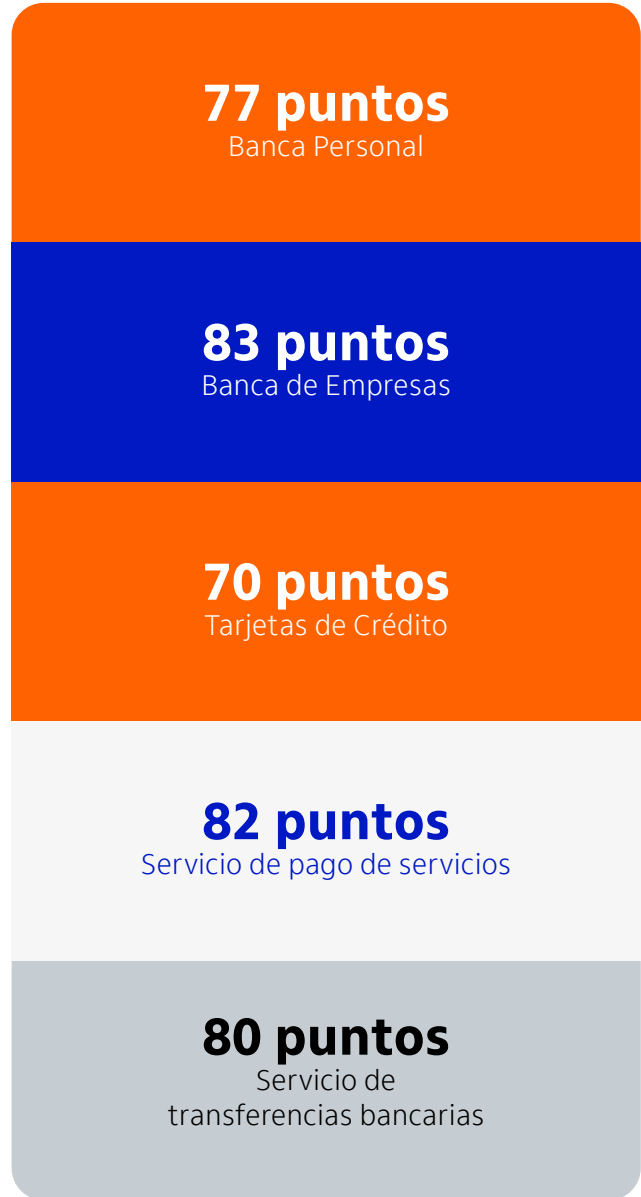
• **Encuesta regional de experiencia:** Se llevó a cabo de manera simultánea en Paraguay y Uruguay, a través de modalidades telefónica y online. Contó con la participación de personas físicas y jurídicas, tanto clientes como no clientes de Itaú, y tuvo como objetivo realizar una evaluación comparativa de la experiencia de los clientes de Itaú frente a la de otras entidades bancarias.

• **Encuestas NPS globales y transaccionales:** Estas encuestas tienen como finalidad conocer el nivel de recomendación de los clientes —personas físicas y jurídicas— en función de su relacionamiento con Itaú, sin considerar la comparación con otras entidades del mercado. En este marco, se realizaron encuestas globales dirigidas a clientes de la Banca Personal y de la Banca de Empresas, así como encuestas asociadas a experiencias específicas, tales como el uso de tarjetas de crédito, pago de servicios y la realización de transferencias bancarias. Las encuestas se llevaron a cabo mediante el envío de mensajes de texto a dispositivos móviles.

Las calificaciones finales informadas corresponden al resultado consolidado del cálculo trimestral de cada medición.

**+32.000 clientes
encuestados bajo
la metodología
NPS**

- **Encuesta Banca Personal:** el NPS al cierre del año fue de 77. La tasa de respuesta trimestral alcanzó el 10 % de la base de clientes activos seleccionados.
- **Encuesta Banca de Empresas:** el NPS al cierre del año fue de 83, con una tasa de respuesta trimestral del 12 % de la base de clientes activos seleccionados.
- **Encuesta sobre tarjetas de crédito:** el NPS al cierre del año fue de 70 puntos. La tasa de respuesta trimestral fue del 4 % de la base de clientes activos seleccionados.
- **Encuesta sobre el pago de servicios en canales digitales:** el resultado al cierre del año fue de 82 puntos de NPS, con una tasa de respuesta trimestral del 4%.
- **Encuesta sobre el servicio de transferencias bancarias en canales digitales:** el NPS alcanzó los 80 puntos. La tasa media de participación fue del 3% de la base de clientes activos seleccionados.





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.

La orientación financiera forma parte de nuestra lista de temas materiales, y buscamos llegar con ella a todos nuestros grupos de interés. Hacerlo implica elaborar y ofrecer contenido 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, 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 2025, estas fueron las iniciativas llevadas a cabo con el público interno:

- **Reto del Ahorro e Ituber Inversionista**

Con esta iniciativa se propone estimular el hábito del ahorro mediante la contratación y cumplimiento del plazo de ahorro definido para una meta específica. Los colaboradores que cumplen con sus objetivos de ahorro reciben premios. En 2025 se lanzó la cuarta edición de esta iniciativa que finalizará en el primer trimestre de 2026. En 2025, fueron premiados diez colaboradores que habían completado su ahorro programado correspondiente al Reto del Ahorro 2024. Así también, en conjunto con Itaú Invest, en el año se realizó la primera edición de la campaña Ituber Inversionista, que tuvo como objetivo estimular la contratación de productos de inversión como fondos mutuos y certificados de depósito de ahorro. Más de 380 colaboradores concretaron la contratación de estos productos.

- **Programa Coaching Financiero**

El programa Coaching 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.

En 2025 se realizó la segunda edición de este programa, cuyos objetivos son: 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 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 diez horas adicionales de encuentros presenciales para colaboradores que están atendiendo a clientes, tanto personas físicas como jurídicas. Entre los temas desarrollados se destacaron el diagnóstico de salud financiera, parámetros de endeudamiento saludable, diferencia entre solvencia y liquidez, 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 el año se incorporó un componente nuevo dirigido a colaboradores de segmentos de negocio en contacto con pequeñas y medianas empresas con el objetivo de ofrecer herramientas y formación más específicas y acordes a la realidad y desafíos propios de empresas.

Más de 170 colaboradores culminaron la versión resumida del programa, mientras que 54 finalizaron el programa extendido y recibieron el reconocimiento de haberse entrenado como coaches financieros. El 86% de los participantes son de áreas del banco que están en contacto con clientes.

Cientes 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.

En el 2025,
hemos desarrollado
39 charlas de orientación
financiera que alcanzaron a
2.968 clientes.

81.725
clientes beneficiados con
charlas y orientaciones de uso
consciente del dinero, desde el
año 2010.

• 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 su disposición 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 2025 se realizaron 39 charlas denominadas “Manejando mi dinero”, con la participación de la economista Gloria Ayala Person. De estas actividades participaron más de 2.960 personas de 34 empresas clientes.

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

• Sitio “Uso consciente del dinero”

Contamos con un micrositio en la página web del banco (www.itaú.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. La prueba 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.

• Serie de podcasts “Para eso trabajo”

En el año dimos continuidad a la iniciativa “Para eso trabajo”, una serie de podcasts presentada a través de nuestras plataformas de redes sociales. La serie tiene por objetivo 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 ofrecen orientaciones sobre la manera de gestionar el dinero y los productos financieros para aclarar las situaciones planteadas. Estas orientaciones fueron brindadas por especialistas en finanzas. En el año se trataron temas como el ahorro, compras conscientes, buen uso de descuentos con tarjetas de crédito, consolidación de deudas, entre otros.

Este año “Para eso trabajo” constó de nuevos capítulos que fueron publicados en nuestros perfiles de YouTube y Spotify, y también en los de Instagram y Facebook. En total, los episodios tuvieron un alcance de más de 475.000 personas.

• **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 micro, 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 2025 se realizó la quinta edición del programa, en cuyos espacios se desarrollaron temas como: modelo de negocio, tendencias e industria, sostenibilidad, 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), que 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 y la concreción efectiva de los planes de acción.

A lo largo del desarrollo del programa Itaú Transforma, hemos recibido más de 500 postulaciones completas, de las cuales se han seleccionado 100 participantes, quienes pasaron por el proceso de formación. De acuerdo con criterios de participación y calidad de entregas considerados durante la fase de capacitación,

15 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 más de 40 horas de formación a los emprendimientos participantes.

En la quinta edición del programa fue premiado, en el primer puesto, el emprendimiento Holi Cook (plataforma de servicios de cocineras a domicilio). En segundo lugar, Adaptogénesis (fabricación y comercialización de adaptógenos orgánicos y puros) y, en tercer lugar, la iniciativa Imutes (plataforma digital de formación para estudiantes y profesionales del rubro arquitectura).



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 2025, más de 429 mil clientes personas físicas (cuentacorrentistas y tarjetahabientes) utilizaron al menos uno de los canales digitales disponibles, lo que representó un aumento del 5% en comparación con el año anterior. 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 2025 superaron en un 49% la cantidad registrada en 2024. En segundo lugar, el total de pago de servicios, experimentó un aumento del 5% con relación al periodo anterior y, en tercer lugar, las operaciones por QR, registraron un aumento del 19% con relación al año anterior.

Canales de la banca digital

(Contenido 2-6)

Nuestra banca digital busca facilitar la autogestión 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 24 horas en el celular

- **App Itaú Py y App 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 o desbloquear tarjetas de crédito por robo o extravío, fraude, tarjeta dañada, entre otros motivos. Asimismo, pueden realizarse simulaciones y contrataciones de productos como préstamos, ahorros programados y tarjetas de crédito; realizar transferencias a cuentas Itaú, de otros bancos, cooperativas y financieras con la facilidad de utilizar alias para identificar al beneficiario; solicitudes de devoluciones de transferencias SIPAP. También se pueden efectuar depósitos de cheques, pagos por código QR en comercios, pagos de servicios públicos o privados con cuenta o con tarjeta de crédito, cambios de pin de tarjetas de débito y crédito, pagos de cuotas de préstamos, cancelación anticipada de préstamos, consultas de beneficios con compras en tarjeta de crédito y canje de puntos de programas de recompensa. Igualmente, se implementó la funcionalidad de pagos a través de las billeteras Google Pay y Apple Pay, a través de las cuales los clientes pueden registrar sus tarjetas de crédito Visa y tarjetas de débito Mastercard para realizar transacciones de manera simple y segura. 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.

- **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.

- **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.

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) y transferencias a cuentas Itaú y a cuentas de otros bancos, cooperativas y financieras, incluyendo los beneficios del agendamiento como también del uso de alias. También, 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.

- **24 horas Negocios:** es un canal de acceso para empresas a través del sitio web www.itaubank.com.py que posibilita la administración y contratación de servicios, la parametrización personalizada de usuarios con accesos al sitio, y también una amplia variedad de soluciones para la realización de pagos y cobros como el pago de salarios a empleados, pago a proveedores, cobros electrónicos, pago de servicios, transferencias locales e internacionales, operaciones aduaneras, custodia de cheques, solicitud de chequeras, débitos comandados y automáticos, y operaciones de factoring.

Otros servicios digitales

- **Notificaciones vía SMS:** consiste en un servicio de envío de alertas de operaciones para personas físicas y jurídicas vía mensaje de texto y 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 y para los servicios de giros, generar Itaú tickets, carga de billetera, transferencias dentro del Home Banking y las apps Itaú Py e Itaú Personal Bank.

Agencias digitales

Nuestras agencias digitales se establecen como una solución que presenta un modelo de atención diseñado y dirigido a clientes que prefieren medios y canales remotos de comunicación con horarios diferenciados, para los segmentos Itaú Agencias y Personal Bank. 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 y WhatsApp, como si estuvieran en una agencia física.

Al cierre de 2025, más de 33.000 clientes fueron atendidos a través de nuestras agencias digitales. Cada agencia digital está conformada por ejecutivos de negocios, un gerente de agencia y asesores comerciales, quienes contactan con los clientes de manera ciento por ciento digital.

más de 33.000

clientes atendidos a través de agencias digitales

Proceso digital de contratación de productos

El sitio www.itaú.com.py/cuentadigital es la plataforma desarrollada para que clientes y no clientes puedan solicitar productos de manera ciento por ciento digital, sin necesidad de acudir a una sucursal o centro de atención del banco. A través de ella, 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 solo quince 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 mejores experiencias

En Itaú, la experiencia del cliente es un eje central en la toma de decisiones y en el diseño de soluciones. Comprender de manera profunda las necesidades, expectativas y percepciones de nuestros clientes es un proceso continuo, dinámico y colaborativo que involucra a múltiples equipos de la organización. Promovemos activamente la participación de los clientes como actores clave en la evolución de nuestros productos, servicios y canales, integrando su voz en las distintas etapas del proceso de diseño y mejora.

Durante 2025, desarrollamos una estrategia integral de Customer Experience que combinó investigación, escucha activa, validación y medición de la experiencia. Interactuamos con clientes a través de encuestas de satisfacción y experiencia, entrevistas en profundidad, instancias de observación, llamadas, visitas y sesiones de testeó de usabilidad de nuestras plataformas digitales. Estos espacios permitieron recoger opiniones, identificar oportunidades de mejora y validar nuevas propuestas y funcionalidades antes de su implementación.

En ese marco, contamos con la participación de clientes tanto personas físicas como jurídicas, quienes aportaron su mirada en distintas instancias de exploración y evaluación. Asimismo, continuamos

fortaleciendo la inclusión incorporando de forma sostenida a clientes con discapacidad visual en los procesos de testeó de nuestros canales digitales, con el objetivo de comprender mejor sus necesidades específicas y avanzar en la mejora de la accesibilidad y usabilidad de nuestras plataformas.

A lo largo del año, se llevaron a cabo más de 80 procesos de exploración y análisis de la experiencia, que permitieron relevar devoluciones de clientes. Estos insumos fueron sistematizados y analizados por los equipos de CX para identificar patrones, oportunidades de mejora y palancas de impacto, contribuyendo a la definición de iniciativas de mejora continua y al fortalecimiento de una cultura centrada en el cliente en toda la organización.



Gestión de proveedores

¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

En el propósito de lograr la satisfacción de nuestros clientes, el vínculo que generamos y mantenemos con nuestros proveedores de bienes y servicios constituye un factor crucial. 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 y en acompañarlos en su desarrollo.

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 2025, trabajamos con 355 proveedores locales y del exterior que proveyeron algún bien o servicio al banco, y se concretaron 43 procesos de licitación y negociaciones. En total, se realizaron pagos por un valor total de G. 514.451 millones. El 91,07% del total abonado en este concepto fue destinado a proveedores locales.

Indicador	Año 2025	Año 2024	Año 2023
Proveedores activos ¹⁹	355	490	575
Procesos desarrollados para contratación de servicios y compra de bienes	43	58	168
Pago a proveedores en Gs. (no incluye impuestos).	514.451.402.736	715.263.461.101	545.887.805.744
Porcentaje de pagos que corresponde a proveedores locales ²⁰ . (GRI 204-1)	91,07%	91,47%	91,60%

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.

¹⁹ Se considera proveedores activos a aquellos proveedores que hayan realizado alguna prestación durante los últimos 12 meses. Para los periodos 2024 y 2025, conforme a la modificación de la Política de Compras para el monto asignado a compras directas, fueron excluidos los pagos menores de Gs. 35.000.000.

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 8,93% restante corresponde a pagos realizados a empresas proveedoras que operan en el extranjero.

Política de Responsabilidad Social, Ambiental y Climática

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:

1. Promover y facilitar el desarrollo de los proveedores para adoptar las mejores prácticas de responsabilidad social y ambiental.
2. Cuando sea posible, ajustar requisitos que deben ser atendidos en la contratación de proveedores, de manera a que atiendan ciertos criterios de sustentabilidad.

Clasificación de proveedores

(Contenido 2-6)

Todos los proveedores de Itaú son clasificados según la frecuencia de adquisición o contratación y según la naturaleza del bien o servicio que proveen. Así, los categorizamos de la siguiente manera:

i) Proveedor recurrente

Es aquel que cumple con al menos una de las siguientes características:

- Tiene contratos activos con el banco.
- Presta servicios por un valor acumulado igual o superior a USD 25.000 (por el mismo servicio) en un periodo de doce meses.
- Registra más de diez facturaciones (por el mismo concepto) en un periodo de doce meses.

ii) Proveedor eventual

Es aquel contratado para realizar trabajos puntuales, cuya prestación se limita solamente a los términos de la propuesta aceptada.

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 en concursos de precios (aunque luego no se conviertan necesariamente en un proveedor efectivo) deben pasar por 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 con la contratación de proveedores. El proceso de KYS es 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 antes de la 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. 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, mediante compras directas o a través de concursos de precios alineados con las directrices de la Política de Compras del banco y con el Procedimiento de Compras. Las empresas que son invitadas a participar de estos concursos deben estar validadas con la debida diligencia (KYS) para presentar propuestas, de acuerdo con las necesidades especificadas.

La evaluación de las propuestas de los proveedores 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.

Crterios 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)

21 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

• Programa de Fortalecimiento en Asuntos de Responsabilidad Social y Sostenibilidad

En 2025 llevamos a cabo la tercera edición del 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 les permitan gestionar mejor sus impactos socioambientales.

El programa tiene por objetivos: reconocer cuán incorporados están ciertos aspectos de gestión social, ambiental y de gobernanza, mediante un autodiagnóstico; identificar grupos de interés, impactos y temas críticos para la continuidad de sus negocios desde la perspectiva de la sostenibilidad y la responsabilidad social, y diseñar un plan de acción de responsabilidad social y sostenibilidad que incorpore las oportunidades identificadas.

En el año participaron del programa directores, dueños y representantes con incidencia en decisiones, de 22 empresas proveedoras de rubros como tecnología, publicidad, institutos de idiomas, consultoras y certificadoras, imprentas, hotelería, entre otros. 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. Mediante la metodología Ner Promoter Score (NPS), fue evaluado el nivel de recomendación de los participantes, el cual fue de 88 puntos para 2025.

• Programa de Gestión y Organización Financiera

Con el objetivo de acompañar a nuestros proveedores en el fortalecimiento de su gestión operativa y financiera, en 2025, en conjunto con la organización CAVIDA, implementamos el programa de Gestión y Organización Financiera.

El programa utiliza como base la metodología de Planificación para la Acción, que se basa en la definición de planes de acción con un fuerte énfasis en la ejecución de las actividades. Cada participante trabajó de manera asistida en la aplicación de un autodiagnóstico para identificar fortalezas y debilidad en su gestión empresarial. El acompañamiento también abarcó la definición de objetivos e indicadores de medición, revisión

de procesos clave, estandarización de procesos y construcción de flujos de caja. Además, se incluyó un componente sobre habilidades de gestión empresarial para la planificación y la toma de decisiones.

En paralelo a los espacios de formación, el programa incluyó una secuencia de encuentros de seguimiento en los cuales los participantes podían intercambiar desafíos reales, evaluar soluciones potenciales y dar seguimiento al proceso de aprendizaje.

En total fueron ofrecidas 23 horas de formación y seguimiento a 21 empresas proveedoras (pequeñas y medianas) de rubros como publicidad, tecnología, courier, imprenta, gestión de residuos, entre otros. El NPS para esta primera edición del programa fue de 100 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)

Nuestra Política de Responsabilidad Social, Ambiental y Climática define las directrices del desempeño del banco en la dimensión social. Dentro de estas orientaciones se encuentran el respeto y protección de los derechos humanos, el estímulo de transformación de la sociedad mediante frentes como la cultura y la educación, la contribución a la reducción de las desigualdades de grupos vulnerables, la promoción del ecosistema emprendedor, y el ofrecimiento de conocimientos sobre educación financiera, entre otras.

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 2025, mediante la adecuada gestión de estos recursos y alianzas con diferentes organizaciones, alcanzamos a más de 114.000 personas. En cada uno de los 9 departamentos donde el banco contaba con centros de operaciones²² implementamos al menos una iniciativa. Considerando tanto las actividades del banco como las de la Fundación Itaú, hemos llegado a 17 departamentos del país con iniciativas socioculturales.

Gs. 14.008 MM²³
de inversión social privada.

+114 mil personas de 17
departamentos del país alcanzadas
con las acciones.

119 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

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.

Confiamos 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 con relación a asuntos como el liderazgo de mujeres, bienestar laboral, mecanismos y canales de denuncia y remediación, además de salud y seguridad ocupacional. En el caso de la Mesa de Medioambiente, se desarrollaron espacios de formación en torno a temas como inventario de emisiones de gases de efecto invernadero, energías renovables, gestión de residuos, economía circular y análisis de materialidad.

Además, durante el año, Itaú formó parte de la Junta Directiva del Pacto Global, en la cual el CEO del banco ocupó la posición de la vicepresidencia.



• Pacto Ético y Cumplimiento

Estamos adheridos al Pacto Ético y Cumplimiento (PEC), una asociación civil sin fines de lucro que integra esfuerzos e iniciativas del sector privado para promover principios de ética empresarial,

basando su constitución en el cumplimiento de normas vigentes.

El PEC ofrece espacios de formación en diferentes temas con la intención de fortalecer la gestión de la ética y la transparencia de las empresas adheridas y sus esfuerzos por combatir la corrupción.

Participaciones (Contenido 2-28)

El involucramiento social del banco a través de las participaciones y membresías que mantenemos en otras organizaciones representa 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. [\(ODS 17.17\)](#)





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 mantienen más próximos a la sociedad, al conectarnos con diferentes causas y sus actores de forma directa.

En 2025 dimos continuidad al programa Leamos, de voluntariado de mediación de lectura para niños y niñas. Así también, colaboradores del banco participaron como voluntarios de la maratón de recaudación y de las Comilonas 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 alianza con la Federación Juntos por la Inclusión, se dio continuidad a este programa que, mediante libros de cuentos que cuentan historias de niños y niñas con discapacidad, busca promover la inclusión en el ámbito escolar. En el periodo que abarca este reporte, 30 voluntarios fueron capacitados para desarrollar espacios de mediación de lectura en escuelas del país. En total fueron alcanzados más de 150 niños y niñas con este programa de voluntariado corporativo.



Fundación Teletón

La Fundación Teletón ofrece servicios de rehabilitación integral gratuita para niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con afecciones neuromusculares. Desde el banco, somos aliados estratégicos de esta fundación involucrándonos activamente en los esfuerzos de recaudación de fondos que permiten mantener a Teletón en funcionamiento. Se destacan

dos actividades de recaudación en 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 2025, el banco mantuvo habilitadas ciertas sucursales y puestos Itaú Express para recibir donaciones, así como toda la plataforma de servicios digitales. La disponibilidad y el mantenimiento de los canales de donación solo fue posible gracias al compromiso de más de 120 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 en torno a la causa de la inclusión y rehabilitación de personas con discapacidad. En 2025 se realizó una edición en Asunción y otra en Ciudad del Este. Participaron de estas actividades más de 800 voluntarios del banco, quienes estuvieron a disposición de los visitantes de estas ferias para lograr que tengan una buena experiencia. (ODS 10.2)

Otras iniciativas

• Programa Somos Par (ODS 5)

En alianza con la empresa Cervepar, en 2025 llevamos a cabo la cuarta edición del programa SomosPar, que busca ofrecer orientación, herramientas y formación para potenciar las habilidades de liderazgo en mujeres.

Este programa también busca visibilizar la importancia de trabajar con enfoque de género en diferentes esferas, de modo a generar incidencia en políticas y procedimientos, y así acompañar la transformación hacia una realidad con mayor equidad de género en el sector corporativo.

En el año, el programa ofreció tres componentes. El primero fue un ciclo de contenidos audiovisuales denominado "Protagonistas" que fueron divulgados en redes sociales. En los cuatro capítulos producidos se incluyeron conversaciones en torno al desarrollo de la carrera de mujeres líderes de diferentes sectores, el equilibrio entre la vida personal y laboral, la carga reproductiva y la distribución de responsabilidades entre hombres y mujeres, entre otros temas. La segunda iniciativa fue "Círculos de liderazgo de mujeres", 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. 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. Además de Asunción, se implementaron ediciones de Círculos de Mujeres y mentorías en Ciudad del Este.

En 2025, 295 mujeres fueron beneficiadas directamente con los espacios de formación ofrecidos por el programa.

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 2025, participaron del programa 98 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 2025 accedieron a este programa 45 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 el desarrollo de proyectos y acciones vinculadas a la educación y la cultura, que estimulen la transformación social de personas, de sus comunidades y del país.

“Creando puentes que transforman realidades”

G.5.290.368.287

invertidos por la Fundación Itaú (*).

43%

destinado a iniciativas de educación.

57%

utilizado en iniciativas de cultura.

Composición del Directorio de la Fundación Itaú

- **Presidente:** Norma Prantte (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Vice-Presidente:** José Britez (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Secretario:** Patricia Torrents (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Tesorero:** Bruno Geraci (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Directores:** Maria Fernanda Carrón de Pederzani, Raúl Luraghi, Antonio Vasconcellos, Federico Arana (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Síndico Titular:** Claudia Bobadilla (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Síndico Suplente:** Jorge Orrego (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Director Ejecutivo:** Roberto Galeano Monti

* El 100% de los fondos de la Fundación Itaú son recibidos de Banco Itaú Paraguay S.A. Los departamentos en los que se desarrollaron iniciativas impulsadas por la fundación fueron: Capital, Alto Paraná, Alto Paraguay, 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)

• **Jóvenes conectados. Rutas de aprendizaje para los desafíos del futuro (ODS 4) (ODS 17)**

En 2025, la Fundación Itaú, en alianza con el Ministerio de Educación y Ciencias y empresas del sector privado apoyaron la implementación de Jóvenes Conectados, un programa educativo liderado por la empresa Tigo, que busca fortalecer la formación profesional y el desarrollo integral de estudiantes del último año de la educación media. Este objetivo se concreta a través del acceso gratuito a capacitaciones online, además de la participación en el Tour del Futuro, una experiencia inmersiva que conecta a estudiantes destacados con empresas líderes del país.

Como parte de este tour, Banco Itaú recibió a 35 estudiantes del Colegio Nacional, quienes tuvieron la oportunidad de conocer sobre la cultura del banco y los valores que guían su gestión.

Además, participaron de dinámicas que fortalecieron habilidades clave para la inserción laboral y asistieron a charlas con distintas áreas de la institución.

El programa contó con la participación de 22.200 estudiantes e involucró a 1.100 docentes de 728 instituciones educativas de todo el país.

• **MAPA: Abriendo Caminos. Experiencias culturales, educativas y artísticas dirigidas a niños y niñas de diferentes puntos del país (ODS 4) (ODS 10) (ODS 11) (ODS 13) (ODS 17)**

MAPA: Abriendo Caminos tiene como objetivo transformar la educación de niños y niñas a través del arte, promoviendo la creatividad, la expresión, el pensamiento crítico y el desarrollo de habilidades socioemocionales desde edades tempranas.

Durante el año 2025, esta iniciativa consolidó su crecimiento y profundizó su impacto territorial y pedagógico con el acompañamiento estratégico de Fundación Itaú, aliado clave desde los inicios de la organización. Este apoyo permitió fortalecer programas, metodologías y capacidades institucionales, posibilitando que

420 niños y niñas se beneficien con experiencias significativas a través del arte. Entre ellas, el desarrollo y distribución de la revista “Los viajes de Apolo”, una herramienta didáctica que favoreció a cuatro instituciones educativas indígenas de los departamentos de Boquerón y Canindeyú, donde 40 docentes fueron capacitados para su uso educativo. Además, la implementación del programa Exploradores, un laboratorio creativo itinerante que llegó a las ciudades de Villeta, Remansito, Villarrica y Gran Asunción.

• **Fundación Alda. Estrategias innovadoras para el aprendizaje (ODS 4) (ODS 17)**

Alda Educa es una estrategia de intervención socioeducativa integral que busca mejorar la calidad educativa en instituciones públicas, en contextos de vulnerabilidad social y económica. En 2025, la Fundación Itaú mantuvo su apoyo financiero a esta iniciativa de la Fundación Alda, que benefició a 578 niñas y niños de la Escuela Básica Defensores del Chaco, del departamento de Villa Hayes, logrando mejoras en la lectoescritura.

El respaldo incluyó entrega de materiales de apoyo al aprendizaje, implementación de espacios de arte para niñas y niños del nivel inicial y del 1.º al 3.º grado, capacitación docente y acompañamiento a directoras y directores.

• **Paz Encina. Atravesar los ríos. El cine como una forma y necesidad de mirar y narrar el río (ODS 4) (ODS 10)**

“Atravesar los ríos” es un proyecto de formación audiovisual dirigido por la cineasta Paz Encina, cuyo objetivo es que jóvenes de distintos departamentos del país puedan explorar su propia mirada sobre los ríos de sus territorios y la plasmen en formato audiovisual.

A través de un seminario-taller online de quince clases y tutorías personalizadas, 13 jóvenes desarrollaron un registro visual sobre su entorno, experimentando con el cine como herramienta de expresión. El proceso incluyó clases magistrales con reconocidos cineastas y artistas, además de un encuentro presencial en Asunción.

• **Maneglia Schémbori Realizadores. Formación actoral integral para jóvenes.** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 10) (ODS 17)

Este proyecto fomenta el acceso de jóvenes de diferentes contextos sociales a un programa de formación actoral, brindándoles herramientas para su autoconocimiento y habilidades de comunicación a través del arte.

En el año que abarca este reporte, cuatro jóvenes del barrio Ricardo Brugada de Asunción (más conocido como la Chacarita) se incorporaron a las clases en el Taller Integral de Actuación (TIA) de Maneglia Schémbori Realizadores. Esta formación, que se concretó con el respaldo de la Fundación Itaú, contribuye a que los beneficiarios puedan incorporarse al mercado laboral con herramientas profesionales que potencian su talento.

Educación inclusiva

Creemos en una educación de calidad que impulsa la diversidad, las necesidades y capacidades de todas las personas para alcanzar su potencial. (GRI 203-2) (GRI 413-1) (ODS 2.3)

• **Leamos. Fomentando la lectura en la infancia para un futuro con igualdad de oportunidades** (ODS 4) (ODS 10) (ODS 17)

Leamos es un proyecto propio de la Fundación Itaú realizado en forma colaborativa con la Federación Juntos por la Inclusión. La iniciativa busca promover y fortalecer la implementación de prácticas educativas inclusivas en cinco escuelas de gestión oficial, a través de la capacitación continua de docentes, la provisión de materiales y la participación de voluntarios del Banco Itaú como agentes de cambio, con el fin de mejorar la asistencia, participación y progreso académico de estudiantes, especialmente de aquellos con discapacidad.

Durante el año, 45 docentes participaron en talleres y accedieron a herramientas y conocimientos para abordar la diversidad en el aula.

• **Federación Juntos por la Inclusión. Cuento “Igualmente Diferentes. La historia de un himno”** (ODS 4) (ODS 10) (ODS 16) (ODS 17)

La Fundación Itaú se alió a la Federación Juntos por la Inclusión para implementar el desarrollo y producción del cuento infantil “Igualmente Diferentes. La historia de un himno”. El objetivo de la iniciativa es generar un material editorial educativo que sirva como recurso pedagógico y cultural para fortalecer la educación inclusiva en Paraguay. Busca también promover, desde la infancia, valores de empatía, respeto y convivencia en la diversidad para contribuir a la construcción de una educación libre de discriminación y barreras.

En 2025 se realizó la impresión de 800 ejemplares del libro, que será distribuido a 70 instituciones educativas de gestión oficial y escuelas comunitarias de música.

• **Fundación Arranco. Inclusión y oportunidades para todos** (ODS 8) (ODS 10)

La Fundación Arranco es una organización que brinda tratamiento integral a niños y jóvenes con discapacidad intelectual, impulsando su desarrollo personal.

En el 2025, con el respaldo de la Fundación Itaú, desarrolló talleres que integraron el enfoque terapéutico ocupacional con herramientas creativas y expresivas. Un total de 15 jóvenes con discapacidad intelectual se beneficiaron con estas capacitaciones, que apuntan a dinamizar una cultura inclusiva en el ecosistema de emprendimiento.

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

Aldeas SOS trabaja en el fortalecimiento familiar y comunitario para prevenir o brindar una alternativa a la pérdida del cuidado familiar de niñas y niños.

En 2025, la Fundación Itaú apoyó a esta organización en la implementación de estrategias para que los beneficiarios de sus programas pudieran desarrollar habilidades cognitivas y sociales. Así, se desarrollaron talleres de artesanía y cerámica con materiales reciclados en San Ignacio (Misiones) y clases de lenguaje musical, canto y guitarra en Hohenau (Itapúa).

Un total de 315 niñas, niños, adolescentes y personas con discapacidad de estas comunidades participaron en los talleres.

Cultura

Promovemos y apoyamos proyectos vinculados a la cultura y a las diferentes formas de expresión artística, convencidos de que son instrumentos esenciales para fortalecer la identidad del país y contribuir al desarrollo integral de las personas. (GRI 203-2) (GRI 413-1) (ODS 2.3)

• **Espacio Cultural del Puerto - Centro Cultural del Puerto. Un nuevo espacio de referencia nacional e internacional en el Puerto de Asunción** (ODS 4) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 17)

El Centro Cultural del Puerto es una iniciativa de la Secretaría Nacional de Cultura orientada a promover el arte y la cultura, además de contribuir a la revitalización del Puerto de Asunción y del centro histórico, activando así el patrimonio urbano como motor de desarrollo cultural, social y económico.

En 2025, la Fundación Itaú se alió a este proyecto público mediante la inauguración del Espacio Cultural Itaú, un lugar de encuentro, pensamiento y creación dedicado a fortalecer la circulación del arte contemporáneo y el diálogo entre cultura, territorio y ciudadanía.

Durante el año, el Espacio Cultural Itaú ha desarrollado exposiciones, instancias de formación, charlas y actividades abiertas que promueven la participación de artistas, gestores y comunidades diversas.

• **Emergentes. Un movimiento que impulsa el arte emergente, la co-creación y la cultura en territorio.** (ODS 4) (ODS 8) (ODS 10)

Emergentes es un proyecto de la Fundación Itaú en conjunto con la Fundación Carlos Pusineri. Su propósito es impulsar el arte emergente en todo el territorio nacional, otorgando capital semilla para la ejecución de proyectos artísticos y culturales y generando espacios de formación e intercambio, así como oportunidades para visibilizar el talento local y la co-creación entre artistas.

Uno de los resultados del 2025 fue la creación del himno "Aquí y Ahora", una obra colectiva realizada por artistas de Concepción, Ciudad del Este y el Chaco paraguayo, que musicalizó la convocatoria al Concurso "Residencia Artística + Fondos Concursables".

En 2025, la séptima edición de Emergentes benefició a 30 artistas y gestores culturales de Concepción, Caaguazú, Encarnación, Ciudad del Este, Filadelfia, Asunción y Central, quienes recibieron mentorías y formación durante la residencia artística, que se desarrolló en la ciudad de Areguá. Otro logro relevante fue el otorgamiento de 13 fondos de G. 10.000.000 a proyectos seleccionados por un jurado especializado.

• **Asociación Sonidos de la Tierra. Suena Paraguay. Habilidades para la vida a través de la música** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 6) (ODS 8) (ODS 11) (ODS 13) (ODS 17)

Suena Paraguay es un proyecto de Sonidos de la Tierra que busca mejorar la calidad de vida de niñas, niños y jóvenes a través de la música, del fomento de liderazgos y de la participación ciudadana.

La Fundación Itaú se alió a esta iniciativa, que en el 2025 tuvo presencia activa en 73 escuelas, alcanzando comunidades rurales, urbanas, ribereñas e indígenas de los 17 departamentos del país y la capital. Mediante este proyecto, 3.425 niñas, niños, jóvenes y adultos accedieron a formación musical gratuita con la metodología “Orquesta Escuela de Vida”, que además de propiciar el aprendizaje de técnica e interpretación, desarrolla valores como la honestidad, la disciplina, la autoestima y el trabajo en equipo.

Por otra parte, la Escuela de Liderazgo —otra plataforma de Suena Paraguay— formó a 2.517 personas, entre ellas instructores, líderes juveniles y miembros de comisiones de apoyo social.

• **Berta Rojas. La Huella de las Cuerdas** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 17)

La huella de las cuerdas es un proyecto multimedia de la maestra guitarrista paraguaya Berta Rojas, que rinde homenaje a la riqueza y diversidad de los instrumentos de cuerda en América Latina. Se trata de un álbum musical que consta de 10 pistas más un bonus track que trazan un mapa sonoro de la región, uniendo tradición e innovación.

El trabajo, realizado con el respaldo de la Fundación Itaú, se lanzó en octubre de 2025 y es fruto de más de dos años de investigación y de un viaje de 13.000 kilómetros por el continente. En él participan 17 artistas referentes de 10 países distintos, explorando la sonoridad de instrumentos "hermanos" de la guitarra.

La obra está disponible en un libro-arte de gran

formato que incluye un vinilo e incorpora realidad aumentada y visualización de sonidos en 3D a través de una aplicación. Además, incluye relatos documentales, videos y fotografías que narran el proceso de creación y la historia de los instrumentos.

• **OSCA y OCMA. Sociedad Filarmónica de Asunción. Cultura al Alcance de Todos - Educación a través del Arte** (ODS 4) (ODS 10) (ODS 17)

Desde el año 2014, la Fundación Itaú apoya los proyectos artístico-culturales de la Orquesta Sinfónica de la Ciudad de Asunción (OSCA) y el ciclo de conciertos de temporada de la Orquesta de Cámara Municipal de Asunción (OCMA), organizados por la Sociedad Filarmónica de Asunción (SFA).

Estas iniciativas tienen como objetivo acercar la cultura musical universal y nacional a los habitantes de la capital, a través de los diferentes ciclos de conciertos, con la presencia de artistas nacionales e internacionales y con programas especiales dirigidos a niños, jóvenes y adultos de los barrios populares de la capital.

En 2025 se realizaron 20 conciertos gratuitos, que contaron con la asistencia de más de 10.800 personas.

• **El Cántaro BioEscuela Popular. El arte como herramienta transformadora de mentes y realidades** (ODS 4) (ODS 10) (ODS 11) (ODS 16) (ODS 17)

El Cántaro es una bioescuela popular que utiliza el arte y la educación crítica para promover la transformación social en Areguá. Esta iniciativa —que desde hace años cuenta con el respaldo de la Fundación Itaú— combina actividades socioculturales y educativas, creando un espacio de unión entre cultura y comunidad a través de talleres de música, artes, oficios y concienciación socioambiental. La biblioteca popular y comunitaria constituye una de las principales iniciativas de la bioescuela.

En el 2025, 215 estudiantes participaron activamente en talleres musicales (de guitarra, violín, viola, violoncello, canto y lenguaje musical) ofrecidos por la Escuela de Música de El Cántaro. También se realizó el “IV Seminario Musical del Cántaro”, que culminó con un concierto al cual asistieron 400 personas.

• **Centro de Artes Visuales / Museo del Barro. Arte para un país (ODS 4) (ODS 11) (ODS 17)**

Bajo la dirección de la Fundación Carlos Colombino Lailla, el Museo del Barro es una institución dedicada a la colección, conservación, exhibición y difusión de obras de arte de Paraguay e Iberoamérica. Su misión principal es ofrecer un espacio accesible para la comunidad, promoviendo la diversidad cultural de las expresiones artísticas de las comunidades indígenas, campesinas y urbanas del país.

El programa 2024-2025 de este centro se desarrolló en alianza con la Fundación Itaú. Una de las iniciativas que contempló fue Museo Abierto, que consiste en la apertura gratuita de las instalaciones dos días a la semana, además de la realización de conversatorios, ferias, presentaciones de libros y disponibilización de contenidos en línea. En el año 2025, el museo recibió la visita de unas 9.000 personas. Además, se desarrolló la exposición Foto movida: Colección Mendonca, se realizó la capacitación de 15 nuevos guías y se desarrolló un programa de visitas guiadas periódicas por las colecciones del museo.

• **Centro Cultural del Lago. Un encuentro entre el arte y la comunidad a través de la cerámica y otras expresiones artísticas (ODS 4) (ODS 8)**

El Centro Cultural del Lago es una institución ubicada en la ciudad de Areguá, fundada por la artista y gestora cultural Ysanne Gayet. El centro alberga una colección permanente que exhibe principalmente trabajos en cerámica de pueblos alfareros tradicionales del Paraguay, así como obras de arte de pueblos originarios.

Es un espacio de puertas abiertas a la comunidad: todas las actividades son gratuitas y accesibles al público en general. Las distintas propuestas buscan fomentar el diálogo y la reflexión entre la comunidad, así como con visitantes de todo el país y del mundo.

En el transcurso del 2025, con el apoyo de la Fundación Itaú, el centro cultural desarrolló 6 exposiciones y recibió la visita de 5.697 personas.

• **Fundación TEXO. Contar, mostrar y documentar el arte contemporáneo del Paraguay (ODS 4) (ODS 5) (ODS 10)**

“Contar El Arte” es un programa transmedia de la Fundación Texo que busca ampliar la conversación en torno al arte contemporáneo mediante

entrevistas abiertas a referentes del arte, la arquitectura y el diseño.

Con el respaldo de la Fundación Itaú, en 2025 se realizaron 6 entrevistas presenciales a referentes del arte, representantes de espacios culturales y referentes de gastronomía de autor. Más de 600 personas pudieron tomar parte en estos conversatorios.

Además, se lanzó el tercer volumen del libro “Contar El Arte”, un registro documental que recopila conversaciones y voces del panorama cultural y artístico contemporáneo del Paraguay. El material reúne 13 entrevistas y conversaciones con destacadas figuras del arte contemporáneo paraguayo.

• **Manzana de la Rivera. Centro Cultural de la Ciudad «Carlos Colombino. Un espacio cultural abierto a la comunidad, para explorar, aprender y encontrarse (ODS 9) (ODS 17)**

El Centro Cultural de la Ciudad Carlos Colombino es un espacio abierto a la comunidad que promueve el acceso al arte, la educación y al encuentro ciudadano. La Fundación Itaú apoya esta iniciativa que constituye una plataforma dinámica para la circulación de múltiples lenguajes artísticos y un punto de encuentro permanente entre artistas, gestores y públicos diversos.

En el año 2025, la Manzana recibió a más de 25.000 personas que tuvieron la posibilidad de acceder a ciclos de cine para estudiantes, visitas guiadas, conversatorios, exposiciones, obras de teatro, conciertos y también a la Biblioteca Municipal Augusto Roa Bastos.

• **Teatro Municipal Ignacio A. Pane. Arte, educación y nuevos públicos (ODS 10) (ODS 16) (ODS 17)**

El Teatro Municipal Ignacio A. Pane es un espacio fundamental para la promoción de las artes y la cultura y un referente histórico y artístico del país.

En 2025, la Fundación Itaú auspició la implementación del programa Primavera Teatral, que busca acercar a la ciudadanía al teatro ofreciendo acceso libre y gratuito a obras teatrales. En este contexto, se presentó la obra Florania, Flores y Guaranias, escrita y dirigida por Erenia López. Un total de 5.996 personas disfrutaron de la obra, entre ellas 1.499 estudiantes. Las experiencias teatrales se complementaron con herramientas educativas en aula, impulsadas por el Ministerio de Educación y Ciencias.

También se desarrolló el Dramatour, un programa que ofreció visitas guiadas dramatizadas dentro del teatro, con el objetivo de ofrecer a la ciudadanía la oportunidad de conocer sus espacios, sus personajes y sus historias. Esta actividad contó con la participación 658 visitantes que tomaron conocimiento del valor que tiene el mayor coliseo de arte y cultura del país.

• **Fundación Migliorisi. Arte contemporáneo en diálogo** (ODS 4) (ODS 11) (ODS 17)

Durante el 2025, Itaú respaldó el trabajo de la Fundación Migliorisi, dedicada a la conservación, exposición y divulgación de obras de arte. En el año se realizaron exposiciones temporales, publicación de catálogos impresos y la implementación del programa Ejercicios Curatoriales.

Además, se llevaron a cabo las exposiciones La otra verdad, del artista peruano Harry Chávez; Articulaciones, con obras de artistas indígenas chaqueños; Bellas heridas, de la artista paraguaya Belén Rodríguez; Manifiesto, con curaduría de Raquel Cuella; El gabinete y La verdad de la máscara, con curaduría de Ticio Escobar y Osvaldo Salerno. Tres de estas exposiciones contaron con catálogos impresos.

El programa "Ejercicios Curatoriales" propició la participación de nuevos actores en la gestión del arte, a través de la convocatoria y exposición de una propuesta curatorial.

Durante el año, más de 8.267 personas visitaron las exposiciones de la Fundación Migliorisi.

• **Oxígeno / Feria de Arte. Impulso a la creación contemporánea en Paraguay** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10)

En 2025, la octava edición de "Oxígeno Feria de Arte", realizada en el Centro Cultural del Puerto de Asunción, consolidó su rol como plataforma clave para visibilizar el arte contemporáneo paraguayo y fortalecer la carrera de los artistas locales. La Fundación Itaú volvió a dar su apoyo a esta feria donde se presentó la obra de 67 artistas seleccionados a partir de una convocatoria evaluada por el crítico Rodrigo Alonso y las gestoras culturales Ysanne Gayet y Bettina Brizuela.

Además de la exposición de artistas locales, la programación incluyó la participación de referentes internacionales, actividades educativas y de acercamiento al público, y recorridos especiales para niños y niñas. También se realizó el lanzamiento

del libro Impronta 2024, editado con apoyo de la fundación, dedicado a las carreras artísticas de Mónica González y Adriana González. Esta feria de arte recibió a más de 5.000 personas.

• **Cine de Barrio / La Babosa Cine. Cine de autor, formación y nuevas voces** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 17)

Cine de Barrio (CIBA) es una sala dedicada a la exhibición y difusión de cine de autor, orientada a ampliar el acceso a películas independientes, latinoamericanas y europeas que habitualmente no circulan en el circuito comercial. El proyecto combina proyecciones, diálogos con realizadores y actividades formativas, promoviendo la experiencia colectiva del cine en condiciones técnicas de alta calidad de imagen y sonido.

En el 2025, en articulación con Fundación Itaú y el programa Emergentes, CIBA Emergente siguió consolidándose como un espacio de exhibición y acompañamiento para realizadores locales, quienes presentaron tanto obras en proceso como trabajos finalizados. Cada encuentro incluyó conversatorios abiertos que favorecieron el intercambio entre creadores y público, promoviendo la retroalimentación crítica y la profesionalización de los proyectos.

En 2025 se realizaron 159 funciones a las que asistieron 2.409 personas. También se desarrollaron los sábados de Cine Paraguayo, que incluyeron 14 conversatorios en los cuales el público pudo interactuar con miembros de los equipos de las películas proyectadas.

• **TIATro Mbyky - Taller Integral de Actuación (TIA). Una experiencia teatral emergente** (ODS 4) (ODS 8) (ODS 10)

TIATro Mbyky es una propuesta teatral que busca nuevos creadores y dramaturgos en Paraguay. Plantea la puesta en escena de obras de teatro breves, un formato para vivir una experiencia teatral diferente que nace de la necesidad de apoyar a jóvenes en el inicio de sus carreras como actores, guionistas y directores.

Con el respaldo de la Fundación Itaú, durante los meses de junio y setiembre de 2025 se pusieron en escena 8 obras de teatro breves, que fueron seleccionadas de una convocatoria abierta a guionistas y dramaturgos. La primera edición se realizó bajo la temática "Inspirados en la Guaranía" y la segunda se denominó "Vos escogés el género". Unas 1.500 personas disfrutaron de las obras y 80

personas trabajaron en el proyecto, entre actores, directores, guionistas, curadores, productores y técnicos.

• **Crear en Libertad. Interculturalidad, inclusión y creación en movimiento a través de la danza y artes contemporáneas** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 17)

CREAR EN LIBERTAD - Encuentro Internacional de Danza y Artes Contemporáneas es un espacio de investigación e innovación en el ámbito de las artes contemporáneas que se realiza en Paraguay desde 1996. Promueve la creación y visibilización de creaciones artísticas y culturales comprometidas con la formación en arte inclusivo y de calidad.

Durante seis días, la 24ª edición del Festival ofreció un espacio comprometido con el fortalecimiento de la creación y formación en danza y artes vivas; así como con la investigación, innovación y visibilización de manifestaciones artísticas y culturales. Una vez más, Fundación Itaú brindó su apoyo a esta iniciativa.

La programación estuvo compuesta por espectáculos, intervenciones urbanas, talleres de creación y actividades formativas, actividades que reunieron a más de 700 personas.

• **Julia Isidrez - Escuela Taller Juana Marta Rodas. Puesta en valor de la transmisión de saberes** (ODS 4) (ODS 8) (ODS 10)

La Escuela Taller Juana Marta Rodas es un espacio enfocado en la transmisión de saberes vinculados a la cerámica popular paraguaya, con el objetivo de preservar y fortalecer las técnicas tradicionales de elaboración del barro negro (ñai'u po). Está dirigido por la artista y maestra artesana Julia Isidrez.

La Fundación Itaú brinda su apoyo para consolidar este lugar como un espacio de formación, investigación e intercambio para fortalecer la cerámica popular paraguaya.

Durante el 2025 se realizó la construcción de una infraestructura adecuada para el desarrollo de talleres, residencias artísticas, capacitaciones y exposiciones, adoptando una arquitectura sustentable y de bajo impacto ambiental. Estas obras propiciarán el crecimiento y el desarrollo económico y creativo de la escuela taller.

• **Rubén Capdevila | Julia Isidrez - De la cerámica ancestral guaraní a la exploración del arte contemporáneo.** (ODS 8)(ODS 10)

El proyecto aborda una investigación sobre el origen y la evolución de un elemento fundamental de nuestra cultura: la cerámica artesanal, indagando sobre la continuidad y la transmisión de las técnicas y saberes ancestrales de la cerámica. La indagación abarca desde el desarrollo de la técnica por parte de los guaraníes, hasta su dispersión y consolidación como técnica de la artesanía popular en los antiguos pueblos indígenas, en especial en la ciudad de Itá. El trabajo llega hasta la época actual, en su etapa de máxima expresión artesanal y artística a través de las manos de la maestra Julia Isidrez, figura clave del arte contemporáneo paraguayo. Mediante este trabajo, sus piezas de artesanía serán registradas, descritas, clasificadas e inventariadas en un catálogo que sintetizará su obra, el cual será presentado y distribuido en el año 2026.

• **UNESCO. Pacto por la Chacarita. Fortalecer la identidad del barrio y mejorar la calidad de vida de sus habitantes a través de la cultura y la memoria.** (ODS 4) (ODS 8) (ODS 11) (ODS 17)

El Pacto por la Chacarita es una iniciativa multisectorial orientada a impulsar la inclusión social, la cohesión territorial y el desarrollo sostenible a partir de la cultura, con énfasis en la juventud y la creatividad comunitaria.

La Fundación Itaú es integrante de la coalición de sectores que impulsan este proyecto, lanzado en diciembre de 2025, que articula al Estado, el sector privado, la comunidad, la academia y la cooperación internacional.

La iniciativa tiene como eje simbólico y estratégico a la guaranía, expresión musical nacida en la Chacarita y reconocida por la UNESCO como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad. La idea es implementar acciones a partir de este eje, pero no solo como manifestación cultural, sino como punto de partida para procesos de desarrollo económico, fortalecimiento identitario y generación de oportunidades para jóvenes, artistas, emprendedores y colectivos barriales. El acuerdo se inscribe en una visión compartida: colocar a la cultura en el centro de las políticas de desarrollo.

• **Chacatours Guaranía UNESCO. Recorriendo los primeros pasos en el barrio de José Asunción Flores (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11) (ODS 17)**

En el marco del Pacto por la Chacarita se ha desarrollado el “Chacatours Guaranía UNESCO”, un proyecto turístico y cultural que ofrece un recorrido único a través de los primeros pasos de José Asunción Flores en su barrio natal, la Chacarita. Este circuito (realizado en conjunto con la UNESCO, Mentu Aliados, Chacatours y la Fundación Arturo Pereira) resalta la historia del barrio, su cultura y la música que marcó su vida: la guaranía.

El recorrido está acompañado de actividades artísticas, entre ellas una performance que representa la historia de Flores, conciertos y la danza de las galoperas. Este proyecto promueve la riqueza cultural de la Chacarita, cambia la narrativa estigmatizada del lugar y genera nuevas fuentes de trabajo para los pobladores del barrio a través del turismo local.

En el año, más de 400 personas participaron de los recorridos.

• **Centro Cultural de la Embajada de Brasil en Asunción. Instituto Guimarães Rosa Paraguay (IGR). Generando puentes culturales entre el Paraguay y Brasil (ODS 4) (ODS 10) (ODS 11) (ODS 17)**

La Fundación Itaú estableció una alianza con el Instituto Guimarães Rosa Paraguay (IGR) que tiene por objetivo consolidar a este espacio como una referencia cultural en Paraguay. Para ello, se promocionan actividades culturales regulares de alta calidad durante todo el año, en diversas disciplinas artísticas. Esto fomenta el diálogo entre artistas y tradiciones brasileñas y paraguayas, además del intercambio cultural y el aprendizaje.

En 2025, mediante el apoyo de la fundación, se realizaron en este lugar más de 30 actividades culturales, entre recitales, conciertos, exposiciones, conferencias, talleres y festivales de música a los cuales tuvieron acceso 3.200 personas.

• **Festival Mundial del Arpa. Puesta en valor del arpa como instrumento símbolo del Paraguay (ODS 8)**

El Festival Mundial del Arpa en el Paraguay es un espacio de intercambio y desarrollo de la música instrumental que reúne a destacados arpistas nacionales e internacionales. En su programación incluye talleres musicales, conciertos, colaboraciones musicales y estrenos de nuevas piezas.

En 2025, el festival lanzó la tercera convocatoria nacional de propuestas artísticas en arpa, de las cuales se seleccionaron cinco, que formaron parte de su programación.

El evento, realizado en la ciudad de Asunción, contó con la participación de 110 artistas en escena durante los cuatro días de festival (entre arpistas, guitarristas, bajistas, contrabajistas, pianistas, acordeonistas, bateristas, saxofonistas, trompetistas, flautitas, cantantes, orquesta sinfónica, entre otros). Mas de 2.250 personas tuvieron la oportunidad de acceder al festival.

• **Expylab. Laboratorio de Experiencias Artísticas Inmersivas (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 17)**

Expylab es un espacio de formación y creación que conecta tecnología con arte a través de experiencias inmersivas. En 2025 el proyecto, que cuenta con el respaldo de Fundación Itaú, ha acompañado a artistas y tecnólogos en el desarrollo de obras utilizando realidad virtual, realidad aumentada y realidad extendida. Para ello se otorgaron 22 becas que permitieron a los artistas seleccionados crear proyectos de forma colectiva dentro del laboratorio de formación, potenciando su creatividad para idear historias vinculadas a nuestra cultura y a la realidad latinoamericana.

Por segundo año consecutivo se otorgó el premio “Fundación Itaú #NarrarElFuturo” a los creadores de uno de los proyectos más destacados. La recompensa consiste en un viaje a Bogotá, Colombia, para participar del #NewMediaLab del reconocido festival #NarrarElFuturo, en el mes de setiembre de 2026.

Además, el Expytour 2025 llevó tecnología inmersiva a 10 ciudades de 8 departamentos del país, haciendo vivir contenido inmersivo a más de 800 personas.

• **Arte al Parque - Amigos del Parque Caballero. Acceso a actividades recreativas y culturales en el espacio público (ODS 10) (ODS 11) (ODS 15) (ODS 17)**

Mediante el liderazgo de los “Amigos del Parque Caballero”, Arte al Parque es un ciclo de actividades culturales y recreativas cuyo objetivo es fomentar el uso del parque como espacio de contención, creatividad y encuentro ciudadano.

Entre setiembre y diciembre de 2025, con el respaldo de Fundación Itaú, se realizaron actividades especiales como shows de magia, búsqueda del tesoro, festejo por el mes

de primavera y un concierto de navidad. Aproximadamente 1.100 personas accedieron a las diferentes actividades.

Además, la Asociación Amigos del Parque Caballero prestó servicios de atención a visitantes en el parque todos los sábados, de manera ininterrumpida. Esta atención contempló el préstamo, sin costo, de juegos de mesa, libros, bicicletas infantiles y equipamiento deportivo.

• **Joaju Cuarteto. Creando puentes entre generaciones y géneros musicales (ODS 8)**

Este proyecto cultural es liderado por Joaju Cuarteto y por el reconocido cantante Ricardo Flecha. En una primera etapa, consistió en la producción de un material discográfico en homenaje a la vida y obra de uno de los cantautores más importantes de la música paraguaya: Maneco Galeano, quien ha dejado un legado de producción musical con una identidad propia.

La Fundación Itaú avaló este proyecto, que tendrá una segunda etapa en el 2026, con la realización de cuatro presentaciones en formato de conciertos didácticos, en espacios públicos de la capital y del departamento Central. En estas presentaciones se realizarán conversatorios en torno a la historia e impacto de Maneco Galeano en la escena cultural nacional.

• **Federación Juntos por la Inclusión. Obra teatral “Después del Silencio”. Arte para la inclusión (ODS 4) (ODS 10) (ODS 11) (ODS 16)**

Como parte del trabajo que realiza la Federación Juntos para la Inclusión, en el eje de Arte para la Inclusión, en 2025 se realizó la presentación de la obra Después del silencio, que combina teatro, danza y lengua de señas, y que incluye en su elenco a una actriz sorda.

Esta iniciativa, que recibió el apoyo de la Fundación Itaú, buscó promover la reflexión sobre la discapacidad y garantizar el acceso equitativo a la cultura, además de ofrecer instancias de formación y encuentro que fortalezcan la inclusión en el ámbito artístico y educativo. En el marco del proyecto se realizaron 2 funciones dirigidas a 10 instituciones educativas y abiertas a todo público. Un total de 654 personas asistieron a ver la obra.

Así también artistas de diferentes disciplinas pudieron acceder a un taller de formación en accesibilidad e inclusión del arte.

• **Colectiva Robusta. Diario Ilustrado. Un espacio de expresión y arte (ODS 4) (ODS 5) (ODS 10)**

El proyecto Talleres de Diario Ilustrado impulsado por Colectiva Robusta, una red de ilustradoras, tuvo como objetivo generar un espacio seguro de expresión emocional para mujeres adolescentes, utilizando el arte y el diario ilustrado como herramientas de autoconocimiento, contención y desarrollo creativo.

Las actividades se desarrollaron durante dos sábados consecutivos, combinando instancias teóricas, prácticas y de reflexión colectiva, con acompañamiento artístico y psicológico.

• **Festival Internacional de Cuerdas y Campus de Guitarras. La música como encuentro entre pueblos (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8)**

El “Festival Internacional de Cuerdas” que se realiza en la ciudad de Hohenau es un evento artístico que genera un espacio de vinculación entre artistas y estudiantes de las cuerdas. En tanto que el Campus de Guitarras, que se realiza en paralelo, reúne a jóvenes guitarristas de todo el país y de la región para participar en talleres, clases magistrales e intercambiar experiencias. También se organizan conciertos con guitarristas de renombre internacional, brindando acceso libre a la comunidad.

En 2025, la Fundación Itaú volvió a brindar su apoyo a estas iniciativas que fomentan la integración cultural, el intercambio de saberes y el desarrollo artístico de músicos emergentes. Más de 1.000 personas participaron del festival, que incluyó la presentación de un tema musical ejecutado en guitarras por 60 participantes del campus.

• **Creadores / Amamos Cine. Un espacio colectivo y descentralizado de formación para narrar historias en formato audiovisual (ODS 1) (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10)**

Creadores es un laboratorio de aprendizaje online desarrollado por el equipo de Amamos Cine. Con el apoyo de la fundación, el programa impulsa el talento de realizadores audiovisuales de todo el país, brindando formación en creación de contenidos para entornos digitales.

En 2025, el laboratorio capacitó a 42 realizadores emergentes de cuatro departamentos del país: Alto Paraná, Amambay, Caazapá y Canindeyú.

Como resultado se estrenaron 19 cortometrajes

que, a la fecha, superan las 20.000 reproducciones, gracias a su disponibilidad en línea. El proyecto fue reconocido por el Pacto Global de las Naciones Unidas en Paraguay por sus “Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible” en la categoría Prosperidad.

• **Ñe’e Raity/ Espacio Creativo. Roa Bastos Fest. Un incentivo a la creación del cómic-reportaje sobre el patrimonio cultural de Paraguay (ODS 4) (ODS 8) (ODS 16) (ODS 17)**

Premios Fundación Itaú de Periodismo Cultural es una iniciativa en alianza con el espacio creativo Ñe’e Raity y el medio digital El Otro País, que se desarrolló en el marco del primer festival de periodismo, literatura y arte “Roa Bastos Fest”, realizada en 2025 en la ciudad de Atyrá.

Su objetivo es brindar un mayor espacio a la creación de cómic-reportajes sobre temas del patrimonio cultural que resulten de interés para la ciudadanía y promuevan la necesidad de su protección. Un jurado especializado seleccionó cinco historias, a las cuales se les otorgó un fondo de producción para cubrir el trabajo del guionista y el dibujante, quienes recibieron capacitaciones sobre el uso ético y responsable de la información en el cómic-reportaje. Durante el proceso creativo participaron de una mentoría a cargo del periodista Andrés Colmán Gutiérrez. Los trabajos se encuentran publicados en el portal www.elotropais.org

• **Arteras de la Palabra. Primera Bienal Internacional de Oralidad Ñañoendu: Un puente que conecta las voces de la narración oral escénica de Paraguay y el mundo (ODS 4) (ODS 5)**

La Bienal de Oralidad es un espacio dedicado a fortalecer el arte de la narración oral escénica en el país. Con el apoyo de la fundación, el colectivo de arte y educación “Arteras de la Palabra” impulsó este gran encuentro, promoviendo el intercambio entre narradores nacionales e internacionales y ofreciendo instancias de capacitación a docentes y personas interesadas en el arte de contar cuentos.

En su primera edición, realizada en 2025, el programa incluyó espectáculos de narración para niños, niñas y adultos, así como congresos, foros y conversatorios orientados a profundizar en el arte de la palabra y en la profesionalización del sector artístico, cultural y educativo.

La Bienal llegó a colegios, centros culturales, plazas y teatros de Asunción, Luque, Fernando de la Mora, Areguá y Encarnación; además de formar a más de 200 docentes.

• **Colección Mendonca. Fotomovida. Preservar, documentar y difundir fotografías paraguayas históricas y contemporáneas (ODS 4) (ODS 11) (ODS 17)**

El proyecto editorial “Foto Movida. Colección Mendonca: imágenes editadas” reunió en un libro más de cien fotografías de casi sesenta autores históricos y contemporáneos del Paraguay o relacionados con el país, todas pertenecientes a la Colección Mendonca. La muestra, respaldada por la Fundación Itaú, fue curada por Ticio Escobar y Osvaldo Salerno. Esta colección se ha consolidado como un referente del arte contemporáneo paraguayo y busca representar la diversidad cultural y social del país.

Esta publicación se enmarca en un compromiso con la educación y la difusión cultural, reconociendo a los libros como herramientas fundamentales para el aprendizaje y la reflexión colectiva.

• **Asociación Fe y Alegría. Fomentando habilidades artísticas para el desarrollo integral de jóvenes (ODS 4) (ODS 5) (ODS 17)**

Fe y Alegría es una organización educativa y social que trabaja para mejorar las condiciones de vida de comunidades vulnerables, ofreciendo oportunidades educativas y formativas. Su proyecto “Espacio Protegido de Vy’a Renda” tuvo como fin desarrollar competencias cognitivas y psicoemocionales de los adolescentes del Bañado Sur y estimular sus habilidades de expresión artística a través de la música, la expresión corporal y la pintura.

La iniciativa, que contó con el apoyo de la fundación, se conectó con el programa Academia de Historia, una propuesta que busca recuperar la memoria histórica de la comunidad bañadense. Como resultado se obtuvo una maqueta representativa de la línea de tiempo de la comunidad, con entrevistas a los primeros pobladores.

Los talleres contaron con la participación de 24 jóvenes.

• **Añandu Unipersonales. Un solo cuerpo en escena, múltiples voces en acción (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11) (ODS 17)**

El “Festival Añandú Unipersonales 4” se realizó en el año 2025 como una destacada plataforma para la difusión del teatro unipersonal y las artes escénicas contemporáneas del Paraguay y la región.

El evento recorrió diversas ciudades del país con el propósito de descentralizar la actividad cultural y acercar el arte al público de distintos territorios. Así, llegó a las ciudades de Villeta, Encarnación, Fernando de la Mora, Luque y Asunción, donde se realizaron presentaciones, talleres y encuentros artísticos. Participaron artistas invitados de Perú, Argentina, Chile y Brasil, aportando una valiosa dimensión internacional al evento mediante obras de teatro, danza y circo.

El festival contó con la participación de 1.300 personas.

• **Premio Robin Wood. Concurso Fundación Itaú para Jóvenes Autores: Un estímulo para las nuevas voces de la historieta acción (ODS 4) (ODS 8) (ODS 10)**

El concurso “Fundación Itaú para Jóvenes Autores” se realizó por primera vez en el marco del Premio Robin Wood, convirtiéndose en la principal novedad de la segunda edición de este galardón que reconoce a historietistas paraguayos, impulsa la producción local y regional, y fomenta el diálogo entre generaciones de creadores, profesionales, académicos e instituciones.

El concurso realizado en 2025 convocó a jóvenes autores, guionistas y dibujantes de diversos estilos narrativos y gráficos, provenientes de distintos puntos del país y la región.

• **Segunda edición - Festival Bach Sudamericano Asunción. Música clásica en lenguaje sudamericano (ODS 4)**

La Sociedad Bach del Paraguay llevó a cabo la segunda edición del Festival Bach Sudamericano Asunción, una iniciativa orientada a revalorizar la obra de Johann Sebastian Bach y a destacar su influencia tanto en la historia de la música como en la escena contemporánea latinoamericana.

En alianza con la Fundación Itaú, el festival ofreció una programación integral que incluyó conciertos, clases magistrales, charlas y conferencias, con la participación de artistas invitados de Sudamérica y Europa, promoviendo de esta manera el intercambio cultural en la región.

Se realizaron 7 conciertos que convocaron a aproximadamente 2.200 asistentes. Además, cerca de 150 personas participaron en 6 clases magistrales, 2 conferencias, 2 talleres y un conversatorio virtual.

• **Publicación del fotolibro Kandavare. (ODS 10)**

El Arete Guasu es una de las celebraciones culturales más significativas de los pueblos indígenas del Paraguay. En este contexto, el fotolibro Kandavare, del fotógrafo Mario Samaja, ofrece un registro visual sensible y comprometido de este ritual realizado en Pedro P. Peña, una de las localidades más remotas y aisladas del país. A través de una mirada cercana y respetuosa, la obra construye un testimonio que preserva la memoria cultural indígena y pone en valor prácticas simbólicas que forman parte del patrimonio cultural inmaterial del Paraguay.

La publicación formó parte del programa Itaú Editorial, orientado a difundir la cultura mediante obras que proponen miradas personales y profundas sobre diversas manifestaciones artísticas y sociales.

• **Mbojoaju. Un espacio comunitario que salvaguarda y trasmite la identidad cultural (ODS 4) (ODS 8) (ODS 10)**

“Mbojoaju” es una iniciativa de dos reconocidos artesanos de la ciudad de Tobatí: el maestro en tallado de madera Néstor Portillo y la maestra ceramista Carolina Noguera.

La propuesta fue apoyada por la fundación y consistió en un espacio taller dirigido a niñas, niños, adolescentes y jóvenes, en el cual ambos artesanos enseñaron tanto la técnica del tallado en madera como la de la elaboración de cerámica (ñaïu). Además de fortalecer el trabajo comunitario entre artesanos, esta actividad busca salvaguardar y mantener vivas estas técnicas, traspasando los saberes a las nuevas generaciones.

Los talleres beneficiaron a 57 participantes, cuyos trabajos se expusieron en la expo feria anual Kamba Jeroky, de Tobatí.

• **Lúmina. El Nacional. Una nueva forma de ver y exponer el arte (ODS 17)**

La fundación se alió con el diario El Nacional para llevar adelante Lúmina, un certamen de videopoemas y videoarte destinado a creadores emergentes. El concurso se presentó como una oportunidad para jóvenes dedicados a la producción audiovisual.

La convocatoria contó con la participación de 52 creadores que presentaron sus trabajos. Las obras premiadas están exhibidas en línea, a través de una galería virtual en la página web del diario El

Nacional y también fueron presentadas en espacios públicos mediante pantallas digitales ubicadas en puntos estratégicos de Asunción.

• **Bianca Orqueda. La Voz del Monte en las Escuelas. La música como herramienta de reflexión y fortalecimiento identitario** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 10) (ODS 17)

La Voz del Monte en las Escuelas es un proyecto cultural y comunitario cuyo objetivo es promover el acceso a bienes culturales, el respeto intercultural y la valoración de la identidad indígena, a través de experiencias artísticas participativas en instituciones educativas del departamento de Boquerón.

El proyecto, liderado por la artista indígena Bianca Orqueda, tuvo el respaldo de la fundación y se estructuró como una iniciativa itinerante que combinó música, diálogo, dinámicas participativas y transmisión de saberes culturales, con especial énfasis en la lengua y cosmovisión del pueblo Nivaclé.

Las actividades se desarrollaron en escuelas y colegios de comunidades indígenas y mixtas de localidades del Chaco paraguayo y culminaron con un concierto de cierre y con el lanzamiento del álbum Ep aniyit (fortaleza, en lengua nivaclé). En estos encuentros participaron 517 personas.

• **Colectivo Preservar y Remontar. Puesta en valor del patrimonio audiovisual comunitario** (ODS 4) (ODS 8) (ODS 17)

El proyecto Preservar y Remontar, de Joaquín Pedretti está orientado a la preservación, digitalización, circulación y puesta en valor del patrimonio audiovisual comunitario, fortaleciendo capacidades territoriales y asegurando el resguardo de memorias familiares y sociales del Paraguay

Consistió en clases formativas que se desarrollaron a través de 27 encuentros virtuales y presenciales, con participantes de todo el país. También se realizaron clínicas de acompañamiento para la creación y digitalización de obras con los proyectos seleccionados. Como culminación del proyecto se concretaron 10 proyecciones itinerantes de películas recuperadas de Paraguay, de distintas épocas y formatos.

Estas actividades, desarrolladas en 2025, contaron con el respaldo de la fundación y se realizaron en: Asunción, Central (Areguá y Luque), Caacupé, Pilar y Pedro Juan Caballero.

• **Familia Café con Leche: Una celebración al arte de entretener y educar en comunidad** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 10)

Café con Leche es una familia de payasos que crea espectáculos en lenguaje clown y teatro espontáneo, además de generar espacios de formación y conversación sobre el vínculo entre arte y salud. Para celebrar una década en movimiento, realizaron un festival que reunió a seis compañías de payasos nacionales e internacionales, convocando a un público nuevo y diverso.

El encuentro, respaldado por la fundación, incluyó 11 espectáculos que tuvieron una asistencia aproximada de 1.060 personas; 2 talleres, que contaron con 51 participantes, y una conferencia, con 18 oyentes. La programación del festival se extendió a escenarios de Areguá, Ypacaraí, Itauguá, Tobatí, Luque y Asunción.

• **ASUFICC- Festival Internacional de Cine Contemporáneo de Asunción. Un espacio para el cine y las nuevas miradas** (ODS 4) (ODS 8) (ODS 17)

Este festival es un espacio de encuentro cultural entre el público espectador y representantes de la industria cinematográfica nacional e internacional, donde el arte del cine estimula la reflexión y el diálogo. En 2025 celebró su quinta edición, con una programación que incluyó 24 títulos cuidadosamente seleccionados, de los cuales el 90 % eran inéditos en Paraguay. Fue una muestra representativa del cine de autor contemporáneo, con películas destacadas en festivales internacionales de prestigio.

Además, se realizó el ASUFICCLAB, un laboratorio de proyectos para 6 cineastas/guionistas paraguayos en etapa de desarrollo, que ofreció tutorías internacionales y, como premio, la oportunidad de participar de "Ventana Sur" en Buenos Aires, uno de los mercados cinematográficos más importantes de Latinoamérica.

• **Centro Paraguayo de Teatro (CEPATE). La Semana de Teatro. Promover la producción, exhibición y apreciación del teatro nacional** (ODS 4) (ODS 8) (ODS 17)

La Semana de Teatro es un evento anual en honor al Día Mundial del Teatro declarado por la UNESCO, que reúne a más de 16 elencos nacionales con una variada cartelera de teatro, danza teatro y circo.

En 2025, con el respaldo de la fundación, ofreció talleres y charlas que llegaron a más de 2.000

espectadores, fomentando el intercambio artístico y el pensamiento crítico. Las funciones teatrales se realizaron en siete salas Asunción y en una de la ciudad de Caaguazú.

• **Guillermo Zayas | Claudilene Saldívar. Yaguarón Originario. Un circuito vivencial para la valoración del patrimonio (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11)**

El proyecto Apo circuito vivencial fue desarrollado con el objetivo de invitar al conocimiento y salvaguarda de los saberes ancestrales de la comunidad de Yaguarón, del departamento de Paraguari.

Estos circuitos, desarrollados con apoyo de la Fundación Itaú, se basaron en tres ejes: artesanía, mitología y música, a los que se sumaron las expresiones artísticas, arquitectónicas, el entorno rural y la gastronomía local.

En 2025 se desarrollaron 2 circuitos vivenciales donde participaron la banda musical Peteke Peteke (de la compañía Guayaibity) y las ceramistas de la técnica ñai'upo del mbeju tova (de la compañía Peguahó). Estas actividades contaron con la participación de 35 personas.

• **Rosalba López Fostervold. Memoria de la Semana Cultural Aché. Salvaguardando la experiencia cultural y reafirmación de la identidad del pueblo Aché (ODS 10)**

Este proyecto editorial apoyado por la fundación contempló la impresión de 500 libros de la "Memoria Aché 2013-2024", que fue presentado en el marco de la XII Semana Cultural del Pueblo Aché.

Estas semanas culturales se han convertido en un importante espacio donde el Pueblo Aché se reencuentra con su historia, honra las heridas del pasado y al mismo tiempo, proyecta con orgullo su futuro. En estos encuentros participan las seis comunidades aché de los departamentos de Alto Paraná, Caaguazú, Caazapá y Canindeyú.



Gestión ambiental interna

¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

La gestión ambiental interna es una prioridad para nosotros pues entendemos la importancia de conocer, gestionar y medir el impacto ambiental de nuestras actividades internas, y la presión que producimos sobre los recursos naturales con miras a identificar oportunidades de un consumo más eficiente.

Es por ello que incorporamos criterios sociales y ambientales en nuestras actividades diarias, al tomar decisiones sobre el negocio y al diseñar nuevas soluciones financieras. En este contexto, también participamos en diferentes instancias donde, junto con otras organizaciones y empresas, trabajamos para desarrollar espacios de formación y generar conciencia sobre temas relacionados con la conservación del medio ambiente.

Política de Responsabilidad Social, Ambiental y Climática

Nos regimos por directrices claras con respecto a la gestión medioambiental de la empresa. Éstas se encuentran establecidas en nuestra Política de Responsabilidad Social, Ambiental y Climática, la cual ofrece orientaciones sobre esfuerzos de reducción y mitigación de los impactos ambientales negativos de nuestras operaciones directas y promoción de prácticas sostenibles por medio de la eficiencia en el consumo y en el uso de los recursos naturales. Así también, brinda directrices para la

gestión y destino adecuado de los residuos y efluentes generados en las actividades del banco, y para el uso eficiente de la energía.

Recolección selectiva y gestión de residuos

(GRI 306-1) (GRI 306-3) (ODS 11.6)

Entendemos la gestión de residuos como un proceso que inicia antes de que el material sea considerado propiamente como un residuo. Es por esto que promovemos el uso racional de los recursos, de manera a minimizar la generación de desechos.

Este es un proceso continuo y dinámico, cuyo objetivo es reducir la producción de residuos y extender la vida útil de materiales a través del reciclaje, de modo a mitigar impactos derivados de nuestro consumo.

Recolección selectiva de residuos en edificios administrativos

Contamos con un proceso 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 éstos.

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,

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

se la ingresa al proceso de reciclaje, luego de ser destruida bajo controles de seguridad de la información.

Ecopuntos

Adicionalmente a la colecta selectiva en edificios administrativos, contamos con ecopuntos en ciertas sucursales de Asunción y ciudades de 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 que resultan accesibles y son aprovechados por personas que residen en la comunidad circundante. De esta manera, estos lugares funcionan como un punto de colecta selectiva de residuos, en un esfuerzo por promover la conciencia ciudadana sobre la importancia del reciclaje. Los materiales depositados en los ecopuntos son reaprovechados en otros procesos de producción.

Actualmente contamos con nueve ecopuntos, ubicados en las sucursales de Ciudad del Este, Encarnación, Villa Morra, Caaguazú, Filadelfia, Mariano Roque Alonso, Villarrica, Katuete y en una zona de actividades recreativas de la comunidad en San Bernardino. Los ecopuntos de la ciudad de Villarrica y Katuete fueron instalados en 2025.

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.

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.

En 2025 se destinaron a reciclaje 2.064 kg de papeles y cartones, 1.115 kg de plásticos y 190 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 29 árboles, el consumo de 41 mil litros de agua y la emisión de 2.7 toneladas de CO₂.²⁷
 (GRI 301-1) (ODS 8.4) (ODS 12.2 12.5) (ODS 3.9)

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	2.064
Plásticos	1.115
Metales	190

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 2025.

Energía eléctrica

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

• Combustibles

Registramos el consumo de combustibles en los siguientes casos: traslados de colaboradores por cuestiones laborales (con vehículos propios o vehículos de la empresa); trayectos del servicio de correspondencia interna en Asunción y Gran Asunción, y el funcionamiento de generadores de energía.

• Agua

El agua consumida y utilizada en nuestros predios proviene del suministro público. Los niveles de consumo están expresados en litros a partir de un cálculo realizado con el valor monetario incluido en la facturación mensual por consumo en predios, excluyendo la porción que corresponde al servicio de alcantarillado sanitario. (GRI 303-1) (GRI 303-3)

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



Energía 2025
10.646.969 kWh



Combustibles 2025
65.279 litros + G. 231 MM en reembolsos*



Agua 2025
15.954 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, papel y plásticos. Las que estuvieron vigentes durante el año 2025 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 vidrio hermético y paneles composite, que ofrecen mayor iluminación natural y menor radiación solar, conservando la temperatura y aislando los decibeles del exterior.

Apagado automático de luces

En predios administrativos, las luces y los equipos acondicionadores de aire se apagan automáticamente pasadas las 19:00 horas, durante los días laborales, salvo algunas excepciones previstas y en áreas ocupadas las 24 horas.

Servidores virtuales y CPU compartidas

Centralizamos ciertos servidores físicos en unidades virtuales para reducir el consumo de energía en los propios equipos y en los sistemas de refrigeración. También contamos con equipos informáticos que comparten unidades centrales de procesamiento, con lo que se reduce la cantidad de aparatos que requieren energía eléctrica.

Plásticos

Iniciativa

Descripción

No reimpresión de tarjetas de crédito

En 2025 continuamos fortaleciendo la iniciativa de no emisión de tarjetas de crédito físicas en procesos de renovación, sustituyéndolas por una alternativa digital. Para su implementación, se evaluaron distintos parámetros vinculados al nivel de digitalización de los clientes.

Como resultado de esta gestión se logró la emisión digital de más de 6.200 renovaciones de tarjetas, evitando la producción y el uso de más de 37 kg de plástico.

Asimismo, el análisis de la experiencia del cliente evidenció un nivel de adherencia del 85%, indicador que refleja el porcentaje de clientes satisfechos y conformes con esta medida.

Papel

Iniciativa

Cambio de materiales en sobres de correspondencia

Descripción

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

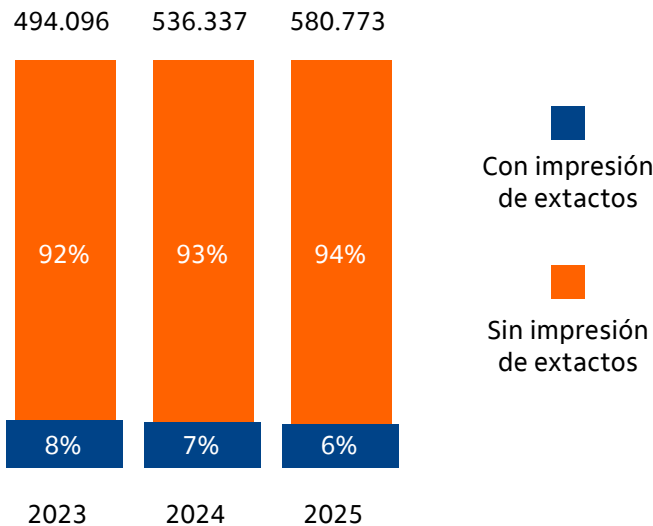
La utilización de materiales alternativos para el envío de correspondencias supuso un ahorro de 63 kilos de papel en 2025, lo que implicó evitar la emisión de 0,082 toneladas de CO₂ a la atmósfera. Estas estimaciones se realizan comparando una producción a partir de fibras vírgenes (fibras de celulosa procedentes de madera).

Extractos digitales

Ofrecemos a los clientes la opción de enviarles extractos digitales de tarjetas de crédito, en lugar de extractos impresos. De esta manera optimizamos el uso de papel.

Al cierre de 2025, contábamos con más de 544.590 cuentas de tarjetas de créditos que no generaban extractos impresos, lo que representa el 94% del total de las cuentas activas en el año (93% de cuentas en 2024).

Digitalización de extractos de cuentas de tarjetas de crédito²⁸



94% de las cuentas de tarjetas de crédito emiten 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, contamos con 66 cajeros de depósito inmediato en sucursales de todo el país. A través de estos equipos, los clientes pueden realizar depósitos en efectivo con acreditación inmediata en sus cuentas. Esto permite mantener a estos cajeros automáticos con dinero en efectivo disponible para extracciones, lo cual reduce el consumo de combustible utilizado

en el traslado de los vehículos encargados del suministro de efectivo.

Se calcula que con esta tecnología evitamos mensualmente cinco operaciones de suministro de dinero por cada cajero. Considerando que, en promedio, cada traslado de un vehículo suministrador implica un recorrido de 15 km, con una emisión de 122 g de CO₂, estimamos que anualmente estamos evitando la emisión de 7.329 kg de CO₂ a la atmósfera.

Emisión y compensación de gases de efecto invernadero ²⁹

(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 considera el 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, además del consumo estimado de los cajeros automáticos. Sin embargo, como la energía eléctrica utilizada proviene de hidroeléctrica, no impacta en este cálculo.

Las emisiones están expresadas en toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO₂e), el cual representa la cantidad de los diferentes gases de

efecto invernadero en términos de la cantidad de dióxido de carbono. Las emisiones se presentan organizadas en alcances. En el Alcance 1 se incluyen las emisiones directas relacionadas con las actividades internas de la empresa; el Alcance 2 contempla emisiones indirectas de la empresa (en nuestro caso, vinculadas a la energía adquirida); y el Alcance 3 reúne 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	2025
Alcance 1	482,3
Combustible en generadores	16
Combustible en vehículos flota Itaú	127
Extintores	0,3
Gases Refrigerantes	339
Alcance 2	0
Consumo de electricidad en predios del banco ³⁰	
Alcance 3	699
Commuting (traslados de colaboradores a las oficinas)	369
Viajes aéreos	196
Reembolso de combustible	101
Transporte de correspondencia interna	33
Total	1.181,3

1.181 toneladas de CO₂e emitidas en 2025

Compensación de emisiones

El total de las emisiones producidas desde 2011 a 2023 en Itaú Paraguay fueron compensadas desde nuestra casa matriz para el Alcance 1. Se evaluarán opciones de compensación para las emisiones 2024 y 2025.

Adicionalmente, con la intención de contribuir con los esfuerzos locales de compensación, a partir de 2018, trabajamos con la Fundación Moisés Bertoni (la cual administra y custodia la Reserva Natural del Bosque Mbaracayú), destinando recursos financieros para contribuir a la conservación de la reserva. [\(ODS 15.2\)](#)

En conjunto con la Fundación Moises Bertoni, se estima que la inversión realizada por el banco para la conservación de 25,6 hectáreas de la reserva podría permitir la compensación de 6.892 toneladas de CO₂e emitidas desde 2011 hasta 2019.

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

Participación en mesas de trabajo

Mesa de Medio Ambiente del Pacto Global (ODS 8.4) (ODS 13.3)

Como miembros de la Red del Pacto Global en Paraguay, integramos la mesa temática de Medio Ambiente, que, en 2025, al igual que el año anterior, desarrolló una modalidad de participación que dio énfasis a la realización de capacitaciones para las organizaciones y empresas signatarias. Se ofrecieron encuentros de formación sobre gestión sostenible del agua, herramientas para medición y reducción de la huella de carbono, transición energética y oportunidades para las empresas, gestión de residuos, economía circular aplicada y procesos de materialidad.

Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS) (ODS 8.4)

Somos miembros de la Mesa de Finanzas Sostenibles del Paraguay (MFS) desde 2014 y contamos con la categoría de Miembro Pleno desde 2018. Esta participación forma parte de nuestro enfoque de gobernanza y gestión de impactos, orientado a identificar, prevenir y gestionar los impactos reales y potenciales asociados a nuestras actividades financieras. A través de la MFS, contribuimos a la articulación sectorial, al fortalecimiento de capacidades y a la promoción de buenas prácticas en finanzas sostenibles.

Durante 2025, nuestra participación se enfocó en el intercambio técnico vinculado a la gestión de riesgos climáticos, el financiamiento sostenible para los sectores agropecuario y forestal, la economía circular y el alineamiento regulatorio, contribuyendo al avance hacia un sistema financiero más resiliente y sostenible.

5. Desafíos para 2026

↑ Desafíos para 2026

A continuación, compartimos los principales desafíos que establecimos para el periodo 2026.

- Mantener los niveles de NPS para clientes personas físicas y personas jurídicas.
- Aumentar la participación de mercado para préstamos y depósitos.
- Mejorar el índice de eficiencia.
- Mejorar el nivel de NPS de colaboradores.
- Fortalecer la gestión del frente de Salud y Seguridad Ocupacional para el público interno.
- Expandir la oferta de soluciones de financiación para sectores de impacto socioambiental y climático positivo.
- Fortalecer la incorporación de los riesgos y oportunidades socioambientales y climáticos en la gestión del negocio.



2026

6. Índice de 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), Residuos (2020) y Biodiversidad (2024). 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

Indicador	Página/Respuesta	Omisión
La organización y sus prácticas de presentación de informes		
Contenido 2-1 Detalles organizacionales	79. 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 2025. 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	14,17,75,113,117-119.	
Contenido 2-7 Empleados	86-90.	
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	26.	
Contenido 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	26.	
Contenido 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente del órgano máximo de gobierno (Directorio) no forma parte del Comité Ejecutivo de la empresa.	

Contenido 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	25,58.	
Contenido 2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	27. Dentro de la Dirección de Transformación y Personas, la Gerencia de Marketing y Sustentabilidad vela por la implementación de la estrategia de sostenibilidad del Banco mediante el seguimiento de las iniciativas en línea con los Compromisos de Impacto Positivo. Así también, dentro de la Dirección de Riesgos, el área de 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 la Plana Ejecutiva en la 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 Socioambientales 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 de la Plana Ejecutiva de la empresa.	
Contenido 2-15	Conflictos de interés	47.	
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	91.	
Contenido 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	26,95.	
Contenido 2-19	Políticas de remuneración	93.	
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	43,44.	
Contenido 2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	-	Información no disponible.
Contenido 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	44.	
Contenido 2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	44.	
Contenido 2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	No se registraron casos de incumplimientos de la legislación y normativas en el periodo 2025.	
Contenido 2-28	Afiliación a asociaciones	123.	

Participación de los grupos de interés

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

La Política de Responsabilidad Social, Ambiental y Climática identifica como grupos de interés a colaboradores, clientes, proveedores y accionistas. 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

93.

Temas Materiales

Indicador		Página/Respuesta	Omisión
Contenido 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	35.	
Contenido 3-2	Lista de temas materiales	35,26.	
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	68.	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	68.	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	59,60,70.	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	69.	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Itaú no recibió asistencia financiera del gobierno en 2025.	
GRI 202 - Presencia en el Mercado			
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	93.	
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	28.	

GRI 203 - Impactos Económicos Indirectos

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	121.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	108,122.
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Ver las secciones “Ciudadanía Corporativa” y “Gestión Ambiental Interna”.
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	108,123,124,127-129.

GRI 204 - Prácticas de Adquisición

204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	117.
--------------	--	------

GRI 205 - Anticorrupción

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	44,47,49.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	47,49.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	47,49.
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	58.
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	47.
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se han identificado casos de corrupción que hayan llegado al área del Compliance del banco o a la instancia del Ombudsman Regional.

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	106.
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	78.
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	78.
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	78.
207-4	Presentación de informes país por país	78.

GRI 300 - Contenidos Específicos Ambientales

Indicador		Página/Respuesta	Omisión
GRI 301 - Materiales			
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	140.	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	141,143-145.	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	141,143-145.	
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	142.	
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	140.	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	141,143-145.	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	143-145.	
302-1	Consumo energético dentro de la organización	143.	
302-4	Reducción del consumo energético	143.	
GRI 303 - Agua y Efluentes			
303-1	Enfoque de gestión. Interacción con el agua como recurso compartido	00	
303-3	Extracción de agua por fuentes	00	
303-5	Consumo de agua	00	
GRI 101 - Biodiversidad			
101-5	Ubicaciones con impactos sobre la biodiversidad	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	146,141,140.	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	146,141.	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	146.	
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	146.	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	146.	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	146.	
GRI 306 - Residuos			
306-1	Enfoque de gestión. Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	141.	
306-3	Residuos generados	141.	
306-4	Residuos no destinados a eliminación	143.	

GRI 307 - Cumplimiento Ambiental

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	140.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	141.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Ídem respuesta G4 DMA FS9. (Pág 162).
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	116,118.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	116,118.
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	88.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	88,93.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	89,100.
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personas	89,90.
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	93,94.
401-3	Permiso parental	94.

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	84,96.
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.

<p>403-4</p>	<p>Enfoque de gestión. Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo</p>	<p>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.</p>
<p>403-5</p>	<p>Enfoque de gestión. Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo</p>	<p>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 "Salud y Seguridad Ocupacional"</p>
<p>403-6</p>	<p>Enfoque de gestión. Fomento de la salud de los trabajadores</p>	<p>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 "Salud y Seguridad Ocupacional"</p>
<p>403-9</p>	<p>Lesiones por accidente laboral</p>	<p>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.</p>

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	84,95.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	84,95.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	95,100.
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	92.
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	91,95.
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	96.

405 - Diversidad e Igualdad de Oportunidades

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	97-100.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	26,44,97-100
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28,87,93,94,97-100.
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	28,87.

GRI 406 - No Discriminación

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	43,123.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	26,43,44.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	100.
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	46.

GRI 407 - Libertad de Asociación y Negociación Colectiva

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	43,116,123.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	43,44,116.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	100.
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No se han identificado 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	43,123.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	43,44.
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	43,123.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	43,44.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	100.
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	121.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	123,124,127-129.
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	122-124,127-129.

GRI 414 - Evaluación Social de Proveedores

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	116,118.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	116,118.
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	51,52,105,108.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	44,51,52,105.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	51,52,106.
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	105.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	105.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	103,106.
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	51.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	44,51.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	51.

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)	61,122,141.
G4 DMA	Procedimientos para evaluación y clasificación de riesgos ambientales y sociales de las líneas de negocio. (Anteriormente FS2)	61.
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)	61.
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)	66.
G4 DMA	Interacción con los clientes/inversionistas/aliados comerciales en relación a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales. (Anteriormente FS5)	61.
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	74.
G4 FS7	Valor monetario de los productos y servicios creados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio, divididos por finalidades	23.
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 contempla la revisión de la Política y los Procedimientos de Gestión de Riesgo Socioambiental y Climático, tanto en lo relativo a la gestión del área como a su aplicación en los procesos de créditos de las Bancas Personal y de Empresas (aplicables). La frecuencia de esta revisión es anual.
---------------	--	---

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	62.
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 2025.
G4 FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas con discapacidad	Se han implementado ajustes en las aplicaciones del banco para mejorar la experiencia de uso de clientes con discapacidad visual o visión reducida. Asimismo, se realizaron ajustes en el software del sistema de atención en sucursales para permitir identificar a clientes con discapacidad y de esta manera priorizar su atención. Por otro lado, en el año se realizaron mejoras de infraestructura física en sucursales. Ver más información en la sección "Diversidad e Inclusión" del capítulo "Experiencia del Colaborador".

Sectorial - Etiquetado de Productos y Servicios

G4 FS15	Políticas para el buen desarrollo y venta de productos y servicios financieros	61,91,102,105.
G4 FS16	Iniciativas para mejorar la educación financiera, por tipo de beneficiario	108-110.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Objetivos	Página/Respuesta
ODS 1 Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo	23,93,108-110,135.
ODS 2 Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible	127-129.
ODS 3 Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	94,129,142,146.
ODS 4 Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	91,92,124,125,127-139.
ODS 5 Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	26,43,44,87,88,92-94,96,98,99,125,127,130,131,133-136,138,139.
ODS 6 Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos	130.
ODS 7 Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos	143.
ODS 8 Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos	14,23,43,44,46,61,88,92-94,96,111,125,129-139,143,148.
ODS 9 Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación	14,61,131.
ODS 10 Reducir la desigualdad en y entre los países	61,88,97,122,124,127-129.
ODS 11 Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles	127,129-136,139,141.
ODS 12 Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles	61,142,143,146.
ODS 13 Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	127,130,146,148.
ODS 14 Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible	N/A.
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	61,134,147.
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	11,26,35,40,44,46,47,49,54,128,130,131,134,136.
ODS 17 Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible	126-134,136-138.

Principios del Pacto Global

Principios	Página/Respuesta
Principio 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados internacionalmente.	43,46,118,159,160.
Principio 2 Evitar verse involucrados en abusos de los Derechos Humanos.	118,160.
Principio 3 Apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	43,44,100,116,118,123,159,160.
Principio 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.	43,44,100,118,123,159,160.
Principio 5 Apoyar la abolición del trabajo infantil.	43,44,118,123,160.
Principio 6 Apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	26-28,43,44,46,88-90,92,94,100,118,123.
Principio 7 Apoyar la aplicación de un enfoque preventivo frente a los retos ambientales.	61-67,130,141,148.
Principio 8 Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	61-67,141,143-147.
Principio 9 Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.	148.
Principio 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas el soborno y la extorsión.	45-50.



Reporte de Sustentabilidad 2025. 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, 2026

2026® 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.

