

CÁPSULA

Cientes

Los clientes, el centro de todo

GRI | 3-3|

En Itaú queremos ser la empresa de servicios financieros con mayor foco en el cliente del mundo. Esta visión guía nuestra estrategia de centralidad, con un firme compromiso por el desarrollo de las personas, las empresas y el país.

Queremos estar más cerca del cliente, escucharlo y, así, orientar todas las acciones hacia sus necesidades, con propuestas valiosas y significativas.

Itaú, hecho de futuro

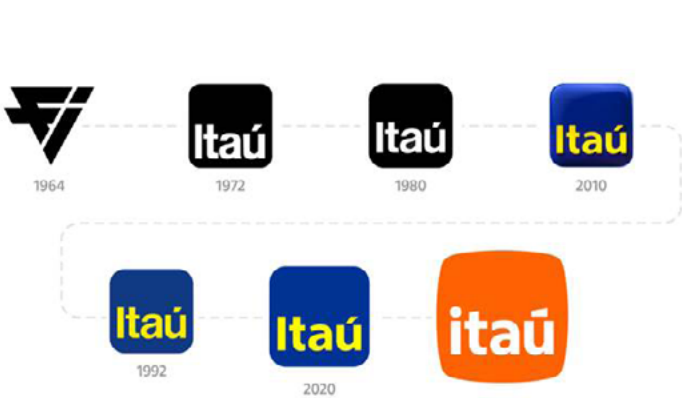
En 2024, cumplimos 100 años de historia y celebramos nuestra vida presente en la de tantas personas. Hoy somos un banco sólido y dinámico, capaz de crecer en constante transformación, pero manteniendo nuestra esencia. Con 100 años de vida, hoy estamos construyendo el futuro junto a nuestros clientes. Somos el banco que evoluciona para acompañar a los clientes, preservando nuestra historia y mirando hacia el frente.

Itaú fue reconocido como la empresa con mejor reputación corporativa en Uruguay (ranking Merco 2023-2024). Sin dudas, este resultado es fruto de la visión integral que pone foco en los clientes.

Una marca que evoluciona

Somos un banco que se mueve al ritmo de las personas, con una identidad que muestra nuestro dinamismo. Celebrar los 100 años fue una gran oportunidad para invitar a clientes y comunidad a reconectar con nuestra marca.

Creamos una nueva imagen y logo, donde cada detalle fue pensado para contar nuestra historia en su evolución. Con este cambio, quisimos mostrar hacia afuera la gran transformación interna, la de una marca icónica, ahora más cálida y transformadora: Itaú es aún más Itaú.



En comunidad es mejor

GRI | 3-3 |

La transformación cultural que pone al cliente en el centro no ha dejado de profundizarse. Sabemos que el cambio empieza por dentro, trabajando en comunidades. Se trata de equipos transversales unidos por un mismo fin, para ofrecer las mejores experiencias a nuestros clientes.

Conocemos exhaustivamente el viaje del cliente o customer journey y entendemos sus puntos de dolor, en cada paso. Para lograrlo, el primer compromiso es escuchar la voz del cliente y conocer su verdadera necesidad.

Equipos que accionan experiencias

Nuestros equipos trabajan para encantar al cliente, organizados en comunidades especializadas en cada tipo de cliente.

Comunidades de experiencias de clientes

Distintos equipos trabajan en los diversos aspectos: inicio de la relación, soluciones del día a día, beneficios, desarrollo de clientes y convenios.

Comunidades de Personas Físicas.

Comunidades de Personas Jurídicas.

Ser motor de voz

Diseñamos procesos para recopilar y analizar la información que llega en cada punto de contacto, a través de los diversos canales y formas de intercambio que tenemos con nuestros clientes.

Porque queremos ser la voz que represente su voz.

La tecnología fue nuestra aliada para conocer las distintas experiencias y necesidades. Herramientas y plataformas innovadoras nos permitieron tomar una gran cantidad de información para dar soluciones más acertadas y rápidas.

Fuimos reconocidos como el Mejor Banco Digital por la usabilidad de nuestro servicio de banca digital vía web -ItaúLink- y vía móvil -App Itaú-.



La banca de las personas

GRI | 2-6 |

En 2024 la **Banca Minorista** tuvo un gran crecimiento, a partir de una estrategia de acercamiento y segmentación.

Clientes
Minoristas

Llegamos a
666.344
clientes en
total

+ 70.154 que
en 2023

Personas físicas	640.505
Pymes	25.839

Nuevo modelo de atención

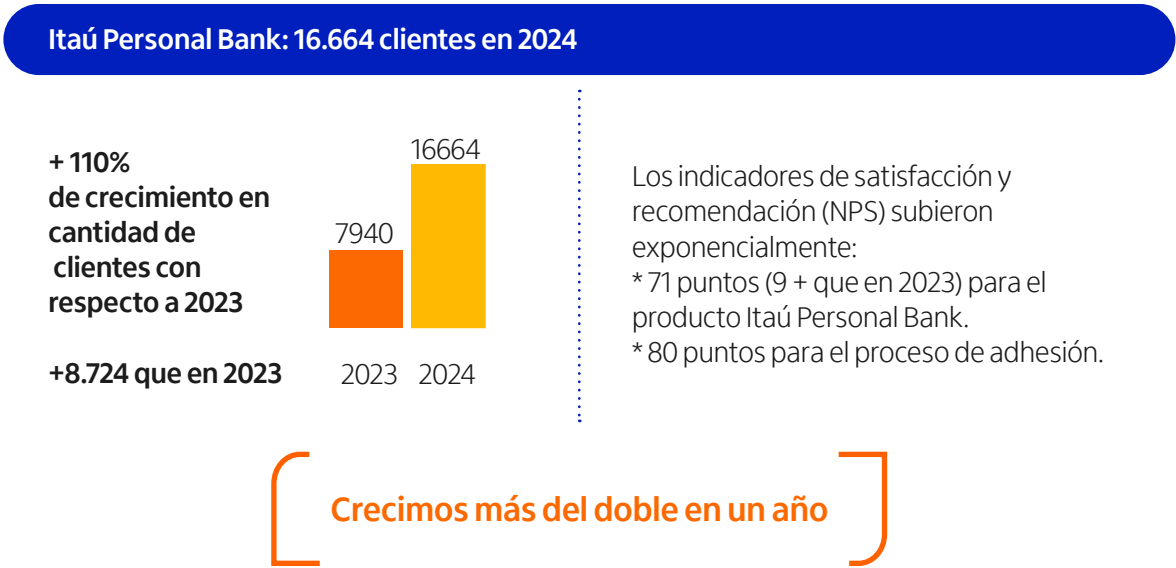
Desde Visión 360, nuestra área creada para mirar integralmente a los clientes, aplicamos una mirada ampliada para identificar los desafíos prioritarios.

Nos acercamos a la realidad de cada cliente y conocimos en profundidad sus necesidades. Así, diseñamos una oferta segmentada para cada realidad. La estrategia mostró grandes resultados.

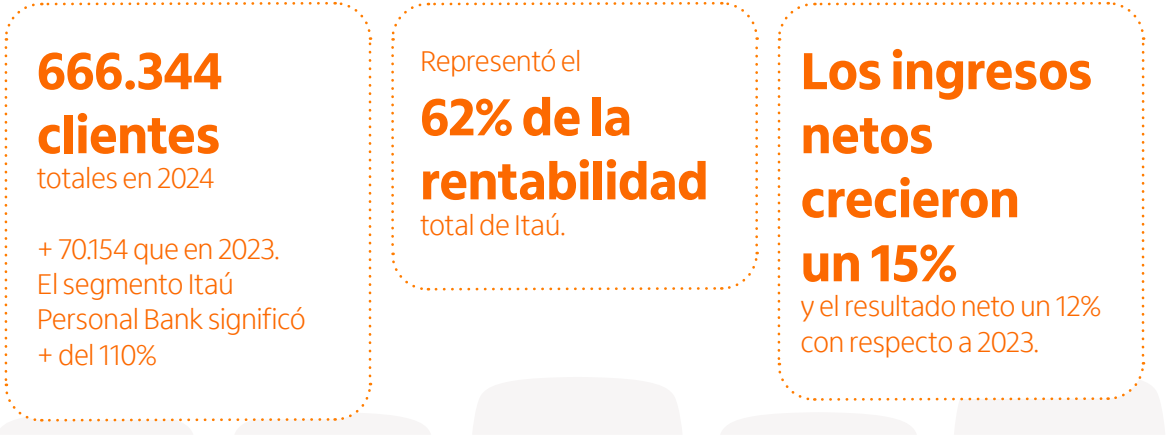
Crecer con agilidad

El nuevo modelo de atención, basado en profundizar la relación con cada segmento, llevó a relanzar en 2024 Itaú Personal Bank, con un modelo de servicio multicanal, humano y personalizado. Habilitamos tres agencias con espacios de atención exclusiva y 23 ejecutivos con dedicación especial.

En los dos meses posteriores al lanzamiento del nuevo modelo de atención, realizado en noviembre de 2024, se sumaron más de 6.700 clientes.



Resultados destacados de la Banca Minorista



Productos

Depósitos: +22% en moneda nacional y +7% en moneda extranjera en relación con 2023.

Crédito: +30,3% en términos nominales. +100% de crecimiento en toma de créditos de clientes con ofertas pre-aprobadas.

Tarjetas: +23% en crédito y +25% en débito en relación con 2023: significó el liderazgo de Itaú en Uruguay para el consumo de tarjetas.

Inversiones: + 41% en monto y + 52% en clientes.

- Inversiones con criterio sustentable (ESG): + 64% que en 2023.

Satisfacción según NPS (Net Promoter Score)

Personas Físicas: 65 (+ 10 puntos que en 2023).

80 puntos en **Tarjetas**, máximo histórico.

+ 20 puntos de crecimiento en **Préstamos**.

+ 16 puntos de crecimiento en Jornada de **Inversiones**.

Pymes: 49 (+9 puntos que en 2023). Máximo registro histórico.

Más digitales, para que las personas lleguen más lejos

Las innovaciones facilitaron la experiencia y nos hicieron crecer aún más.

2024

99,6% de clientes digitalizados (80% en 2023).

89% de activación de productos por vía digital.

Nuevas funciones de pago de servicios y Toke (con QR) en la app Itaú.

Única banca de Uruguay en lanzar **Apple Pay** en 2024 (con la digitalización de tarjetas de crédito y débito).

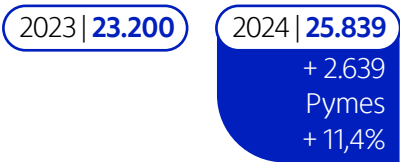
Accesibilidad a créditos, por la simplificación de contratación digital.

Por el crecimiento de nuestras pymes

GRI | 2-6 |

Queremos ser el Banco de las Pymes y atenderlas con mayor satisfacción posible. Desarrollar nuevos emprendedores es una estrategia con la que hacemos crecer a la comunidad y el país.

Trabajar por la mejor experiencia de este segmento generó excelentes resultados:



Apostamos al crecimiento sostenible de la mano de una estrecha relación con las pymes:

- Plataforma digital pymes, para empresas medianas (cerca de 3.000).
- Atención personalizada y presencial: Cada agencia cuenta con al menos un experto en pymes.

Digitalización: respuesta a nuevas necesidades

En línea con nuestra estrategia de impulsar la inclusión financiera, la digitalización y la bancarización en Uruguay, incorporamos en nuestro negocio plataformas que refuerzan nuestro compromiso de liderar la transformación digital, para acompañar a las empresas en su gestión de ventas digitales en el mercado local e internacional.

Con Paigo, Handy y Plexo conectamos cada vez más actores y facilitamos un acceso inclusivo y eficiente a los servicios digitales, dando respuesta a nuevas necesidades. En 2024, adquirimos el 100% de Plexo, para acompañar a las empresas en su gestión de ventas en el mercado local e internacional.

Paigo

Acceso a la bancarización de manera simple e inclusiva. Con medios de pago innovadores como "Pago Después", los usuarios pagan en cuotas sin necesidad de contar con tarjeta de crédito.
• +80M clientes

Handy

Solución tecnológica para Mipymes, con más de veinte formas de cobrar. Permite el crecimiento de estos clientes, muchos de ellos del interior.
• 25.000 clientes activos (60% en el interior).

Plexo

Plataforma de pagos y cobros digitales que ofrece soluciones completas para ventas por ecommerce. Les permite ampliar sus ventas, incluso a clientes del exterior.
• +USD 300MM de volumen procesado
• +500 clientes

Crecer desde el núcleo

Núcleo Tech es nuestro servicio especializado en startups de tecnología. Desde esta área de la Banca Minorista, desarrollamos nuevos emprendedores que hacen crecer a más personas y al país.

Uruguay al Cubo

Desde Núcleo Tech en 2024 lanzamos la segunda edición del programa Uruguay al Cubo junto a la Cámara Uruguaya de Tecnología de la Información (CUTI) y Endeavor. Impulsamos la inmersión de emprendedores uruguayos en el ecosistema brasileño de innovación, en San Pablo, potenciando a nuestras empresas a través de conexiones, formación y ronda de inversiones.

Un modelo de negocio sostenible

GRI | 3-3; 2-6; FS7; FS8; FS10 |

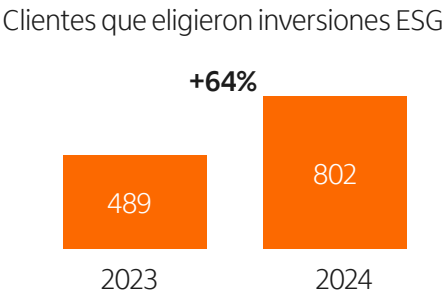
En Itaú gestionamos la sustentabilidad de manera transversal, porque así crecemos todos. Este modelo de negocio nos impulsa a generar iniciativas que piensan en el futuro de nuestros grupos de interés. En 2024 expandimos nuestras propuestas:

Acceso y desarrollo de más personas

Ampliamos la oferta de créditos, ajustándola según la renta del cliente: Los créditos preaprobados crecieron más del 100%.
• Con la plataforma digital Paigo, 40.000 nuevos clientes accedieron a la bancarización sin necesidad de tarjeta de crédito.

Inversiones ESG

Contamos con una oferta de fondos con criterios ambientales y sociales en su composición, que en 2024 mostraron el crecimiento no solo de los resultados, sino del compromiso de los clientes.



Programa Volar: por el crecimiento de proveedores sustentables

Nuestro programa de fidelización permite a los clientes acumular millas con sus tarjetas de crédito y débito, y luego canjearlas por diversos productos y servicios. Nuestro compromiso de impacto positivo se expresa en la incorporación de criterios socioambientales en la propuesta, que en 2024 se incrementó con grandes resultados.

- 2.482 canjes de impacto positivo en total.
- 140 productos con valor socioambiental.
- USD 61.345 en ingresos para emprendedores.

Canjes colaborativos

Dentro de Volar, contamos con una propuesta para que los clientes puedan donar millas y, así, apoyar iniciativas sociales gestionadas por instituciones aliadas.

- Canjes colaborativos totales en 2024: 145: 350 niños accedieron a una matrícula educativa, expandiendo el valor hacia comunidades vulnerables.

Inversores Verificados, educación en finanzas

La sustentabilidad del negocio también se asienta en el consumo responsable.

Relanzamos el ciclo de formación para clientes y la comunidad toda, con el fin de mejorar el acceso a la información de los diferentes productos y aumentar el conocimiento y la confianza de nuestros clientes en los productos de inversión ofrecidos.

993 participantes (clientes y comunidad) +38% que en 2023.

58 nuevas inversiones post talleres

46 clientes realizaron inversiones post talleres.

USD 152.000 y \$ 4.2 Millones invertidos

Prevención del fraude

Nuestro comité de prevención del fraude instrumentó diversas iniciativas:

- Segundo factor de autenticación y la contraseña de un solo uso para transacciones en línea e incorporamos la biometría.
- Campañas de concientización sobre seguridad digital y envíos de mensajes a clientes para alertar y prevenir.

Desarrollando empresas, por nuestro país

GRI | 2-6 |

En 2024, la **Banca Mayorista** vivió un desempeño destacado:

Créditos

+10% de crecimiento en dólares.

Depósitos

+8% de crecimiento.

Satisfacción de clientes

86 puntos NPS (+15 que en 2023)
38% de principalidad, un resultado excepcional.

Reconocimiento

Primer lugar compartido entre los bancos privados en términos de créditos al SNF con 32% de la cuota de mercado.

Mejora de procesos

Simplificamos la apertura de cuentas digital, reduciendo el reproceso de 94% a 9% año contra año.

Digitalización de clientes

El 98% se encuentra digitalizado
El 99,6% de los pagos son por vía digital.

Apostar a la sustentabilidad del país

En línea con nuestra política de sustentabilidad, en 2024 la Banca Mayorista fue protagonista en el financiamiento de proyectos que cuidan el ambiente e impulsan el desarrollo regional:

Agro

Ampliamos la financiación de proyectos de riego a mayores plazos, por el cuidado del suelo y forestación que tienen impacto en la productividad.

Plan Vale

Línea de crédito a 10 años para el reciclaje de plásticos post consumo, por USD 15 millones.

Movilidad Sustentable

Financiamos la adquisición y modernización de flotas híbridas y eléctricas para distintas empresas, con el fin de contribuir a la reducción de emisiones de gases contaminantes.

Infraestructura

Participamos de la estructuración y financiamiento de rutas, con créditos y condiciones que permiten el desarrollo regional.

FISU

(Fideicomiso de Integración Social y Urbana) Financiación destinada a realojamiento de asentamientos urbanos en el marco del Plan Avanzar del Gobierno.

El total aprobado de créditos de impacto positivo en el año alcanzó a USD 372.7 millones de dólares.

El 31% de los créditos aprobados fueron aplicados a préstamos ESG para bancos Latam, un 29% a diversos proyectos de gestión de residuos, un 13% a vivienda accesible y un 12% fue destinado a proyectos de energía renovable y eficiencia energética.

Seguimos dando pasos hacia el futuro

Tras 100 años de vida, podemos afirmar que estamos cumpliendo con nuestra razón de ser, los clientes. La sostenibilidad de Itaú se fundamenta en la ética con la que hemos construido esta relación, siempre pensando en crecer junto a otros.

Una campaña que nos llevó aún más alto

El centenario de Itaú nos invitó a reflexionar sobre nuestra trayectoria, nuestro legado, y lo que nos impulsa hacia el futuro. En 2024 quisimos celebrar y reforzar nuestra conexión con los clientes y la comunidad, a través de una campaña especial, que generara interacción.

Con las voces de reconocidas personalidades de Uruguay como Luis Suárez, Milagros Costabel, Pablo Turturiello, Hugo Fattoruso y Rosina Gil, pudimos relatar lo que implica estar hecho de futuro: saber reinventarse, mantenerse contemporáneas y relevantes a lo largo del tiempo.

Premio Campanas de oro. Cámara de Anunciantes de Uruguay

La campaña de los 100 años fue reconocida en cuatro categorías: TV; TV +40 (mejor comercial de televisión, y mejor de más de 40 segundos); Campañas Integradas (multiplataforma) y Contenido (mejor estrategia de creación de contenido de marca).

El desempeño sustentable de Itaú hoy es fruto de una forma de ver el negocio que integra a quienes crecen con nosotros.

Cuidar el triple impacto económico, ambiental y social en todas las áreas nos lleva a dar pasos concretos para el desarrollo de las personas y el país.

