



REPORTE

de sustentabilidad

2024

Banco Itaú Paraguay



Índice

Pág. 3

Pág. 4

Pág. 5

Pág. 8

Pág. 9

Pág. 12

Pág. 14

Pág. 27

Pág. 35

Pág. 36

Pág. 39

Pág. 45

Pág. 47

Pág. 59

Pág. 77

Pág. 95

Pág. 117

Pág. 124

Pág. 128

Pág. 133

Pág. 138

Pág. 158

Pág. 167

Pág. 169



Contexto

1. Contexto

Sobre este reporte

Este reporte se constituye como el decimocuarto documento a través del cual divulgamos los resultados de la gestión de Banco Itaú Paraguay S.A., en esta ocasión correspondientes al periodo 2024. A través de 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, 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. De igual manera, aprovechamos el 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.

Esta memoria fue desarrollada 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 www.itaui.com.py/Paginas/sobreitau_informes

¿Qué opinás del reporte?

Queremos conocer tu opinión sobre nuestro reporte. Podés enviar comentarios o consultas respecto a su contenido, a la dirección de correo electrónico sustentabilidad@itau.com.py.

(Contenido 2-3)

Mensaje del CEO

(Contenido 2-22)



El 2024 fue para Itaú Unibanco Holding S.A. un año muy particular pues, en septiembre, cumplimos cien años, lo que representa un hito que pocos bancos han logrado en el mundo, y que demuestra nuestra capacidad de resiliencia. Por su parte, Banco Itaú Paraguay S.A. celebró su cuadragésimo sexto aniversario desde que inició sus operaciones en el país. Es para nosotros un gran orgullo poder formar parte de un conglomerado financiero que luego de diez décadas mantiene firme su compromiso con el desarrollo de los países en los que opera confiando en la ética, la integridad y la transparencia como los valores que guían la manera en la que conducimos nuestros negocios, operaciones y las relaciones con nuestros públicos.

En concordancia con esta actuación transparente es que presentamos el decimocuarto Reporte de Sustentabilidad referido, en este caso, a los resultados y nuestras formas de gestión durante el año 2024. Este documento nos permite rendir cuentas sobre los avances que vamos consiguiendo en materia del desempeño socioambiental y económico de Banco Itaú en línea con nuestra agenda de sustentabilidad. El reporte indica también informaciones que aportan a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible al ser signatarios activos de la Red del Pacto Global de las Naciones Unidas.

El foco en la satisfacción y recomendación de nuestros clientes son aspectos priorizados en nuestra estrategia de negocios, en nuestra cultura de atención y entre los temas que consideramos relevantes para la sustentabilidad de Itaú. Para entender las expectativas de los clientes, innovar en nuestras soluciones y ajustar nuestros procesos para hacerlos más ágiles, el vínculo y la conversación que generamos con ellos es fundamental.

Traemos su voz a nuestros esfuerzos de mejora a partir de diferentes herramientas como encuestas de satisfacción, mediciones de recomendación, laboratorios de exploración de soluciones y pruebas, y entrevistas, entre otros recursos. En el año, encuestamos a más de 29.000 clientes utilizando la metodología Net Promoter Score (NPS). Como resultado del año alcanzamos un nivel de 75 puntos para clientes de la Banca de Personas y de 84 para clientes que operan en la Banca de Empresas. Así también, capitalizamos más de 8.000 comentarios resultantes de llamadas realizadas por nuestros colaboradores para adentrarnos en conocer sugerencias e inquietudes de clientes en su experiencia con los servicios y soluciones que ofrecemos.

En el año seguimos apostando por consolidar nuestra cultura de atención y que ésta contenga un enfoque proactivo de asesoría financiera. De esta manera invertimos en la formación de

nuestro equipo a través del programa Coaching Financiero, con el cual ya conseguimos entrenar a más de un tercio de nuestros colaboradores desde el inicio del programa en 2023. Así también continuamos apostando por el ecosistema de emprendimientos, integrando a 60 nuevas micro, pequeñas y medianas empresas a la comunidad de Itaú Transforma, nuestro programa de aceleración para emprendedores y emprendedoras del país.

Sabemos que la transformación digital facilita el día a día de las personas y en nuestro caso, además, se convierte en una gran aliada para acompañar la gestión financiera de clientes usuarios de nuestras plataformas digitales. En 2024, tuvimos un crecimiento de más del 50% en el número de transacciones realizadas a través de canales digitales. El 84% de los clientes personas jurídicas utilizaron al menos uno de estos canales. Por su parte, más de 408.000 clientes personas físicas utilizaron canales digitales, de los cuales más del 40% optaron exclusivamente por las plataformas digitales para operar con Itaú.

A lo largo del año, hemos categorizado a más de 1.800 clientes dentro de nuestro sistema de gestión de riesgos socioambientales y climáticos. De esta gestión se desprende un acompañamiento a nuestros clientes, principalmente corporativos, para asesorarlos en cómo fortalecer la gestión socioambiental de sus operaciones. Es así como hemos culminado más de 190 reportes, en profundidad, correspondientes a clientes con niveles medios y altos de riesgo socioambiental. Asimismo, hemos medido las emisiones de gases de efecto invernadero de las operaciones que financiamos para responder al cumplimiento del compromiso de nuestra casa matriz con la iniciativa Net Zero Banking Alliance.

En concordancia con la iniciativa anterior, en 2024, hemos sometido nuestro inventario de emisiones de CO₂e a una verificación por parte de la organización Bureau Veritas Paraguay para identificar oportunidades de mejora que nos permitan determinar una línea de base de emisiones operacionales con miras a determinar nuestros objetivos de mitigación para los próximos periodos. En el año al que se

refiere este reporte, hemos emitido más de 920 toneladas de CO₂e y hemos conseguido recuperar más de 11 toneladas de residuos mediante procesos de recolección selectiva en predios administrativos y sucursales de Itaú.

Sobre empresas que proveen servicios y productos a Itaú, y que hacen que podamos funcionar día a día, en el año sumamos a 41 empresas dentro del programa de Fortalecimiento de Proveedores en Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad alcanzando, desde el origen de este programa en 2023, a más de 65 empresas de servicios críticos de Itaú. Por su parte, el 91,5% de los pagos que realizamos en el año fueron recibidos por proveedores locales.

Mantuvimos nuestro liderazgo en el sistema financiero en cuanto al nivel de utilidades netas anuales. Sin duda este es un resultado muy significativo, consecuencia de una gestión financiera y comercial sobresaliente y eficiente. En el esfuerzo por conseguirlo hemos generado un valor económico para nuestros públicos de más de G. 2.712.000 millones, lo que representó un aumento de 9% en comparación al año anterior. El 87% de este valor fue distribuido entre beneficios y compensaciones para colaboradores, el pago a proveedores, el pago de impuestos para el Estado, el retorno para nuestros accionistas y la inversión social privada de Itaú.

Al respecto de esta inversión realizada por Itaú en iniciativas socioambientales, hemos destinado más de G. 11.900 millones al fortalecimiento de la sociedad mediante el desarrollo de proyectos propios del Banco y la Fundación Itaú y a través de alianzas con diferentes organizaciones. Así hemos concretado más de 75 iniciativas de diferentes índoles que permitieron alcanzar a más de 100.000 personas de los 17 departamentos del país. Esta inversión representó un incremento de 12% con relación a la inversión social privada del periodo anterior.

Es nuestro equipo de colaboradores el que hizo posible obtener todos estos resultados que se resumen en este mensaje. Más de 1.200 colaboradores que viven nuestros valores y con

quienes mantenemos el compromiso de mejorar constantemente su experiencia en Itaú.

En el año se ofrecieron más de 10.000 horas de formación y fueron evaluados en su desempeño el 100% de los funcionarios.

En cuanto a los niveles de satisfacción de nuestros colaboradores, mantuvimos un nivel de 75 puntos para la medición del NPS interno y en la Encuesta Pulso, que monitorea la percepción de éstos con relación al ambiente de trabajo, obtuvimos un índice de 87%.

En 2025 tenemos el desafío de redefinir los compromisos y nuestra ambición al respecto de la gestión de sostenibilidad de Itaú mediante el establecimiento de una nueva estrategia de sostenibilidad. Las premisas principales de esta nueva agenda prioritaria se caracterizarán por la centralidad en el cliente y el aprovechamiento de oportunidades de negocios desde unas finanzas sostenibles e inclusivas.

Buena lectura.

José Britez

CEO

Banco Itaú Paraguay S.A.



Perfil

2. Perfil

Itaú Unibanco Holding



Cien años. Construiremos el futuro contigo
El 27 de septiembre de 2024, Itaú Unibanco Holding S.A. celebró cien años de historia. En la misma fecha, pero del año 1924, fue fundada la sección bancaria de la Casa Moreira Salles, institución que dio origen a Unibanco. Por otra parte, los orígenes de Itaú se remontan al 30 de diciembre de 1943, cuando inició sus operaciones el Banco Central de Crédito. En 2008 se produjo la fusión de ambas entidades, dando origen al conglomerado financiero Itaú Unibanco Holding, del que hoy formamos parte.

En diez décadas de vigencia presenciamos diversas transformaciones económicas y políticas, actuamos en mercados con fuerte competencia, sorteamos desafíos que parecían insuperables y actualmente convivimos con inmensos y veloces cambios tecnológicos. Cumplimos un siglo de historia marcando presencia en la vida de miles de personas y nos enorgullecemos de ser un banco sólido y en constante evolución.

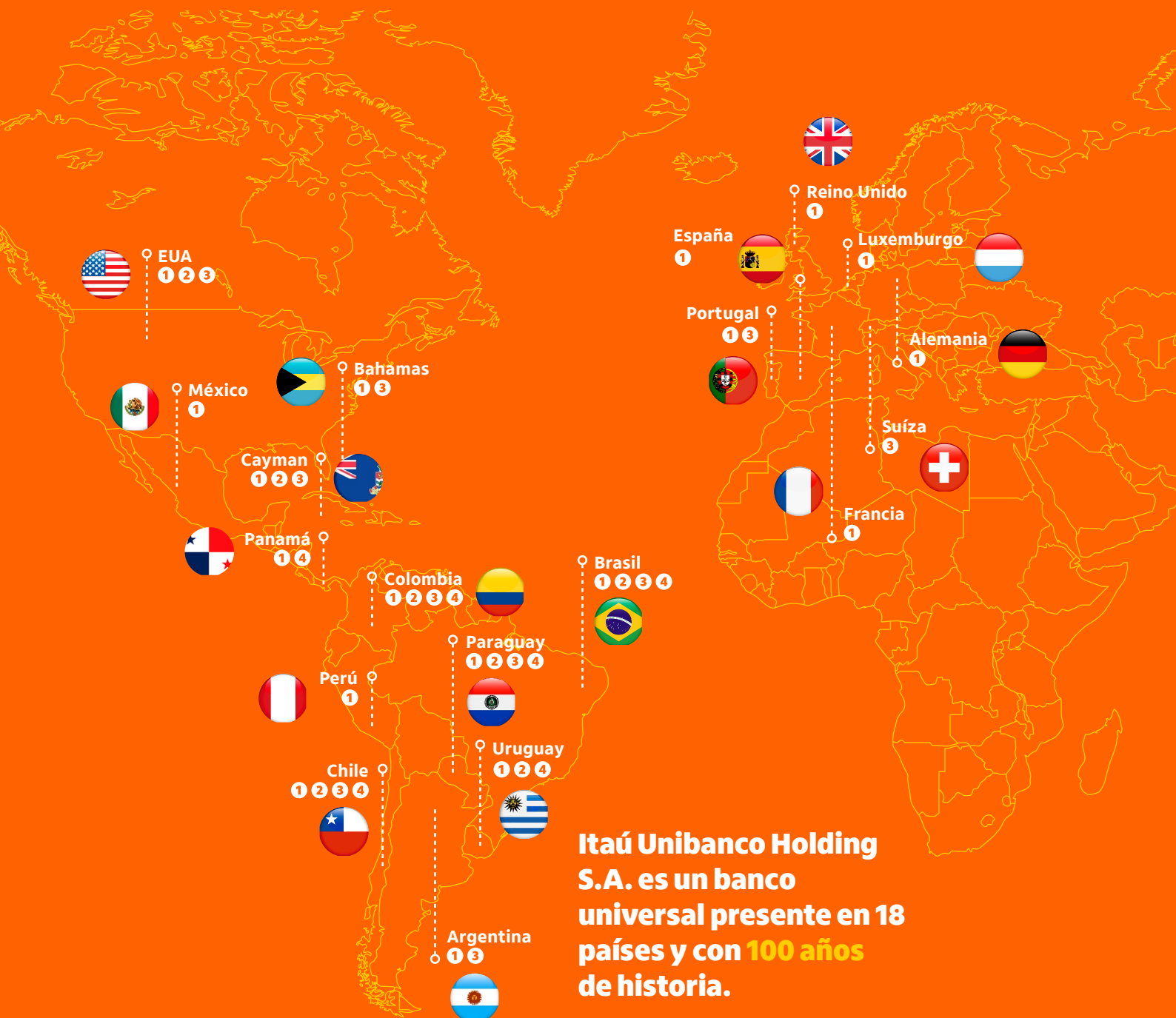
Seguimos adelante mirando hacia los próximos

cien años, seguros de nuestra capacidad de adaptación, sin conformarnos con los logros ya conquistados sino al contrario: abiertos al mundo y a sus constantes cambios y desafíos. Honramos nuestro pasado y nuestra historia, al tiempo que promovemos una cultura de aprendizaje constante a través de nuestros errores. Además, conscientes de que no lo sabemos todo, mantenemos una visión abierta a nuestro entorno, tanto en el segmento financiero como en el mercado en general.

Tenemos claro que las conquistas pasadas no nos garantizan el éxito futuro, y esta consciencia de no perpetuidad nos impulsa a buscar siempre mejores resultados y a seguir desarrollándonos. Estamos hechos de futuro y seguimos fortaleciéndonos a través de nuestra gente, atrayendo los mejores talentos, teniendo a la ética por encima de todo y al cliente en el centro de todo lo que hacemos.

**Bienvenido a los próximos cien años.
Seguiremos estando aquí.**

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
- 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, 6 espacios Personal Bank, 11 Centros de Atención al Cliente

y 66 puestos Itaú Express (corresponsales no bancarios). Esto nos permite estar presentes en 28 localidades del país.

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

En junio de 2024 presentamos la nueva imagen de la marca Itaú en el país, la cual busca mostrarse más simple, cercana, accesible y cálida y, a la vez, alinearse con la evolución global del holding y con las nuevas expectativas del mundo digital.

Itaú en un vistazo

G. 2.712.608 MM valor económico generado
G. 2.353.895 MM valor económico distribuido

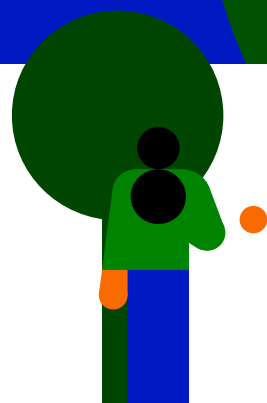
G. 1.275.405 MM lucro líquido
G. 35.808.055 3 MM activos totales
G. 23.199.082 MM préstamos totales
1,77% de índice de morosidad



1.228 colaboradores
54% de cargos de gestión ocupados por mujeres
10.174 horas de entrenamiento para colaboradores

666 mil clientes
30 mil clientes en Agencia digital
408 mil clientes personas físicas utilizando canales digitales
84% de clientes personas jurídicas utilizando canales digitales

91,5% del total de pago a proveedores destinado a empresas locales (**Total Gs. 715.263 MM**)



Más de 100 mil personas de 17 departamentos del país alcanzadas por iniciativas sociales
G. 11.910 MM de inversión social privada
Más de 115 iniciativas socioambientales impulsadas desde el Banco y la Fundación Itaú.

11.243 kg. de materiales recuperados destinados a reciclaje

Reconocimientos recibidos en 2024

Revista Global Finance

- Mejor Banco del Paraguay
- Mejor Banco Digital del Paraguay
- Mejor Banco en 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 Banco de Cambios
- Mejor Proveedor de Financiamiento Comercial

Revista Euromoney

- Mejor Banco del Paraguay

Revista The Banker

- Mejor Banco del Paraguay

CAP - Gran Premio de las Marcas

- Mejor Banco Corporativo

Diario 5 Días

- Mejor Proveedor de Servicios Bancarios
- Banco más Prestigioso
- Tienda Naranja. E-commerce más Prestigioso

E-commerce Awards

- Servicios Financieros y Banca Online

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

Red Summa. Fundación Saraki

- Sello Empresa Inclusiva
- Sello Accesibilidad: Sucursales España, Artigas y Multiplaza

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 ahorros en Itaú por Gs. 150.000.000 o su equivalente en dólares americanos.

Los clientes Personal Bank tienen a su disposición espacios físicos y digitales exclusivos para la realización de operaciones y para el relacionamiento con sus gerentes. Asimismo, acceden a productos premium, soluciones de cuentas y otros beneficios desarrollados para este segmento, con la intención de ofrecerle una experiencia diferenciada. En 2024 tuvimos seis espacios Personal Bank ubicados en las sucursales de Ciudad del Este, Encarnación, España, Casa Matriz, Santa Teresa y Villa Morra.

Empresas (ODS 8.3) (ODS 9.3)

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

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

comprendida entre USD 500.000 y USD 10.000.000.

- Organizaciones públicas, organizaciones no gubernamentales, personas jurídicas privadas sin fines de lucro, compañías de seguro, colegios y universidades públicas y privadas, y otras organizaciones o instituciones, con ingresos anuales comprendidos entre USD 250.000 y USD 10.000.000.

Los gerentes de cuentas del segmento Empresas se encuentran disponibles en Asunción, Ciudad del Este, Santa Rita y Encarnación, pudiendo igualmente atender a clientes de otras localidades, mediante nuestras agencias y plataformas 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

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.

El segmento Itaú Campo atiende a productores El segmento Itaú Campo atiende a productores ganaderos (personas físicas y jurídicas) y a empresas vinculadas al sector, con un hato mayor o igual a 1.000 animales 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. Este segmento se ocupa, además, de empresas vinculadas a ambos sectores, inclusive multinacionales del rubro.

El financiamiento es otorgado, principalmente, para ciclos de producción de soja, maíz, trigo y arroz; y para ciclos productivos de cría, invernada y retención de vientres. Así también, el segmento apuesta al financiamiento para compra de maquinarias y de tierras, y para mejoras de infraestructura en los establecimientos productivos.

Para brindar una atención especializada contamos con un equipo de gerentes que residen en distintas localidades del país, específicamente en Asunción, Santa Rita, Filadelfia, Katueté, Ciudad del Este y Encarnación. Además, se habilitaron centros de atención en las ciudades de Campo 9 y Loma Plata.

IBBA

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

Dentro de 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. Además, brinda asesoría en operaciones estructuradas y de renta fija. 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.

Asimismo, el segmento brinda 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, ofrece servicios en operaciones de comercio exterior, como cartas de crédito, cobranzas y transferencias, entre otros.

Tesorería institucional

A nuestras dos bancas comerciales se suma la unidad de Tesorería Institucional que da soporte a los diferentes negocios del banco. Esta área tiene cuatro grandes propósitos: gestionar los riesgos de mercado (incluido el riesgo de tasas de interés e inflación) y de liquidez del banco; optimizar la estructura de fondeo y asignar precios de transferencia 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.

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, la cual ofrece servicios de trading y captación de fondos en el mercado local de capitales para empresas en búsqueda de recursos con estructuras de pago que acompañen sus planes de inversión de corto, mediano y largo plazo. Además de brindar soluciones que permitan rentabilizar el manejo de caja, también ofrece servicios de asesoramiento financiero (Wealth Management Services) para clientes de banca personal con el objetivo de brindar orientación sobre gestión patrimonial de inversiones acordes al momento de vida, perfil y objetivos de cada cliente.

La casa de bolsa ofrece productos de inversión tales como 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 y operaciones de reporto; y servicios de custodia de títulos. Para clientes corporativos, Itaú Invest ofrece soluciones de financiamiento y captación de recursos a través de emisiones de títulos de renta fija y variable en el mercado local de capitales, con el apoyo del área de Finanzas Corporativas del banco.

Asimismo, cuenta con un sitio web transaccional (www.itauiinvest.com.py) que permite a clientes realizar apertura de cuentas, consultar portafolios y descargar extractos. Adicionalmente, permite realizar transacciones como aprobación de órdenes de inversión, suscripción y rescates de fondos mutuos locales y compra de bonos y acciones; todo esto de manera ciento por ciento digital.

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



USD 734 MM

de Activos Bajo Administración

4.481 clientes

25 colaboradores (60% mujeres)

Itaú Asset Management (IAM)

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



Fondos mutuos (Valor en MM)

Gs. 579.653,65

en Fondo Mutuo
IAM Liquidez

Gs. 699.351,85

en Fondo Mutuo
IAM Renta Fija

USD. 154,28

en Fondo Mutuo
IAM Money Market

USD. 4,29

IAM Low
Volatility

Fondos de inversión

USD. 1,17

IAM Plus real
Estate

3.026 clientes
comitentes activos en
fondos de inversión

10 colaboradores
(30% mujeres)

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](#).



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.

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

En abril de 2024, Pik cumplió un año de operación en el mercado. Esta solución que busca contribuir con la inclusión y digitalización financiera del país, consiste en un medio de pago dirigido a comercios y/o emprendedores, que les permite expandir y aumentar sus ventas, mediante el cobro electrónico con tarjetas de crédito, débito y prepagas, y a través de la tecnología de códigos QR. La solución funciona 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.

Al cierre de 2024, más de 14.000 comercios y emprendedores de quince departamentos del país contaban con Pik. En el año se realizaron más de 912.000 transacciones por un valor de más de USD 9 millones.



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. En el año, además, fue implementada Tienda Naranja Viajes, poniendo a disposición de los usuarios una plataforma de compras online de vuelos, hoteles y paquetes turísticos.

Al cierre del 2024 contaba con más de 300 comercios activos y más de 130.000 usuarios que interactuaron en la plataforma. Se realizaron más de 30.000 transacciones en Tienda Naranja, posicionándose como una de las principales plataformas de comercio electrónico en el país, con más del 60% de la cuota de mercado al cierre del periodo en cuestión.

+30.000

transacciones de compra

+300

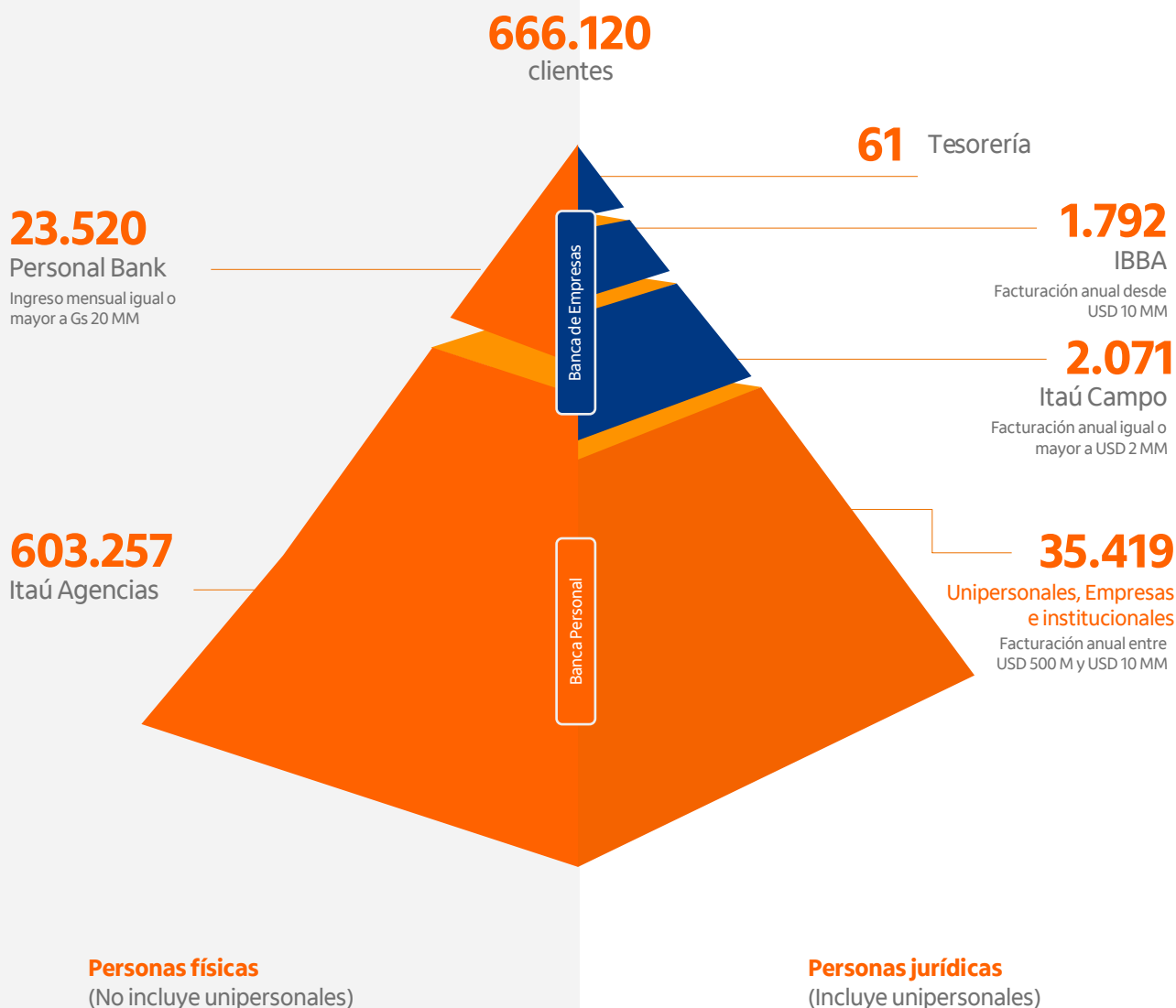
comercios oferentes

+130.000

usuarios

Mapa de clientes

Banco Itaú Paraguay S.A.



Productos y servicios (Contenido 2-6)

Préstamos

Dependiendo del proyecto al que sean dirigidos los fondos, existen varias opciones de préstamos. Los clientes de la Banca Personal disponen de préstamos para la compra de vehículos, inmuebles, financiación de viajes, entre otros. Por su parte, los clientes de la Banca de Empresas pueden contratar préstamos para expandir sus negocios, acceder a líneas de sobregiro en sus cuentas y descontar cheques, lo que facilita el dinamismo de sus operaciones. Para pequeñas y grandes empresas de diferentes rubros, se ofrecen préstamos de capital con condiciones que se adecuan al giro de los negocios.

Préstamos para la vivienda

El trabajo conjunto con la Agencia Financiera de Desarrollo (AFD) nos permite ofrecer tasas más accesibles a nuestros clientes para créditos destinados a la compra de viviendas. Así también, contamos con fondos propios con tasas fijas. En 2024, el banco tuvo un 26,5% de la cuota de mercado para este tipo de préstamos, según datos del Banco Central del Paraguay. Igualmente otorgamos préstamos a sola firma con tasas preferenciales y plazos de hasta 60 meses destinados a refacciones, terminaciones y ampliaciones de viviendas.

Desde el área de Alianzas Patrimoniales, en el año hemos concretado más de 241 convenios con las principales desarrolladoras inmobiliarias del país, con la intención de ofrecer a nuestros clientes una diversidad de soluciones acordes a sus necesidades. Contamos con el sitio web www.micasa.itaui.com.py, el cual nos permite consolidar propuestas resultantes de nuestros convenios. Este sitio ofrece, además, un simulador de créditos.

En el marco del convenio que mantenemos con el Ministerio de Urbanismo, Vivienda y Hábitat (MUVH), que tiene por objetivo que más familias paraguayas puedan acceder a su primera vivienda a través del crédito, adecuamos nuestros procesos para lograr realizar el

desembolso de préstamos a nuestros clientes en un único momento, considerando la porción financiada por Itaú y aquella financiada por el MUVH, a través de la AFD. En 2024, a partir de este convenio, se concedieron préstamos por un valor de G. 16.985 millones.

En 2024 se otorgaron 3.031 préstamos para la vivienda, destinados a compra, construcción y refacción, por un valor de G. 687.754 millones. Los valores incluyen préstamos desembolsados dentro de los segmentos: Agencias, Personal Bank y Empresas (EMP4).

3.031

préstamos para viviendas concedidos por **Gs. 687.754 MM**

Préstamo Mi Auto

Este préstamo está diseñado para ofrecer financiamiento a clientes, para la adquisición de vehículos 0 km o usados. Además del desarrollo de productos de préstamos para este destino, el área de Alianzas Patrimoniales mantiene un relacionamiento con las principales concesionarias del país, con el objetivo de obtener los mejores beneficios para clientes Itaú. Como resultado de este trabajo en conjunto, en 2024 se establecieron 24 convenios. Así mismo, dentro de éstos se han renovado convenios para la financiación de vehículos híbridos y 100% eléctricos, los cuales permiten reducir el impacto negativo en el medioambiente.

En 2024 se otorgaron más de 1.730 préstamos para financiar la compra de vehículos por un total de G. 241.196 millones. Los valores incluyen préstamos desembolsados dentro de los segmentos: Agencias, Personal Bank y Empresas (EMP4).

1.731

préstamos Mi Auto concedidos por
G. 241.196 MM

Préstamos pre-aprobados

Los clientes de los segmentos Itaú Agencias y Personal Bank pueden acceder a líneas de crédito preaprobadas, contratando sus préstamos en distintos canales habilitados para el efecto (cajeros automáticos, call center, sucursales, puestos Express, página web y aplicativos para teléfonos móviles).

En 2024 se contrataron 121.118 préstamos preaprobados, por alrededor de G. 939.670 millones en forma automática, en el momento y sin ningún trámite adicional. Los valores incluyen préstamos desembolsados dentro de los segmentos: Agencias, Personal Bank y Empresas (EMP4).

121.118 mil

préstamos preaprobados concedidos por **G. 939.679 MM**

Tarjetas de crédito y prepagas

Somos líderes en el mercado de tarjetas de crédito, con una participación, al cierre de 2024, del 42% en la cartera de consumo local. Concluimos el año con un volumen total de G. 3.736.853 millones y, en cuanto a la cantidad de tarjetas emitidas, contabamos con 388.120 cuentas de tarjetas de crédito, lo que representa un crecimiento anual de 7% en comparación con 2023.

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.

388 mil

cuentas de tarjetas de crédito **activas**

Cuentas corrientes y cajas de ahorro

Nuestras cuentas permiten a nuestros clientes acceder a los beneficios de las plataformas digitales con la comodidad para realizar operaciones financieras con total seguridad. Con este producto se puede acceder a una chequera y también 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 2024 contábamos con más de 109.862 cuentas corrientes y más de 273.554 cajas de ahorro activas.

109 mil

cuentas corrientes

273 mil

cajas de ahorro **activas**

Ahorro programado

Este producto permite nominar proyectos u objetivos de clientes, bajo fondos de ahorro, que reciben aportes por débitos automáticos (en cuentas de ahorro o corrientes) que se hayan programado en montos y plazos. “Ahorro programado” desarrolla el hábito del ahorro para cumplir con propósitos particulares con ahorros en guaraníes o en dólares, con plazos que van desde 3 hasta 60 meses.

Al cierre de 2024, se encontraban activas más de 63.100 cuentas de ahorros programados correspondientes a más de 48.100 clientes por un valor de G. 203.646 MM

63 mil

ahorros programados activos por
G. 203.646 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 2024, se encontraban activos 7.473 certificados de depósito de ahorro pertenecientes a 4.460 clientes, por un valor de G. 1,7 billones.

7.473

certificados de depósito de ahorro por
G. 1,7 billones

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 2024 con más de 4.110 empresas activas en este servicio, acreditando mensualmente a más de 212.920 colaboradores.

Pago a proveedores

El servicio consiste en el procesamiento automatizado de pagos a proveedores de los clientes, de acuerdo con las indicaciones dadas al banco. Estos pagos pueden realizarse al día (online) o programarse para hacerse efectivos hasta en 180 días luego de la instrucción. Los proveedores reciben los pagos a través de acreditaciones en cuentas y tarjetas o mediante cheques, con costos diferenciados. La persona física o jurídica que recibe una acreditación mediante este sistema es beneficiada con la exoneración del mantenimiento de saldo promedio inferior. En 2024 se procesaron más de 343.000 transacciones de pago a proveedores. Estos pagos ascendieron a un valor total de USD. 881 MM*.

Pago de servicios

Desde nuestros canales digitales, los clientes personas físicas y empresas tienen la posibilidad de realizar pagos de más de 1.160 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.

Cerramos el año 2024 con 12,89 millones de transacciones por parte de más 280.400 clientes.

Operaciones aduaneras

Esta solución se encuentra disponible en canales digitales (24 horas Negocios) 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). Al cierre de 2024, más de 390 mil clientes realizaron más de 70 millones de transferencias por un valor de G. 452 billones.

Transferencias al exterior

El servicio de transferencias al exterior, disponible en canales digitales (24 horas Negocios y App Itaú Negocios para clientes PJ), ofrece la comodidad de realizar transferencias

bancarias a otros países desde el hogar u oficina, con la posibilidad de acceder a cotizaciones especiales en las operaciones de cambio. De la misma manera que con las transferencias locales, éstas pueden ser autorizadas utilizando tokens y se pone a disposición un histórico de las operaciones de hasta 12 meses. En 2024, se realizaron más de 61.500 transferencias al exterior, por parte de más de 2.780 clientes, ascendiendo a un total de G. 33 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 2024 se desembolsaron operaciones por un total de USD. 54.106 M.

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

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, donde el exportador transfiere a Itaú los riesgos y responsabilidades de cobro del importador. Es así como el exportador recibe el pago al contado con las deducciones propias de un descuento. Como resultado del año 2024, se desembolsaron operaciones por un valor de USD. 19.169 M.

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 2024, en este tipo de transacciones, mantuvimos una participación de mercado de 22%.

Operaciones de cambio Forward: Para la compra y venta de divisas. En el año 2024 en el mercado, mantuvimos una participación del 41% para este tipo de operaciones.

Descuentos de Certificados de Créditos Tributarios: se refiere a las operaciones de compra de Certificados de Créditos Tributarios, que emite el Ministerio de Hacienda a favor de los clientes de Banca de Empresas.

Custodia de Valores: Es un servicio mediante el cual un cliente solicita a un banco custodio el resguardo y vigilancia de sus títulos valores (letras, bonos soberanos, bonos corporativos, CDAs, pagarés y otros valores) en el mercado local.

Credit trading: Trading para operar con títulos de renta fija, bonos corporativos, CDAs, 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.

Seguros

Brindamos a nuestros clientes la tranquilidad de estar protegidos, poniendo a su disposición una variada oferta de seguros con las mejores opciones de coberturas. Así, les damos la posibilidad de contar con el respaldo de prestigiosas compañías como Aseguradora del Este S.A., Mapfre Paraguay Compañía de Seguros S.A., Seguridad Seguros S.A. Compañía de Seguros, y La Consolidada S.A. de Seguros.

Los seguros de hogar, coberturas de accidentes personales para empleados, vehículos, flotas de vehículos, seguros para instalaciones de la empresa y maquinarias se encuentran disponibles tanto para la Banca Personal como para la Banca de Empresas.

Ofrecemos servicios diferenciales para el segmento corporativo y empresarial, previa consultoría integral de la empresa, en la cual evaluamos los riesgos y sugerimos las coberturas que deberían ser contratadas para minimizar riesgos y proteger el patrimonio.

Asimismo, brindamos acompañamiento en situaciones de siniestros, otorgando asesoramiento hasta culminar el proceso de indemnización con servicios exclusivos para la cartera (gestión de siniestros a domicilio, servicio de chofer, línea exclusiva de atención las 24 hs).



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 del mismo son: la Asamblea General de Accionistas, el Consejo de Administración, la Dirección Ejecutiva y el Consejo Fiscal. Así también, forman parte del gobierno del holding los comités de Auditoría, de Personas, de Partes Relacionadas, de Nominación y Gobernanza Corporativa, de Gestión de Riesgo y Capital, de Estrategia, de Remuneración, de Divulgación y Negociación y el Consejo Consultivo Internacional.

A su vez, los órganos de gobierno de Itaú Paraguay se encargan del desarrollo e implementación de la estrategia local, adaptando las políticas corporativas y estableciendo los objetivos de la unidad en el país. ([Contenido 2-12](#))

Itaú Paraguay (Contenido 2-9) (ODS 16.6)

Nuestro gobierno corporativo está conformado por la Asamblea General de Accionistas, el Directorio, la Plana Ejecutiva, las gerencias, el área de Auditoría Interna, los comités regulatorios y los síndicos.

Asamblea¹: Es el órgano soberano de la empresa y está integrada por los accionistas. Se reúne anualmente, en convocatoria ordinaria, dentro de los cuatro meses posteriores al cierre del ejercicio financiero anual. Puede reunirse, además, en convocatorias extraordinarias según necesidad, por propia iniciativa o a petición del Síndico o de un número de accionistas que representen por lo menos el 5% (cinco por ciento) del capital integrado.

Sus atribuciones, además de las establecidas en el Código Civil, son: aprobar la distribución y aplicación de utilidades; fijar la remuneración de miembros del Directorio; fijar bonificaciones para el Directorio y demás empleados; designar y remover directores y definir sus responsabilidades y atribuciones; elegir y remover a auditores independientes o externos; decidir sobre asuntos específicos de interés del banco y aprobar el presupuesto anual.

Directorio: Es el máximo órgano administrador y tiene a su cargo la representación, dirección y supervisión de la organización, así como la ejecución de los planes necesarios para lograr sus objetivos, los cuales se encuentran alineados con los adoptados por la casa matriz. Sus integrantes son electos por la Asamblea General, con base en su idoneidad, trayectoria, capacidad y profesionalismo; permanecen en sus funciones por dos años, con posibilidad de ser reelectos. El desempeño de los miembros del Directorio es evaluado anualmente mediante herramientas del Programa de Gestión de la Performance. (Contenido 2-9) (Contenido 2-10)

Todas las atribuciones del Directorio, así como aquellas que precisan una validación previa del accionista mayoritario, se encuentran inscriptas en los estatutos sociales del banco. Si bien los miembros de este órgano de gobierno pueden representar a un área de trabajo específica dentro del holding, forman parte de la estructura general del conglomerado el cual cuenta con un Consejo de Administración con consejeros independientes².

El Directorio puede convocar reuniones para tratar temas del día a día. En estos encuentros debe estar presente la mayoría de los directores designados en asamblea. Por otro lado, a lo largo del año se realizan cuatro reuniones de Gobernanza Corporativa, en las cuales es obligatoria la participación de todos los directores, tanto los que cumplen funciones en el país, como en el exterior. En estos encuentros se trata una pauta fija que propone: temas jurídicos, cambios en la estructura, asuntos relacionados a la prevención del lavado de dinero, auditorías internas, externas y de organismos reguladores y un espacio para temas varios.

¹ Los accionistas corporativos pueden direccionar sus recomendaciones, expresar inquietudes y realizar consultas a Itaú Paraguay de forma directa y a través de los departamentos de la Casa Matriz que tienen a su cargo el cuidado del gobierno corporativo. Las Asambleas Generales de Accionistas también son un canal efectivo mediante el cual, los representantes legales de los accionistas manifiestan sus intereses.

² Itaú Paraguay cuenta con 1 director independiente. (Contenido 2-9)

Plana Ejecutiva: Está conformada por el Gerente General y directores ejecutivos de las distintas áreas del banco, quienes son responsables por la 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 32 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

André Gailey

Directores Titulares

Carlos Eduardo de Castro, César Blaquier,
Emerson Bortoloto, Ignacio Arechavaleta

Síndico titular

Mario Duran

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

José Brítez
Gerente General

María Fernanda Carrón
Directora Ejecutiva
de Riesgos y Créditos

Norma Prantte
Directora Ejecutiva
de Transformación
y Personas

Patricia Torrents
Directora Ejecutiva
de Tecnología,
Operaciones y Datos

Bruno Geraci
Director Ejecutivo
de Administración
y Finanzas

Nicolás García del Río
Director Ejecutivo de
Banca Personal

Federico Arana
Director Ejecutivo de
Banca de Empresas

Raúl Luraghi
Director Ejecutivo
de Mercados

38%
miembros mujeres

75%
miembros locales

63%
miembros entre 30
y 50 años de edad

Comités (GRI 102-22)

Nombre del colegiado	Funciones
Comité de Auditoría (Itaú Unibanco Holding)	• Supervisar procesos de control interno y de administración de riesgos; y • Supervisar actividades de auditoría interna, y actividades de empresas de auditoría externa del conglomerado Itaú Unibanco.
Comité de Activos y Pasivos	• Exponer los principales aspectos que afectan a la gestión del balance del banco, así como su impacto sobre los indicadores de riesgos de mercado y liquidez.
Comité de Ética y Cumplimiento Regulatorio	• Orientar decisiones, conductas y comportamientos; • Difundir directrices de gobierno corporativo. • Preservar la identidad y reputación de la organización.
Comité de Tecnología	• Tratar los temas relacionados a Tecnología y dirigir la planificación de servicios de información y sus actividades.
Comité de Prevención del Lavado de Dinero	• Tratar temas tácticos y estratégicos referentes a la Prevención del Lavado de Dinero.
Comité de Riesgos	• Tratar asuntos de riesgo operacional, puntos de auditoría, pérdidas operacionales, prevención de fraudes, seguridad de la información y otros, relevantes para la institución sobre cuestiones de riesgo, que impliquen la decisión de un colegiado.
Comité de Prevención de Fraudes	• Definir y tratar temas referentes a la prevención de fraudes internos y externos.
Comité de Seguridad de la Información	• Garantizar una clara orientación y apoyo a la gestión de seguridad de la información.

Nombre del colegiado	Funciones
Comité de Continuidad del Negocio y Gestión de Crisis	• Garantizar una clara orientación y apoyo sobre la gestión de continuidad de negocios del banco, así como de la gestión de crisis que podrían afectarlo.
Comité de Seguridad Patrimonial	• Garantizar una clara orientación y apoyo a la gestión de la seguridad patrimonial; y • Proponer, aprobar e implementar mejoras continuas.
Comité de Productos	• Garantizar que los productos que serán ofrecidos en el mercado cumplan con las leyes y normativas regulatorias. • Garantizar que todos los productos y servicios ofrecidos por el banco, cumplan con las políticas y procedimientos que correspondan.
Comité de Créditos	• Garantizar la administración sana y prudente de los riesgos asumidos, tanto en el momento de la concesión de los créditos, como durante toda su existencia, hasta la cancelación de los mismos.

Áreas de negocio y apoyo

A través de la Banca de Empresas y la Banca Personal, brindamos nuestra propuesta de productos y servicios a cada uno de nuestros clientes. A estas bancas se suma la Dirección de Mercado, dando soporte a los diferentes negocios del banco desde los productos de nuestra Tesorería Institucional.

Las áreas que acompañan al negocio son las direcciones de Riesgos 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





Sustentabilidad

4. Sustentabilidad

Estrategia y Gobierno de Sustentabilidad

Compromisos de Impacto Positivo

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

A continuación, los enunciados y metas generales de cada compromiso, junto con las iniciativas vinculadas, que se incluyen en este Reporte de Sustentabilidad:

Compromiso de Impacto Positivo	Objetivo general	Temas del reporte vinculados
Ética en las relaciones y en los negocios 	"Promover un sistema financiero íntegro y ético"	•Código de ética. •Prácticas anticorrupción. •Conflicto de interés. •Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. •Seguridad de la información y privacidad del cliente. •Gestión de prevención de fraudes.
Gestión inclusiva 	"Mejorar la experiencia del empleado y promover un entorno diverso, inclusivo, saludable y con propósito"	•Momentos en la experiencia del colaborador. •Programa de oportunidad de carrera. •Entrenamiento y desarrollo. •Remuneración y beneficios. •Evaluación de desempeño. •Salud y seguridad ocupacional. •Diversidad. •Medición de clima y experiencia del colaborador.

Compromiso de Impacto Positivo	Objetivo general	Temas del reporte vinculados
Gestión responsable 	"Mejorar el desempeño ambiental de nuestras operaciones y promover prácticas sostenibles en nuestra cadena de proveedores."	•Recolección selectiva y gestión de residuos. •Consumo de recursos. •Emisión y compensación de gases de efecto invernadero. •Políticas de relacionamiento con proveedores. •Clasificación de proveedores. •Evaluación de proveedores. •Procesos de compra. •Programa de Desarrollo de Proveedores en Responsabilidad Social y Sostenibilidad.
Inclusión y orientación financiera 	"Ampliar la inclusión y el acceso a los servicios financieros y ofrecer productos, herramientas y contenidos que apoyen una gestión y decisión financiera más saludables y apropiadas (PF y PJ)"	•Espacios sobre uso consciente para colaboradores •Charlas de educación financiera para empresas. •Comunicación y transparencia (Satisfacción de clientes). •Contenido de educación financiera en redes sociales. •Contenido sobre educación financiera en medios masivos. •Concurso y programa de fortalecimiento para emprendedores "Itaú Transforma".
Financiación de sectores con impacto positivo 	"Aumentar nuestras financiaciones y servicios para sectores de impacto positivo"	•Política y procedimiento de gestión de riesgos ambientales, sociales y climáticos (GRSAC). •Guías Sectoriales de la Mesa de Finanzas Sostenibles del Paraguay. •Proceso de análisis de riesgo socioambiental en operaciones de crédito. •Tecnología y análisis socioambiental •Principios de Ecuador para el financiamiento de proyectos.

Compromiso de Impacto Positivo	Objetivo general	Temas del reporte vinculados
Transparencia en los informes y comunicación 	"Fortalecer la disponibilidad de información y la comunicación con stakeholders sobre asuntos financieros y no financieros, alineados a las mejores prácticas del mercado."	•Relacionamiento con grupos de interés. •Materialidad de los temas.

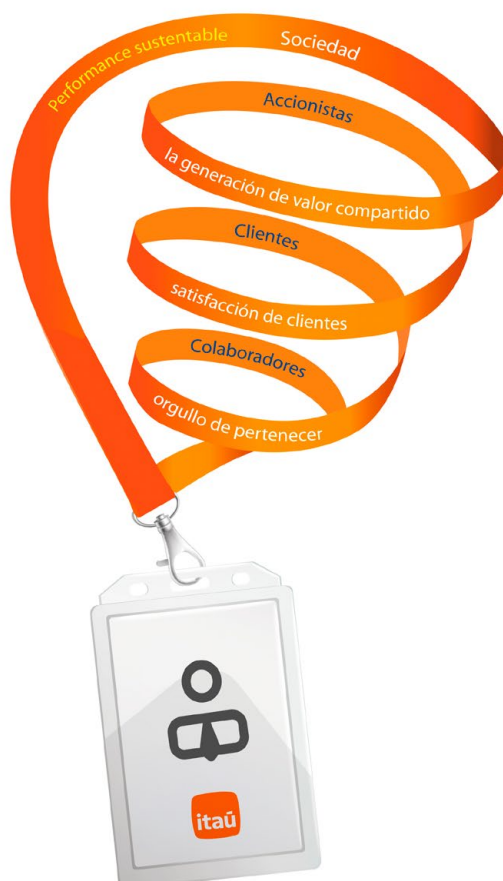
Performance sustentable

Nuestra espiral de sustentabilidad explica el concepto de performance sustentable incluido en nuestra visión.

Creemos que ofrecer carreras desafiantes a nuestros colaboradores, en un ambiente basado en la meritocracia, con valores y políticas claras, contribuye a generar en ellos un orgullo de pertenecer a la organización.

Al contar con colaboradores comprometidos, prestamos servicios más alineados a las expectativas de nuestros clientes, quienes -al estar satisfechos- nos eligen como su banco.

De esta forma establecemos relaciones más duraderas que generan valor para los accionistas y garantizan resultados financieros que permiten a Itaú promover iniciativas orientadas al desarrollo de la sociedad, el ofrecimiento de mejores servicios y la inversión constante en el desarrollo de sus colaboradores.



Gobierno de Sustentabilidad (ODS 16.6)

En Itaú Paraguay, la implementación de los Compromisos de Impacto Positivo es conducida por la Gerencia de Marketing y Sustentabilidad. La estructura de gobierno que acompaña esta implementación es la Plana Ejecutiva, con quien se mantiene una agenda de reuniones a lo largo del año.

Por otro lado, también reconocemos las estructuras de gobierno de sustentabilidad de nuestra Casa Matriz, pues tienen la responsabilidad de emitir directrices de gestión sostenible en todas las unidades externas.

Política de Sustentabilidad

En 2024, fue divulgado un nuevo documento que reemplaza a la anterior 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 10 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 click aquí.](#)



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

Temas materiales, cobertura, contenidos GRI y asuntos relacionados⁵ (Contenido 3-2)

Tema material Cobertura del tema material	Principales contenidos GRI relacionados	Informaciones relacionadas
 1. Desempeño económico Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es directa.	• Desempeño económico • Contenidos generales • Control accionario activo • Fiscalidad	• Valor económico directo generado y distribuido. • Principales índices de desempeño financiero. • Estadísticas de morosidad del Banco. • Composición de la cartera de crédito. • Gestión del Capital. • Estructura de fondeo. • Estados Contables.
 2. Satisfacción de clientes Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es directa.	• Marketing y etiquetado • Salud y seguridad de los clientes	• Resultados de mediciones de satisfacción y recomendación de clientes. • Iniciativas de escucha activa a clientes • Iniciativas de transparencia en el relacionamiento con clientes. • Tratamiento de solicitudes, consultas y reclamos.
 3. Integridad y ética Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Sociedad y Clientes). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es principalmente directa.	• Contenidos generales • Formación y enseñanza • Anticorrupción • Privacidad del cliente	• Principios y valores del Código de Ética. • Canales de comunicación y mecanismos de denuncia de conductas no éticas o ilícitas. • Entrenamientos para colaboradores sobre ética y valores de la empresa. • Gestión de conflictos de interés. • Denuncias recibidas sobre prácticas laborales, abuso y otras irregularidades éticas. • Número de centros de operación del Banco que han sido evaluados con relación a riesgos de corrupción. • Políticas, procedimientos y capacitación sobre lucha contra la corrupción. • Política y gestión de Prevención de Lavado de Dinero. • Gestión de seguridad de la información y prevención de fraudes.

5 La cobertura de cada tema material indica dónde se producen los impactos derivados del mismo. Éstos pueden darse de forma exclusiva en la organización, fuera de ella o bien dentro y fuera. También se indica cuál público es el más afectado por la gestión del tema material al exterior de la empresa y si la implicancia de Itaú en los impactos generados sobre el tema, es directa o indirecta.

Tema materia Cobertura del tema material	Principales contenidos GRI relacionados	Informaciones relacionadas
 4. Educación financiera Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes y Sociedad). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es directa o indirecta según la iniciativa.	• Comunidades locales • Sectorial Financiero	• Iniciativas de educación financiera para colaboradores, clientes y público en general. • Instrucción y orientación en el uso de productos y servicios. • Programa de fortalecimiento de gestión para el público emprendedor.
 5. Ciudadanía corporativa Dentro y fuera de la organización (público más afectado fuera de la organización: Sociedad). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es directa o indirecta según la iniciativa.	• Comunidades locales • Desempeño económico • Impactos económicos indirectos	• Localidades en las que Itaú ha implantado programas de desarrollo. • Iniciativas de promoción cultural. • Iniciativas de promoción de educación integral. • Valor monetario de inversión en programas sociales. • Programas de Voluntariado Corporativo. • Compromisos voluntarios y participaciones en asociaciones.
 6. Gestión de riesgos Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes y Sociedad). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es principalmente directa.	• Contenidos generales • Sectorial Financiero	• Estructuras, estrategia y procesos de gestión de riesgos del Banco. • Tipos de riesgos evaluados. • Proceso de análisis de créditos. • Monitoreo de cartera de crédito. • Políticas y procedimientos de evaluación de riesgos socioambientales y climáticos en el otorgamiento de crédito a clientes. • Estadísticas sobre cartera y clientes evaluados en su gestión socioambiental.

Tema material Cobertura del tema material	Principales contenidos GRI relacionados	Informaciones relacionadas
iD 7. Experiencia del colaborador Dentro de la organización. La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es directa.	• Formación y enseñanza • Contenidos generales • Empleo • Salud y seguridad en el trabajo • Diversidad e igualdad de oportunidades • No discriminación	• Programas de capacitación • Políticas de selección. • Estadísticas de admisiones y desvinculaciones. • Reincorporación y retención de colaboradores con permiso de maternidad o paternidad. • Beneficios y compensaciones otorgados. • Proceso de evaluación de desempeño y feedback. • Políticas de remuneración fija y variable. • Casos de lesiones, enfermedades profesionales, víctimas mortales relacionadas al trabajo. • Funciones con riesgos elevados de enfermedad. • 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)
8. Gestión ambiental interna Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Sociedad). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es principalmente directa.	• Agua y efluentes • Energía • Emisiones • Residuos • Materiales	• Gestión de residuos generados en el Banco. • Consumo de energía, agua, papeles y otros materiales. • Emisiones y compensación de gases de efecto invernadero. • Iniciativas para la reducción del consumo de energía, agua, papeles y otros materiales.

Tema material Cobertura del tema material	Principales contenidos GRI relacionados	Informaciones relacionadas
 9. Transformación digital Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es directa.	• Contenidos generales • Sectorial Financiero	• Premisas de la Banca Digital. • Canales y funcionalidades digitales disponibles. • Digitalización de clientes. • Metodologías de trabajo. • Esfuerzos de disrupción de mercado.
 10. Gestión de proveedores Fuera de la organización: (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes y Proveedores). La implicación de Itaú en los impactos sobre el tema es principalmente indirecta en cuanto a prácticas socio-ambientales de proveedores.	• Evaluación ambiental de proveedores • Evaluación social de los proveedores • Trabajo infantil • Trabajo forzoso u obligatorio • Contenidos generales	• Políticas disponibles sobre relacionamiento con proveedores. • Proceso de evaluación y contratación de proveedores. • Estadísticas sobre pagos realizados. • Programa de Desarrollo de Proveedores sobre Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

Compromisos de Impacto Positivo, temas materiales, y Objetivos de Desarrollo Sostenible vinculados

Compromiso de Impacto positivo	Temas materiales Vinculados	ODS Vinculados
Ética en las relaciones y en los negocios	Integridad y ética	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
Gestión inclusiva	Experiencia del colaborador	3 SALUD Y BIENESTAR 5 IGUALDAD DE GÉNERO 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
Gestión responsable	- Gestión ambiental interna - Gestión de proveedores	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
Inclusión y orientación financiera	- Educación financiera - Transformación digital	1 FIN DE LA POBREZA 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
Financiación de sectores con impacto positivo	Gestión de riesgos	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
Transparencia en los informes y comunicación	-	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Relacionamiento con grupos de interés

Las implicancias y el alcance de las relaciones que mantenemos con nuestros públicos están definidos en diferentes políticas que se describen a lo largo de este reporte y en documentos institucionales como el Código de Ética.

Contar con canales que aseguren una comunicación efectiva con los grupos de interés de Itaú, es fundamental para entender sus expectativas, conocer sus percepciones sobre la actuación del banco e identificar cuáles son los aspectos de nuestra gestión que son más valorados por ellos, para así abordarlos pertinentemente.

Esta dinámica de comunicación nos ayuda a fortalecer nuestras prácticas de diálogo en la relación con públicos que influyen en el funcionamiento del banco y sobre los cuales generamos impactos. (ODS 16.7)

A continuación, presentamos los canales de comunicación que hacen posible nuestra interacción con cada público:

Grupo de interés	Canales de comunicación
Colaboradores 	• Encuesta Pulso. • Encuesta 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.
Clientes 	• Encuesta de recomendación Banca Personal, Banca de Empresas y transaccionales. • Herramienta Itaú Escucha. • Itaú Lab • Sucursales y centros de atención. • Canales digitales y de auto-atención. • Área de Calidad de servicio. • Direcciones de correo: calidad@itau.com.py y sac@itau.com.py • Oficinas de organismos de defensa del consumidor. • Sitio web: www.itau.com.py/denuncias • Perfiles del banco en redes sociales. • Reporte de Sustentabilidad.

Grupo de interés	Canales de comunicación
Proveedores 	• Dirección de correo electrónico hablemos@itau.com.py y compras@itau.com.py • Casilla de Correo: N° 391 a nombre de Banco Itaú Paraguay S.A. • Oficinas del área de Compras. • Sitio web: www.itau.com.py/denuncias • Perfiles del banco en redes sociales. • Reporte de Sustentabilidad.
Sociedad 	• Correo electrónico sustentabilidad@itau.com.py • Área de Sustentabilidad. • Perfiles del banco en redes sociales. • Reporte de Sustentabilidad. • Sitio web: www.itau.com.py/denuncias
Gobierno 	• 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, y trabajamos para reflejar esta línea de pensamiento en nuestro accionar cotidiano: en las relaciones con los diversos grupos de interés; en la calidad de los productos y servicios que ofrecemos; en el desempeño financiero y en nuestra responsabilidad socioambiental.

Es así que estamos comprometidos con altos estándares de conducta en los negocios y respetamos estrictamente las leyes, normas y reglamentaciones que rigen nuestras operaciones.

En nuestra cultura corporativa, la integridad y la ética son innegociables

Código de ética

Como eje central de nuestro desempeño basado en valores, contamos con un Código de Ética mediante el cual buscamos orientar, prevenir y subsanar dilemas éticos y conflictos de interés en nuestras actividades y relaciones internas. En él están descriptas las conductas que nuestra organización considera adecuadas, así como aquellas que califica de inaceptables.

Este instrumento, cuyos preceptos están en consonancia con el código de ética 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 esta, la situación debe ser comunicada.

Para ello existen canales establecidos -tanto a nivel local como en el holding- a través de los cuales los colaboradores pueden solicitar orientaciones, realizar denuncias o reclamos sobre incumplimientos de normativas, situaciones de maltrato, discriminación, abusos u otras irregularidades. (ODS 5.1 5.2) (ODS 8.8) (ODS 16.1).

Cada colaborador es informado sobre la disponibilidad de los canales de denuncia, tanto al momento de la inducción corporativa

al ingresar a la empresa, como también posteriormente, cada cierto tiempo, a través del envío de correos electrónicos en los que se hace recordatorios.

Con estos canales de comunicación y denuncia buscamos propiciar una conducta responsable y el respeto en nuestras relaciones, así como mantener siempre presentes los principios y valores del banco y, de esta manera, garantizar un ambiente de trabajo armónico y seguro para nuestros colaboradores.



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 2024 se han tratado ocho denuncias realizadas por colaboradores que llegaron hasta estos canales, de las cuales todas han sido resueltas y concluidas dentro del año con planes de acción específicos. Del total de las denuncias, tres fueron por asedio moral, tres referentes a clima laboral, y dos casos fueron por motivos indeterminados. Asimismo, dos denuncias fueron no conducentes; luego de las investigaciones se determinó que lo mencionado en la denuncia no condecía con la realidad.

(GRI 406-1)

Ética en la cadena de suministro

La Política de Ética de Banco Itaú también contempla a los prestadores de servicios y proveedores de insumos y bienes. Es así como contamos con una herramienta exclusiva para este público: nuestro Código de Ética de Proveedores. En él se describen las directrices de gestión que el banco aplica en sus operaciones y que se espera sean adoptadas por las empresas que se conviertan en proveedores de Itaú.

Este código hace referencia a temas como seguridad de la información, el relacionamiento de colaboradores del banco con empleados o dueños de empresas proveedoras (nexo familiar o consanguinidad), el manejo de conflictos de interés y el cumplimiento tributario.

Todas las empresas proveedoras efectivas o empresas postulantes están obligadas a adherirse al Código de Ética. Esto las compromete a cumplir las políticas establecidas por el banco y las normas legales aplicables a derechos de propiedad intelectual, derechos del consumidor, comportamiento ambiental y de responsabilidad social, trabajo forzado e infantil, sigilo bancario, y prácticas anticorrupción, entre otros aspectos. (ODS 8.7) (ODS 16.2)

Canales de denuncia para Proveedores



Correo electrónico:
hablemos@itau.com.py



Casilla de correo
N° 391



Área de Compras por
su relacionamiento
constante con proveedores



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

Prácticas anticorrupción

(GRI 205-2) (ODS 16.5)

Tanto en los códigos de ética por los cuales se rige el relacionamiento con el público interno y con los proveedores del banco, como en nuestras políticas corporativas, se contemplan medidas para el combate a la corrupción.

Política Corporativa de Combate a la Corrupción

Refuerza el compromiso del holding de cooperar proactivamente con las iniciativas de cada país -y con las internacionales- para prevenir y combatir la corrupción en todas sus formas. Esta política también establece orientaciones para la implementación eficaz y la mejora continua del programa corporativo destinado al desarrollo y mantenimiento de prácticas de prevención, monitoreo y combate. Así también, dispone la implementación y el gerenciamiento de canales de denuncia y la puesta en práctica de acciones de concienciación y entrenamiento sobre el tema, dirigidas a administradores y colaboradores.

Política de Gestión de Ética Corporativa

Proporciona orientaciones sobre el uso de información, registros y know-how de la empresa, participación de los colaboradores en otras empresas, actividades externas de los colaboradores, relaciones de parentesco y proximidad, relaciones con clientes y proveedores, comportamiento ante regalos de cortesía, entre otros temas que guardan relación con potenciales situaciones de corrupción.

La instancia encargada de garantizar la internalización de estas políticas vinculadas a prácticas anticorrupción es 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 en concordancia con la legislación y reglamentaciones locales vigentes, y también de acuerdo con las mejores prácticas de mercado internacional, cumplimos un papel fundamental en la tarea de prevenir y combatir hechos ilícitos, tales como el lavado de dinero (LD) o el financiamiento del terrorismo (FT).

Para ello contamos con una Política de Prevención y Combate a Actos Ilícitos, la cual orienta nuestros esfuerzos para identificar y evitar situaciones en las cuales los servicios, productos y recursos operacionales del banco puedan ser utilizados para realizar actividades ilegales u ocultar o disimular la verdadera naturaleza de los fondos.

Nuestro Programa Corporativo de Prevención de Actos Ilícitos -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 fundamental que nuestros colaboradores entiendan suficientemente estos asuntos y estén concientizados de la responsabilidad que tienen en este proceso dentro de la institución.

En el periodo de este reporte, 1.526 colaboradores participaron de entrenamientos en modalidad híbrida, sobre prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. También tomaron parte en capacitaciones especiales según sus niveles de riesgo y sus roles en la institución, y se realizaron visitas a sucursales, incluyendo aquellas de frontera (Ciudad del Este y Encarnación) para capacitaciones sobre la misma temática de manera a permeare constantemente nuestra cultura de prevención.

En el año se realizaron, además, actividades orientadas a la prevención de actos ilícitos desde el programa de cultura, como el lanzamiento de una serie de comunicados enfocados a conocer los riesgos del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo en los negocios. Así también, el área de Prevención de Lavado de Dinero (PLD) desarrolló espacios de formación ampliada para distintos sectores del banco, de modo a interiorizarles sobre los cambios normativos que se han producido en este campo.

Además de las acciones realizadas en Banco Itaú, se buscó fortalecer la cultura corporativa de prevención de riesgos a través de capacitaciones compartidas con los equipos humanos de otras organizaciones integrantes del Holding, como la Fundación Itaú, la Casa de Bolsa Itaú Invest, la administradora de fondos Itaú Asset Management, y la aseguradora Itaú Seguros.

Fortalecimiento continuo de los procesos

En lo que respecta a los procesos internos, durante el año 2024 trabajamos en la evolución de los flujos de control y fortalecimiento de modelos relacionados, afianzando de manera constante los focos de “Conozca a su Cliente” y “Monitoreo de Transacciones”. Para esto, el Área de PLD realizó un trabajo de revisión de sus modelos buscando robustecer y mantener los procesos existentes y la mirada de riesgos y controles, en concordancia con el sistema paraguayo y regional. Adicionalmente, se realizaron revisiones dando foco al frente de Embargos y Sanciones alineadas a procesos de mejores prácticas del conglomerado y a los estándares internacionales en la materia.

Además, se incluyeron nuevas miradas al Modelo de Gestión de Monitoreo y se trabajó en la calibración de reportes asegurando los resultados en el perfilamiento y conocimiento del cliente. Adicionalmente, se automatizaron

reportes internos optimizando datos y logrando la autogestión de procesos y seguimiento en áreas internas del banco. Esto permitió proporcionar información más ágil, temprana y sencilla para atender a los clientes internos y externos.

De esta manera, Itaú sigue afianzando su compromiso de fortalecer continuamente los procesos, en línea con las regulaciones locales e internacionales vigentes. Este accionar constituye el soporte para lograr la continuidad de los negocios y una mayor seguridad para nuestros clientes.

Seguridad de la información y privacidad del cliente

Desde el área de Seguridad de la Información invertimos en infraestructura, recursos tecnológicos y capacitación para colaboradores y proveedores, con la intención de proteger la información que gestionamos y garantizar la integridad, privacidad y la confidencialidad de los datos que nos confían nuestros clientes en las operaciones que realizamos.



Políticas de seguridad y privacidad

Las directrices para el tratamiento de la información en la organización se encuentran establecidas en nuestra Política Corporativa de Seguridad de la Información, cuya lectura y aceptación es obligatoria para todos los colaboradores. Así también, están contempladas en la Política de Funciones y Responsabilidades de Seguridad de la Información/Cyber Security y Propiedad Intelectual, donde se marcan los lineamientos a seguir para garantizar que los principios de propiedad intelectual y seguridad de la información sean aplicados, y de este modo proteger al banco, a los clientes, proveedores y al público en general.



Consejos de seguridad en redes sociales

En 2024 continuamos con las campañas de concientización con consejos de seguridad para nuestros clientes, lanzando la campaña “No bajes la guardia” con la publicación de una trilogía de videos sobre sim swap, phishing y compras online en nuestros perfiles de redes sociales, donde se indicó cómo identificar y actuar ante estos tipos de eventos. Esto fue acompañado con publicaciones de consejos de seguridad y preguntas interactivas con el público en las historias de Instagram del banco.



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 2024, en el marco del programa de concientización anual realizado por el área, se ha desarrollado un entrenamiento dirigido

a todos los colaboradores del banco, con el fin de reforzar conceptos sobre la importancia del manejo adecuado de la información. La actividad se realizó en modalidad e-learning y fue complementada con una prueba.

Asimismo, se enviaron comunicados por correo electrónico sobre diversos temas de ciberseguridad y seguridad de la información con el propósito de reforzar estos conceptos entre los colaboradores.



Ciberseguridad y seguridad de la información

Somos conscientes de que gestionamos información sensible de nuestros clientes en el contexto nacional e internacional, por eso la seguridad y la ciberseguridad de esos datos constituye una de nuestras prioridades y al mismo tiempo un compromiso que nos impulsa a reforzar permanentemente nuestros procesos en esta materia.

Para ofrecer la confianza y seguridad que los clientes merecen en la gestión de sus datos,

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

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



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



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



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



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



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



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



Gestión de Crisis y Continuidad del Negocio: Establecimiento de directrices que aseguren acciones inmediatas frente a diversas crisis que pongan en peligro la continuidad de los procesos más críticos del negocio.



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



Gestión de Riesgos: Gestión y administración de los asuntos de ciberseguridad, mapas de riesgo y medición del ambiente de control de ciberseguridad.



Concientización y Cultura Ciber: Generación y aplicación de acciones de concientización para elevar el nivel de cultura de riesgos en materia de ciberseguridad.

Gestión de Prevención de Fraudes

Desde el área de Prevención de Fraudes del banco se implementan y aplican procedimientos de prevención y detección oportunas de situaciones de fraudes que puedan afectar a nuestros clientes. Las principales medidas y herramientas son:

- Medidas para hacer frente a casos de uso indebido de tarjetas de crédito y débito (clonación, falsificación), de operaciones con cheques adulterados y billetes falsos, y otras operaciones fraudulentas relacionadas al producto préstamo y cuentas.
- Método de autenticación 3D Secure para nuestras tarjetas de crédito VISA y MASTERCARD y tarjetas de débito MASTERCARD. Con este método hacemos que las compras e-commerce sean más seguras.
- Sistema de monitoreo de transacciones, que genera alertas conforme a determinadas reglas y parámetros, como los hábitos de consumo del cliente, rubros de las compras, y países de riesgo, entre otros controles. Además, se utilizan y alimentan listas restrictivas de control como las de números de teléfonos celulares utilizados para llamadas extorsivas o fraudulentas.
- Herramienta de bloqueo para situaciones de exposición o compromiso de datos en los diversos productos que ofrece el banco.

Anualmente, se ofrecen entrenamientos a los colaboradores del Banco, en los que se exponen los distintos tipos de fraude tradicionales como falsificación, clonación, robo de identidad, etc. También las relacionadas con las nuevas tecnologías o con el mundo digital (ingeniería social o phishing).

En el año, más de 1.084 personas fueron capacitadas (incluyendo colaboradores y operadores de Servicio de Atención al Cliente) a través distintas plataformas digitales. Así también, hemos brindado capacitaciones a empresas contratantes del servicio 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 2024 continuamos afianzando esta cultura de riesgo a través de procesos de formación. Es así que realizamos un acompañamiento constante a todos los gestores y sub-oficiales de Control Interno y Riesgo (SubOcirs) de las áreas del banco, quienes son los puntos focales en toda la gestión de riesgos.

Los acompañamientos incluyeron soporte sobre la metodología de mapas de procesos y riesgos y gestión de issues sobre los riesgos materializados, así como el monitoreo a través de indicadores de riesgo. Así también, realizamos entrenamientos sobre Gobierno de Productos para la evaluación de todos los riesgos antes de su lanzamiento al mercado. La Cultura de Riesgo de Itaú es transmitida a los nuevos colaboradores ya desde el proceso de inducción y también a través de comunicaciones digitales internas.

Apetito de riesgo

El apetito de riesgo define la naturaleza, tipos y niveles de riesgos que como banco consideramos aceptables y estamos dispuestos a asumir y dentro de los cuales buscamos maximizar los resultados.

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

y la institucionalidad, a medida que aseguramos nuestra reputación.

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

El Directorio ha delimitado de esta manera nuestro apetito de riesgo:

“Somos un banco universal operando en Paraguay subsidiario de 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.

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

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

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



Estructuras de gestión de riesgos

La Dirección de Riesgos 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 y Socioambiental, 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:

Áreas ejecutivas

Son responsables de identificar, medir y evaluar posibles riesgos y de la consecuente implementación de planes de acción para redireccionar procesos y controles ineficientes.

Gerencia de Controles Internos y Riesgo Operacional

Tiene a su cargo diseminar la cultura de riesgos y controles; desarrollar y poner a disposición metodologías, sistemas, herramientas e infraestructura para dar soporte al gerenciamiento de riesgos; dar apoyo a la primera línea de defensa y asegurar el gobierno de la unidad para la gestión de riesgos y cumplimientos.

Auditoría interna

Está encargada de evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos, de manera independiente, a través de la aplicación de controles complementarios.

⁷ El Chief Risk Officer (CRO) y el Chief Executive Officer (CEO) son 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 2024, 544 procesos y 1.659 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 2024, el 100% de nuestras sucursales de atención participó del programa de evaluación de riesgos. (GRI 205-1)

Análisis de proyectos de ley

En el área jurídica del banco se analizan proyectos de ley que se encuentran en etapa de estudio en el Congreso, de manera a anticiparnos a los potenciales impactos que los mismos pudiesen ocasionar en el banco, en caso de ser aprobados. Esto permite definir estrategias para posibles cambios, como readecuar a tiempo y en forma los procedimientos y medidas existentes, a fin de asegurar el correcto cumplimiento de las regulaciones.

Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez

Riesgo de Liquidez

este riesgo se basa en la ocurrencia de desequilibrios entre activos negociables y pasivos exigibles – descalce entre pagos y cobros– que puedan afectar la capacidad de la institución de responder a sus compromisos, tomando en consideración diferentes monedas y plazos de liquidación de sus derechos y obligaciones.

Riesgo de Mercado

contempla la posibilidad de ocurrencia de pérdidas generadas por fluctuaciones en los valores de mercado, de posiciones mantenidas por una institución financiera, de su margen financiero, e incluye riesgos de operaciones sujetas a variaciones en el tipo de cambio de las monedas, en las tasas de interés y en los precios de las acciones.

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

Acuerdo Basilea III - Riesgo de Liquidez

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

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

Banco Itaú Paraguay, a través de su área de Riesgo de Mercado y Liquidez, realiza el control diario de dos límites y cuatro alertas tempranas que se encuentran alineados a las exigencias del acuerdo “Basilea III” e informa al área de Tesorería para su correcta gestión y al Directorio para su acompañamiento.

Matriz de límites de Riesgo de Mercado

Para llevar a cabo controles de riesgo de mercado, actualmente se encuentran vigentes 48 límites máximos de pérdidas y cuatro alertas, definidos mediante modelos estadísticos a partir de los cuales se realizan controles diarios desde el área de Riesgo de Mercado y Liquidez

El principal objetivo es mantener los descalses de cartera -entre los activos

y pasivos en moneda local y extranjera- en niveles permitidos y dentro de los límites y alertas definidos para que, 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 le realiza un acompañamiento a través de diferentes canales: desde nuestras sucursales; desde la Casa Matriz, donde un equipo ofrece atención personalizada; a través de nuestro interhome banking, específicamente con un chat habilitado en el sitio transaccional y también desde los Centros de Atención al Cliente (CAC), por parte de asesores especializados. 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.

Durante el 2024, hemos podido beneficiar a más 6.794 clientes personas físicas con operaciones de refinanciación de sus deudas. Así también, procesamos nueve operaciones de refinanciación de deudas de clientes personas jurídicas y seis operaciones para clientes del segmento Empresas.

Gestión de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos

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

(operaciones de los edificios, sucursales, etc.) o por las actividades comerciales que financia.
(G4 FS15) (ODS 8.4) (ODS 9.2) (ODS 10.5) (ODS 15.1)

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



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

Contamos con una Política de Gestión de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos (GRSAC) que, junto con su Manual de Procedimientos y Anexos⁸, establecen las directrices y parámetros por los cuales nos guiamos para el proceso de análisis de riesgos sociales, ambientales y climáticos que aplicamos en la concesión

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

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

Verificación de actividades prohibidas o restrictas

En Itaú Paraguay, la gestión de riesgos sociales, ambientales y climáticos se inicia con la verificación de la actividad del cliente, de modo a corroborar que la misma no se encuentre asociada a ninguna de las actividades prohibidas o restrictas de financiamiento indicadas por nuestra Política de Gestión de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos (GRSAC). Los clientes que consideramos para esta verificación son los correspondientes a las bancas de Empresas y Personal (medianas y pequeñas empresas).

Entre las actividades prohibidas se encuentran, por ejemplo, la utilización de mano de obra en condiciones análogas a la esclavitud; la utilización de mano de obra infantil en desacuerdo con la legislación; la prostitución y la explotación sexual infantil.

⁸ Estos documentos incluyen normas específicas referenciadas en la Ley N° 294/1993 de Evaluación de Impacto Ambiental, en los Decretos Reglamentarios N° 453/2013 y 954/2013 de la Ley N° 294/1993, en criterios de la Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS) y de la International Finance Corporation (IFC), y en lineamientos de nuestra casa matriz.

En cuanto a la lista de actividades restringidas, la misma se aplica principalmente a los sectores agrícola, ganadero y agroindustrial. Para estos sectores implementamos la debida diligencia para la concesión de crédito, aplicando criterios y parámetros específicos. Dentro del grupo de

actividades restringidas se encuentran aquellas ubicadas en áreas protegidas o dentro de Sitios Ramsar y aquellas actividades que no cuenten con una declaración de impacto ambiental, más comúnmente conocida como Licencia Ambiental.

Evaluación de riesgos socio-ambientales de clientes

Como paso posterior a la verificación de las actividades prohibidas y restringidas, realizamos la evaluación de riesgos sociales, ambientales y/o climáticos que pudieran generar riesgos, principalmente relacionados con el flujo de caja, la reputación o imagen, así como riesgos de garantías.

El nivel de exhaustividad de las evaluaciones de riesgos sociales y ambientales depende del nivel de riesgo socioambiental (RSAC) asignado al cliente. El nivel RSAC se clasifica en Alto (N 3), Medio (N 2) o Bajo (N 1) y se define en función de la exposición de crédito y de la categoría de RSAC inherente a la actividad (la categoría considera principalmente el sector, la actividad y la región del país). Las evaluaciones pueden realizarse a través de análisis documentales, satelitales e incluso mediante visitas in situ. Finalizadas las evaluaciones, si se detectaron incumplimientos o riesgos no mitigados, pueden

llegar a establecerse planes de acción de RSAC con medidas mitigatorias de los riesgos, cada una asociada a un plazo de vencimiento. Estos planes de acción deben ser aceptados por el cliente, previa aprobación de líneas o renovación de líneas existentes, y las medidas deben ser regularizadas de acuerdo con los plazos, para mantener vigentes las líneas de crédito.

Al cierre del año reportado, registramos un total de 1.871 clientes categorizados en el sistema web RSAC, que cuentan con líneas de crédito. La distribución de niveles fue la siguiente: 1.611 clientes con Nivel RSAC 1 (86%), 128 con Nivel RSAC 2 (7%) y 132 con Nivel RSAC 3 (7%) (G4 FS10). En lo que respecta a la evaluación de clientes con Niveles RSAC 3 y 2 (bajo gestión directa del área RSAC), en 2024 hemos completado los reportes de análisis de 192 clientes cuyas líneas de crédito sumaron USD 2.058.233.400.

Implementaciones y mejoras

Con el objetivo de garantizar una adecuada gestión de riesgos, se implementó el Comité RSC, el cual busca fortalecer la gobernanza a través de la participación de la Dirección de Riesgos, así como de los líderes de áreas clave como la Comercial, la de Créditos, y el área Jurídica, entre otras, según lo requiera cada situación. En este comité se evalúan temas como:

- Directrices y procesos de Gestión de Riesgos SAC (de acuerdo con la necesidad identificada por RSAC).
- Posiciones públicas de la institución; compromisos, pactos asumidos, y relacionamiento con grupos de interés.
- Riesgo reputacional vinculado a clientes.
- Casos de operaciones o clientes con

situaciones controversiales o con algún riesgo SAC significativo identificado por el área RSAC.

- Estrategias para fortalecer la gestión RSAC del banco, según necesidad identificada por el área.
- Monitoreo de la evolución de los principales indicadores, proyectos y procesos de la agenda de Riesgos SAC.

Gestión del riesgo climático

En cuanto a la gestión del componente climático y en concordancia con los procedimientos de nuestra casa matriz, en 2024 comenzamos a implementar el cálculo de la sensibilidad climática. Este indicador nos permite evaluar el grado de vulnerabilidad de la cartera créditos de la institución ante las variaciones climáticas, tanto a nivel sectorial como individual de cada cliente.

Sectores sensibles

En el marco de la gestión de riesgos y en línea con procedimientos del Holding, se definieron algunos sectores a fin de que los mismos cuenten con un análisis más detallado e individual teniendo en cuenta aspectos sociales, ambientales y de gobernanza. Los clientes aplicables a este análisis son aquellos que cuentan con la alzada de la casa matriz y que corresponden a sectores como: productores rurales (agrícola y ganadero), defensivos y fertilizantes, frigoríficos, industria maderera, energía, inmobiliario, metalúrgica y siderúrgica, minería, oil y gas, química y petroquímica, e industria textil.

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.

Net Zero

En línea con el compromiso del holding como signatario de la Net Zero Banking Alliance (NZBA), desde Itaú Paraguay acompañamos la gestión con reportes de cartera local relacionados con los sectores definidos como prioritarios, como ser: acero, cemento, aluminio, oil & gas, inmobiliario, transporte, agro (agricultura, ganadería).

Guías Sectoriales de la Mesa de Finanzas Sostenibles del Paraguay (MFS Py)

Los criterios de las Guías Sectoriales de la Mesa de Finanzas Sostenibles del Paraguay (MFS Py) están incorporados en nuestros procesos de evaluación RSAC de clientes con actividades agrícolas, ganaderas y agroindustriales, que corresponden en su mayoría a los segmentos Itaú Campo e IBBA. El análisis de dichos criterios se realiza también a través de la verificación de documentos, monitoreos satelitales y de visitas in situ cuando fueran necesarias.

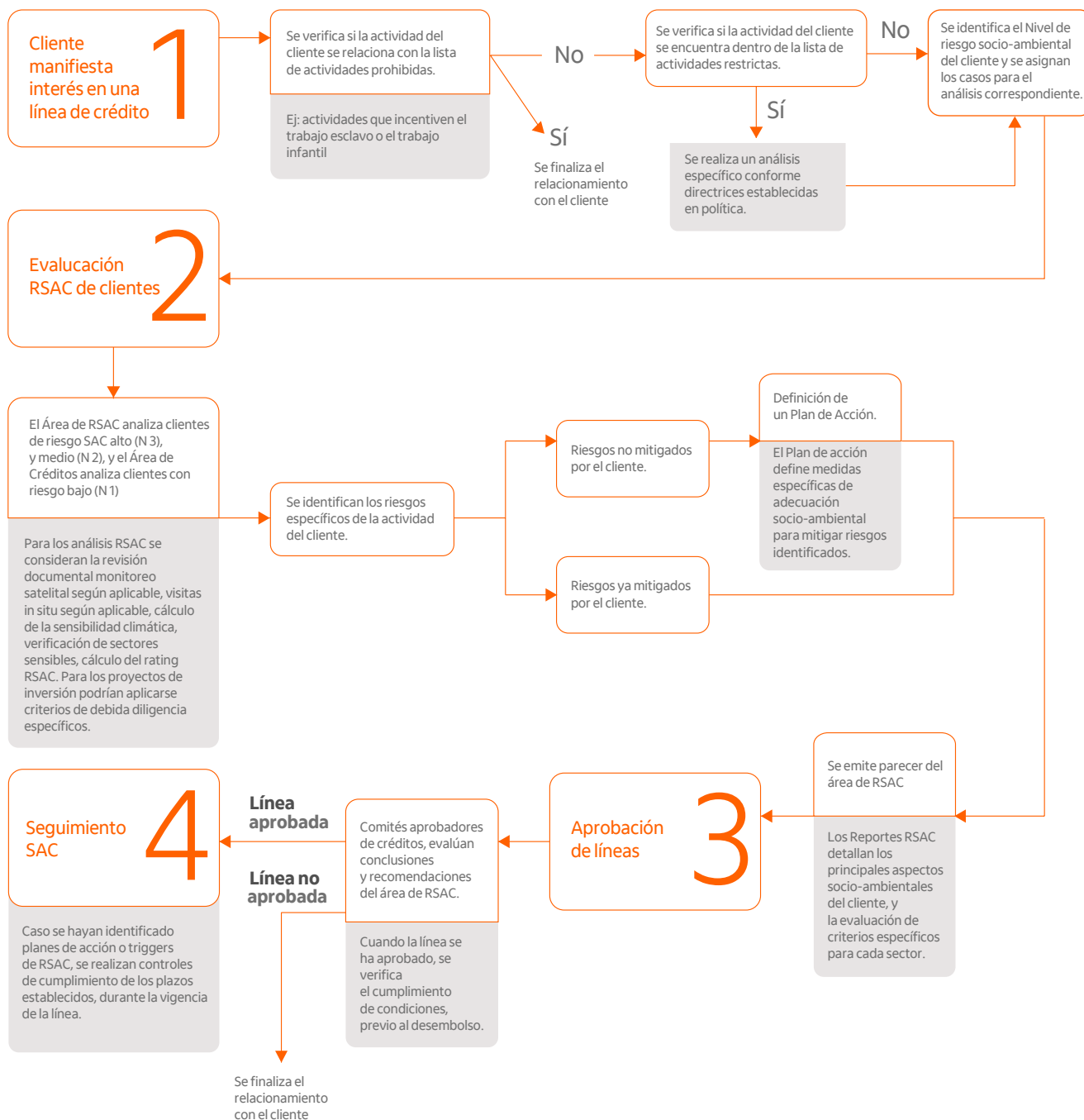
A continuación, mencionamos algunos criterios de análisis específicos que aplicamos a las actividades agrícolas y ganaderas:

- Conservación de remanentes forestales desde el año 2005 en la Región Oriental (cumplimiento de la Ley de Deforestación Cero).
- Conservación de los bosques protectores de cauces hídricos.
- Conservación de la cobertura boscosa legal correspondiente al 25% del bosque nativo existente en el año 1986.
- Conservación de las barreras rompevientos en la Región Occidental.
- Utilización de defensivos agrícolas permitidos por la legislación local y adecuada gestión de los residuos generados en este sentido.
- Condiciones laborales dignas y cumplimiento de los Derechos Humanos.
- Gestión sostenible de los recursos hídricos.

En cuanto a los criterios agroindustriales aplicados, se encuentran:

- Capacidad de gestión de emergencias (incendios, explosiones, derrames y fugas).
- Adecuada gestión de efluentes residuales y residuos peligrosos.
- No afectación significativa a la comunidad.
- Gestión de seguridad y salud ocupacional.
- Seguridad Alimentaria y Sanidad Animal.
- Cumplimiento de los Derechos Laborales.

Proceso de análisis de riesgo socioambiental en operaciones de crédito



Tecnología y análisis SAC

Sistema de Riesgos SAC

Contamos con un Sistema de Riesgos SAC que nos permite garantizar la calidad de la gestión y la correcta toma de decisiones 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 del área de RSAC y de Créditos para poder consultar la información registrada, como ser 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.

Herramientas de monitoreo satelital

Teniendo en cuenta el rol clave que ejerce el sector de los agronegocios en la economía de nuestro país, entendemos la importancia fundamental de mantener la calidad de la evaluación de riesgos SAC en actividades agrícolas, ganaderas y agroindustriales. En este sentido, las herramientas de monitoreo satelital son de gran utilidad dentro del proceso de evaluación.

El área de riesgos SAC del banco utiliza QGIS como principal herramienta de geoprocesamiento, teniendo como soportes a las plataformas GEE (Google Earth Engine) y Google Earth, de manera a agilizar

los procesos de verificación satelital. En cuanto a las imágenes satelitales utilizadas, tenemos como principal fuente las imágenes de los satélites Landsat - 8 OLI/TIRS, Landsat - 5 TM y Sentinel-2, de disponibilidad gratuita.

Entre los principales aspectos observados con los sistemas de información geográfica, se destaca el monitoreo de las reservas forestales legales de una propiedad, la conservación de remanentes forestales en la Región Oriental posterior al año 2005, la existencia de bosques de protección de cursos hídricos donde correspondan, y las barreras rompevientos (Región Occidental). También, otros

aspectos relacionados con la ubicación de las propiedades rurales, como la cercanía a Sitios Ramsar, a ASPP (Áreas protegidas públicas y privadas), a comunidades indígenas, a centros de salud y a centros educativos.

Formación sobre riesgo socioambiental para colaboradores

A lo largo de 2024, hemos actualizado nuestra política de GRSAC y sus procedimientos en varios aspectos. Como parte de este proceso, se realizaron capacitaciones dirigidas a las áreas Comercial y de Créditos del banco. En cuanto a la formación externa, hemos participado también de capacitaciones técnicas junto con diversas instituciones públicas y privadas, entre ellas el Instituto Forestal Nacional (INFONA), el Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADES), el Banco Central del Paraguay (BCP), el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y

la Mesa de Finanzas Sostenibles, además de consultoras internacionales.

Asimismo, los equipos de RSAC y de Sustentabilidad participaron en jornadas de inmersión organizadas por la casa matriz, centradas en temas ESG (sociales, ambientales y de gobernanza). Estas jornadas tuvieron como objetivo fortalecer los conocimientos de los equipos y presentar los nuevos procedimientos que se implementarán en relación con la gestión sostenible del banco.

Aspectos SAC para proyectos de inversión

Principios de Ecuador

Implementamos los Principios de Ecuador⁹, a través de la aplicación de un flujo definido por Itaú Unibanco para sus unidades externas. Los mismos contemplan la observancia de una variedad de aspectos socioambientales de la legislación local e incluso de los padrones de desempeño de IFC, tanto en la evaluación como en el monitoreo de proyectos, con miras a respaldar una toma responsable de decisiones de riesgos.

La política y los procedimientos de Itaú Paraguay que acompañan este proceso incluyen principalmente: el alcance de los principios, una lista de actividades excluidas para el financiamiento, y las documentaciones para el análisis de riesgos socioambientales. Sus procedimientos son aplicables a las operaciones de financiamiento de la Banca de Empresas para los siguientes productos financieros, con determinados límites: servicios de asesoramiento financiero de proyectos; financiamiento de proyectos, préstamos corporativos vinculados a proyectos, préstamos puente, refinanciamiento relacionado a proyectos, y refinanciación de adquisiciones

relacionadas con proyectos.

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

⁹ Los documentos contienen 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 y en criterios de los Principios de Ecuador.

acción que deberá ser cumplido y monitoreado durante la vigencia del contrato de préstamo.

En cuanto a la Política y Procedimiento de Principios de Ecuador, a mediados del 2024 finalizamos el acompañamiento al proyecto Costanera Sur, quedando bajo gestión y operación del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)

Así también, estos estándares fueron aplicados a un nuevo proyecto de inversión vinculado al sector industrial. Se dará continuidad al seguimiento de la debida diligencia durante los siguientes años.

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.

Taxonomía Verde del Paraguay

Desde julio de 2024, participamos de las mesas de discusión relacionadas al desarrollo de la Taxonomía Verde del Paraguay, impulsada por el Banco Central del Paraguay (BCP) y el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). En los meses posteriores, conformamos grupos técnicos con integrantes de la MFS de manera a revisar la propuesta de documento y elevar sugerencias.



Desempeño económico y financiero

¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

Trabajamos para alcanzar el mejor desempeño económico posible, buscando lograr una actuación rentable y, por ende, sostenible en el tiempo. Con esta premisa, nos enfocamos en la generación y distribución eficiente de nuestros ingresos, buscando acompañar de esta manera el desarrollo económico de nuestros distintos grupos de interés, aportándoles valor.

El seguimiento que damos a diferentes índices financieros nos permite monitorear el estado de nuestras operaciones. Asimismo, el cuidado por el desempeño de nuestra cartera de créditos con políticas y delineamientos claros es fundamental, al ser la concesión de créditos una de las principales actividades de la empresa.

Valor económico generado y distribuido

(GRI 201-1)

Este indicador muestra la forma en que los resultados obtenidos por el banco son destinados al pago de dividendos para los accionistas, al pago de servicios y productos a empresas proveedoras, a gastos relacionados 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 2024 las operaciones de Banco Itaú Paraguay generaron un valor económico de G. 2.712.608 millones, lo que representó un aumento del 9,1% en comparación con el año anterior, explicado principalmente por el margen financiero y ganancias por servicios, que tuvieron un aumento del 7% y del 10,4% respectivamente.

Por otra parte, el valor económico distribuido fue de G. 2.353.895 millones. Las partidas que registraron mayor incremento en comparación con el 2023 fueron las de remesa de dividendos (no distribuidas en el año anterior), pago de impuestos, que tuvo un aumento del 51%, y remuneraciones, que tuvo un incremento del 10%.

En el año 2024 se distribuyeron dividendos a los accionistas por valor de G. 1.124.550 millones.

	2024	2023
Valor económico generado (VEG)	2.712.608.196	2.487.117.519
Margen financiero	1.914.899.700	1.790.446.725
Ganancias por servicios	585.117.529	530.165.354
Comisiones por seguros	16.944.199	17.719.829
Ingresos extraordinarios	24.555.597	2.385.852
Otros ingresos	171.091.172	146.399.758
Valor económico distribuido (VED)	2.353.895.471	1.095.714.554
Dividendos	1.124.550.000	-
Proveedores y gastos administrativos (sin remuneraciones)	588.963.794	561.768.246
Pago de impuestos	196.902.548	130.687.602
Remuneraciones para colaboradores	431.568.813	392.632.796
Iniciativas sociales	11.910.316	10.625.909
Valor económico retenido (VEG- VED)	358.712.725	1.391.402.965
Provisiones sobre operaciones de crédito	207.857.456	223.802.151
Reservas	150.855.269	1.167.600.814

En miles de guaraníes.

Nuestras operaciones

(GRI 102-7)

El estado de resultados del banco mostró en 2024 una utilidad neta de G. 1.275.405 millones, producto de una utilidad -antes del impuesto a la renta- de G. 1.396.678 millones, sobre la cual se abonó un Impuesto a la Renta de G. 121.272 millones, con una alícuota efectiva de 8,7%.

Dicha utilidad neta significó un aumento del 9,2% respecto a la obtenida en 2023. Con este resultado, Itaú ha logrado mantener el primer lugar entre los bancos del país que mejor resultado acumulado han obtenido en 2024.

Los activos de la entidad sumaron G. 35.808.055 millones, que comparados con los G. 32.648.563 millones de 2023, representaron un incremento del 9,7%, lo que nos ha permitido ocupar el tercer lugar en el sistema financiero local, con respecto a esta partida.

Por otra parte, los depósitos realizados en 2024 totalizaron G. 24.855.145 millones, un 6,1% más que los G. 23.427.898 millones registrados en 2023. Este resultado se debió principalmente al incremento en depósitos a plazo, con lo cual hemos logrado ocupar el segundo lugar dentro del mercado de sistema financiero local.

En tanto que los préstamos concedidos en 2024 totalizaron G. 23.199.082 millones, un 31,6% más que en 2023, cuando el monto fue de G. 17.630.341 millones. Así, Itaú Paraguay mantuvo el tercer lugar dentro del sistema financiero local.

Principales índices

• Índice ROE (Return on equity)

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

El índice aumentó 2,72 puntos porcentuales en comparación con 2023, explicado principalmente por las utilidades, que incrementaron en 9%, mientras que el saldo del patrimonio neto aumentó 3%. Este nivel de patrimonio cumple con límites gerenciales internos para gestión de riesgos.

2022	25,43%
2023	27,96%
2024	30,68%

• 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.

La disminución del índice obedece principalmente al incremento en cartera de créditos en 32% en comparación con el año anterior.

2022	22,33%
2023	23,90%
2024	19,19%

2022	42,79%
2023	39,35%
2024	38,89%

• Índice de eficiencia

Este índice relaciona los ingresos obtenidos por el banco con los gastos en los que tuvo que incurrir para conseguir dichos ingresos.

En 2024, hubo un leve incremento en comparación con el año 2023. Este aumento fue de 0,5 puntos porcentuales acompañado por mayores gastos administrativos.

Principales cifras

Principales cifras	Sistema	2024		Sistema	2023	
		Itaú Paraguay	% Mercado		Itaú Paraguay	% Mercado
Activos totales	242.761.093	35.808.055	14,75%	212.050.201	32.648.563	15,40%
Préstamos totales	171.336.906	23.199.082	13,54%	141.461.403	17.630.341	12,46%
Tarjetas de crédito - Importe	4.506.967	1.714.735	38,05%	3.714.860	1.526.203	41,08%
Depósitos totales	165.557.080	24.855.145	15,01%	147.193.852	23.427.898	15,92%
Utilidades	5.259.686	1.275.405	24,25%	4.337.450	1.167.601	26,92%
Patrimonio neto	29.786.216	5.827.383	19,56%	26.628.340	5.676.528	21,32%

En millones de Guaraníes.

Posicionamiento de Itaú en el mercado

2024	Activos	Préstamos	Depósitos	Utilidades	Eficiencia
Ubicación en el Ranking sistema	3° lugar	3° lugar	2° lugar	1° lugar	3° lugar
Participación de mercado	14,75%	13,54%	15,01%	24,25%	-

Desempeño de la cartera de crédito

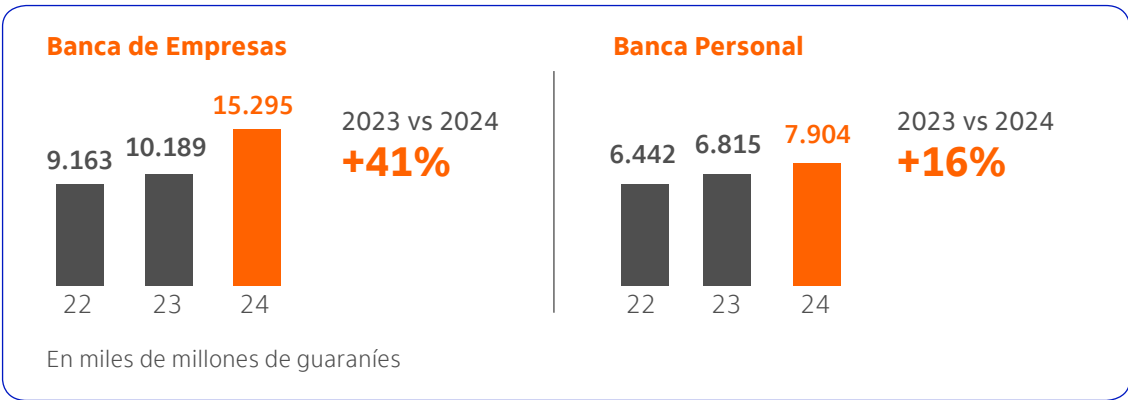
Buscamos la sustentabilidad a través de la gestión oportuna de nuestra cartera de crédito, enfocándonos en la calidad de los procesos, políticas y herramientas de créditos. Al mismo tiempo, intensificamos nuestros esfuerzos en la cobranza y recuperación de los mismos.

Nuestra cartera está dividida en dos grandes bloques de gestión: la Banca Personal y la Banca de Empresas. Los clientes de la cartera de la Banca Personal están clasificados en Personas físicas y Personas jurídicas. Generalmente realizan operaciones con tarjetas de crédito, préstamos personales, préstamos para la vivienda y financiamiento de vehículos. En esta banca también se incluye a las Pymes que operan principalmente con capital de giro.

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

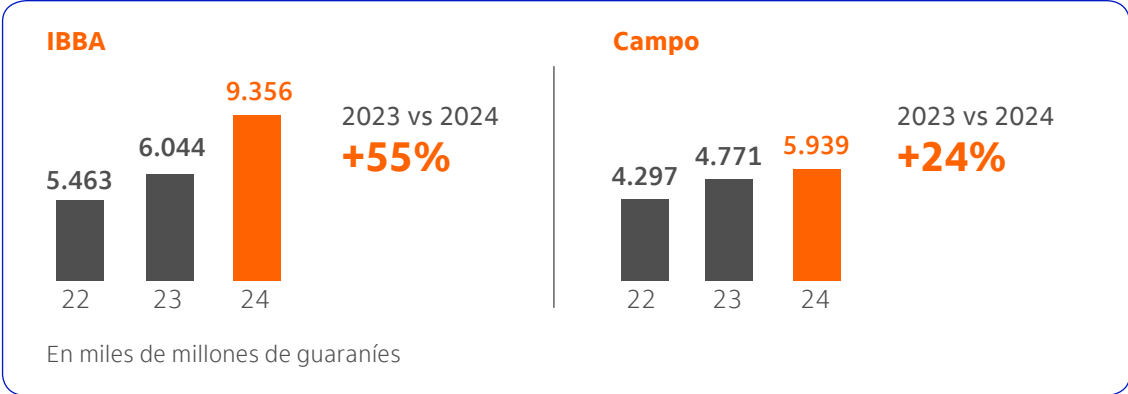
exigencias internas, se solicita una evaluación socioambiental para evaluar los riesgos de la operación y adecuar a los clientes a nuestras políticas.

Evolución de la cartera de crédito por banca



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

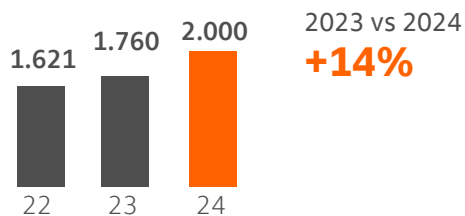
Banca empresas



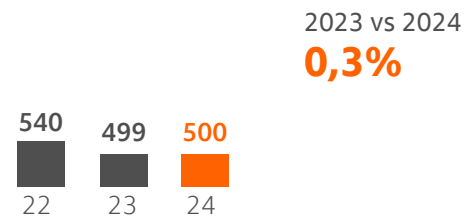
Banca Personal

Consumo personas físicas

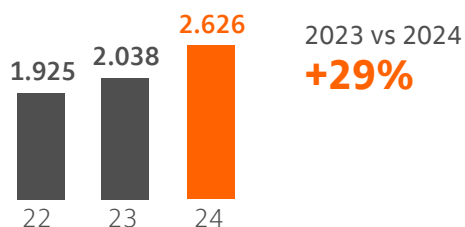
Mi Casa



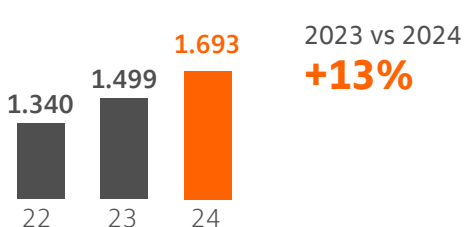
Mi Auto



Préstamo Personal



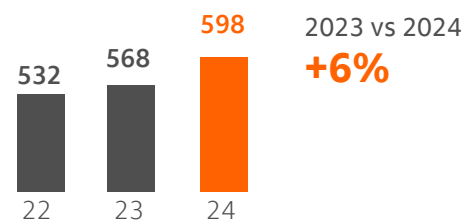
Tarjeta



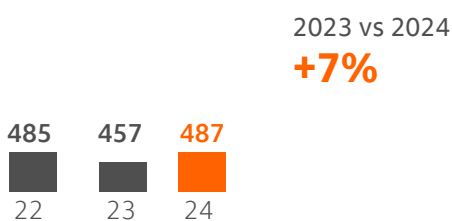
En miles de millones de guaraníes

Consumo personas jurídicas

Pymes



MiPymes



En miles de millones de guaraníes

Resultados de la gestión del riesgo de crédito

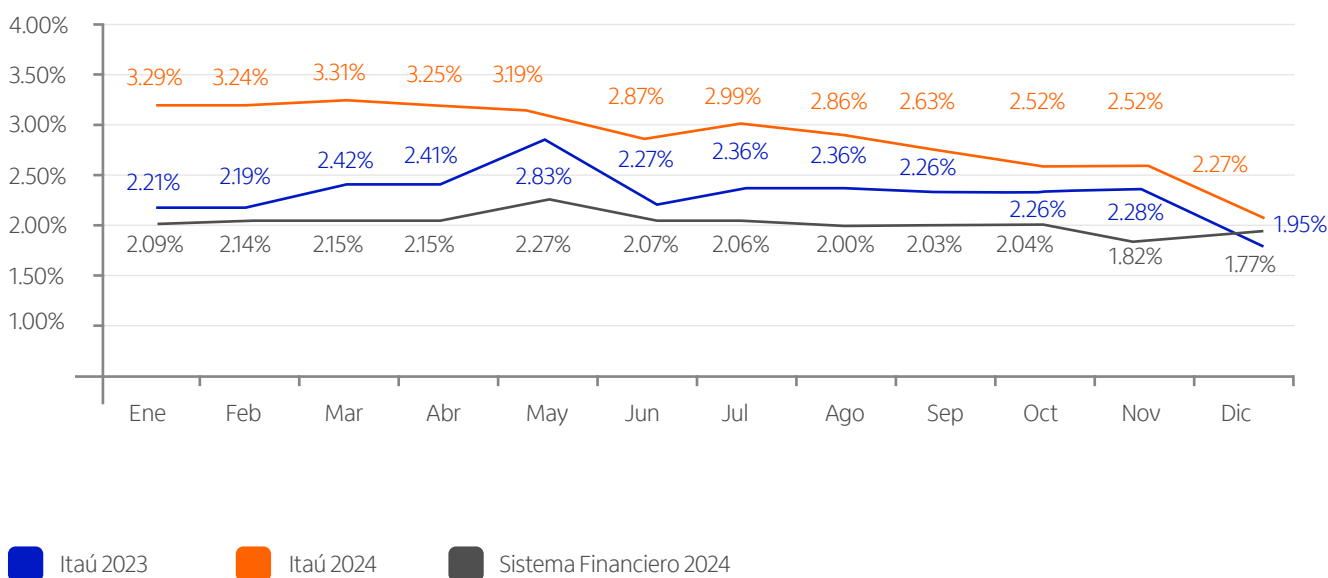
El ciclo de crédito, así como su gestión y efecto, tiene impacto en la morosidad de la cartera y en las provisiones del banco. Con respecto al gasto en provisiones, se genera a fin de cubrir las eventuales pérdidas que puedan derivar de la no recuperación de la cartera

Al 31 de diciembre de 2024, el bconstituyó 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 2024 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. 149.913.339.832 (G. 144.362.641.949 al 31 de diciembre de 2023). En cuanto a la morosidad, al 31 de diciembre de 2024, la cartera vencida del banco representaba el 1,77% de sus colocaciones, inferior al 2,27% registrado en el sistema financiero.

Morosidad en 2024



Cartera de crédito por sector de actividad y dimensión de empresas (G4 – FS6)

Por sector de actividad	Valor de la cartera (Gs.millones)	% Representa del total de la cartera
Actividades Inmobiliarias	3.583.723	15,45%
Administración Pública	2.806.620	12,10%
Agricultura	2.213.771	9,54%
Comercio Al Por Mayor	2.054.928	8,86%
Comercio Al Por Menor	1.874.418	8,08%
Construcción	1.753.060	7,56%
Consumo	1.356.005	5,85%
Ganadería	702.710	3,03%
Industria	679.826	2,93%
Otros	518.040	2,23%
Sector Financiero	428.825	1,85%
Servicios	5.180.549	22,33%
Vivienda	46.607	0,20%

Fuente: Área de Riesgos de Itaú Paraguay

Por dimensión de empresas	Valor de la cartera (Gs.millones)	% Representa del total de la cartera
Microempresas (0-2,40 millones)	2.927	0,01%
Pequeñas empresas (2,40 millones-16,00 millones)	32.942	0,14%
Medianas empresas (16,00-90,00 millones)	165.410	0,71%
Medianas/grandes empresas (90,00-300,00 millones)	384.787	1,66%
Grandes empresas (más de 300,00 millones)	15.786.583	68,05%
Personas Físicas	6.826.434	29,43%

Fuente: Área de Riesgos de Itaú Paraguay

Estado de situación patrimonial¹⁰

(Contenido 2-6)

31 de diciembre de:

Activo

	2024 Guaraníes	2023 Guaraníes
Disponible	7.302.678.409.018	6.659.228.315.424
Valores públicos y privados	3.336.795.977.220	5.587.032.830.823
Créditos vigentes por intermediación financiera-sector financiero	2.222.856.085.897	3.033.847.984.201
Créditos vigentes por intermediación financiera-sector no financiero	21.928.599.483.437	16.386.218.226.413
Créditos diversos	506.278.757.317	280.394.384.829
Créditos vencidos por intermediación financiera	138.008.485.030	127.396.079.571
Inversiones	207.225.925.560	427.563.041.700
Bienes de uso	78.643.805.889	72.048.608.816
Cargos diferidos e Intangibles	86.967.874.998	74.833.586.344
Total Activo	35.808.054.804.366	32.648.563.058.121

31 de diciembre de:

Pasivo

	2024 Guaraníes	2023 Guaraníes
Obligaciones por intermediación financiera-sector financiero	3.166.951.211.174	1.891.489.614.797
Obligaciones por intermediación financiera-sector no financiero	26.068.530.564.311	24.296.947.429.326
Obligaciones diversas	406.805.284.909	521.159.707.733
Provisiones y provisiones	338.384.678.236	262.438.509.456
Total Pasivo	29.980.671.738.630	26.972.035.261.312

Patrimonio Neto

	2024 Guaraníes	2023 Guaraníes
Capital social	1.133.000.000.000	1.133.000.000.000
Reserva de revalúo	48.387.770.729	48.387.770.729
Reservas	1.133.000.000.000	1.133.000.000.000
Reservas voluntarias	2.237.590.026.080	-
Resultados acumulados	-	2.194.539.211.602
Utilidad del ejercicio	1.275.405.268.927	1.167.600.814.478
Total Patrimonio Neto	5.827.383.065.736	5.676.527.796.809
Total Pasivo y Patrimonio Neto	35.808.054.804.366	32.648.563.058.121

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

Estado de resultados

	31 de diciembre de:	
	2024	2023
Pérdidas	Guaraníes	Guaraníes
Pérdidas por obligaciones por intermediación financiera-sector financiero	110.778.464.088	86.133.608.702
Pérdidas por obligaciones por intermediación financiera-sector no financiero	314.449.328.209	300.611.699.872
Pérdidas por valuación	18.869.599.543.623	23.179.957.983.666
Pérdidas por incobrabilidad	1.061.916.328.845	813.502.011.982
Pérdidas por servicios	175.103.561.472	119.559.908.691
Diferencia de cotización de valores públicos y privados	8.333.300.824	7.896.492.237
Otras pérdidas operativas	2.278.164.949.282	2.346.457.830.852
Pérdidas extraordinarias	26.456.181.229	49.297.737.876
Ajustes de resultados de ejercicios anteriores	27.565.490.998	-
Total Pérdidas	22.872.367.148.570	26.903.417.273.878

	31 de diciembre de:	
	2024	2023
Ganancias	Guaraníes	Guaraníes
Ganancias por créditos vigentes por intermediación financiera - sector financiero	318.356.634.856	305.480.491.058
Ganancias por créditos vigentes por intermediación financiera - sector no financiero	1.754.307.660.958	1.512.760.002.262
Ganancias por créditos vencidos por intermediación financiera	4.804.956.777	3.176.134.938
Desafectación de provisiones	812.616.264.992	538.160.865.588
Ganancias por valuación	18.946.125.316.879	23.181.950.800.581
Rentas y diferencia de cotización valores públicos	378.052.289.005	459.183.209.145
Ganancias por servicios	725.854.391.651	629.824.718.842
Otras ganancias operativas	1.198.029.914.459	1.437.192.918.888
Ganancias extraordinarias	9.588.624.284	3.288.947.054
Ajustes de resultados de ejercicios anteriores - Ganancias	36.363.636	-
Total Ganancias	24.147.772.417.497	28.071.018.088.356

Dictamen de auditores externos



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

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

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los Señores
Presidente y Miembros del Directorio de
BANCO ITAÚ PARAGUAY SOCIEDAD ANÓNIMA

Identificación de los Estados Financieros sujetos a Auditoría

1. Hemos auditado los estados financieros que se acompañan del **BANCO ITAÚ PARAGUAY SOCIEDAD ANÓNIMA** (en adelante la “Entidad”) que comprenden el Estado de Situación Patrimonial al 31 de diciembre de 2024 y 2023, así como los correspondientes Estados de Resultados, de Evolución del Patrimonio Neto y de Flujos de Efectivo por los ejercicios terminados en dichas fechas, así como un resumen de políticas contables importantes y otras notas aclaratorias adjuntas.

Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros

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

Responsabilidad del Auditor

3. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre los estados financieros con base en 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. N° 313/01 del 30.11.2001 y con normas de auditoría emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay. Dichas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos, así como que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de representaciones erróneas de importancia relativa.

Una auditoría implica realizar procedimientos para obtener evidencias de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros, ya sea debido a fraude o a error. Al hacer esas evaluaciones del riesgo, el auditor considera el control interno vigente relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros por la Entidad, para diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad.



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

Opinión

4. En nuestra opinión, los estados financieros mencionados en el primer párrafo presentan razonablemente, respecto de todo lo importante, la situación financiera del **BANCO ITAÚ PARAGUAY SOCIEDAD ANÓNIMA** al 31 de diciembre de 2024 y 2023, y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los ejercicios finalizados en dichas fechas, de acuerdo con 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 otros marcos contables de presentación razonable. Esta cuestión no modifica la opinión expresada en el párrafo 4, pero dejamos expresa constancia que la manifestación sobre presentación razonable en nuestra opinión se refiere solo a la aplicación del marco contable establecido en las normas, reglamentaciones e instrucciones contables emitidas por la Superintendencia de Bancos del Banco Central del Paraguay.

Asunción, Paraguay
25 de febrero de 2025

LUIS ALBERTO
AYALA
ALBERTINI
ACOSTA

Digitally signed by LUIS ALBERTO
AYALA ALBERTINI ACOSTA
DN: cn=LUIS ALBERTO AYALA
ALBERTINI ACOSTA, c=PY,
o=CERTIFICADO CUALIFICADO DE
FIRMA ELECTRONICA, ou=PE,
email=LUIS.AYALA@PP.EY.COM
Date: 2025.02.25 18:14:53 -0300

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. N° 00083/2022
Registro de la Firma N° F-21. - Res. N° 056/03
Registro Profesional N° C- 920 (CCP)
Matrícula de Contador Público - Categoría "A"- N° 855 (CCPP)
Registro SIV AE N° 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 2024 hemos pagado más de G. 273 mil millones en concepto de impuestos (IRE e IVA). Además, hemos contribuido con el Estado paraguayo en la recaudación de tributos de terceros, mediante el cumplimiento de las normas que nos designan como agente de retención, transfiriendo al fisco en este concepto más de G. 234 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).

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 2024, 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 2024, cuya presentación será realizada ante la Dirección Nacional de Ingresos Tributarios en el mes de agosto de 2025.

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.

Adicionalmente, una de las directrices de la política dispone que las informaciones publicadas estén en conformidad con las reglas vigentes establecidas por los órganos reguladores.

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

El capital integrado del banco está compuesto por 1.113.000.000 acciones ordinarias nominativas de G. 1.000 cada una.

	31 de diciembre de:	
	2024 Guaraníes	2023 Guaraníes
Capital autorizado	2.000.000.000.000	2.000.000.000.000
Capital suscrito pendiente de integración	(867.000.000.000)	(867.000.000.000)
Capital integrado	1.133.000.000.000	1.133.000.000.000

A diciembre de 2024, 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 Consultoria 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	26,15	Brasil
2. ITAÚSA	19,82	Brasil
3. Free Float	54,01	Brasil



Itaú Consultoria de Valores Mobiliários e Participações S.A.	Porcentaje de participación	País
Itaú Unibanco Holding S.A.	100%	Brasil

Participación en otras sociedades

La participación en el capital de otras sociedades al 31 de diciembre de 2024 y 2023 era la siguiente:

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

Año 2023	Participación accionaria en Gs.
Bancard S.A. - Paraguay	9.816.328.289
Visa Internacional – Estados Unidos	34.278.170.593
Total	44.094.498.882

Estructura de fondeo

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

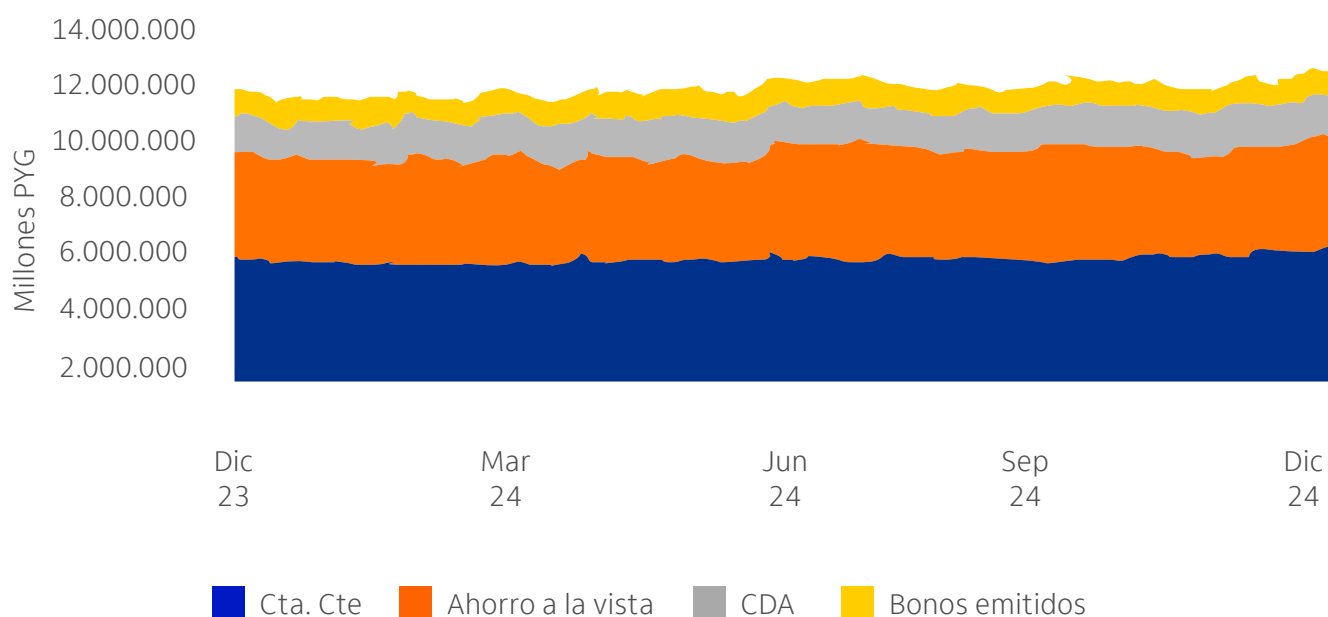
1. Al cierre de diciembre 2024 presentaba la siguiente composición: 54% del total de los depósitos de los bancos corresponde a moneda local, y 46% a moneda extranjera.
2. Al cierre de diciembre 2024, los depósitos a la vista representaban un 55% del total de los depósitos de los bancos, y los depósitos a plazo un 45%.

Itaú Paraguay tiene un 48% de su fondeo en moneda local. De este total, un 86% es a la vista

y un 14% a plazo. Igual situación se da en lo que se refiere a moneda extranjera, ya que estos fondos representan el 52% de los depósitos totales, de los cuales el 74% son a la vista y un 26% 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).

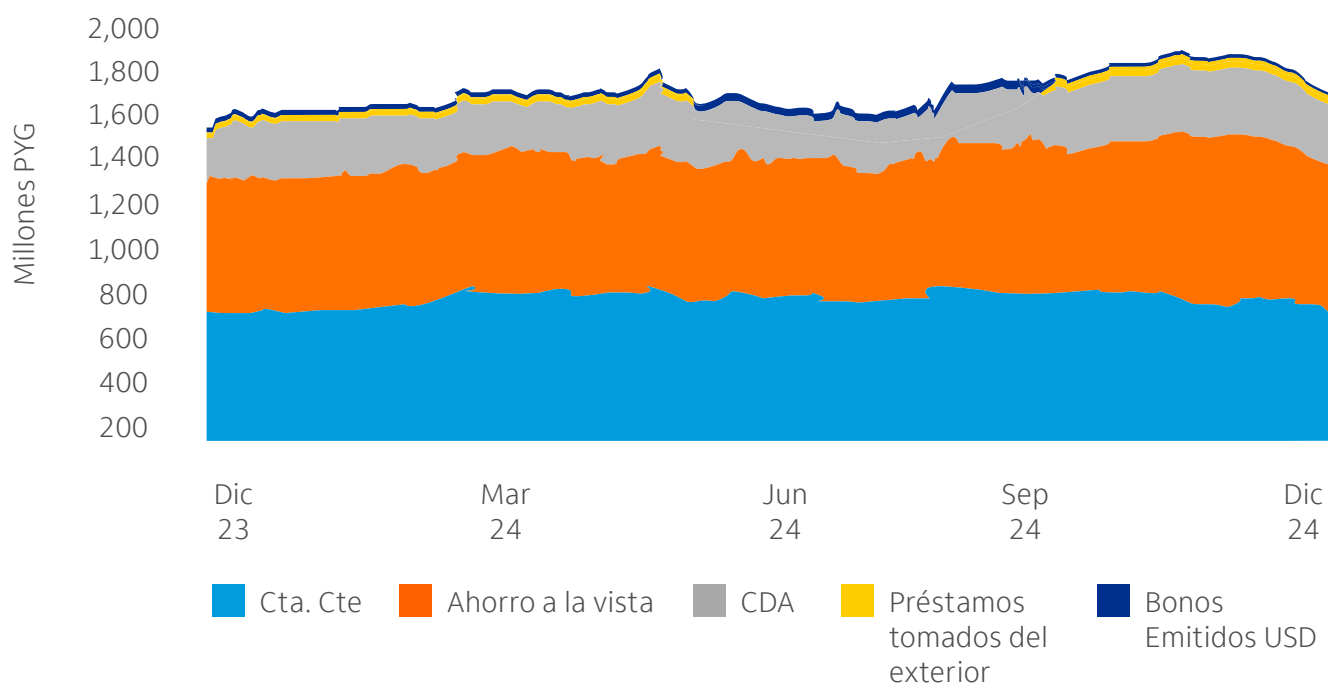
Evolución de fuentes de fondeo en moneda local



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 390 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 3,5 mil millones al cierre de diciembre 2024, con un incremento de USD 80 millones (2%) comparado con diciembre de 2023.

Con respecto al fondeo mediante Bonos Financieros, durante el año 2024, Itaú contó con emisiones vigentes por G. 1.020.000 millones y USD 49,77 millones. Las mismas fueron consistentes con la estrategia de calce de balance y la búsqueda de los mejores costos de fondeo.

Calificación de riesgo

El Consejo de Calificación de FIX SCR S.A., agente calificador de riesgo, confirmó a Banco Itaú Paraguay en la Categoría AAAPy, con Tendencia Estable a la Calificación de Largo Plazo.

Esta determinación, tomada el 14 de abril de 2025, 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, según el informe del agente calificador. Asimismo, se ha considerado que Banco Itaú Paraguay S.A. cuenta con la capacidad y el soporte de 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 compañía, lo que le permitió lograr la sustentabilidad financiera de largo plazo, sin requerir aportes de su accionista. La calificadora destaca 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 31/12/2024, auditados por PricewaterhouseCoopers - 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”.

Asimismo, se tomaron en consideración los estados financieros del periodo intermedio al 31 de marzo de 2025, suministrados por la entidad.

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

- Estados financieros auditados al 31/12/2024
- Estados financieros trimestrales (último 31/03/2025).
- Boletines Estadísticos de Bancos, disponibles en www.bcp.gov.py

Evolución de la calificación de riesgo

	Abr.24	Jul.24	Oct.24	Dic.24	Abr.25
	Anual	Trimestral	Trimestral	Anual	Trimestral
Solvencia	AAAPy	AAAPy	AAAPy	AAAPy	AAAPy
Tendencia	Estable	Estable	Estable	Estable	Estable

iD

Experiencia del colaborador

¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

Buscamos promover un entorno laboral diverso, inclusivo, saludable y estimulante. Es así como dirigimos nuestros esfuerzos para lograr que quienes trabajan en Itaú puedan desempeñarse en un ambiente en el que se cuide de su bienestar y que les permita un adecuado balance entre su vida personal y profesional.

Consideramos que estas condiciones no solo benefician a nuestros colaboradores, sino que también repercuten de manera positiva en el servicio que brindamos a los clientes, facilitando

la creación de soluciones cada vez más centradas en las personas.

Tenemos como desafío la construcción de una excelente experiencia del colaborador, para lo cual apostamos a optimizar el clima laboral, a implementar más y mejores beneficios y a la atracción y retención de talentos. (GRI 102-15) (GRI 403-1)

Momentos en la experiencia del colaborador

La experiencia del colaborador está relacionada con distintas dependencias del banco, y el Área de Personas se encarga de coordinar las acciones que contribuyen a mejorarla.

Estos son los momentos más relevantes de la experiencia del colaborador:

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

Perfil general de colaboradores

(ODS 5.5)

El capital humano del banco está constituido por 1.228 colaboradores, de los cuales más de la mitad (55%) son mujeres. Asimismo, la mitad de las posiciones de liderazgo (incluyendo directores, gerentes, supervisores y coordinadores) están ocupadas por mujeres.

La inclusión también es una prioridad en nuestra política de recursos humanos. Al cierre de 2024 contábamos con 5 personas con discapacidad en nuestro plantel de colaboradores.

El 54% de los cargos de gestión están ocupados por mujeres.

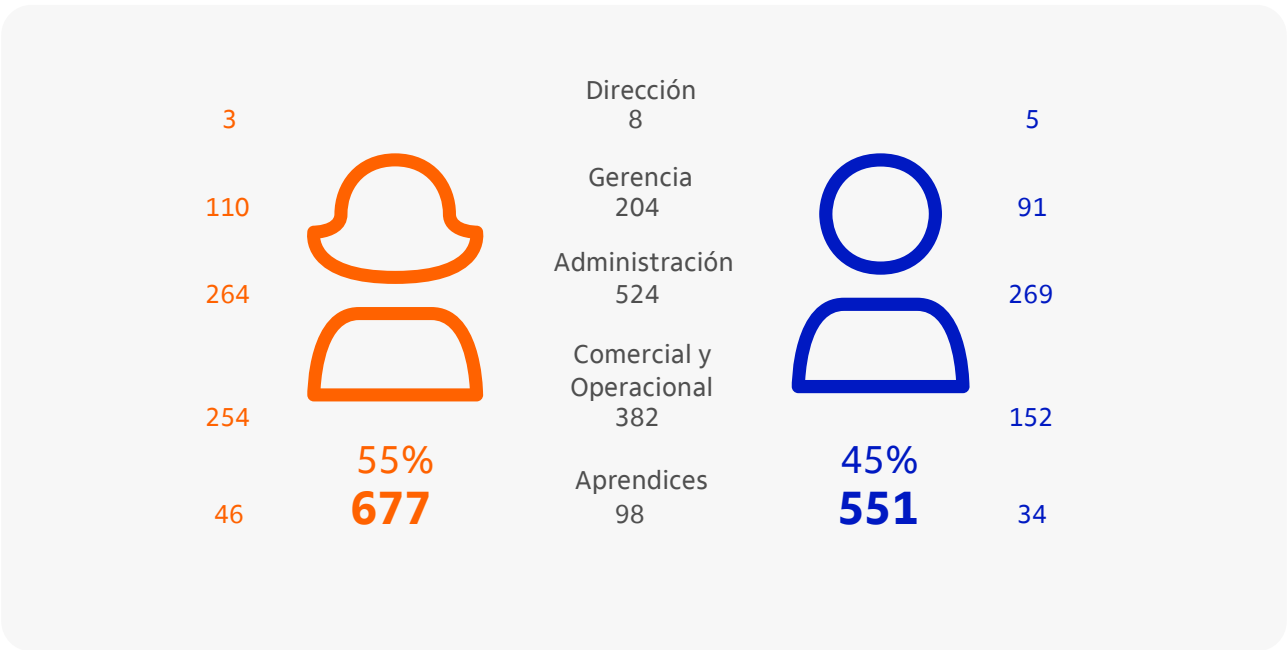
A continuación, presentamos los datos sobre el perfil demográfico de nuestros colaboradores:

Indicadores	2024	2023	2022
Total	1.228	1.216	1.206
Por género			
Mujeres	677	664	649
Hombres	551	552	557
Por generación			
Baby Boomers (1946 - 1964)	3	4	4
Generación X (1965 - 1979)	156	161	169
Generación Y (1980 - 2000)	966	975	985
Generación Z (2001 -2010)	103	76	48
Por antigüedad			
Hasta 5 años	662	622	667
Entre 5 y 10 años	272	295	281
Más de 10 años	294	299	258
Por nivel jerárquico			
Gerencia (Directores, Superintendentes, Gerentes, Supervisores y Coordinadores)	209	212	174
Administración	533	524	536
Comercial y operacional	406	382	405
Aprendices	80	98	91
Mujeres en cargos directivos y/o de gestión	113	100	87
Personas con discapacidad			
Total	5	8	8

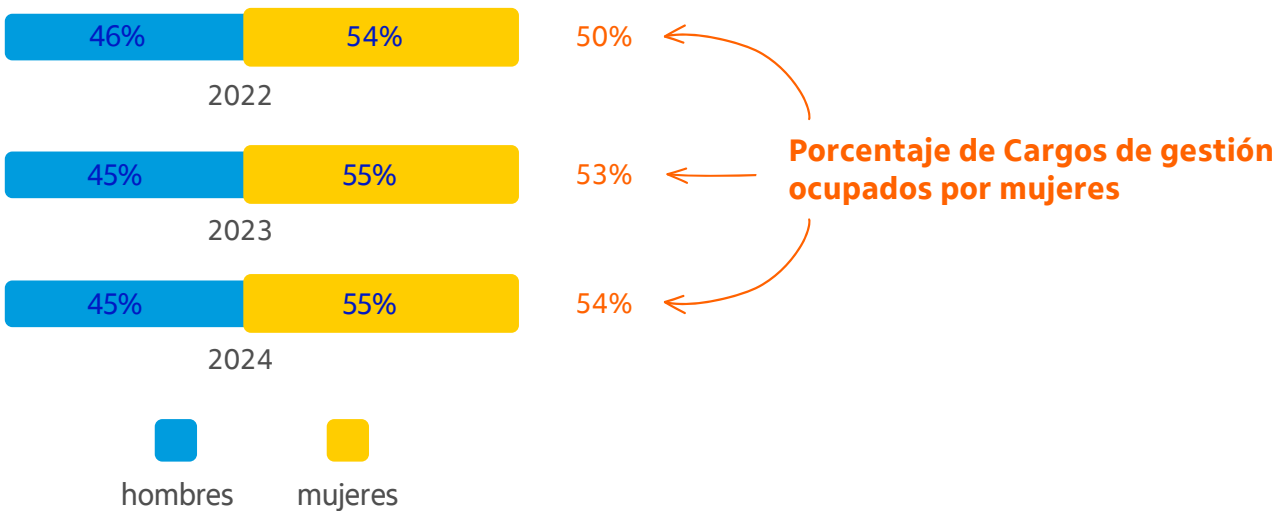
Para la realización de determinadas tareas en ciertas áreas del banco, contamos con personas contratadas a través de consultoras especializadas; la relación con éstas se establece en contratos de servicios. Al cierre de 2024, 220 colaboradores (131 mujeres y 89 hombres) se encontraban trabajando bajo esta modalidad, lo que eleva a 1.448 el número total de trabajadores que conforman nuestro público interno.

En todos los casos las jornadas son completas, no existen contratos de media jornada. **(Contenido 2-7)**

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



Distribución general de colaboradores por género



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

	Mujeres								Hombres							
	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total		Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total	
Ubicación	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Asunción y Gran Asunción	219	250	378	338	23	23	620	611	162	162	302	315	36	40	500	517
Interior	23	17	34	35	0	1	67	53	14	14	35	21	2	0	51	35
Total	242	267	412	373	23	24	677	664	176	176	337	336	38	40	551	552



91%
En Asunción
y Gran Asunción

9%
En el interior
del país

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

Selección
y admisión

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

En el caso de personas con discapacidad, contamos con el soporte y el acompañamiento

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

Programa de Oportunidad de Carrera (POC)

Contamos con un Programa de Oportunidad de Carrera (POC), mediante el cual, al momento de cubrir una vacancia, consideramos en primer lugar al talento interno, ofreciendo oportunidades de crecimiento en otras áreas del banco. Este programa es un instrumento efectivo no solo para cubrir las vacancias sino también para que nuestros colaboradores puedan tener la oportunidad de desarrollarse en el ámbito de su interés profesional. En el POC pueden participar funcionarios, pasantes universitarios y colaboradores contratados que cumplan con ciertos requerimientos de antigüedad y desempeño. De esta forma, valoramos el talento de los que ya forman parte del staff¹¹.

En 2024 se realizaron 78 procesos de selección mediante este programa, de los cuales participaron 718 postulantes. En total, considerando también las búsquedas externas, fueron entrevistados más de 910 postulantes para cargos de funcionarios y más de 360 para el programa de pasantías universitarias.

Además, con el fin de agilizar el proceso del POC, se encuentra vigente el sistema POCahontas: una plataforma elaborada por las áreas de Procesos y Personas. En la misma se encuentra el detalle de todas las vacancias internas con sus respectivos requisitos, de manera que los colaboradores puedan postularse a las que le interesen. El sitio permite al colaborador realizar un seguimiento a su postulación actual, además de tener acceso a las anteriores. También permite al gestor realizar un seguimiento de las etapas y validaciones, así como visualizar la selección final y el ranking para futuros movimientos.

¹¹ También se realizan búsquedas externas para determinados cargos y situaciones

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

Rotación

En 2024, el índice de rotación fue mayor al del año anterior, pasando de 7,08% al 8,09%. En el año hubo 109 colaboradores incorporados (45 hombres y 64 mujeres), de los cuales el 66% era menor de 30 años. Por otro lado, 74 trabajadores (44 hombres y 30 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 89% de las contrataciones del 2024 fueron para centros de operación de Asunción y Gran Asunción. Por otra parte, el 41% del total de incorporaciones fueron de mujeres. [\(Contenido 2-7\) \(GRI 401-1\)](#)

Admisiones y desvinculaciones

Movimiento	2024	2023	2022
Admisiones	109	81	216
Desvinculaciones	74	77	74

Rotación media¹³



Rotación por género (GRI 401-1)

Género	Total 2024	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación
Hombres	517	45%	45	44	8,62%
Mujeres	631	55%	64	30	7,65%
Total	1.148	100%	81	74	8,09%

Rotación por rango etario (GRI 401-1)

Rango etario	Total 2024	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación
Menos de 30	338	29%	72	17	14,33%
Entre 30 y 50	749	65%	37	54	6,01%
Más de 50	61	5%	-	5	2,40%
Total	1.148	100%	109	74	8,09%

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

Ubicación	Total 2024	% Representa	Admisiones	Desvinculaciones	Rotación
Asunción y					
Gran Asunción	1.045	91%	97	67	7,96%
Interior	103	9%	12	7	9,45%
Total	1.148	100%	109	74	8,09%

13 La tasa de rotación que incluye solo salidas fue de 6,55% para 2024, donde 51% corresponde a salidas voluntarias y el 49% a no voluntarias.

Entrenamiento y desarrollo

(GRI 404-2)(ODS 4.4)

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

Para el caso de directores y superintendentes, nuestra casa matriz 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 2024 invertimos un total de 10.174 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. 2.192 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 2024 los encuentros de inducción corporativa se desarrollaron en un formato presencial y contaron con la participación de un total de 235 personas, entre funcionarios y pasantes universitarios que iniciaron sus funciones en el banco.

Entrenamientos y desarrollo en números

10.174 horas de entrenamiento¹⁴

90% de participación en los espacios de formación

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

Gs. 2.192 MM invertidos en entrenamientos y capacitaciones

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

• **Entrenamientos abiertos:** Se implementan a través de programas de capacitación que responden a las prioridades relevadas en el proceso de detección de necesidades y forman parte del plan anual de capacitación. En 2024 hemos desarrollado entrenamientos en temas como estructuración crediticia, inteligencia comercial, segmentación de clientes, seminario de créditos avanzado, eficiencia de equipos ágiles, entre otros. Además, hemos potenciado la diseminación del conocimiento interno en temas como comercio exterior, agilidad, datos e inteligencia artificial, sustentabilidad, customer experience y experiencia digital. En estos programas han participado 784 colaboradores.

• **Escuela de atención y ventas:** Luego de la inducción corporativa, los nuevos colaboradores que cumplirán funciones en la Banca Personal 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 2024, se incorporaron programas que tenían por intención brindar herramientas y desarrollar habilidades de coaching a líderes. En el año, 46 líderes han pasado por estos programas de formación.

• **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, 29 colaboradores han accedido a esta modalidad de formación.

• **Formación de pasantes universitarios:** En 2024 se ofrecieron cursos de formación para pasantes universitarios, en las áreas de Microsoft Excel. Participaron 47 pasantes universitarios.

• **Comunidad de datos:** Busca diseminar una cultura data driven como organización para seguir evolucionando en la toma de decisiones con base en datos. La comunidad es desarrollada en conjunto con nuestra casa matriz y con referentes de la región. En el año, desde esta comunidad se generaron espacios de formación e intercambio especialmente dirigidos a desarrollar competencias en la gestión de datos.

• Plataformas digitales de entrenamiento

• **Campus Virtual Itaú:** Es una plataforma de formación que propone cursos online con el objetivo de potenciar habilidades personales y profesionales para los colaboradores. En ella se encuentran contenidos relacionados con transformación digital, habilidades blandas, experiencia de clientes, gestión comercial, gestión y operaciones, actualidad y estilo de vida, inglés y Excel. En 2024, 219 colaboradores han participado de cursos.

• **Degreed:** Permite al colaborador buscar información sobre lo que desea aprender generando su propia grilla de aprendizaje. Cuenta con un buscador que le brinda al usuario resultados y filtros específicos. En 2024, más de 260 colaboradores han utilizado la plataforma.

• **Udemy:** Es una plataforma de aprendizaje con más de 5.000 cursos. La colección incluye cursos de alta calidad impartidos por expertos del mundo real, que abarcan una amplia diversidad de temas. Las licencias adquiridas fueron distribuidas a gran parte de la organización basándonos en las principales necesidades del negocio que entendemos impactan en la generación de valor para el cliente, como las competencias de gestión de datos, de proyectos, temas de agilidad, tecnología y liderazgo. En el último año distribuimos 150 licencias.

• **E-learning:** A través de nuestra plataforma interna de entrenamientos, durante el año se desarrollaron cursos sobre seguridad de la

información, prevención de lavado de dinero y cultura de riesgos.

Programas especiales de talentos:

Contamos con los siguientes programas de talentos, que tienen por objetivo formar y desarrollar a futuros líderes de la empresa:

- **Posgrados y maestrías locales:** A partir de acuerdos con universidades locales, el banco ofrece coberturas de hasta un 50% en el costo de cursos de posgrado y maestrías. Los colaboradores que acceden a este beneficio son aquellos que se encuentran -según sus evaluaciones de desempeño- en niveles destacados de gestión.
- **Movilidad internacional:** Fue creado para contribuir con el fortalecimiento de la capacidad de actuación internacional del conglomerado. El mismo ofrece a funcionarios de Itaú Unibanco la oportunidad de cumplir funciones en otras unidades para perfeccionar habilidades y competencias, intercambiar ideas y convivir entre profesionales con prácticas y culturas diversas. El programa propone dos modalidades: una de ellas es International Experience, en la que el colaborador desarrolla tareas y funciones en unidades externas por un periodo de tres a once meses. La otra es International Assignment, en la que el colaborador de nivel gerencial o ejecutivo asume la gestión de un área determinada, por un periodo máximo de cinco años. Durante 2024, cuatro 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)

Horas de entrenamiento

Nivel jerárquico	Mujeres	Hombres	Total general
Administrativo	2.606	2.737	5.343
Comercial y Operacional	1.538	1.110	2.649
Gestor	620	492	1.112
Total general	4.764	4.339	9.103

Promedio de horas de entrenamiento

Nivel jerárquico	Mujeres	Hombres	Total general
Administrativo	5,16	5,89	5,51
Comercial y Operacional	4,11	4,42	4,24
Gestor	3,56	4,83	4,03
Total general	4,52	5,30	4,87

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

Remuneración

Remuneración fija y variable¹⁶

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

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

El establecimiento de compensaciones y remuneraciones para directores y miembros de la Plana Ejecutiva está igualmente alineado a la Política de Cargos y Salarios y a la de Mérito y Promoción, así como a los sistemas de evaluación definidos y a la Ley 285/93. Se cumple estrictamente lo establecido en los

Estatutos Sociales de la organización y, en este caso, lo dispuesto en el artículo 10 sobre la administración del banco, respecto a que la Asamblea de accionistas elige a los miembros del directorio y sus remuneraciones.

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

Beneficios¹⁷

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

100%

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

¹⁶ El salario base en Itaú para funcionarios es de Gs.4.489.344 y es abonado en igualdad de condiciones a hombres y mujeres en todos los centros de operación del banco. El salario mínimo bancario es Gs. 4.330.272 mientras que el mínimo legal es de Gs. 2.680.373. De las 23 personas que perciben el salario mínimo Itaú, 9 son hombres y 14 son mujeres. (GRI 202-1) (ODS 1.1) (ODS 5.1) (ODS 8.5)

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

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

Categoría	Beneficios y compensaciones
Compensaciones	Pago adicional por título universitario, ajuste de salarios por inflación, aporte por fallecimiento de familiares, aporte por contraer matrimonio, aporte por nacimiento de hijos, pago por almuerzos, pagos adicionales para determinadas funciones, subsidio por ayuda escolar por hijos de 3 a 18 años, subsidio para guardería por hijos de 0 a 2 años, gratificación anual adicional al aguinaldo y pago de remuneraciones variables según desempeño, subsidio para funcionarios con hijos con discapacidad, reembolso por pago de matrícula para estudiantes universitarios, y premio excelencia académica.
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 (50 en total: 27 mujeres y 23 hombres) que tenían derecho a licencias por maternidad o paternidad, hizo uso del periodo de permiso. El 100% retornó a sus funciones al término del periodo (GRI 401-3) (ODS 5.1)

Evaluación de desempeño

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

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

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

Las herramientas que conforman el ciclo son:

1. Evaluación de metas: Tiene la finalidad de evaluar el resultado de las metas del año, fijadas entre el colaborador y el gestor de equipo, de acuerdo con los objetivos estratégicos del banco y la responsabilidad del área.

2. Evaluación de comportamiento: Tiene la finalidad de analizar cómo fueron obtenidos los resultados, a partir de la evaluación del comportamiento del colaborador, basado en lineamientos de la cultura corporativa. Las metodologías utilizadas en esta evaluación son la de 360° para gestores (son evaluados por sus gestores, pares, equipos y clientes internos) y la de 180° para equipos (son evaluados por sus gestores, pares y clientes internos).

3. Comité de carrera: Es una evaluación con mayor foco en el desarrollo de la carrera del colaborador. Aquí, el gestor reflexiona sobre la carrera y preparación de cada colaborador de su equipo, tornando las decisiones más ágiles, asertivas y objetivas para las acciones de reconocimiento y crecimiento. 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	632	475	1.107
% Evaluados en 2024	100%	100%	100%
% Evaluados en 2023	100%	100%	100%

19 Del total de funcionarios (1.148), 41 no participó de estos procesos de evaluación en 2024 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 2024 fueron 1.107 los colaboradores habilitados para participar del Ciclo de Meritocracia.

Bienestar, Salud y Seguridad Ocupacional

(GRI 403-1) (ODS 8.5)

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

Por un lado, la consultoría de Salud Ocupacional a través de la orientación por parte de doctores dentro de la empresa. Por otro, la de Seguridad Ocupacional, llevada adelante por técnicos certificados.

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

Entre las actividades preventivas de mayor relevancia podemos citar:

- Chequeos médicos anuales: para un mejor aprovechamiento de esta instancia, se establecieron canales de comunicación presencial, telefónica y virtual, a través de los cuales los médicos contactaron a los colaboradores para brindarles recomendaciones y respuestas a consultas sobre los resultados del chequeo.
- Seguimiento a casos médicos críticos (ej. enfermedades oncológicas, cirugías de alta complejidad).
- Readecuación del flujo de chequeos médicos pre-admisoriales con resultados recibidos de forma oportuna.

- Relevamiento y reportes de agentes físicos en edificios y agencias del interior y Gran Asunción por parte de los técnicos de seguridad, con las recomendaciones correspondientes en cada caso.
- Cursos de formación en primeros auxilios y respuestas ante emergencias para colaboradores de todas las agencias del país.

La CIPA tuvo una actuación muy destacable. En el año se han realizado seis reuniones de la comisión en las que han participado, en promedio, 25 personas de distintas áreas del banco. La política que regula sus objetivos y alcance fue publicada en mayo del 2024. Los temas tratados o resueltos desde esta comisión fueron:

- Incorporación de tablas espinales en Casa Matriz y Torre.
- Mediciones de iluminación con ajustes a realizar.
- Capacitación en seguridad vial.
- Incidencia de sobrepeso en la población bancaria.
- Salas de lactancia materna.
- Riesgos en el uso de auriculares en el ámbito laboral.

Bienestar

Buscamos promover el equilibrio entre las responsabilidades laborales y la vida personal de nuestros colaboradores, porque entendemos que su experiencia en Itaú debe ser concebida de manera integral. En este contexto, en 2024 mantuvimos activa la plataforma que llamamos “Experiencias para vos”, en la cual se ofrecen conversatorios, talleres y contenidos relacionados con temas de salud y nutrición, actividades físicas y recreativas, así como otros que tienen que ver con el desarrollo de las personas en sus distintos roles, externos al banco.

Salud y nutrición

Buscando concientizar a nuestros colaboradores sobre la responsabilidad que cada uno tiene en el cuidado de su salud, en el año desarrollamos talleres de bienestar y estilos de vida saludables, así como sesiones de masaje exprés en las oficinas. También, como cada año, se realizó el taller de huertas urbanas, que tiene beneficios tanto por su contenido sobre nutrición y el concepto de seguridad alimentaria, como por el aspecto de recreación, cuidado del ambiente y actividad familiar.

Actividad física

Este frente ofrece opciones para facilitar la realización de actividades físicas como hábito fundamental para llevar una vida saludable. Así, los colaboradores de Asunción y Gran Asunción pudieron acceder a descuentos en gimnasios (en algunos casos también aplicables a su cónyuge). Quienes trabajan en el interior del país tuvieron la opción de una cobertura parcial (subsidio) del costo mensual de la actividad física elegida.

Así también, a través de la plataforma digital, los colaboradores y sus familias tuvieron a disposición cápsulas de videos de yoga, baile y mindfulness.

Recreación

Este eje tiene la intención de ejercitar la habilidad para administrar adecuadamente el tiempo de permanencia en las oficinas y ofrecer espacios de esparcimiento. Durante el año, realizamos seguimiento de los horarios de entrada y salida de los colaboradores, para monitorear el tiempo de permanencia. El objetivo principal de esta medida fue identificar situaciones de sobrecarga con miras a buscar soluciones que permitan un mejor equilibrio.

Así también, continuamos con la iniciativa “Este es el viernes”: un viernes al mes, los colaboradores tienen la posibilidad de iniciar sus actividades de fin de semana desde más temprano. La implementación de este beneficio implica la coordinación de un equipo de guardias para garantizar los servicios a los clientes.

Diversidad

(ODS 10.2)

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

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

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

Como actividad transversal a todos los frentes, en 2024 llevamos a cabo un ciclo de encuentros que denominamos “Puertas Abiertas sobre Diversidad con Directores”. En estos espacios —cada uno de los cuales aborda un frente en específico— colaboradores de distintas áreas pudieron compartir conversaciones y reflexiones sobre los desafíos y logros que tenemos en la organización en torno a los ejes de diversidad en los que trabajamos. De esta manera, tuvimos encuentros con mujeres madres y no madres, personas con discapacidad y colaboradores autoidentificados como miembros de la comunidad LGBTI+.

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

Política de Diversidad e Inclusión

(ODS 5.1 5.2)

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

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

Personas con discapacidad

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

- **Cultura de atención:** se realizaron talleres de Atención de Personas con Discapacidad, con contenido específico para empresas financieras, que incluyeron orientaciones prácticas sobre la atención desde el punto de vista del derecho y del respeto. Fueron diez capacitaciones, que contaron más de 220 participantes.

- **Red SUMMA:** desde el año 2021 estamos adheridos a la red de empresas SUMMA promovida por la Fundación Saraki, con el objetivo de trabajar en conjunto para acompañar los esfuerzos de inclusión.

- **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:** hemos postulado a sellos como el de “Empresa Inclusiva”, de la Red Summa, logrando certificaciones en la categoría “Accesibilidad” para las sucursales Artigas, Multiplaza y Villamorra. Así también, nos han otorgado la renovación del reconocimiento “Empresa Amiga de la Inclusión”.

Género (ODS 5.1 5.2)

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

Generar las transformaciones necesarias para alcanzar una realidad más equitativa entre hombres y mujeres nos desafía a entender cada vez más la importancia de trabajar con un enfoque de género en la organización.

En 2024, las acciones desarrolladas en este frente fueron las siguientes:

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

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

- **Paridad en los procesos de selección para cargos gerenciales:** en alineamiento con el compromiso de aumentar la representación de mujeres en posiciones de gerencia para arriba, desde 2022 asumimos metas de paridad para las ternas de candidatos en los procesos de selección de gerentes. En el año 2024, la meta comprometida fue que al menos en el 80% de los procesos se garantice paridad. El resultado alcanzando fue de 83%.

- **Beneficios:** buscando fomentar el equilibrio en la distribución de la carga de trabajo reproductivo entre mujeres y hombres, hemos aumentado el permiso de paternidad a 30 días corridos (anteriormente era de 15 días corridos).

- **Iniciativa SomosPar:** dentro de este programa, desarrollado en conjunto con Cervepar, ofrecimos a nuestras colaboradoras la oportunidad de participar de “Protagonistas”, un ciclo de charlas inspiradoras con mujeres líderes del país, y de “Círculos de Mujeres”, un programa de formación en liderazgo para mujeres, que buscó propiciar el crecimiento profesional de las participantes. Un tercer componente de esta iniciativa fue la implementación de mentorías, a través de sesiones personalizadas con mujeres líderes en el mercado. Un total de 20 colaboradoras fueron beneficiadas con alguno de los componentes de este programa.



- **Círculos de Mujeres Itaú:** en el año fue desarrollado el piloto de un programa interno denominado “Círculos de Mujeres Itaú” que tenía por intención potenciar habilidades de autoliderazgo 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. Más de 25 colaboradoras participaron de esta versión piloto del programa, que se tiene previsto implementar en 2025 con un mayor alcance.

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 2024, este indicador arrojó un nivel de 93% 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 Diversidad LGBTI+ con directores:** este encuentro consistió en un foro en el que, de la mano de representantes de la Plana Ejecutiva, se expuso la posición del banco con relación al frente, nuestro compromiso, los avances y desafíos.

- **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 2024, la evaluación arrojó un índice de 75%.

• Encuesta Pulso

Tiene como objetivo conocer la opinión de los colaboradores respecto al ambiente de trabajo y la gestión de personas, brindando a gestores y equipos un seguimiento más simple, ágil y regular. En 2024 se obtuvo un índice de 87%.

• Encuesta Cultura Itubers

Tiene como objetivo conocer la opinión de los colaboradores respecto a la adherencia de la Cultura Itubers en el ambiente de trabajo. En 2024 se obtuvo un índice de 90%.

• 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 2024 el índice general de favorabilidad obtenido fue de 80%.

:D 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

Estar cerca del cliente y orientar nuestros esfuerzos pensando en sus necesidades a fin de entregar propuestas de valor que sean sencillas, confiables, relevantes y memorables, son premisas que mantenemos presentes en nuestro día a día. Queremos ser reconocidos como una empresa de referencia en satisfacción de clientes, no solo en el sector financiero, sino en el mercado en general, independientemente de la actividad o sector.

Esto demanda que todos nuestros equipos estén enfocados en ofrecer una experiencia excepcional a los clientes, por lo cual entendemos que es fundamental establecer lineamientos que guíen la manera en la que interactuamos con los mismos.

Contamos con un área de Centralidad en el cliente, a través de la cual implementamos medidas dirigidas a lograr una atención profesional que brinde soluciones y respuestas oportunas a sus solicitudes y reclamos. Nuestra cultura de relacionamiento con los clientes está guiada por cuatro principios de experiencia, que explicamos 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.

Equipos ágiles con centralidad en el cliente

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

Esta nueva forma de trabajar materializa nuestra cultura corporativa innovando a partir de las necesidades de los clientes, incorporando su voz y cocreando con ellos, usando datos intensamente 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.

- **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.

Experiencia del cliente

Consideramos fundamental conocer la percepción de nuestros clientes sobre su relacionamiento con Itaú, lo cual nos permite tomar medidas para brindarles una mejor experiencia. Para entender sus necesidades y sus expectativas desarrollamos las siguientes acciones en el año:

- **Comité de Clientes y Encuentros con la Plana Ejecutiva:** Mensualmente se realizaron comités de clientes, de los cuales participaron representantes de las áreas de apoyo y de negocio del banco. En estos espacios se realizó el seguimiento de los niveles de satisfacción de los clientes y se presentaron las iniciativas implementadas para mejorar su experiencia con el banco. Asimismo, se desarrollaron encuentros virtuales mensuales con integrantes de la plana ejecutiva, de los que participaron los colaboradores de la empresa. En ellos se dio seguimiento a los desafíos del año, incluyendo los avances en materia de satisfacción de clientes.

- **Itubers Escuchan:** En 2024 dimos continuidad a esta iniciativa que busca incorporar la voz del cliente a nuestros procesos de mejora. A través de llamadas telefónicas, colaboradores del banco se comunicaron con nuestros clientes para conocer de primera mano sus sugerencias, reclamos e inquietudes en su relación con el banco. Así también, obtuvimos más de 8.000 comentarios de nuestros clientes por medio de encuestas, lo que nos dio la oportunidad de entender sus necesidades y, con ello, mejorar sus experiencias.

- **Hora de Calidad:** Mediante esta iniciativa, los equipos de cada sucursal del banco realizaron reuniones quincenales para debatir casos de clientes, compartir comentarios y experiencias, así como los principales desafíos y oportunidades en la atención a los mismos, con miras a encontrar soluciones para mejorar la calidad de nuestros servicios.

- **Día de Calidad:** Con esta acción, equipos de áreas internas y de soporte participaron

de reuniones en las que se daba a conocer la evolución de las mediciones de NPS, compartiendo vivencias relacionadas a sus funciones y propuestas para colaborar con la mejora en la experiencia de los clientes.

Gestión de reclamos

Todos nuestros canales de atención se encuentran disponibles para que los clientes puedan canalizar sus solicitudes, consultas y reclamos. Desde las áreas internas contamos con herramientas que permiten registrar cada contacto para dar seguimiento a los casos hasta finalizarlos, vinculando tareas, responsables de diferentes áreas y plazos determinados que son monitoreados por el área de Calidad de Servicios.

A través del área de Central de Atención, en 2024, se han registrado 1.241 reclamos los cuales fueron reportados conforme a la reglamentación del Banco Central del Paraguay. De este total, el 92% fue finalizado en tiempo.

Boletín de Voz del cliente

Para monitorear la efectividad de las medidas que implementamos, contamos con un informe de indicadores que integra mediciones de diferentes momentos en la relación con el cliente. Este boletín brinda información sobre los canales de contacto de los clientes, los motivos de contacto, el tiempo de respuesta, el tiempo de espera en cajas y cómo nos evalúa el cliente en el servicio recibido en sucursales, espacios Personal Bank y en el SAC.



Radar de Calidad

Llamadas atendidas SAC:
1.672.444

Tickets atendidos Sucursales:
792.210

Contactos Redes Sociales:
20.314

Total: 2.484.968

NPS Banca
Personal: **75**
NPS Banca
de Empresas: **84**

Consultas: **1.245.415**

Solicitudes: **647.079**

Reclamos: **1.222**



Tiempo de espera
en caja:

Titular
9 m

P. Bank
7 m

Empresa
15 m

No cliente
12 m

92% en plazo:
1.241 reclamos

79% en plazo:
148.770 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 2024 contábamos con más de 100 puntos de atención, en 28 localidades del país, entre sucursales, espacios Personal Bank, Centros de Atención al Cliente y puestos Itaú Express.

• **Servicio de Atención al Cliente Telefónico:** la línea 617 1000 brinda atención 24 horas, a través de representantes que atienden consultas, solicitudes y reclamos. Así también, para el contacto con estos representantes, se encuentra disponible la dirección de correo electrónico sac@itau.com.py.

• **Redes sociales:** los perfiles del banco en redes sociales, como Facebook, Instagram y X, son otros canales efectivos y dinámicos a través de los cuales estamos en contacto con nuestros clientes.

• **Comunicaciones de marketing:** Desde el área de Marketing se desarrollan comunicaciones sobre productos, promociones y beneficios, que incluyen informaciones claras sobre condiciones, tasas, cuotas y excepciones.

Para brindar transparencia es fundamental, además, que el cliente encuentre respuestas precisas y completas en las instancias de atención al cliente. En este sentido, trabajamos en las siguientes iniciativas en torno a los equipos de colaboradores que mantienen contacto con clientes:

• **Capacitaciones:** desde el área de Personas se establece una agenda de entrenamientos para dotar a los colaboradores de las herramientas que necesitan para atender a clientes, recalando la importancia de la calidad de servicio y la transparencia en las relaciones. Esta agenda incluye la inducción corporativa, los entrenamientos abiertos y los espacios de formación de la Escuela de Atención y Ventas. Adicionalmente, en 2024, se desarrolló el Programa Coaching Financiero con el objetivo de fortalecer las habilidades de asesoría financiera para colaboradores en contacto con clientes y de esta forma ofrecer una atención con una perspectiva proactiva de orientación financiera.

Prácticas de transparencia

• **Evaluación de nuevos productos y servicios:** Nuestra Política Corporativa de Aprobación de Productos establece un proceso para la evaluación y aprobación de nuevos productos (y de modificaciones en los ya existentes). Del mismo participan distintas áreas del banco (18 áreas como mínimo) para atender asuntos como el cumplimiento legal, el impacto socioambiental, la transparencia en las condiciones de funcionamiento, la gestión de riesgos operacionales y la calidad de servicio. En 2024, fueron 79 los productos y servicios que ingresaron a este flujo, ya sea por tratarse de propuestas nuevas o porque sufrieron alguna alteración en su funcionamiento.



Medición de la experiencia del cliente

Medimos cuidadosamente el grado de fidelidad de nuestros clientes a través de encuestas con la metodología Net Promoter Score (NPS). Contar con esta información es crucial a la hora de trabajar en la mejora de las experiencias.

La metodología NPS nos permite conocer no solo qué tan satisfechos están los clientes con nuestros productos y servicios, sino también el grado de lealtad que mantienen con Itaú como su banco, y en qué medida lo recomendarían. A partir de la pregunta “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, se obtiene un indicador que constituye el NPS. Clientes con un grado de recomendación de 0 a 6 son considerados insatisfechos (detractores), aquellos con un nivel de recomendación de 7 y 8 son identificados como indiferentes (neutros) y clientes con un grado de recomendación de 9 y 10 son considerados como clientes fieles que recomiendan trabajar con Itaú (promotores).

A partir de los resultados de estas encuestas se realiza un acercamiento a los clientes mediante contactos que permiten identificar con más detalle los puntos positivos y de mejora en su relacionamiento con Itaú. Luego de la identificación de oportunidades de mejora, se trabaja en la definición de planes de acción y en su puesta en marcha. Este proceso de medición de la experiencia del cliente, la comunicación con el mismo y el establecimiento de mejoras son procesos que tienen lugar ininterrumpidamente. En 2024, fueron encuestados 29.873 clientes bajo la metodología NPS.

• **Encuesta regional de experiencia:** se desarrolló en simultáneo en Brasil, Paraguay y Uruguay, realizada en dos modalidades: telefónica y online. Participaron clientes de Itaú y también personas físicas y jurídicas que no lo son. El objetivo es evaluar la experiencia de los clientes Itaú en comparación con la experiencia de clientes de otras entidades bancarias.

• **Encuestas NPS globales y transaccionales:** Estas encuestas tienen la intención de conocer el nivel de recomendación que tienen los clientes, tanto personas físicas como jurídicas, pensando solo en su relacionamiento con Itaú (sin considerar otros bancos en el mercado). De esta forma se realizan encuestas globales dirigidas a clientes de la Banca Personal y de la Banca de Empresas, así como también encuestas vinculadas a experiencias específicas en el uso de tarjetas de crédito, a la utilización de canales digitales, al uso del sistema de pago de servicios y a la realización de transferencias bancarias. Las encuestas fueron realizadas a través del envío de mensajes de textos vía celular.

• **Encuesta Banca Personal:** El resultado del NPS de la banca al cierre del año fue de 75. La tasa media de participación fue de 10% de la base de muestra de clientes activos seleccionados.

• **Encuesta Banca de Empresas:** El resultado del NPS de la banca al cierre del año fue de 84. La tasa media de participación fue de 13% de la base de muestra de clientes activos seleccionados.

• **Encuesta sobre tarjetas de crédito:** El resultado al cierre del año fue de 59 puntos de NPS. La tasa media de participación fue de 5% de la base de muestra de clientes activos seleccionados.

29.873

clientes encuestados bajo la metodología NPS

• **Encuesta sobre el servicio de pago de servicios en canales digitales:** El resultado al cierre del año fue de 70 puntos. La tasa media de participación fue de 4% de la base de muestra de clientes activos seleccionados.

• **Encuesta sobre el servicio de transferencias bancarias en canales digitales:** El resultado al cierre del año fue de 74 puntos. La tasa media de participación fue de 5% de la base de muestra de clientes activos seleccionados.

75 puntos

Banca Personal

84 puntos

Banca de Empresas

59 puntos

Tarjetas de Crédito

70 puntos

Servicio de pago de servicios

74 puntos

Servicio de transferencias bancarias



Educación financiera

¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

Reconocemos que una de las responsabilidades que tenemos como banco es ayudar a que las personas puedan gestionar sus finanzas de manera saludable, y tomar las mejores decisiones en el uso y aprovechamiento de los productos y servicios financieros que ofrecemos.

Es por esto que la orientación financiera forma parte de nuestra lista de temas materiales, y buscamos llegar con ella a todos nuestros grupos de interés. Hacerlo implica, primero, poder entender sus necesidades, con el objetivo de pensar, elaborar y ofrecer conocimientos y soluciones financieras que les permitan tener una relación más equilibrada con el dinero.

Creemos que, a partir de un mejor manejo de las finanzas personales y familiares, las personas pueden aprovechar mejor sus recursos y acceder a mejores condiciones de vida. (GRI 203-2) (G4 –FS16) (ODS 1.4)

Colaboradores

(G4 FS16) (ODS 1.4)

Como empresa que ofrece soluciones financieras a la sociedad, para nosotros es fundamental que nuestros colaboradores puedan participar de espacios en los que reciban contenidos sobre uso consciente del dinero, tanto para incorporarlos a sus finanzas personales como para aplicarlos en el relacionamiento con los clientes.

En 2024, estas fueron las iniciativas llevadas a cabo con el público interno:

• Reto del Ahorro

Con esta iniciativa se propone estimular el hábito del ahorro mediante la contratación y cumplimiento del plazo de ahorro definido para una meta específica. Los colaboradores que cumplen con sus objetivos de ahorro reciben premios. En 2024 se lanzó la tercera edición de esta iniciativa que finalizará en el primer trimestre de 2025.

• Programa Coaching Financiero

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

En 2024 se realizó la segunda edición de este programa que tenía como objetivos: a) desarrollar capacidades sobre asesoría financiera en los colaboradores que atienden a clientes y lograr así incorporar en la cultura de atención, un enfoque de asesoría financiera proactivo e intencionado; b) poner a disposición del cliente información útil sobre los productos y servicios financieros que ofrecemos, y así acompañarlos a tomar mejores decisiones financieras en su día a día, y, c) acompañar el desarrollo de los colaboradores, fortaleciendo sus habilidades y generando, además, más

responsabilidad sobre la gestión de sus finanzas personales y familiares.

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

Más de 170 colaboradores participaron de la versión resumida del programa mientras que 90 culminaron el programa extendido recibiendo el reconocimiento de entrenarse como coaches financieros. El 53% de los participantes pertenecían a áreas del banco en contacto con clientes.

Clientes y Sociedad

(G4 FS16) (ODS 1.4)

Buscamos que en la comunicación con nuestros clientes, esté presente una correcta orientación financiera y trabajamos para brindarles informaciones adecuadas al respecto. Las iniciativas de educación financiera dirigidas a nuestros clientes tienen el objetivo de promover la toma de mejores decisiones al utilizar el dinero.

• Charlas de educación financiera para empresas clientes

Dirigidas a empresas clientes que tienen contratado el servicio de pago de salarios

para sus empleados, estas charlas ponen a disposición de nuestros clientes contenido sobre uso consciente del dinero, presentando orientaciones ejemplos prácticos y ejercicios sobre cómo utilizar adecuadamente los recursos financieros. En los encuentros se abordan temas como salud financiera, economía doméstica e inversiones.

En 2024 se realizaron 21 charlas “Manejando mi dinero” con la participación de la economista Gloria Ayala Person. De estas actividades participaron más de 1.417 personas de 19 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.itaui.com.py/usoconscientedeldinero) 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: Usa 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.

• **Contenido sobre educación financiera en medios masivos** Además de las redes sociales, otros medios de comunicación masiva que nos ayudan a que más personas tengan acceso a conocimientos sobre educación financiera son la radio y la televisión. Por esto, semanalmente patrocinamos la emisión de cápsulas radiales con contenido y orientaciones sobre educación financiera, de la mano de la economista y especialista en finanzas Gloria Ayala Person.

En televisión, para ampliar conceptos sobre el tema, patrocinamos el programa “Hablando de dinero”, conducido también por la mencionada profesional. En ocasiones, el programa cuenta con la participación de representantes del banco, para conversar sobre asuntos específicos relacionados con productos y servicios financieros.

• Programa para Emprendedores Itaú Transforma (ODS 8.3)

Itaú transforma es un programa de aceleración que busca fortalecer la capacidad de gestión de emprendedores, mediante espacios de formación y mentorías sobre diferentes disciplinas. Está dirigido a pequeñas y medianas empresas cuyos productos o servicios atiendan, preferentemente, un desafío social o ambiental o que incorporen buenas prácticas socioambientales en su gestión.

En 2024 se realizó la cuarta edición del programa, en cuyos espacios se desarrollaron los siguientes temas: 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), el cual consiste en una metodología de planificación basada en la ejecución, con la cual se intenta encontrar soluciones en la gestión de los negocios, a través de distintas herramientas para el seguimiento de objetivos del negocio y la concreción efectiva de los planes de acción

A lo largo del desarrollo del programa Itaú Transforma, hemos recibido más de 200 postulaciones completas, de las cuales se han seleccionado 60 participantes, quienes pasaron por el proceso de formación. De acuerdo con criterios de participación y calidad de entregas considerados durante la fase de capacitación, 10 emprendimientos fueron elegidos finalistas y tuvieron la oportunidad de pasar por una fase de mentorías con representantes de la ADEC y el Pacto Global. Finalmente, tres emprendimientos resultaron ganadores de la tercera edición. Además de recibir un premio en efectivo para utilizarlo como capital semilla para el desarrollo de su empresa, los ganadores accedieron a un acompañamiento en temas de finanzas, asuntos legales y branding. En total, se brindaron más de 40 horas de formación a los emprendimientos participantes.

En la esta cuarta edición, se premió en primer lugar a Lievito, un emprendimiento de la ciudad

de Yaguarón que se dedica a la producción de alimentos libres de gluten y, en algunos casos, libre de lactosa. En segundo lugar, a Ecociclo, dedicado a la fabricación y comercialización de bolsas de residuos producidas en un 100% con materiales reciclados. Finalmente, en tercer lugar, a Ñandeté, emprendimiento que se dedica a la fabricación de infusiones y yerba mate orgánica.



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 2024, más de 408 mil clientes personas físicas (cuentacorrentistas y tarjetahabientes) utilizaron al menos uno de los canales digitales disponibles, lo que representó un aumento del 14% en comparación con el año anterior. De estos clientes, 172 mil utilizaron exclusivamente el canal digital (15% más que en diciembre de 2023). En el caso de clientes personas jurídicas, el 84% utilizó canales digitales.

El principal aumento de las transacciones vía canales digitales se dio en el servicio de transferencias bancarias, que en 2024 superaron en un 58% la cantidad registrada en 2023. En segundo lugar, el pago de servicios experimentó un aumento del 54% en relación con el periodo

anterior y, en tercer lugar, el pago de tarjetas de crédito, que registró un aumento del 47% con relación al año anterior. Durante todo el 2024 se realizó un 56% más de transacciones que en 2023.

Canales de la banca digital

(Contenido 2-6)

Nuestra banca digital busca facilitar la auto gestión cotidiana de los clientes al permitirles realizar consultas, transacciones y contrataciones de productos de manera ágil y segura, tanto desde los servicios web como desde las aplicaciones móviles. Esto les da la posibilidad de utilizar su tiempo de manera más eficiente.

24 horas en el celular

• **App Itaú PY/Personal Bank:** estas aplicaciones permiten solicitar y activar pines de acceso y transacción; realizar consultas sobre saldos y movimientos en línea en cuentas y tarjetas de crédito, así como también consultar información relacionada con otros productos como seguros, ahorros programados y préstamos. Además, las aplicaciones cuentan con funcionalidades que permiten actualizar datos, desbloquear tarjetas de débito y bloquear/desbloquear tarjetas de crédito por robo o extravío. Asimismo, pueden realizarse simulaciones y contrataciones de productos como préstamos, ahorros programados y tarjetas de crédito; realizar transferencias a cuentas Itaú, de otros bancos, cooperativas y financieras; 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, depósitos de cheques; consultas de beneficios con compras en tarjeta de crédito y canje de puntos de programas de recompensa. Así también, se implementó la funcionalidad de pagos a través de las billeteras Google Pay y Apple Pay, en las cuales los clientes pueden registrar sus tarjetas de crédito Visa y tarjetas de débito Mastercard, y 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. Al cierre del año, la valoración media de la experiencia de los clientes con las aplicaciones fue de 4,5 en una escala de 5 puntos máximos.

• **App Itaú Negocios Py:** mediante esta aplicación, los clientes del segmento corporativo

pueden acceder a informaciones sobre sus cuentas, préstamos y autorizar pagos previamente programados a través del sitio web de pagos electrónicos para empresas. Los clientes usuarios de esta aplicación valoraron su experiencia con un puntaje promedio de 4,1 sobre 5 puntos al cierre de 2024.

• **App Itaú Pagos:** esta aplicación está diseñada para facilitar las transferencias a cuentas Itaú y a otros bancos, para personas físicas. La misma permite que el cliente pueda transferir dinero fácilmente a sus contactos telefónicos (que también cuenten con la aplicación), sin necesidad de conocer su número de cuenta. Por otro lado, permite agregar cuentas de manera manual y enviar solicitudes de cobros.

La aplicación incluye funcionalidades como transferencias con código QR y el pago a comercios con código QR, permitiendo al cliente elegir su medio de pago. La valoración media de esta app entre los usuarios fue de 4,4 sobre 5 puntos al cierre del año.

24 horas en internet

• **Home banking:** Es un canal de acceso a través del sitio web www.itaubank.com.py que ofrece una amplia variedad de servicios y operaciones como consultas sobre saldos y movimientos en línea de cuentas y tarjetas de crédito; descarga de extractos de cuentas y tarjetas; pago de préstamos, simulación y contratación de productos (como préstamos y ahorros programados); transferencias a cuentas Itaú y a cuentas de otros bancos, cooperativas y financieras; 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

Agencias digitales

facturas impositivas; avisos de débito y crédito y actualización de datos de contacto.

- **24 Negocios:** es un canal de acceso para empresas a través del sitio web www.itaui.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, carga de billetera, transferencias dentro del Home Banking y las apps Itaú Py e Itaú Personal Bank.

Nuestras agencias digitales se establecen como una solución que presenta un 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, WhatsApp o chat online, como si estuvieran en una agencia física.

Al cierre de 2024, más de 30.000 clientes fueron atendidos a través de nuestras agencias digitales. Cada agencia digital está conformada por oficiales de cuentas, un gerente de agencia y agentes comerciales, quienes contactan con los clientes de manera ciento por ciento digital.

más de 30.000

clientes atendidos a través de agencias digitales.

Proceso digital de contratación de productos

El sitio www.itaui.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 nuestra banca digital

En Itaú, comprender las necesidades de los clientes y tomar decisiones en función a ellas con soluciones innovadoras, es un ejercicio constante y dinámico entre nuestros equipos. Para nosotros es fundamental conocer la opinión de nuestros clientes y que se sientan parte en la creación de nuevas soluciones. Itaú Lab, es una plataforma que nos permite escuchar activamente a nuestros clientes con la intención de incorporar su voz en los procesos de desarrollo de nuevas experiencias en nuestros productos y servicios.

Desde Itaú Lab interactuamos con clientes mediante encuestas, entrevistas personalizadas y también mediante testeos de pantallas de nuestras plataformas digitales. En este último caso, los clientes brindan opiniones sobre nuevas propuestas y funcionalidades en dichos canales.

En 2024, contamos con la participación de más de 80 clientes, personas físicas y jurídicas, que conformaron la comunidad Itaú Lab. En este año, incorporamos clientes con discapacidad visual a los procesos de testeo de nuestras plataformas digitales, en un esfuerzo por entender mejor sus necesidades y fortalecer la accesibilidad de nuestros canales.

Además de la retroalimentación recibida a través de Itaú Lab, se llevaron a cabo más de 50 procesos de exploración que permitieron considerar más de 2.100 devoluciones y 900 comentarios de clientes sobre su experiencia con Itaú mediante encuestas, llamadas, entrevistas y visitas.



Gestión de proveedores

¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

En nuestro propósito de lograr la satisfacción de los clientes, el vínculo que generamos y mantenemos con nuestros proveedores de bienes y servicios constituye un factor de suma importancia. Este grupo de interés cumple un papel fundamental en nuestra cadena de valor y su correcto desempeño se ve reflejado en nuestras distintas actividades. Por eso trabajamos en establecer relaciones sólidas con los mismos.

Esta relación con los proveedores se sostiene, por un lado, en las políticas y procedimientos que guían los procesos de selección y contratación, buscando hacerlos más eficientes

y asegurando el cumplimiento de la legislación vigente. Y por otro, en la transmisión de nuestros valores corporativos para mantener comportamientos éticos y transparentes en las interacciones comerciales.

Principales cifras sobre proveedores

(Contenido 2-6)

En 2024, trabajamos con 838 proveedores locales y del exterior que proveyeron algún bien o servicio al banco y se concretaron 58 procesos de licitación y negociaciones. En total, se realizaron pagos por un valor total de Gs 715.263.461.101, cifra que representa un crecimiento interanual de 10% en comparación con 2023. El 91.47% del total abonado en este concepto fue destinado a proveedores locales.

Indicador	Año 2024	Año 2023	Año 2022
Proveedores activos ¹⁹	490	575	551
Procesos desarrollados para contratación de servicios y compra de bienes	58	168	225
Pago a proveedores en Gs. (no incluye impuestos).	715.263.461.101	545.887.805.744	506.445.629.935
Porcentaje de pagos que corresponde a proveedores locales ²⁰ . (GRI 204-1)	91.47%	91,60%	97,22%

19 Se considera proveedores activos a aquellos proveedores que hayan realizado alguna prestación durante los últimos 12 meses. En comparación con la cantidad de proveedores activos y el valor de los pagos en el periodo 2022 y 2023 no fueron incluidos proveedores que hayan recibido pagos iguales o menores a G. 5.000.000. Para el 2024, 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.

Además, no son considerados como proveedores organismos del Estado, clubes sociales o instituciones educativas (para los casos en los que el banco financió cursos para sus colaboradores). Adicionalmente, no se consideró como proveedores a empresas de Itaú en Paraguay ni a empresas que hayan recibido pagos del banco, con los que se establecieron relaciones solo con base en alianzas estratégicas y/o comerciales relacionadas a promociones de descuento con tarjetas de crédito.

20 El 8.53% restante corresponde a pagos realizados a empresas proveedoras que operan en el extranjero.

Políticas de relacionamiento con proveedores

Política de Evaluación de Proveedores

Esta política define categorías de proveedores del banco y establece los procesos de evaluación que deben cumplirse para determinar su contratación. Además, incluye lineamientos para evitar conflictos de interés.

Política de Compras

Esta política dirige nuestra relación con los proveedores y el procedimiento de contratación. Su propósito es garantizar que los procesos de adquisición sean realizados de manera eficiente y transparente y que permitan mitigar riesgos legales u operacionales que puedan impactar en el desempeño de las áreas involucradas, en el servicio a los clientes o en la imagen del banco.

Política de 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 los proveedores

(Contenido 2-6)

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

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

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

Evaluación de proveedores

Evaluamos a potenciales proveedores a través de procesos de debida diligencia alineados a regulaciones y a directrices contempladas en políticas internas. Ya sea en el marco de una adjudicación otorgada como resultado de un proceso de compras, de un servicio contractual o de una compra directa, todas las empresas que proveen bienes y servicios al banco o que participen activamente de concursos de precios (aunque luego no se conviertan necesariamente en un proveedor efectivo) deben pasar para estos procesos:

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

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

Procesos de compra

En Itaú Paraguay, las contrataciones se realizan bajo condiciones contractuales²¹, compras directas y mediante el desarrollo de concursos

de precios alineados a las directrices de la Política de Compras del banco y al Procedimiento de Compras. Las empresas que son invitadas a participar de estos concursos deben estar 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.

Criterios para evaluar a proveedores

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

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 en responsabilidad social y sostenibilidad

En 2024, dimos continuidad al Programa de Fortalecimiento de Proveedores en Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad, con la intención de acompañar a nuestros proveedores en la definición de estrategias y acciones que le permitan gestionar mejor sus impactos socioambientales.

El programa tiene por objetivos: reconocer cuán incorporados ya estaban siendo ciertos aspectos de gestión social, ambiental y de gobernanza, mediante un autodiagnóstico; identificar grupos de interés, impactos y temas críticos para la continuidad de su negocio, desde la perspectiva de la sostenibilidad y la responsabilidad social, y 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 41 empresas proveedoras de rubros como seguridad, tecnología, aseguradoras, agencias gráficas, consultoras de recursos humanos, courier, 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.



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 la 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.

1 Mantener permanente y activa nuestra agenda de compromiso con los principales desafíos de desarrollo sostenible del país y de las comunidades en las que el banco tiene presencia.

2 Apoyar mecanismos de mercado, políticas públicas e iniciativas que promuevan mejoras continuas en la sociedad y mitiguen impactos sociales y ambientales.

3 Compartir conocimientos sobre educación financiera, contribuyendo con el desarrollo del tema en la sociedad.

Alcance de la inversión social

Nuestra inversión social destinada al desarrollo y a la promoción de iniciativas que fortalezcan nuestros nexos con la sociedad se hace efectiva a través de la ejecución de los presupuestos y esfuerzos conjuntos del banco y de la Fundación Itaú. En 2024, mediante la adecuada gestión de estos recursos y alianzas con diferentes organizaciones, alcanzamos a más de 100.000 personas. En 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. 11.910 MM²³
de inversión social privada.

más de 100.000
personas de

17
departamentos del país alcanzadas con las acciones.

más de 115 iniciativas
impulsadas, sobre temas relacionados con educación, cultura, arte, inclusión, niñez y adolescencia, y medio ambiente.

²² Se considera "centro de operación" a las sucursales de servicios completos, centros de atención al cliente (CAC) y puestos Itaú Express en supermercados. (GRI 413-1)

²³ El valor de la inversión no incluye impuestos.

Compromisos y participaciones

Compromisos voluntarios (GRI 203-2) (GRI 413-1)

Adoptamos el compromiso de alinear nuestra gestión a asuntos sociales, ambientales, económicos y de buen gobierno, incluidos en el marco de iniciativas locales y globales. Esta decisión voluntaria nos permite acompañar la evolución de prioridades de desarrollo y contribuir con el mejoramiento de condiciones relacionadas con determinados desafíos del país.

• Pacto Global de las Naciones Unidas

Desde 2013 somos signatarios de este acuerdo mundial que nos permite, como empresa, contribuir con la agenda global de desarrollo definida por los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU). [\(ODS 17.16\)](#). Nuestra participación dentro de la Red del Pacto Global Paraguay representa el compromiso del banco con esta agenda.

Creemos firmemente en el valor del trabajo en alianzas, con miras a lograr el desarrollo de nuestro país, por lo cual estamos presentes en distintos foros para compartir prácticas e incorporar aprendizajes. Como en años anteriores, participamos activamente en la Mesa de Derechos Humanos y Laborales y en la de Medio Ambiente. Desde la primera mesa, estuvimos coordinando el desarrollo de espacios para fortalecer la gestión de las empresas y organizaciones del Pacto Global con relación a procesos de debida diligencia sobre asuntos de derechos humanos. En el caso de la Mesa de Medioambiente, trabajamos en iniciativas vinculadas a la gestión integral de residuos, economía circular, gestión hídrica en el sector corporativo y proyectos de carbono.

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 Comercial

En 2024 nos adherimos 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 espacio de formación en diferentes temas con la intención de fortalecer la gestión de ética y 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)

- Red del Pacto Global Paraguay
- Asociación de Bancos del Paraguay (ASOBAN)
- Instituto de Administración Bancaria (INABANC)
- Mesa de Finanzas Sostenibles

- Cámara de Comercio Paraguay Brasil
- Pro-Desarrollo Paraguay
- Asociación Paraguaya de Recursos Humanos (APARH)



Voluntariado corporativo

(GRI 203-2) (GRI 413-1)

La actuación de nuestros colaboradores como voluntarios está vinculada a nuestro propósito de estimular el poder de transformación de las personas y se ha convertido en uno de los medios que nos mantiene más próximos a la sociedad, al conectarnos con diferentes causas y sus actores de forma directa.

En 2024 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 del Programa OGA de la Fundación Teletón.

• Leamos (ODS 4.2)

Este programa consiste en la mediación de la lectura para niñas y niños, buscando contribuir a su desarrollo integral al aumentar su capacidad de atención, concentración, la memoria y el raciocinio. En 2024, 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, más de 35 voluntarios fueron capacitados para desarrollar espacios de mediación de lectura con niños y niñas de escuelas de la ciudad de Asunción.

[Ver más información del programa aquí](#) 

• Fundación Teletón. (ODS 10.2)

La Fundación Teletón ofrece servicios de rehabilitación integral gratuita para niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con afecciones neuromusculoesqueléticas. Desde el banco, 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 2024, 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 750 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 2024 se realizó una edición en Asunción y otra en Ciudad

del Este. Participaron de estas actividades más de 130 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 5.5)

En alianza con la empresa Cervepar, en 2024 llevamos a cabo la tercera 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 la conferencia de liderazgo “Protagonistas”, en la que mujeres que ocupan posiciones directivas compartieron sus historias de vida. La segunda iniciativa fue “Círculos de liderazgo de mujeres”, 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.

En 2024, más de 750 mujeres fueron alcanzadas por estas iniciativas.

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 2024, participaron del programa 95 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 2024 accedieron a este programa 43 estudiantes de colegios de Asunción, del departamento Central y de ciudades del interior del país.



Fundación

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.

Gs. 4.531.815.026

invertidos por la Fundación Itaú (*).

44%

destinado a iniciativas de educación.

56%

utilizado en iniciativas de cultura.

**“Una década
creando
puentes que
transforman
realidades²⁴”**

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:** Rodolfo Ricci (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Tesorero:** Bruno Geraci (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Directores:** Maria Fernanda Carrón de Pederzani (Banco Itaú Paraguay S.A.) y Nicolás García del Río (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Síndico Titular:** Claudia Bobadilla (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Síndico Suplente:** Jorge Orrego (Banco Itaú Paraguay S.A.)
- **Director Ejecutivo:** Roberto Galeano Monti

* El 100% de los fondos de la Fundación Itaú son recibidos de Banco Itaú Paraguay S.A.

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

Educación

"Creemos en la educación como la herramienta que nos da la posibilidad de explorar, aprender, crear y construir el país que queremos." (GRI 203-2) (GRI 413-1) (ODS 2.3)

• **Asociación Sonidos de la Tierra. Suena Paraguay. "La música como llave de esperanza."** ODS 4) (ODS 5) (ODS 6) (ODS 8) (ODS 11) (ODS 13) (ODS 17)

Suena Paraguay es un proyecto que busca mejorar la calidad de vida de niñas, niños y jóvenes a través de la música, el fomento de liderazgos y la participación ciudadana. En alianza con Fundación Itaú y otros socios, permite la adquisición de habilidades socioemocionales y musicales, así como la difusión y rescate cultural de pueblos y regiones.

El proyecto se articula a través de las siguientes plataformas:

- Escuela de Liderazgo y Escuelas Comunitarias de Música: Promueven la conexión entre la educación musical, acciones socioambientales y el desarrollo comunitario.
- Seminarios y Festivales de Música: Movilizan a las comunidades para celebrar la identidad cultural y fomentar el cuidado del medio ambiente.
- Orquestas Temáticas y Formación de Instructores: Impulsan la innovación musical y la generación de ingresos para los jóvenes talentos.

En el 2024 tuvo presencia en 63 comunidades de los 17 departamentos del país, logrando como hito principal la llegada al departamento de Alto Paraguay. Un total de 3.154 niños, niñas, jóvenes y adultos participaron en clases de música en las escuelas comunitarias.

• **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 12) (ODS 13) (ODS 16) (ODS 17)

Mapa: Abriendo Caminos es un proyecto apoyado por la Fundación Itaú, que busca fomentar la creatividad y la expresión artística de niños y niñas de 7 a 12 años, para el desarrollo de habilidades blandas a través del arte. También busca concientizar sobre la importancia del cuidado del medio ambiente.

En 2024 se desarrollaron diferentes actividades en el marco de este proyecto. Entre ellas, la creación de murales, talleres artísticos y visitas culturales, de las cuales participaron 12.261 niños y niñas de diferentes puntos del país.

• **Fundación Dequeni. Proyecto Ludolecto. Leer, comprender y crecer juntos** (ODS 1) (ODS 4) (ODS 16) (ODS 17)

Este proyecto de Fundación Dequeni busca fortalecer las habilidades de lectoescritura de niñas y niños de preescolar a sexto grado, mejorando su comprensión lectora y desarrollo comunicativo. Incluye capacitaciones y seminarios para docentes, la entrega de materiales didácticos y kits educativos, así como la promoción de un entorno escolar seguro con campañas de sensibilización sobre protección infantil.

En el año 2024 fueron beneficiarios del programa 574 niños y niñas de la Escuela Básica N° 5600 María Adolfinia Lugo, Ypané.

• **Tendiendo Puentes. Enseña por Paraguay.** Fortalecimiento de la pluriculturalidad a través del aprendizaje en guaraní y la cultura del Chaco. (ODS 4) (ODS 10) (ODS 17)

El proyecto busca reforzar la pluriculturalidad de

niños y niñas residentes en el Chaco paraguayo que tienen como primera lengua el guaraní, a través del fortalecimiento del aprendizaje académico en su lengua nativa.

En 2024, con el apoyo de la Fundación Itaú, se trabajó en la creación de un currículum pedagógico, en la selección y capacitación de docentes y en el desarrollo de plataformas digitales interactivas que facilitarán el aprendizaje.

El impacto esperado para marzo de 2025 es de 60 estudiantes de dos escuelas de Presidente Hayes que accederán al programa.

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

Alda Educa es un proyecto que apunta a fortalecer la calidad educativa de niñas, niños y adolescentes de la Escuela Básica Defensores del Chaco, en Villa Hayes. Con el apoyo de la Fundación Itaú, a través de una evaluación diagnóstica en lectoescritura, se trabajó en la identificación de necesidades de aprendizaje del alumnado para el diseño de planes de mejora, incluyendo capacitaciones y acompañamiento a docentes y directivos y, materiales de apoyo.

• **Asociación Juntos por la Educación. Educación pública de calidad (ODS 4)**

Banco Itaú es miembro benefactor de la asociación “Juntos por la Educación”, cuyo objetivo es que los niños y niñas reciban una educación pública de calidad que les permita un desarrollo integral. La Fundación Itaú también es miembro activo del directorio de esta organización.

En 2024 la organización diseñó e implementó el programa de Formación de Agentes de Cambio en seis departamentos del país, con la participación de 20 organizaciones de la sociedad civil, alcanzando un total de 300 participantes, de los cuales 67% fueron mujeres.

Así también, impulsó la segunda edición del concurso “Datos que cuentan”, con el objetivo de promover el uso de datos y evidencias de la

realidad educativa para contribuir al análisis de los desafíos y las problemáticas de la educación en Paraguay. Participaron más de 600 estudiantes universitarios y de institutos de Educación Superior en Paraguay, provenientes de 11 departamentos del país.

Por otra parte, el Observatorio Educativo Ciudadano, liderado por Juntos por la Educación, activó a través de la red de 33 organizaciones de la sociedad civil.

• **Itaú Editorial (ODS 4)**

-Ritual del Arete Guasu.

En 2024 trabajamos en la edición del libro de fotografías Kandavare, un proyecto de fotolibro fruto de tres años de participación y observación del ritual del Arete Guasu y de colaboraciones con las comunidades indígenas del distrito de Pedro P. Peña, en el Chaco Paraguayo. El material contendrá imágenes realizadas durante el desarrollo de tres festividades: en las comunidades de San Agustín, Cristo Rey y Laguna. Las fotografías fueron realizadas por Mario Samaja y la edición está a cargo de Fernando Allen.

-Yaca ‘a Fotolibro. Javier Medina Verdolini

Este fotolibro es el resultado del registro fotográfico de las comunidades chaqueñas de Casuaría, ubicada al sur de Boquerón, y Toro Pampa, en Alto Paraguay. Las fotografías realizadas en formato analógico por Javier Medina Verdolini representan este inhóspito pero bello territorio, teniendo como personajes protagónicos a sus habitantes, la parcialidad indígena Nivaclé de Casuaría, y a los trabajadores de un establecimiento ganadero en la zona de Toro Pampa.

Ambos libros fueron editados durante el 2024 y serán lanzados en el 2025.

• **Maneglia Schémbori Realizadores. Formación actoral integral para adolescentes. (ODS 4)**

Este proyecto fomenta la integración de jóvenes de diferentes contextos sociales, 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 accedieron a la formación actoral en el Taller Integral de Actuación (TIA) de Maneglia Schémbori Realizadores.

• **El Ojo Salvaje. La fotografía autoral para promover un Paraguay diverso** (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11) (ODS 17)

En 2024, Fundación Itaú brindó su respaldo a la quinta edición de la Feria Internacional del Libro Fotográfico Autoral (FILFA), organizada por El Ojo Salvaje (EOS), que busca consolidar la fotografía autoral como una herramienta para fortalecer la cultura visual en Paraguay. La FILFA promueve la producción, divulgación y el diálogo en torno al fotolibro, ofreciendo espacios para lanzamientos de libros, exposiciones, talleres y conferencias.

• **Zetiembre (ZetStudios). Impulsando la animación y las historietas en Paraguay a través de la creatividad** (ODS 8)

Zetiembre es un proyecto desarrollado por Zet Studios, que busca incentivar la producción de animación e historietas en Paraguay, mediante charlas y talleres interactivos gratuitos, a través de una plataforma online. La plataforma fomenta el desarrollo de las industrias creativas relacionadas con el audiovisual animado, proporcionando herramientas a los jóvenes para que exploren carreras creativas. Durante el año se desarrollaron actividades como "Primeros pasos animados" y "Creación de personajes observando la realidad". En 2024, 100 personas tuvieron la oportunidad de acceder a las charlas y talleres de Zetiembre.

Educación Inclusiva

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

• **Leamos. Fomentando la lectura en la infancia para un futuro con igualdad de oportunidades** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 10)

Leamos es un proyecto de la Fundación Itaú realizado en forma colaborativa con la Federación Juntos por la Inclusión y los voluntarios y voluntarias del Banco Itaú. La iniciativa busca fomentar la lectura en la primera infancia, con un enfoque inclusivo.

En el año 2024, 50 docentes participaron en talleres y accedieron a herramientas y conocimientos para abordar la diversidad en el aula. Como fase final del proyecto, voluntarios y voluntarias del Banco Itaú fueron capacitados en mediación de lectura, programa que luego benefició a 155 niños de escuelas públicas.

• **Federación Juntos por la Inclusión. Un himno para todos y todas** (ODS 4) (ODS 9) (ODS 10)

El Himno de la inclusión, proyecto desarrollado en 2024 con el respaldo de la Fundación Itaú, busca promover la educación inclusiva y la igualdad de oportunidades en el sistema educativo del país. A través de una pieza musical que refleja los valores de diversidad y respeto por las diferencias, el himno invita a la reflexión y al debate sobre la necesidad de una educación accesible para todos.

La creación de este himno involucró a jóvenes músicos de las orquestas de "Sonidos de la tierra", quienes participaron en el proceso de composición, orquestación y grabación. Además, se desarrolló un documental para registrar todo el proceso, y un videoclip. El himno será

implementado en escuelas y colegios del país, con el objetivo de sensibilizar sobre la inclusión educativa.

• **Fundación Arranco. Inclusión laboral y oportunidades para todos** (ODS 8) (ODS 10) (ODS 12)

La Fundación Arranco es una organización que brinda tratamiento integral a niños y jóvenes con discapacidad intelectual, impulsando su desarrollo personal. Como parte de su misión, desarrolla el proyecto Candela, un espacio que genera oportunidades laborales para jóvenes con discapacidad intelectual.

Entre las actividades realizadas durante el año se destaca el programa de visitas, que trabaja en la sensibilización sobre la importancia de la inclusión, en empresas aliadas. De este modo, se promueve una sociedad más inclusiva y se fortalecen las capacidades de las personas con discapacidad intelectual.

En 2024, el programa de visita permitió dar a conocer el modelo a 208 colaboradores de 11 empresas.

• **Aldeas SOS de San Ignacio y Hohenau. El arte como herramienta transformadora** (ODS 3) (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10)

En 2024, Aldeas Infantiles SOS implementó programas en las ciudades de San Ignacio y Hohenau.

En San Ignacio, niños, niñas, adolescentes y personas con discapacidad participaron en talleres de dibujo, pintura y cerámica, actividades que fomentaron la creatividad y la resiliencia, además de mejorar habilidades cognitivas y emocionales.

En Hohenau, las actividades se enfocaron en la música como medio educativo y terapéutico. Participantes de distintas edades aprendieron lenguaje musical, canto y guitarra.

Ambos programas están abiertos a la comunidad de cada ciudad y, en conjunto, contaron con la

participación de 215 niños, niñas y adolescentes durante el 2024.

• **El laberinto de Tiflo. La inclusión a través de la experiencia virtual** (ODS 3) (ODS 4) (ODS 4) (ODS 10) (ODS 17)

El Laberinto de Tiflo, iniciativa del artista Carlos Cañete, es una experiencia interactiva en realidad virtual que busca generar conciencia sobre la inclusión de personas con discapacidad visual. A través de un videojuego, el usuario se convierte en una persona ciega que debe superar desafíos para adaptarse a su nueva realidad. El proyecto utiliza tecnología de realidad virtual para crear una experiencia inmersiva que sensibiliza sobre las necesidades de las personas con discapacidad visual. Además, involucra a miembros de la Unión Nacional de Personas con Discapacidad Visual del Paraguay (UNPDV), haciéndolos parte activa de la narrativa. La propuesta busca un cambio de percepción social y cultural sobre la discapacidad visual, utilizando plataformas tecnológicas como canales de comunicación y educación.

Cultura

"Promovemos y apoyamos proyectos vinculados a la cultura y 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)

• **Emergentes. Un movimiento que impulsa y conecta a artistas emergentes de diferentes puntos del país .** (ODS 4)(ODS 8) (ODS 10)

Emergentes es un proyecto de la Fundación Itaú que se realiza en conjunto con la Fundación Carlos Pusineri Scala. Su propósito es dar

visibilidad al talento emergente de la escena nacional, incentivando la producción, formación, capacitación y exposición del arte en todas sus manifestaciones.

En 2024 se habilitó un espacio de conversatorios con referentes del arte en nuestro país, denominado “Emergentes Académico”, orientado a brindar herramientas para la formación de artistas y gestores. Además, se realizó una Residencia artística de tres días en la que participaron 46 artistas de 23 proyectos, quienes accedieron a mentorías, talleres y charlas. Para la fase final, un jurado seleccionó doce proyectos que recibieron fondos para el desarrollo de sus propuestas.

• **Berta Rojas. La Huella de las Cuerdas** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 11) (ODS 13) (ODS 17)

En 2024, la Fundación Itaú continuó brindando respaldo a este proyecto, que busca crear una obra musical que integre las tradiciones de varios países, fusionando la guitarra de Berta Rojas con músicos destacados de América Latina.

Durante el año, el proyecto siguió su curso en la fase de preproducción, trabajando en los arreglos musicales, la investigación y la recopilación de material fotográfico y de texto. El proyecto continuará este año, ya que la obra será grabada en formato vinilo y acompañada por un libro de gran formato, culminando con una presentación pública.

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

El proyecto busca acercar el arte musical a las personas, utilizando la música como herramienta de educación. A través de la Orquesta Sinfónica de la Ciudad de Asunción (OSCA), la Orquesta de Cámara Municipal de Asunción (OCMA) y la Orquesta Juvenil de Asunción (OJA), se desarrollan conciertos didácticos y programas de extensión cultural en barrios y espacios verdes, con el objetivo de fomentar la educación

a través del arte, la integración social y el disfrute de la música clásica.

Los programas desarrollados incluyen presentaciones de las orquestas en diversas salas de la ciudad y la implementación de los ciclos “Cultura en los barrios” y “Conciertos al aire libre”.

En 2024 se realizaron 29 conciertos gratuitos, con la asistencia de más de 9.000 personas.

• **El Cántaro BioEscuela Popular. El arte como herramienta transformadora de mentes y realidades** (ODS 4) (ODS 10) (ODS 11) (ODS 13) (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 sigue contando 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 iniciativas más trascendentales de la bioescuela.

En 2024, por tercer año consecutivo, El Cántaro realizó su “Seminario musical”, un encuentro lleno de aprendizajes que reunió a más de 220 estudiantes de distintas disciplinas musicales.

• **Centro de Artes Visuales / Museo del Barro. Arte para un país** (ODS 4) (ODS 10) (ODS 11) (ODS 16) (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. A través de su programa “Museo abierto”, ofrece acceso gratuito durante los fines de semana, brindando a los ciudadanos la oportunidad de

explorar sus colecciones. Además, organiza exposiciones como “Arte para imaginar un país”, que contribuyen a la preservación y difusión del patrimonio artístico. También realiza otras actividades educativas y culturales para acercar las obras a públicos diversos.

El museo ha recibido un total de 9.324 visitantes durante el 2024.

• **Centro Cultural del Lago. Un encuentro entre el arte y la comunidad a través de la cerámica y otras expresiones artísticas** (ODS 1) (ODS 4) (ODS 6) (ODS 8) (ODS 11) (ODS 12) (ODS 13) (ODS 15) (ODS 17)

El Centro Cultural del Lago (CCDL) es un espacio dedicado a la conservación y difusión de la cerámica tradicional de Areguá, Tobatí e Itá, así como de expresiones artísticas contemporáneas, como el arte naif y el arte indígena. Esta iniciativa, liderada por la artista Ysanne Gayet, cuenta con el apoyo de la Fundación Itaú.

A través de exposiciones permanentes y temporales, fomenta el conocimiento de las tradiciones ancestrales y las nuevas estéticas de la cerámica, brindando visibilidad a los artesanos y artistas de diversas comunidades. Además, promueve la educación cultural mediante talleres de cerámica, concursos de pintura y actividades de sensibilización ambiental.

En el transcurso del 2024, el centro recibió la visita de 3.795 personas.

• **Fundación TEXO. Contar, mostrar y documentar el arte contemporáneo del Paraguay** (ODS 11) (ODS 12) (ODS 13)

Fundación Texo desarrolla Contar el Arte, un programa que busca ampliar la conversación en torno al arte contemporáneo mediante entrevistas abiertas a referentes del arte, la arquitectura y el diseño, en encuentros presenciales y virtuales. Además, a través de la “Clínica de arte” ofrece acompañamiento a artistas emergentes, guiando su proceso creativo hasta la exhibición de una muestra

colectiva. Estas acciones permiten difundir el pensamiento artístico, además de fortalecer la gestión cultural y la formación de nuevos públicos en Paraguay.

• **Centro Cultural del Puerto. Apostando por un nuevo espacio de referencia nacional e internacional en el Puerto de Asunción** (ODS 8) (ODS 9)

El Centro Cultural del Puerto es una apuesta de la Secretaría Nacional de Cultura (SNC) para promover la cultura y el arte a través de eventos abiertos y gratuitos, creando espacios inclusivos para el intercambio y la participación ciudadana. Busca también la revitalización del puerto y del centro de Asunción.

Con el apoyo de la Fundación Itaú, durante el 2024 se organizó un concurso de diseño a partir del cual se creó la identidad visual del Centro Cultural del Puerto.

Además, se realizó una convocatoria abierta para la intervención artística de su fachada, a través de un mural de creación colectiva cuyo objetivo es resaltar la importancia histórica y social de este espacio y potenciar su atractivo turístico.

Por otra parte, se trabajó en el equipamiento técnico de la sala de exposición “Pacotilla”, poniéndola en condiciones de ser utilizada para muestras artísticas.

• **Manzana de la Rivera. Un espacio cultural y educativo en el Centro de Asunción** (ODS 9) (ODS 17)

El Centro Cultural de la Ciudad Carlos Colombino es un espacio abierto a la comunidad, que promueve la cultura y la educación a través de diversas actividades artísticas y recreativas. Ofrece programas que incluyen exposiciones, conciertos, talleres y charlas dirigidos a públicos de todas las edades. Este espacio cuenta con múltiples salas y espacios que permiten la difusión de diversas manifestaciones artísticas, convirtiéndose en un punto de encuentro para artistas y la ciudadanía en general.

Más de 20.000 personas asistieron a las diferentes actividades realizadas en este lugar durante el 2024.

• **Teatro Municipal 'Ignacio A. Pane'. Teatro Abierto (ODS 16)**

El Teatro Municipal Ignacio A. Pane es uno de los más antiguos de América Latina y un invalorable patrimonio cultural del Paraguay, que constituye un espacio para la promoción de las artes y la cultura.

Como parte del proyecto Teatro Abierto, en 2024 presentó las obras Añamemby y La habitación blanca, buscando conectar a la audiencia con temas relevantes y contemporáneos, además de consolidar al Teatro Municipal como un referente cultural. También desarrolló "Dramatour", una visita guiada dramatizada cuyo objetivo es ofrecer a la ciudadanía la oportunidad de conocer los espacios, los personajes y las historias del Teatro Municipal. Esta actividad contó con la participación 1.404 visitantes que vivieron la experiencia.

• **Fundación Migliorisi. Arte contemporáneo en diálogo (ODS 4) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11) (ODS 16) (ODS 17)**

La Fundación Migliorisi se dedica a la conservación, exposición y divulgación de obras de arte.

El respaldo de Itaú a este proyecto tiene como objetivo fortalecer la gestión de su rico acervo, que incluye colecciones de arte moderno y contemporáneo. Además de exposiciones, la fundación realiza actividades de formación para el público, como talleres y curadurías emergentes, así como la conservación y mantenimiento de las piezas. La propuesta, con un enfoque pedagógico y diálogo entre obras y espectadores, busca conectar las piezas con las realidades locales y contemporáneas. La fundación promueve también el intercambio cultural mediante la itinerancia internacional de sus exposiciones y la actualización de sus plataformas digitales para un mayor alcance.

Durante el año, más de 8.791 personas visitaron las exposiciones de la Fundación Migliorisi.

• **Oxígeno / Feria de Arte. Dinamizando el mercado del arte (ODS 8)**

Oxígeno es una plataforma que busca visibilizar el arte contemporáneo paraguayo, dinamizar el mercado del arte e incentivar la creación artística en Paraguay.

En 2024 se realizó la séptima edición de Oxígeno Feria de Arte, ocasión en la que Fundación Itaú otorgó el Premio Impronta, cuyo objetivo es reconocer el arte paraguayo y valorar la trayectoria artística. Mónica González y Adriana González fueron las artistas galardonadas con este premio, consistente en la publicación de un libro que abordará diversos aspectos de su producción artística.

Un total de 80 artistas expusieron en la feria de arte, que recibió la visita de más de 5.000 personas durante tres días.

• **Cine de Barrio / La Babosa Cine. Una sala oscura que ilumina (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 16) (ODS 17)**

Cine de Barrio (CIBA) es un espacio alternativo que promueve al cine como herramienta de encuentro, debate y reflexión. Liderado por el cineasta Marcelo Martinessi, este proyecto nace ante la falta de acceso de una cinematografía diversa, ya que las salas comerciales priorizan contenidos de la industria del entretenimiento.

El proyecto, que cuenta con el respaldo de Fundación Itaú, contempla proyecciones abiertas al público; formación en cine y pensamiento crítico mediante talleres y conversatorios; y ciclos de cine de películas de Hollywood de los años 40, 50 y 60. Además, brinda espacios para cineastas nacionales emergentes.

De esta manera, Cine de Barrio fomenta el acceso al cine y el pensamiento crítico. En 2024 se realizaron 139 proyecciones, con 27 autores nacionales e internacionales invitados y se tuvo una asistencia de más de 1.200 personas durante el año.

• **TIAtro Mbyky - Taller Integral de Actuación (TIA). Una experiencia teatral diferente** (ODS 4) (ODS 8) (ODS 10) (ODS 11)

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 novedoso 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.

En 2024, los cuentos ganadores del concurso Premio Itaú de Cuento Digital sirvieron de inspiración para la creación de nuevas obras.

Unas 1.500 personas disfrutaron de las ocho obras de teatro que se presentaron entre los meses de agosto y septiembre.

• **Atravesar el Río | Paz Encina. El cine como una forma y necesidad de mirar y narrar el río** (ODS 4) (ODS 5)

Atravesar el Río es un proyecto de formación audiovisual dirigido por la cineasta Paz Encina, que busca que jóvenes de distintos departamentos del país exploren su propia mirada sobre el río Paraguay y la plasmen en formato audiovisual.

A través de un seminario online de quince clases y tutorías personalizadas, los participantes 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, donde los participantes profundizaron su aprendizaje con actividades culturales y espacios de integración.

La experiencia concluyó con la postproducción de trabajos realizados por catorce participantes provenientes de la capital del país y de los departamentos Central, Alto Paraguay, Presidente Hayes, Concepción, Ñeembucú, San Pedro y Cordillera. Los materiales serán presentados en marzo de 2025.

• **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 es un Encuentro Internacional de Danza y Artes Contemporáneas que se realiza en Paraguay desde 1996, promoviendo el intercambio cultural y el diálogo interdisciplinario.

La 23.^a edición consolidó su enfoque en la inclusión, la interculturalidad y la creación interdisciplinaria. A través de residencias de creación, charlas, talleres y espectáculos, el evento reunió a más de 900 personas entre artistas nacionales e internacionales y participantes para explorar nuevas formas de expresión y fomentar el acceso a la formación y la producción artística.

• **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 dirigido por la artista y maestra artesana Julia Isidrez, enfocado en la transmisión de saberes vinculados a la cerámica popular paraguaya. Su objetivo es preservar y fortalecer las técnicas tradicionales de elaboración del barro negro (ñai'u po). La Fundación Itaú brinda su apoyo para consolidar este lugar como un espacio de formación, investigación e intercambio para fortalecer la cerámica popular paraguaya. Además, en 2024, desde la Fundación ya se organizaron dos talleres de cerámica.

El proyecto, cuya culminación está prevista para 2025, contempla la construcción de una infraestructura adecuada para el desarrollo de talleres, capacitaciones y exposiciones, adoptando una arquitectura sustentable y de bajo impacto ambiental. Estas actividades promoverán la profesionalización y permitirán la conexión de los artesanos y artistas con el público, permitiendo el crecimiento y el desarrollo económico y creativo de la escuela taller.

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

Chacatour Guaranía es 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 Mentu, Chacatours y la Fundación Arturo Pereira, resalta la historia del barrio, su cultura y la música que marcó su vida: la guaranía, declarada Patrimonio de la Humanidad en 2024.

El recorrido está acompañado de actividades culturales, como una performance que representa la historia de Flores, conciertos, la danza de las galoperas, etc. Este proyecto promueve la riqueza cultural de la Chacarita, cambia la narrativa estigmatizada del lugar y genera nuevas fuentes de trabajo a través del turismo local. En el año, más de 490 personas participaron de los recorridos.

• **Pinta Sud | ASU. Fortaleciendo la escena del arte contemporáneo paraguayo** (ODS 5) (ODS 8)

Pinta Sud | ASU es un proyecto que busca fortalecer la escena del arte contemporáneo paraguayo y ampliar su reconocimiento a nivel internacional. Se desarrolla a través de activaciones de arte visual que incluyen exposiciones, conversatorios, talleres y conciertos, con el objetivo de acercar el arte a nuevas audiencias nacionales e internacionales. Además, promueve la formación profesional y aumenta la participación cultural mediante actividades abiertas y gratuitas para el público general.

En 2024, la Fundación Itaú dio su respaldo a este proyecto propiciando una clase magistral gratuita de cerámica, de la mano de la artista y maestra artesana Julia Isidrez. Con esta articulación se buscó seguir fomentando el valor artístico cultural del país por medio de una de sus artistas más importantes, como así también el valor de la tradición de su técnica artística.

• **Centro Cultural de la Embajada de Brasil en Asunción. Instituto Guimarães Rosa Paraguay (IGR). Generando puentes culturales entre el Paraguay y Brasil** (ODS 5) (ODS 10)

La alianza establecida entre la Fundación Itaú y el Instituto Guimarães Rosa Paraguay (IGR) tiene por objetivo consolidar 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, fomentando el diálogo entre artistas y tradiciones brasileñas y paraguayas, además del intercambio cultural y el aprendizaje.

El apoyo de la Fundación Itaú va para el sostenimiento de las actividades del Instituto.

En el año se realizaron 23 conciertos de acceso libre y gratuito, tres exposiciones y ocho clases magistrales en diferentes temas en este centro cultural.

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

El Festival Mundial del Arpa en el Paraguay es un espacio de intercambio y desarrollo de la música instrumental en arpa, que reúne a destacados arpistas nacionales e internacionales. Durante 17 años, ha fortalecido la proyección del arpa paraguaya como un símbolo cultural. Su programación incluye talleres musicales, conciertos, colaboraciones musicales y estrenos de nuevas piezas, ofreciendo un panorama diverso de sonidos y tradiciones.

En su XVII Edición, el festival lanzó la segunda convocatoria nacional, seleccionando cinco propuestas artísticas que formaron parte de su programación. Un jurado de reconocidos músicos evaluó las presentaciones con criterios de originalidad, calidad interpretativa y lenguaje musical.

Más de 2.600 personas tuvieron la oportunidad de acceder al festival, que contó con el apoyo de la Fundación Itaú.

• **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. Durante el 2024, el proyecto ha acompañado a artistas y tecnólogos en el desarrollo de obras utilizando realidad virtual, realidad aumentada y realidad extendida.

En su cuarta edición, Expylab ha expandido su alcance a 23 ciudades de Paraguay, incluyendo el Chaco Paraguayo y comunidades indígenas, urbanas y rurales. También se realizaron talleres con tutores nacionales e internacionales, performances y premiaciones. Precisamente, en el marco del laboratorio Expylab 2024 se presentó el “Premio Fundación Itaú #NarrarElFuturo” consistente en un viaje a Bogotá, Colombia, en donde la ganadora tendrá la oportunidad de participar del #NewMediaLab del reconocido festival #NarrarElFuturo.

• **Arte al Parque - Amigos del Parque Caballero. Acceso a actividades recreativas y culturales en el espacio público** (ODS 3) (ODS 4) (ODS 10) (ODS 11) (ODS 15) (ODS 17)

Arte al Parque, mediante el liderazgo de los “Amigos del Parque Caballero”, es un ciclo de actividades culturales y recreativas que busca recuperar a este emblemático parque mediante la participación ciudadana.

A través de una convocatoria abierta se seleccionan propuestas artísticas que conforman los minifestivales, eventos que combinan diversas expresiones culturales para fomentar la cultura ciudadana y el sentido de pertenencia en el espacio público.

En 2024 se organizaron 4 minifestivales, cuya programación incluyó teatro, magia, música en vivo, talleres educativos y recreativos, una feria para emprendedores y artesanos, ludoteca y actividades al aire libre.

• **Joaju Cuarteto. Visibilización y descentralización del jazz paraguayo** (ODS 4) (ODS 8)

El proyecto con Joaju Cuarteto impulsa el jazz paraguayo a través de una serie de conciertos y talleres educativos (masterclasses) en distintas ciudades del país.

A través de una gira nacional, el cuarteto presentó su más reciente álbum, Avy’a Jave, además de desarrollar los talleres dirigidos a estudiantes de música, docentes y público interesado. Estas masterclasses exploraron la historia del jazz en Paraguay.

El proyecto buscó descentralizar el acceso a la música instrumental, fortaleciendo los circuitos musicales en la capital y el interior del país, y promoviendo la formación de nuevas audiencias en torno a la diversidad artística y cultural. Las ciudades de Asunción, Encarnación, Villarrica, Concepción, Ciudad del Este y Hohenau fueron sedes del proyecto.

• **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 único que desde 2007 genera un espacio de vinculación entre artistas y estudiantes de las cuerdas. Su Campus de Guitarras reúne a jóvenes guitarristas de todo el mundo para participar en talleres, clases magistrales e intercambiar experiencias. También se organizan conciertos con guitarristas de renombre internacional, brindando acceso libre a la comunidad.

Este evento fomenta la integración cultural, el intercambio de saberes y el desarrollo artístico de músicos emergentes, involucrando tanto a músicos profesionales como a jóvenes talentos locales e internacionales.

En el año 2024 participaron del festival 2.600 personas.

• **Creadores / Amamos Cine. Espacio formativo dirigido para el talento audiovisual emergente** (ODS 1) (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 9) (ODS 10)

El proyecto consiste en un laboratorio de formación, que busca brindar herramientas para que los participantes puedan hacer uso del audiovisual con los recursos que tengan disponibles y convertirlo en herramienta de trabajo, educación, comunicación, arte, difusión, marketing y otras diversas opciones. La idea es que, aprendiendo a crear con criterio y autonomía, puedan crecer en sus áreas de desempeño profesional, estudiantil, laboral y personal, convirtiéndose en muchos casos en agentes multiplicadores de ese aprendizaje.

En su edición del 2024, formaron parte del laboratorio 43 participantes de los departamentos de Alto Paraguay, Misiones, Ñeembucú y Central.

• **DENIDE. El arte como herramienta de inclusión social** (ODS 4) (ODS 10)

El elenco teatral Identidades, conformado por jóvenes y adultos con discapacidad intelectual, fue fundado en el año 2016 como una apuesta del DENIDE por hacer del arte una herramienta poderosa para la inclusión social.

En 2024, con el resplado de Fundación Itaú, se realizó la puesta en escena de la obra Recordar es volver a vivir, desde el corazón, del mencionado elenco.

La puesta en escena se realizó en el emblemático Teatro Municipal de Asunción, marcando un hito en la vida del grupo teatral, ya que por primera vez representaron una función fuera del predio del DENIDE.

• **Cranea Música. El futuro de la música se construye en red** (ODS 5) (ODS 8) (ODS 12)

Cranea Música es un espacio de encuentro y profesionalización para el sector musical paraguayo. En su edición 2024, abordó tres ejes fundamentales: asociatividad,

internacionalización y tecnología, promoviendo la colaboración entre artistas, productores y gestores. Asimismo, la equidad de género se integró como un enfoque transversal en todas sus actividades.

El evento incluyó talleres y paneles dirigidos a músicos emergentes y profesionales; sesiones de pitch y speed meetings; y presentaciones en vivo en espacios públicos.

• **Kunu'u Títeres. El arte de los títeres, una ventana para la comunidad** (ODS 4)

Kunu'u Títeres es un proyecto de exploración y experimentación en el arte del títere, que busca conectar con la historia, la comunidad y nuevas formas de expresión escénica.

Durante el 2024 celebró sus 15 años de trayectoria a través de la "Semana de títeres en plazas y teatro", un proyecto que buscó acercar el arte de los títeres a la ciudadanía de Asunción, Itauguá y Areguá. Este proyecto incluyó seis eventos gratuitos, donde se presentaron cinco obras producidas por la compañía a lo largo de su historia, y un espectáculo internacional. Además, se realizó un taller de formación internacional, buscando enriquecer la formación de estudiantes y profesionales del teatro.

• **Taller de Luthería / Luthería Borja. El legado de Agustín Barrios vive a través de las manos jóvenes que fabrican instrumentos inspirados en su guitarra** (ODS 5) (ODS 8) (ODS 10)

La Escuela de luthería Borja ejecuta un proyecto que rinde homenaje a Agustín Barrios, uno de los más grandes guitarristas y compositores de Paraguay. Esta iniciativa busca preservar su legado cultural a través de la fabricación artesanal de guitarras inspiradas en sus obras, además de promover la guitarra paraguaya como un ícono de nuestra identidad.

Mediante talleres prácticos, los participantes aprendieron a construir una guitarra, de manera totalmente artesanal, desde la selección de la madera hasta su calibración final. Además, el proyecto incluyó tertulias sobre

la vida y obra de Barrios, charlas sobre sus composiciones y pequeños conciertos donde los jóvenes intérpretes ejecutaron sus obras. Los participantes desarrollaron habilidades tanto técnicas como culturales, valorando la tradición luthier paraguaya y el legado artístico de Barrios, mientras experimentaron la fusión de cultura y educación en un entorno práctico y reflexivo.

• **Asociación Fe y Alegría. Fomentando habilidades artísticas para el desarrollo integral de jóvenes** (ODS 1) (ODS 4) (ODS 8) (ODS 5) (ODS 10)

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 Artístico tiene como objetivo brindar a adolescentes y jóvenes del Bañado Sur una oportunidad formativa a través del arte, donde puedan desarrollar habilidades en música, danza, teatro y expresión corporal. A través de este espacio, se busca ocupar el tiempo libre de los jóvenes, ofreciéndoles una alternativa sana y creativa, alejada de situaciones de violencia y riesgo, ayudándoles a fortalecer su autoestima y sus relaciones sociales. Las actividades se realizan en talleres que promueven la disciplina, el trabajo en equipo, así como el respeto, contribuyendo así a su desarrollo. En 2024 fueron 17 los adolescentes que se beneficiaron con el Espacio artístico.

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

Añandu Unipersonales es un encuentro que promueve la descentralización de las artes escénicas en Paraguay, difundiendo espectáculos y talleres sobre el género unipersonal en el teatro, la danza y el circo. El festival reúne a creadores y creadoras de Paraguay y Argentina, ofreciendo una programación de obras nacionales e internacionales.

En su tercera edición, el proyecto realizó una convocatoria abierta para artistas de distintas ciudades del país, y la selección oficial priorizó la participación de creadores emergentes. Además, incluyó talleres y conversatorios que fomentan el intercambio y la reflexión sobre el unipersonal como lenguaje artístico.

En el 2024, Añandu Unipersonales amplió su alcance con funciones en las ciudades de Asunción, Encarnación (departamento de Itapúa), Minga Guazú (departamento de Alto Paraná) y Santa Rosa (departamento de Misiones), consolidando su apuesta por la descentralización cultural y la formación de públicos ávidos de nuevas experiencias escénicas.

• **Escuela Taller de Saberes Ancestrales / Néstor Portillo. Tallando la Cultura Ancestral** (ODS 8) (ODS 10)

El maestro artesano Néstor Portillo dirige la Escuela Taller de Saberes Ancestrales, ubicada en la compañía Rosado de la ciudad de Tobatí. Allí, niños y jóvenes de la comunidad y de otros lugares aprenden a tallar y dar forma a las máscaras hechas de la raíz del árbol de timbó, que se utilizan especialmente en la celebración de San Baltasar y la fiesta del Kamba ra'anga.

En este espacio se aprende la técnica de elaboración de las máscaras, con el objetivo de proteger los relatos, saberes, técnicas y haceres heredados por otros artistas populares del tallado.

Los trabajos realizados por los participantes se expusieron en una expoferia de artesanía organizada por esta escuela taller. Allí, 15 jóvenes de la comunidad y alrededores tuvieron la oportunidad de exponer los trabajos que realizaron.

• **Festival Internacional Guitarras del Lago. Un encuentro que une culturas** (ODS 4) (ODS 5) (ODS 8) (ODS 17)

El Festival Internacional Guitarras del Lago es un evento anual que reúne a destacados

guitarristas nacionales e internacionales en la ciudad de Ypacaraí. A través de conciertos, charlas didácticas, conferencias, talleres y masterclasses, el festival fomenta la formación de nuevas generaciones de guitarristas y la creación de un espacio de intercambio artístico y cultural.

En la edición de 2024 se rindió homenaje al gran maestro Agustín Pío Barrios Mangoré. El evento brindó, a estudiantes y al público general, la oportunidad de disfrutar de la música, aprender y compartir experiencias con artistas de renombre.



Gestión ambiental interna

¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

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

Es por ello que incorporamos criterios sociales y ambientales en nuestras actividades diarias, al tomar decisiones sobre el negocio y al diseñar

nuevas soluciones financieras. En este contexto, también participamos en diferentes instancias donde, junto con otras organizaciones y empresas, trabajamos para desarrollar espacios de formación y generar conciencia sobre temas relacionados con la conservación del medio ambiente.

Política de Responsabilidad Social, Ambiental y Climática

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

Recolección selectiva y gestión de residuos

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

Entendemos la gestión de residuos como un proceso que inicia antes de que el material sea considerado propiamente como un residuo. Es por esto que promovemos el uso racional de los recursos, de manera a minimizar la generación de desechos. Este es un proceso continuo y dinámico, cuyo objetivo es reducir la producción de residuos y extender la vida útil de materiales a través del reciclaje, de modo a mitigar impactos derivados de nuestro consumo.

Recolección selectiva de residuos en edificios administrativos

Contamos con un procedimiento de recolección selectiva y de gestión de residuos en nuestro edificio administrativo (Torre Itaú) en coordinación con la organización Gestión Ambiental (GEAM). Mediante la disposición de contenedores de residuos en el edificio,

separamos los desechos en tres categorías: papeles y cartones; otros reciclables, como plásticos y vidrios; y residuos no reciclables o materiales orgánicos.

En la Torre Itaú, los residuos no reciclables y orgánicos son almacenados en un depósito de desechos ubicado dentro del edificio, para su posterior retiro por parte del servicio municipal. Este depósito cuenta con un sistema de refrigeración como una medida de salud y seguridad para el personal que manipula los residuos, que además ayuda a la conservación de estos.

Los materiales reciclables son dispuestos en el mismo depósito, pero en compartimientos separados, y son trasladados periódicamente a las instalaciones de GEAM, donde son clasificados y destinados a la comercialización y generación de ingresos para los trabajadores de esta organización, a través del programa Proclima²⁶.

Para asegurar el adecuado tratamiento de los residuos, así como un aprovechamiento eficiente de los materiales, se realizan capacitaciones sobre el funcionamiento y relevancia del proceso de recolección selectiva, dirigidas al público interno y al personal de las empresas proveedoras de servicios de aseo y limpieza en estos edificios. Además, se realizan verificaciones periódicas de la papelería, para identificar la que ya no está vigente y destinarla al reciclaje.

También se realizan revisiones en depósitos del banco para identificar mobiliarios y equipamientos en desuso, los cuales son reutilizados o donados, según el estado en el que se encuentren. En esta misma línea, sistemáticamente se verifica si hay documentación confidencial no vigente y, de ser así, se la ingresa al proceso de reciclaje, luego

²⁶ El programa trabaja en el tratamiento de residuos con personas calificadas para estas tareas. Tiene el objetivo de mejorar la calidad de vida de los trabajadores mediante la concesión de beneficios y compensaciones a partir de los ingresos generados por la comercialización de materiales.

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

Ecopuntos

Adicionalmente a la colecta selectiva en edificios administrativos, contamos con ecopuntos en ciertas sucursales de Asunción y del interior del país. Un ecopunto es un lugar donde se ubica un contenedor de residuos con compartimentos separados, que permiten una disposición diferenciada de residuos, clasificada por tipo de material.

Estos ecopuntos están instalados en áreas de las sucursales donde pueden ser accesibles y aprovechados por personas que residen en la comunidad circundante. De esta manera, estos lugares funcionan como un punto de colecta selectiva de residuos, en un esfuerzo por promover la conciencia ciudadana sobre la importancia del reciclaje. Los materiales depositados en los ecopuntos son reaprovechados en otros procesos de producción.

Actualmente contamos con siete ecopuntos, ubicados en las sucursales de Ciudad del Este, Encarnación, Villa Morra, Caaguazú, Filadelfia y Mariano Roque Alonso, y en una zona de actividades recreativas de la comunidad en San Bernardino.

La gestión de instalación, recuperación y comercialización de estos residuos está a cargo de la empresa social Soluciones Ecológicas, que emplea como recuperadores urbanos a personas dedicadas al reciclaje, contribuyendo de esta manera con la mejora de sus condiciones de trabajo. Esta empresa entrena a los recuperadores y les brinda indumentaria de seguridad para la realización de tareas de retiro y pesaje de materiales.

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

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

Resultados de la gestión de residuos

Como resultado de la gestión de recolección selectiva de residuos, la organización GEAM y la empresa social Soluciones ecológicas proporcionan al banco reportes mensuales al banco, sobre los volúmenes de materiales recuperados, junto con el balance ambiental equivalente, de manera a hacer un seguimiento sobre el proceso de gestión de residuos en la empresa.

Como resultado de estas acciones, en 2023 se destinaron al reciclaje 84.548 kg de papeles y cartones, 716 kg de plásticos y 159 Kg de metales. En cuanto al impacto ambiental de las mismas, estimamos que solo con el reaprovechamiento de papeles y cartones evitamos la tala de 1.183 árboles, el consumo de 1,7 millones litros de agua y la emisión de 110 toneladas de CO₂.²⁷ (GRI 301-1) (ODS 8.4) (ODS 12.2 12.5)(ODS 3.9)

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

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

Materiales reaprovechados por recolección selectiva (GRI 306-4)

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

Iniciativas de consumo eficiente

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

Consumo de recursos

El consumo de energía eléctrica, combustibles y agua en edificios administrativos y sucursales del banco se registra mensualmente. A continuación, las operaciones que son monitoreadas para este registro y los niveles de consumo de 2024.

• Energía eléctrica

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

• Combustibles

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

• Agua

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

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



Energía 2024
25.011.619 kWh
(2023: 12.013.977 kWh.)



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



Agua 2024
18.385 litros
(2023: 10.912 mil litros)

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

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

Energía eléctrica

Iniciativa

Sistema de climatización en Torre Itaú

Descripción

Este predio, en el que se concentra el mayor porcentaje de colaboradores del banco, cuenta con un sistema de climatización que garantiza un mayor ahorro energético, pues funciona mediante una tecnología de circulación de agua, en lugar de gases refrigerantes (chillers). Las fachadas están constituidas por un sistema denominado “muro cortina”, compuesto por doble vidriado hermético y paneles composite, que ofrecen mayor iluminación natural y menor radiación solar, conservando la temperatura y aislando los decibeles del exterior.

Apagado automático de luces

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

Servidores virtuales y CPU compartidas

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

Plásticos

Iniciativa

No reimpresión de tarjetas de crédito

Descripción

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

Papel

Iniciativa

Cambio de materiales en sobres de correspondencia

Descripción

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

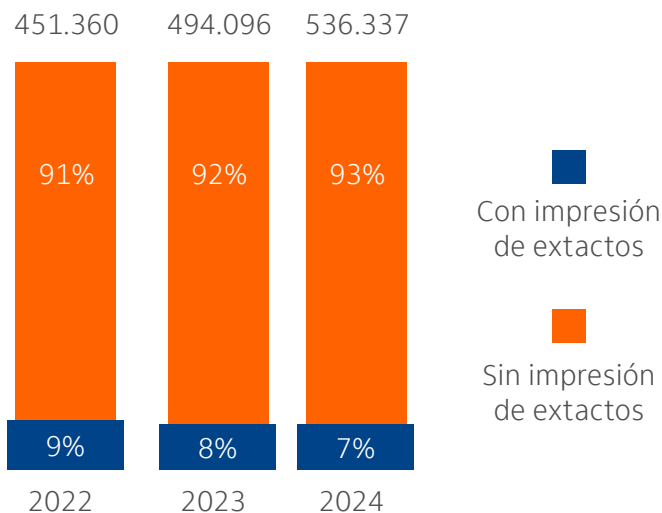
La utilización de materiales alternativos para el envío de correspondencias supuso un ahorro de 282 kilos de papel en 2024, lo que implicó que se evite emitir 0,37 toneladas de CO₂ a la atmósfera. Estas estimaciones se realizan comparando una producción a partir de fibras vírgenes (fibras de celulosa procedentes de madera).

Extractos digitales

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

Al cierre de 2024, contábamos con 498.954 cuentas de tarjetas de créditos que no generaban extractos impresos, lo que representa el 93% del total de las cuentas activas en el año (92% de cuentas en 2023).

Digitalización de extractos de cuentas de tarjetas de crédito²⁸



93% de las cuentas de tarjetas de crédito reciben extractos digitales.

²⁸ El total de cuentas excluye cuentas de tarjetas prepagas.

Instalación de cajeros automáticos de depósito inmediato

Los servicios de autoatención para los clientes, los cuales les permiten realizar operaciones las 24 horas, contamos con 65 cajeros de depósito inmediato en sucursales de todo el país. A través de estos equipos, los clientes pueden realizar depósitos en efectivo con acreditación inmediata en sus cuentas. Esto permite mantener a estos cajeros automáticos con dinero en efectivo disponible para extracciones, lo cual reduce el consumo de combustible utilizado en el traslado de los vehículos encargados del suministro de efectivo.

Se calcula que con esta tecnología evitamos mensualmente cinco operaciones de suministro de dinero por cada cajero. Considerando que, en promedio, cada traslado de un vehículo suministrador implica un recorrido de 15 km, con una emisión de 122 g de CO₂, estimamos que anualmente estamos evitando la emisión de 7.139 kg de CO₂ a la atmósfera.

por vía aérea como terrestre, por motivos de trabajo. Adicionalmente, se tiene en cuenta un relevamiento sobre la forma de transporte que utilizan los colaboradores en sus trayectos de ida y vuelta hasta las oficinas (commuting), a partir del cual se calcula el combustible consumido en esos traslados. En cuanto al consumo de energía eléctrica, son consideradas todas las sucursales y predios administrativos, además del consumo estimado de los cajeros automáticos. Sin embargo, como la energía eléctrica utilizada proviene de hidroeléctrica, no impacta en este cálculo.

Las emisiones están expresadas en toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO₂e), el cual representa la cantidad de los diferentes gases de efecto invernadero en términos de la cantidad de dióxido de carbono. Las emisiones se presentan organizadas en alcances. En el Alcance 1 se incluyen las emisiones directas relacionadas con las actividades internas de la empresa; el Alcance 2 contempla emisiones indirectas de la empresa (en nuestro caso, vinculadas a la energía adquirida); y el Alcance 3 reúne a las emisiones que tienen que ver con la cadena de producción.

Emisión y compensación de gases de efecto invernadero²⁹

(GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3) (ODS 3.9) (ODS 12.4)

Calculamos las emisiones de gases de efecto invernadero basándonos en las métricas de consumo que registramos. Para ello se consideran las métricas de consumo de combustibles tanto en vehículos de la flota de la empresa, como en vehículos particulares de colaboradores, cuando se utilizan para fines laborales. También se tiene en cuenta el transporte interno de correspondencias para Asunción y Gran Asunción y el consumo de los generadores de electricidad ubicados en predios del banco. Además, se consideran los viajes realizados por colaboradores, tanto

²⁹ Como signatario del Carbon Disclosure Project (CDP), Itaú Unibanco Holding S.A. divulga anualmente sus emisiones de gases de efecto invernadero. Para ello, construye un inventario considerando lineamientos de la metodología del GHG Protocol. Desde Itaú Paraguay, como unidad subsidiaria del holding, medimos estas emisiones desde 2011.

Emisión de CO₂e (en toneladas)

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

927

toneladas de CO₂e emitidas en 2024.

Compensación de emisiones

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

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

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

* Las emisiones de 2024 se compensarán en 2025.

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

Participación en mesas de trabajo

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

Como miembros de la Red del Pacto Global en Paraguay, integramos la mesa temática de Medio Ambiente, que en 2024 desarrolló una modalidad distinta de participación, dando énfasis en ofrecer capacitaciones para las organizaciones signatarias. En este sentido, ofreció capacitaciones sobre los siguientes temas: sostenibilidad e innovación en la gestión integral de residuos, innovación para la economía circular, gestión hídrica en el sector corporativo, proyectos de carbono.

Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS) (ODS 8.4)

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



Desafíos para 2025

Desafíos para 2025

A continuación, compartimos los principales desafíos que establecimos para el periodo **2025**.

Experiencia del cliente

- Aumentar el nivel de NPS para clientes personas físicas.
- Fortalecer plataforma de cobros y pagos.

Crecimiento y rentabilidad

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

2025

Experiencia del colaborador

- Mejorar el nivel de NPS de colaboradores.
- Fortalecer los espacios de formación sobre asesoría financiera para colaboradores en contacto con clientes personas jurídicas y empresas unipersonales.
- Fortalecer la gestión del frente de Salud y Seguridad Ocupacional.

Sustentabilidad

- Consolidar la incorporación del componente climático al análisis de riesgos y oportunidades en operaciones financiadas.
- Contribuir con la formación en gestión de asuntos de responsabilidad social y sostenibilidad dentro de la cadena de suministro.
- Definir nueva estrategia de sostenibilidad para el horizonte 2025-2030 con foco en oportunidades climáticas, financiación sostenible y finanzas inclusivas.



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) y Residuos (2020). Asimismo, se incluye los indicadores del suplemento del sector financiero (versión GRI 4) y los cuadros "Objetivos de Desarrollo Sostenible" y "Principios del Pacto Global" para hacer referencia a las informaciones vinculadas a los ODS y los principios del Pacto Global.

Contenidos Generales 2021

Indicador	Página/Respuesta	Omisión
La organización y sus prácticas de presentación de informes		
Contenido 2-1 Detalles organizacionales	82. 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 2024. Frecuencia: Anual. Punto de contacto: Página 4.	
Contenido 2-4 Actualización de la información	El presente reporte no presenta actualizaciones de informaciones divulgadas en el reporte del periodo anterior.	
Contenido 2-5 Verificación externa	El presente reporte no cuenta con verificación externa.	
Actividades y trabajadores		
Contenido 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	15, 22, 86, 129, 130, 134, 135, 136.	
Contenido 2-7 Empleados	98, 100, 101, 102.	
Contenido 2-8 Trabajadores que no son empleados	La empresa no cuenta con trabajadores que no sean empleados.	
Gobernanza		
Contenido 2-9 Estructura de gobernanza y composición	29	
Contenido 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	29, 30	
Contenido 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente del órgano máximo de gobierno (Directorio) no forma parte del Comité Ejecutivo de la empresa.	

Contenido 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	28, 64.	
Contenido 2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	30. Dentro de la Dirección de Transformación y Personas, la Gerencia de Marketing y Sustentabilidad vela por la implementación de la estrategia de sostenibilidad del Banco mediante el seguimiento de las iniciativas en línea con los Compromisos de Impacto Positivo. Así también, dentro de la Dirección de Riesgos, el área de Riesgos Socioambientales y Climáticos se encuentra a cargo del análisis de riesgos socio-ambientales y climáticos para la concesión de créditos a clientes. Existe una agenda de reuniones con la Plana Ejecutiva en el que se incluye el seguimiento de las acciones de la Dirección de Transformación y Personas y de la Gerencia de Marketing y Sustentabilidad. De igual forma sucede con el área de Riesgos 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	53.	
Contenido 2-16	Comunicación de inquietudes críticas	-	Información no disponible. En este reporte no se incluye detalles sobre el proceso de comunicación de inquietudes críticas al Directorio.
Contenido 2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	103	
Contenido 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	30, 109.	
Contenido 2-19	Políticas de remuneración	107.	
Contenido 2-20	Proceso para determinar la remuneración	-	Información no disponible.
Contenido 2-21	Ratio de compensación total anual	-	Información no disponible.
Estrategia, políticas y prácticas			
Contenido 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5.	
Contenido 2-23	Compromisos y políticas	48, 49.	
Contenido 2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	-	Información no disponible.
Contenido 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	49.	
Contenido 2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	49.	
Contenido 2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	No se registraron casos de incumplimientos de la legislación y normativas en el periodo 2024.	
Contenido 2-28	Afiliación a asociaciones	140.	

Participación de los grupos de interés

Contenido 2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	La Política de 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	107.

Temas Materiales 2021

Indicador	Página/Respuesta	Omisión
Contenido 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	39.
Contenido 3-2	Lista de temas materiales	39, 40.
Contenido 3-3	Gestión de los temas materiales	- Información incompleta. Los impactos positivos y negativos, reales y potenciales se encuentran mencionados implícitamente en la lista de temas materiales, contenidos GRI y asuntos relacionados en la sección "Materialidad de los temas".

GRI 200 - Contenidos Específicos Económicos

Indicador	Página/Respuesta	Omisión
GRI 201- Desempeño Económico		
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	77.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	77.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	66, 68, 79.
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	78.
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Itaú no recibió asistencia financiera del gobierno en 2024.
GRI 202 - Presencia en el Mercado		
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	78.
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	31.

GRI 203 - Impactos Económicos Indirectos

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

GRI 204 - Prácticas de Adquisición

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

GRI 205 - Anticorrupción

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	52, 54.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	49, 52 - 54.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52, 53, 54.
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	64.
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	52.
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se han identificado casos de corrupción.

GRI 206 - Competencia Desleal

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Consideramos que la existencia de competencia es esencial para que los clientes y consumidores puedan ejercer su derecho a la libre elección. No obstante, permanecemos atentos a dos tipos de prácticas en este sentido: la competencia desleal la cual recurre a artimañas para privilegiar a empresas en perjuicio de otras, y la formación de trusts o carteles que someten al mercado a operativas que perjudican a los compradores. Por esto actuamos en conformidad con los preceptos de libre competencia y respetamos la reputación y las opiniones de nuestra competencia.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	122.
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No se han tenido acciones de este tipo en el año.

GRI 207 - Fiscalidad

207-1	Enfoque fiscal	89.
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	89.
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	89.
207-4	Presentación de informes país por país	89.

GRI 300 - Contenidos Específicos Ambientales

Indicador		Página/Respuesta	Omisión
GRI 301 - Materiales			
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	158.	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	159, 162.	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	159, 162.	
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	160.	
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	158.	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	159, 161.	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	161.	
302-1	Consumo energético dentro de la organización	161.	
302-4	Reducción del consumo energético	161.	
GRI 303 - Agua y Efluentes			
303-1	Enfoque de gestión. Interacción con el agua como recurso compartido	161.	
303-3	Extracción de agua por fuentes	161.	
303-5	Consumo de agua	161.	
GRI 304 - Biodiversidad			
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	No contamos con centros de operaciones ubicados en áreas protegidas o no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	
GRI 305 - Emisiones			
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	158, 164.	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	159, 164.	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	164.	
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	164.	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	164.	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	164.	
GRI 306 - Residuos			
306-1	Enfoque de gestión. Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	159.	
306-3	Residuos generados	159, 160.	
306-4	Residuos no destinados a eliminación	161.	

GRI 307 - Cumplimiento Ambiental

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	158, 159.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	159.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Ídem respuesta G4 DMA FS9 (Página 180).
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se han identificado casos de incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.

GRI 308 - Evaluación Ambiental de Proveedores

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	133, 135.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	133, 135, 136.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	180.
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	100.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	100, 107.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	101, 115.
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personas	101, 102.
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	107, 108.
401-3	Permiso parental	108.

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	95, 111.
403-3	Enfoque de gestión. Servicios de salud en el trabajo	Todas las informaciones relacionadas a la salud de los trabajadores son gestionadas únicamente por profesionales médicos contratados para el seguimiento, como parte de la gestión del frente de Salud y Seguridad Ocupacional.

403-4	Enfoque de gestión. Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Consideramos que todos nuestros canales de comunicación habilitados para colaboradores, incluidas las encuestas anuales en donde están previstos indicadores sobre la seguridad en el trabajo, son medios para incorporar la voz de colaboradores en cuestiones relacionadas a la salud y seguridad en el trabajo.
403-5	Enfoque de gestión. Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Desde el área de Seguridad Patrimonial se han realizado cursos de prevención y seguridad física para reducir riesgos de lesión o fallecimiento. Así también, se ha tenido diversos espacios sobre temas de salud que se describen en la sección "Bienestar, Salud y Seguridad Ocupacional"
403-6	Enfoque de gestión. Fomento de la salud de los trabajadores	La empresa contrata para sus funcionarios un seguro médico de alta complejidad, seguro médico de gastos mayores, seguro odontológico, servicio de auditoría médica, seguro de vida, y un seguro de accidentes personales. Adicionalmente, la empresa gestiona la realización de chequeos médicos con periodicidad anual para todos sus funcionarios. Contamos con un profesional médico encargado del seguimiento y comunicación de resultados a colaboradores. Asimismo, en el año se desarrollaron diversos espacios sobre temas de salud que se describen en la sección "Bienestar, Salud y Seguridad Ocupacional"
403-9	Lesiones por accidente laboral	No se han registrado casos de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral ni casos de lesiones por accidente laboral. Tampoco tenemos identificadas funciones de los colaboradores que presentan un riesgo de lesión por potenciales accidentes laborales. Para reducir los riesgos de lesión o fallecimiento se realizaron cursos de prevención y seguridad desde el área de Seguridad Patrimonial dirigidos a colaboradores.
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	95, 109.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	95,109.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	109, 115.
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	106.
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	103, 109.
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	110.

405 - Diversidad e Igualdad de Oportunidades

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	112.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	29, 49, 107, 112.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	31, 99, 107, 112, 115.
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	31, 99.

GRI 406 - No Discriminación

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	48, 140.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	30, 48, 49.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	115
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendida	No se han recibido denuncias de este tipo en 2024.

GRI 407 - Libertad de Asociación y Negociación Colectiva

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	48, 133, 140.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	48, 49, 115, 133.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	115.
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	48, 140.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	48, 49.
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No se han identificado operaciones y/o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.

GRI 409 - Trabajo Forzoso u Obligatorio

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	48,140.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	48, 49.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	115.
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No se han identificado operaciones y/o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.

GRI 411 - Derechos de los Pueblos Indígenas

411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No se han tenido casos de este tipo en el año.
--------------	---	--

GRI 412 - Evaluación de Derechos Humanos

412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Si bien no existen entrenamientos que incluyan explícitamente contenido sobre derechos humanos, la construcción del código de ética contempla nociones sobre los mismos en sus principios y directrices. Ver información de entrenamientos sobre el código de ética en la sección "Código de Ética". Así también los conversatorios y entrenamientos realizados dentro del frente "Diversidad" incorporan temas relacionados a Derechos Humanos como la no discriminación, equidad de género y seguridad en el ambiente de trabajo.
--------------	---	---

GRI 413 - Comunidades Locales

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

GRI 414 - Evaluación Social de Proveedores

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	113, 135.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	133, 135, 136.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	136.
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	En el año no se han evaluado nuevos proveedores con criterios sociales.
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se han realizado verificaciones exhaustivas que permitan identificar impactos sociales significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro.

415 - Política Pública

415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	El Banco no realiza contribuciones a partidos políticos.
--------------	--	--

416 - Salud y Seguridad de los Clientes

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	56, 121, 123.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	49, 56, 121.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	56, 122.
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se han registrado casos de este tipo en el año.

GRI 417 - Marketing y Etiquetado

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	121.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	121.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	119, 122.
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se han registrado casos de este tipo en el año.
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se han registrado casos de este tipo en el año.

GRI 418 - Privacidad del Cliente

103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	56.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	49, 56.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	56.

GRI 419 - Cumplimiento socioeconómico

419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se han registrado casos de este tipo en el año.
--------------	--	--

Suplemento del Sector Financiero

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

Sectorial - Portafolio de Productos

G4 DMA	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocios. (Anteriormente FS1)	69, 139, 159.
G4 DMA	Procedimientos para evaluación y clasificación de riesgos ambientales y sociales de las líneas de negocio. (Anteriormente FS2)	69.
G4 DMA	Proceso para el monitoreo de implementación, por parte del cliente, del cumplimiento de exigencias ambientales y sociales incluidas en contratos o transacciones. (Anteriormente FS3)	69.
G4 DMA	Procesos para mejorar la competencia del personal en la implantación de las políticas y procedimientos ambientales y sociales aplicados en las líneas de negocios. (Anteriormente FS4)	75.
G4 DMA	Interacción con los clientes/inversionistas/aliados comerciales en relación a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales. (Anteriormente FS5)	69.
G4 FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (Ej. Micro/pequeña y mediana/grande) y el sector de actividad	85.
G4 FS7	Valor monetario de los productos y servicios creados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio, divididos por finalidades	19.
G4 FS8	Valor monetario de los productos y servicios creados para proporcionar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio, divididos por finalidad	No registrado aún.

Sectorial - Auditoría

G4 DMA Amplitud y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de políticas ambientales y sociales, y procedimientos de evaluación de riesgos. (Anteriormente FS9)

Desde el Área de Auditoría Interna del Banco, el programa de trabajo incluye la revisión de la Política y Procedimientos de Gestión de Riesgo Socio-ambiental en lo que respecta a la gestión del área y a los procesos de Créditos Corporativos de operaciones evaluadas.

Sectorial - Control Accionario Activo

G4 FS10 Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medio ambientales y sociales

70.

G4 FS11 Porcentaje de activos sujetos a orden ambiental o social positivo y negativo

No registrado aún.

G4 DMA Políticas de voto aplicadas a cuestiones ambientales o sociales para participaciones en las cuales la organización declarante tiene derecho a acciones con voto o consejos en la votación. (Anteriormente FS12)

No registrado aún.

Sectorial - Comunidades Locales

G4 FS13 Puntos de acceso en áreas poco pobladas o en desventaja económica, por tipo.

Información no registrada para el periodo 2024.

G4 FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas con discapacidad

Se ha instalado un cajero automático, en la Sede de la SENADIS de Fernando de la Mora, con adecuaciones de acceso en infraestructura para personas usuarias de sillas de ruedas.

Sectorial - Etiquetado de Productos y Servicios

G4 FS15 Políticas para el buen desarrollo y venta de productos y servicios financieros

69, 104, 118, 121.

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

124-126.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Objetivos		Página/Respuesta
ODS 1	Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo	19, 107, 124, 125, 126, 145, 147-150.
ODS 2	Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible	145, 147, 148.
ODS 3	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	108, 148, 160, 161.
ODS 4	Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	103, 104, 106, 142, 143, 145-152.
ODS 5	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	30, 48, 49, 97, 99, 100, 106-108, 110, 112, 114, 142, 145, 147-149, 151-156.
ODS 6	Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos	145, 150.
ODS 7	Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos	161.
ODS 8	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos	15, 19, 48, 49, 51, 69, 100, 106-108, 110, 111, 127, 143, 145, 147-156, 160, 161, 166.
ODS 9	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación	15, 69, 145, 147, 150, 155.
ODS 10	Reducir la desigualdad en y entre los países	69, 100, 112, 139, 142, 145, 147-149, 151, 156.
ODS 11	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles	145, 147, 149, 150-154, 156, 159.
ODS 12	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles	145, 148, 150, 155, 160, 164.
ODS 13	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	145, 149, 150, 166.
ODS 14	Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible	-
ODS 15	Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica	69, 150, 154, 165.
ODS 16	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles	12, 29, 30, 39, 45, 49, 51-54, 59.
ODS 17	Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible	140, 145-156.

Principios del Pacto Global

Principios		Página/Respuesta
Principio 1	Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados internacionalmente.	48, 51, 135, 177, 178.
Principio 2	Evitar verse involucrados en abusos de los Derechos Humanos.	135, 178.
Principio 3	Apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	48, 49, 115, 133, 135, 140, 177, 178.
Principio 4	Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.	48, 49, 115, 135, 140, 177, 178.
Principio 5	Apoyar la abolición del trabajo infantil.	48, 19, 135, 140, 177.
Principio 6	Apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	30, 31, 48, 49, 51, 99, 100 - 102, 106, 108, 110, 115, 135, 140.
Principio 7	Apoyar la aplicación de un enfoque preventivo frente a los retos ambientales.	69, 145, 159, 166.
Principio 8	Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	69, 159, 161, 162, 164.
Principio 9	Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.	166.
Principio 10	Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas el soborno y la extorsión.	52 - 54.



Reporte de Sustentabilidad 2024. 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, 2025

2025® 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.

