



reporte
de
sustentabilidad

2022

Banco Itaú Uruguay S.A

índice

03 **carta del gerente general**

contexto

- 04 **contexto de este reporte**
- 05 materialidad
- 06 matriz de materialidad

- 07 **contexto macroeconómico**
- 07 cambios en el marco regulatorio

- 08 **sobre itaú en el mundo**

- 08 **sobre itaú en Uruguay**
- 09 nuestra cultura
- 11 alianzas de impacto positivo

- 13 **comunicación corporativa**
- 13 grupos de interés y canales de comunicación
- 14 premios y reconocimientos

- 15 **estrategia de sustentabilidad**
- 16 compromisos de Impacto Positivo
- 17 Comité de Sustentabilidad e Impacto Positivo



gobernanza

- 20 **gobierno corporativo**
- 25 **ética y transparencia**
- 27 **gestión y cultura de riesgos**
- 32 **desempeño económico**



clientes

- 42 **centralidad en el cliente**
- 43 banca minorista
- 53 banca mayorista
- 57 transformación digital
- 60 gestión de marketing



colaboradores

- 67 **transformación cultural en Itaú**
- 67 satisfacción y compromiso
- 68 diversidad
- 69 seguridad financiera, salud y bienestar
- 71 capacitación y desarrollo
- 74 satisfacción y compromiso



comunidad

- 80 voluntariado corporativo
- 81 Fundación Itaú
- 87 gestión de proveedores



medio ambiente

- 93 aspectos ambientales
- 93 gestión de materiales, residuos y análisis de circularidad
- 95 agua, energía y emisiones

carta del gerente general

GRI [2-22]



2022 ha sido un año destacado para Itaú Uruguay, de grandes transformaciones e importantes logros en todos los frentes de negocio. Hemos llevado adelante cambios estructurales para estar más cerca de nuestros clientes, enfocados en sus necesidades y escuchando sus sugerencias de mejoras.

Los niveles de crecimiento y satisfacción son el resultado de esta transformación.

Cuando en Itaú hablamos de transformación, hablamos de cambiar nuestra forma de hacer. Comenzamos a trabajar en comunidades, un conjunto de equipos ágiles multidisciplinares con objetivos claros y compartidos, divididos según el ciclo de vida de nuestros clientes. La escucha y su feedback son un pilar fundamental para la toma de nuestras decisiones, para generar las mejores experiencias y hacer entrega de valor continuo.

Además, reforzamos nuestro posicionamiento como banco digital con la comodidad del servicio físico, tras recibir el reconocimiento de Mejor Banco Digital de Uruguay por la prestigiosa revista Global Finance. Tenemos como objetivo crecer y brindar a los clientes nuevos productos y servicios que hagan más ágil y sencilla la experiencia con el Banco. Para ello trabajamos en el desarrollo de sistemas y modelos de atención que estén a la vanguardia en el desarrollo del mercado financiero uruguayo.

Como institución financiera, reconocemos el rol relevante que tenemos en la sociedad y cómo nuestro trabajo del día a día impacta

en la vida de las personas. Por eso, integramos aspectos de triple impacto al corazón del negocio como clave para construir relaciones perennes y sostenibles con nuestros distintos públicos de interés. Para guiar este camino definimos nuestra estrategia de sustentabilidad sobre nueve Compromisos de Impacto Positivo, que orientan nuestros esfuerzos hacia iniciativas para contribuir al desarrollo del país, generar impacto positivo en la sociedad y medioambiente, y rendir cuentas de manera eficiente y transparente.

En esta línea, nuestra estrategia de sustentabilidad está vinculada a nuestra gestión. En 2022 trabajamos con foco en los temas que entendemos prioritarios para el desarrollo de Uruguay y, a partir de lo que se definió desde la Mesa de Finanzas Sostenibles, principalmente en aquellos relacionados al financiamiento a sectores de impacto positivo. Es decir, el financiamiento a proyectos que están acompañando la transición hacia una mirada de impacto y están alineadas a los objetivos de la Agenda 2030.

Nuestro foco también se encuentra vinculado a otros aspectos materiales del Banco, tales como la inclusión financiera, incluyendo a aquellas personas que se encuentran por fuera del sistema financiero; la orientación financiera, para seguir impulsando a las personas a tener un mayor conocimiento y mayores herramientas para la toma de decisiones; el apoyo a los y las emprendedoras acompañando su desarrollo y crecimiento. Y, en cuanto a nuestros colaboradores, mejorar su experiencia dentro del Banco y promover un entorno diverso, inclusivo, saludable y con propósito.

Seguimos construyendo en conjunto el camino de la equidad

real para el desarrollo personal y profesional de todas las personas que trabajamos en Itaú. Tenemos claro que la diversidad y la inclusión son imprescindibles para construir un futuro sin barreras y más equitativo. Nos impulsa el camino recorrido, que nos ha traído hasta acá, para continuar en esta senda de plena realización de todas las personas.

Estos temas son prioritarios y forman parte de los objetivos anuales y metas hacia 2025. Para alcanzarlos entendemos que la escucha abierta y receptiva a todos nuestros públicos de interés será de gran valor para hacernos cargo y construir nuestra estrategia hacia el desarrollo sostenible.

Quiero agradecer especialmente a todos los equipos. La transformación que estamos viviendo implicó que reestructuremos varias áreas y vivamos un gran cambio cultural que involucra a toda la organización. Todo esto no hubiera sido posible sin el compromiso, trabajo y dedicación de nuestros colaboradores y colaboradoras, los verdaderos protagonistas de esta nueva cultura de trabajo.

Es un orgullo presentarles nuestro sexto reporte de sustentabilidad. Invitamos a todos nuestros públicos a conocer, en las siguientes páginas, nuestro desempeño económico, social y ambiental de 2022. Creemos que la transparencia es fundamental para impulsar la sustentabilidad y, también, para encontrar oportunidades de hacerlo siempre aún mejor.

Buena lectura.

André Gailey



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

contexto de este reporte

GRI |2-1; 2-2; 2-3; 2-5|

Banco Itaú Uruguay realiza reportes de sustentabilidad con frecuencia anual, siendo éste el sexto Reporte de Sustentabilidad, el cual refleja la gestión del período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2022.

El mismo fue elaborado en conformidad con los Estándares Universales de Global Reporting Initiative (GRI) 2021.

Con la finalidad de integrar la perspectiva de género en la redacción del documento se utilizan —siempre que sea posible— alternativas al uso del masculino como genérico, promoviendo expresiones neutrales, modificando oraciones para que sean sensibles al género y evitando expresiones que conlleven estereotipos.

La validez de la información se limita a la fecha de cierre del período; el Banco no asume obligación alguna de actualizarla o de revisar más tarde, ni tampoco asegura que no haya cambios posteriores que puedan afectarla, modificarla o restringirla.

El alcance de la información comprende la Casa Central y las sucursales de Banco Itaú Uruguay, con las aclaraciones pertinentes al alcance para cada caso según corresponda. La cobertura de los impactos económicos, sociales y ambientales refiere a la operación interna de Banco Itaú Uruguay, salvo en el caso de la gestión de proveedores, para cumplir la normativa que regula las tercerizaciones en

Uruguay, integrada por las leyes 18.099 y 18.251 en lo que respecta a derechos laborales y seguridad social de los trabajadores de las empresas tercerizadas o subcontratistas.

El reporte cuenta con verificación externa independiente, realizada sobre una selección de indicadores claves. Éstos se encuentran identificados en el Índice de Contenidos GRI y en el anexo Informe del Auditor.



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte

contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
 contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
 sobre itaú en Uruguay
 comunicación corporativa
 estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
 ética y transparencia
 gestión y cultura de riesgos
 desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

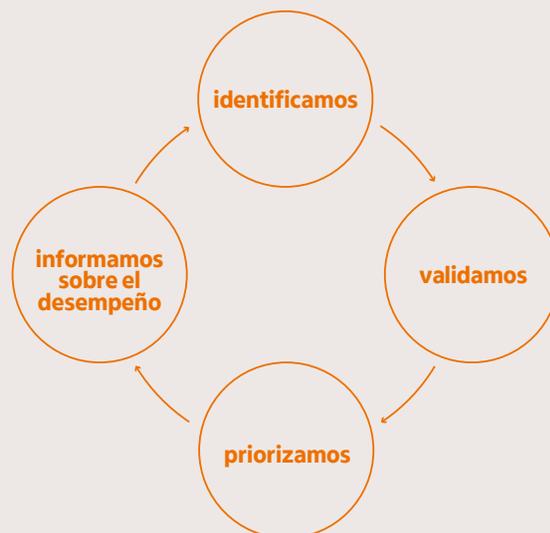
materialidad

GRI [2-29; 3-1; 3-2]

Cada dos años realizamos nuestra encuesta de materialidad donde identificamos los temas que surgen como prioritarios para la gestión del Banco y nuestros principales grupos de interés.

En 2021 realizamos la tercera consulta, cuya matriz es el marco de los reportes 2021 y 2022. Se consultó al Directorio, Comité Ejecutivo, colaboradores, clientes, proveedores y aliados estratégicos.

Identificamos los impactos positivos, negativos, reales y potenciales de la operación con una mirada interna y contextual del negocio; **validamos, priorizamos e informamos** sobre su desempeño en nuestro reporte anual.



En el análisis tomamos en cuenta



La mirada ESG (Environmental, Social and Governance) de las actividades y operaciones.



Los análisis de riesgo de Banco Itaú Uruguay e Itaú Unibanco de los reportes, memorias e informes.



La agenda de sustentabilidad de la empresa local y de la entidad controlante.



La agenda de sustentabilidad del sector.



La normativa, certificaciones y tendencias en la rendición de cuentas del sector.



Las expectativas de los públicos.



El contexto macroeconómico, social y ambiental en el que se opera a nivel global y local.



El contexto de Derechos Humanos (DDHH) y de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).



Iniciativas internacionales de Desarrollo Sostenible como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Pacto Global de Naciones Unidas.



Principios de Banca Responsable de United Nations Environment Program – Finance Initiative (UNEP-FI),

Los principales temas materiales que surgieron del análisis están vinculados a los compromisos de impacto positivo del Banco.

matriz de materialidad

El gráfico presenta la valoración de cada uno de los temas materiales prioritarios desde la visión de la empresa y la percepción de los públicos que se consultaron.

Están ordenados de mayor a menor según la valoración de la compañía.

La ética en las relaciones y los negocios tienen la más alta valoración tanto en la visión de la empresa como en la percepción de los públicos.



● visión empresa
● percepción de los públicos



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte

contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

contexto macroeconómico

GRI |3-3|

En 2022 Uruguay y el Banco operaron en un contexto internacional afectado por el conflicto de Ucrania y Rusia, y por las políticas monetarias más contractivas de los países desarrollados, como consecuencia de un incremento sustancial de la inflación de Estados Unidos y los países europeos de la Zona Euro. Sin perjuicio de que las tasas de interés reales en los países desarrollados se han mantenido negativas, las tasas de interés nominales han alcanzado los mayores valores desde la crisis financiera de 2007. A pesar del incremento de las tasas de interés de la Reserva Federal de los EEUU, las economías de la región verificaron una apreciación en sus monedas en términos reales, liderada por Uruguay (13%), Brasil (6,7%) y Argentina (6,5%).

El PBI de Uruguay se expandió 4,9% en 2022, impulsado por la normalización de actividades luego de la pandemia. Por el lado de la oferta, el sector comercio lideró el crecimiento (10,4% respecto de 2021), consecuencia de la reapertura de fronteras y el ingreso de turistas, siendo seguido por transporte, almacenamiento, información y comunicaciones (9,7%) y la construcción (7,0%). La industria creció solo 0,1% anual, mientras que el sector primario se contrajo 2,9%. Por el lado de la demanda, el consumo privado se expandió 5,0% en el año, seguido por la inversión 9,5%. La demanda externa tuvo una contribución neutra, ya que tanto exportaciones como importaciones tuvieron un crecimiento similar respecto de 2021. El aumento del nivel de actividad ha repercutido en el mercado de trabajo, donde la tasa de empleo promedio de 2022 alcanzó el 57,1% desde el 55,7% en 2021.

En el período, el resultado fiscal del GC-BPS depurado del ingreso de fondos al Fideicomiso de la Seguridad Social (0,2% del PIB) fue de -3,2% del PIB.

La inflación anual fue del 8,3%, por encima del techo del rango meta fijado por BCU (3%-6%) y 0,3 puntos porcentuales superior al valor de cierre de 2021. El peso se apreció un 10,7% nominal respecto al dólar en el último año. La TPM culminó el 2022 en 11,5%, 575 puntos básicos por encima de la TPM al cierre de 2021 y fue superior a los niveles de inflación del año y de los niveles de inflación esperados para 2023, manteniendo el sesgo contractivo de la política monetaria. A pesar del marco de mayor incertidumbre, derivada de la situación geopolítica internacional y de políticas monetarias contractivas o menos expansivas, el Banco mantiene niveles de solvencia y liquidez adecuadas, lo cual le permitirá continuar con el crecimiento mostrado en 2022.

Existe un fuerte compromiso de Itaú para continuar con una estrategia de desarrollo en Uruguay que profundice los beneficios a los clientes, apoyada en la calidad del servicio, la innovación y la competitividad, sumando una clara orientación hacia los resultados.

cambios en el marco regulatorio

GRI |2-4; 3-3|

En 2022 la Superintendencia de Servicios Financieros introdujo modificaciones al marco regulatorio en línea con los objetivos de los bancos de otorgar mayor seguridad a los usuarios de instrumentos electrónicos. Las exigencias establecen requisitos de doble factor de autenticación para transferencias o pagos desde una cuenta bancaria a terceros y el envío de comunicaciones y notificaciones al usuario en oportunidad de realizar transacciones y/o cambio de datos personales o de medios de autenticación. Durante 2022 el Banco continuó fortaleciendo las medidas tendientes a proteger a sus clientes en el uso de sus instrumentos electrónicos y canales digitales.

En forma adicional a la implementación de las disposiciones regulatorias, y fortaleciendo el proceso de inclusión financiera, se han realizado campañas de prevención y concientización a los clientes sobre las modalidades utilizadas por defraudadores para lograr engañar a los clientes y acceder a sus cuentas.

La Circular 2.397 modificó la normativa en materia de requisitos de capital, admitiendo el uso de deuda subordinada convertible contingente, así como deuda subordinada susceptible de absorber pérdidas, bajo la hipótesis de empresa en marcha. Adicionalmente, la mencionada circular estableció que a partir de 2023 los bancos deberán incorporar dentro de los límites de crédito las garantías emitidas por terceros.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
 sobre itaú en el mundo
 sobre itaú en Uruguay
 comunicación corporativa
 estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
 ética y transparencia
 gestión y cultura de riesgos
 desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
 contexto macroeconómico
[sobre itaú en el mundo](#)
[sobre itaú en Uruguay](#)
 comunicación corporativa
 estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
 ética y transparencia
 gestión y cultura de riesgos
 desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

sobre itaú en el mundo

GRI |2-1; 2-6|

Itaú en el mundo

Itaú Unibanco es un banco digital con la comodidad del servicio físico. Estamos presentes en 18 países y contamos con más de 60 millones de clientes, entre particulares y empresas de todos los segmentos, a quienes ofrecemos las mejores experiencias en productos y servicios financieros. Tenemos una agenda estratégica enfocada en la centralidad de los clientes. La misma se apoya en nuestra transformación cultural y digital, ambas sustentadas en la diversidad de nuestra gente. Fuimos seleccionados por 22ª vez consecutiva para formar parte del Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World), siendo la única institución financiera latinoamericana en integrar el índice desde su creación en 1999.



sobre itaú en Uruguay

GRI |2-1; 2-23|

nuestra historia

En Uruguay nuestra historia comienza en 1976 con The First National Bank of Boston, seguida por una serie de fusiones y adquisiciones que culminaron con la compra de BankBoston por Itaú en 2007.



Nuestra trayectoria se ha caracterizado por la ética y la transparencia en los negocios, la valorización de las personas, la satisfacción de los clientes y el desarrollo social y cultural. Estos valores se reflejan y consolidan en nuestra visión, nuestro propósito y nuestra cultura.



nuestra cultura

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

nuestro propósito

Estimular el poder de transformación de las personas.

Creemos que una institución financiera debe ayudar a realizar sueños e invertir en grandes ideales que traigan retornos positivos no solo para nuestros negocios, sino para la sociedad. Somos un banco que incentiva a las personas a crecer y a las empresas a progresar.

nuestra visión

Ser el banco líder en performance sustentable y en satisfacción de clientes. Para nosotros performance sustentable es la capacidad de generar valor compartido con colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y sociedad para garantizar la continuidad de los negocios en el largo plazo.

Nuestros valores son nuestra identidad.

Lo que nos diferencia de otras empresas y nos hace únicos es nuestra cultura organizacional, que orienta la forma en que interactuamos con nuestros clientes, colaboradores, accionistas, competidores, proveedores, gobiernos y la sociedad en general. Es ella quien establece la forma en que alcanzaremos nuestras ambiciones estratégicas.

nuestro camino hacia la Nueva Cultura Itubers

Entre los años 2010 y 2020 desarrollamos acciones y movimientos culturales institucionales, complementarios e importantes para responder a los cambios sociales y organizacionales que la realidad nos demandaba.

- 2010**
Creación de nuestra Visión y lanzamiento de Nuestra Manera (10 valores).
- 2015**
Revisión de la Cultura y lanzamiento de Nuestra Forma de Ser (7 valores).
- 2017**
Definición y lanzamiento del Propósito Itaú: estimular el poder de transformación de las personas.
- 2018**
Lanzamiento de los 7 Pilares de Centralidad en el Cliente, creación del concepto “Cambio de Liga”.
- 2020**
Construcción del modelo “El futuro del trabajo”.
- 2021**
Inicio del proyecto “Transformación Cultural”.
- 2022**
Nueva Cultura Itubers.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

Nueva Cultura Itubers

En Itaú aprendemos, crecemos y acompañamos el cambio constante. Por eso, estamos dando un paso más en este viaje de transformación y lanzamos en 2022 nuestra nueva Cultura Ituber; un conjunto de valores que guían nuestra forma de ser y actuar que nos hacen únicos.

Ser #ituber es ser parte de un equipo que transforma; es tener la oportunidad de ser protagonistas de nuestro crecimiento y tomar nuevos desafíos para seguir avanzando; es tener un enfoque absoluto en la centralidad del cliente y la construcción de un negocio sustentable.

Valores de CULTURA ITUBERS

“Trabajamos para el cliente”

- Ser Ituber es hacer todo para encantar al cliente.
- Ser Ituber es innovar a partir de las necesidades del cliente.
- Ser Ituber es hacerlo simple, siempre.

“La ética es innegociable”

“Nos mueve el resultado”

- Ser Ituber es ser ambicioso en los objetivos y eficiente en la ejecución.
- Ser Ituber es buscar siempre el crecimiento sostenible.
- Ser Ituber es generar impacto positivo en la sociedad.

“Reconocemos que no sabemos todo”

- Ser Ituber es mirar hacia afuera y aprender todo el tiempo.
- Ser Ituber es probar, error, aprender y mejorar.
- Ser Ituber es usar los datos intensamente para aprender y tomar las mejores decisiones.

“Queremos diversidad”

- Ser Ituber es ser tan diverso como nuestros clientes.
- Ser Ituber es estar abierto a diferentes puntos de vista.
- Ser Ituber es ser uno mismo y expresarse de forma transparente.

“Avanzamos juntos”

- Ser Ituber es confiar y saber trabajar con autonomía.
- Ser Ituber es ayudar y pedir ayuda.
- Ser Ituber es ser un solo Itaú.

“Vamos a ser cada vez más ágiles y simples, teniendo siempre la humildad de reconocer los errores, sin tener miedo a equivocarnos, a atrevernos e innovar intensamente. La buena noticia es que esta transformación ya ha comenzado. Ahora vamos juntos a darle más intensidad y velocidad”.

Milton Maluhy
(Presidente de Itaú Unibanco
Holding S.A. Brasil).

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

alianzas de impacto positivo

GRI |2-23; 2-25; 2-28; 201-2; FS1|

Tenemos la convicción de que no hacemos un mundo mejor de manera solitaria; por eso, a través del trabajo conjunto con alianzas estratégicas, fortalecemos nuestra estrategia, aumentamos el alcance y las posibilidades de éxito para un fin común. Además, nos nutrimos con capacitación e intercambios disponibles para colaboradores y colaboradoras del Banco.

En 2022 sostuvimos nuestras alianzas de 2021, reafirmamos nuestros compromisos voluntarios y nos sumamos a la Mesa de Finanzas Sostenibles, impulsada por el Banco Central del Uruguay (BCU) y el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y del Sistema de Naciones Unidas.

2022: integramos la Mesa de Finanzas Sostenibles. membresías

Pacto Global de Naciones Unidas: somos parte de la Red Uruguay del Pacto Global, que tiene el propósito de promover una economía que innova, genera empleo y garantiza el desarrollo sostenible.

Mesa de Finanzas Sostenibles: participamos de las reuniones de trabajo de la Mesa de Finanzas Sostenibles, integrada por referentes del sistema financiero, del mercado de capitales y otros agentes que forman parte de este ámbito de diálogo. En 2022 se avanzó en la definición conjunta de líneas estratégicas y del plan de

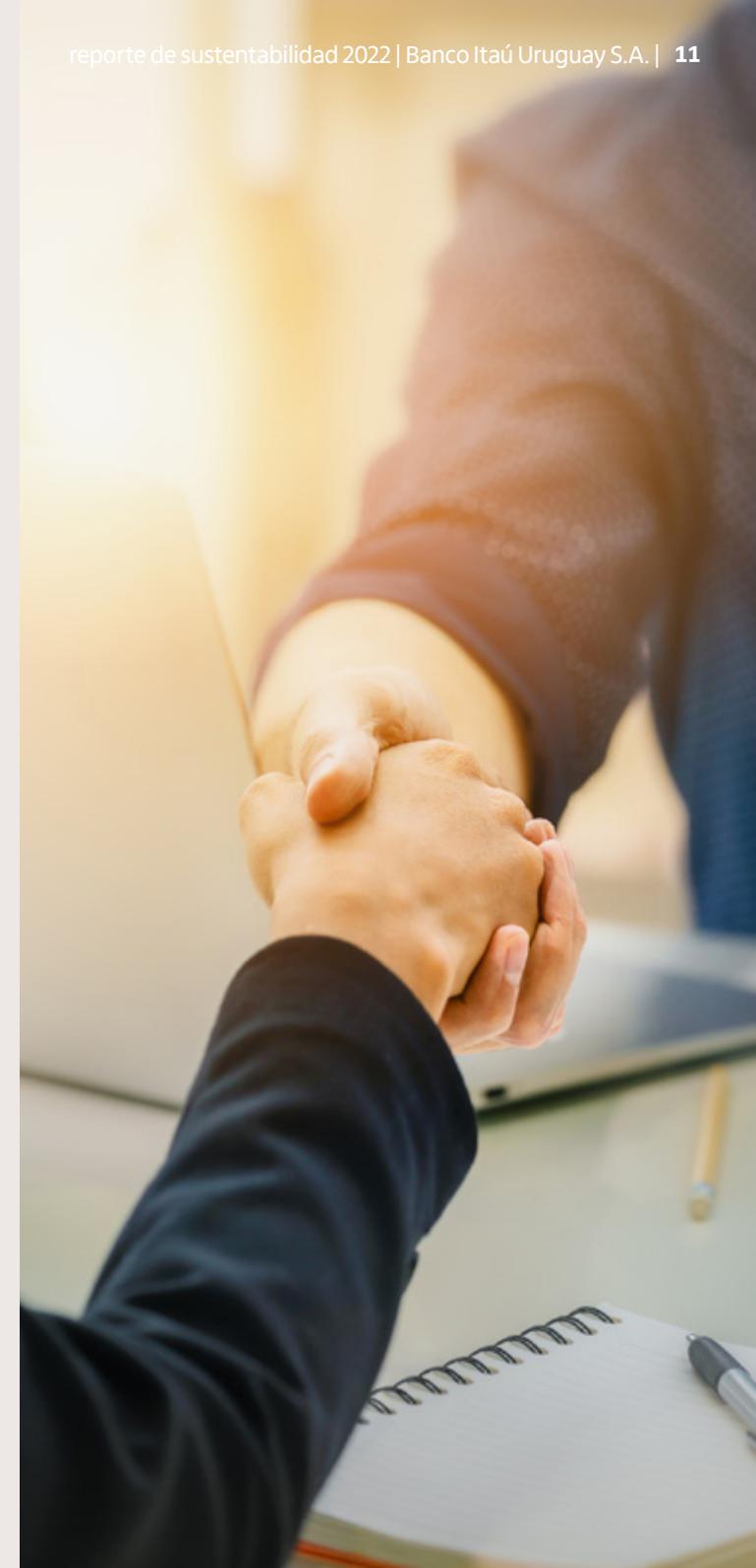
acción para impulsar la integración de los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza en las decisiones de los agentes del mercado.

Sistema B: integramos esta organización sin fines de lucro que busca construir una nueva economía en la que el éxito y los beneficios financieros trabajen para construir una economía más justa, equitativa y regenerativa para las personas y el planeta.

Consejo Empresarial B: formamos parte de un grupo de empresarios, empresarias y referentes del país, que tiene el objetivo de instalar las conversaciones y liderar la transición hacia las nuevas economías.

DERES: es una organización empresarial sin fines de lucro que reúne a las principales empresas de Uruguay que buscan desarrollar la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) y el Desarrollo Sostenible, tanto desde el punto de vista conceptual como de su aplicación práctica. En 2022 participamos como disertantes del Conversatorio de Reportes de Sustentabilidad y en el de Finanzas Sostenibles para la Transición.

Red de Empresas Inclusivas de Uruguay: formamos parte de la red que reúne a empresas y organizaciones públicas y privadas comprometidas con la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad en nuestro país. Nos unimos para lograr la inclusión efectiva, la igualdad de oportunidades y el trabajo decente de las personas con discapacidad.



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
 contexto macroeconómico
 sobre itaú en el mundo
[sobre itaú en Uruguay](#)
 comunicación corporativa
 estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
 ética y transparencia
 gestión y cultura de
 riesgos
 desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
 itaú

comunidad

medio ambiente

estamos comprometidos con

- > Principios de Banca Responsable de United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP-FI).
- > Principios de Empoderamiento de las Mujeres.
- > Principios de Ecuador.
- > Normas de Conducta de Naciones Unidas para empresas con relación a las personas LGBTQI.



El Banco está trabajando en distintos acuerdos de cooperación para impulsar la innovación y transformación en el país. En 2022 se confirmó la integración de Banco Itaú al Fondo de Innovación en Energía Renovable (REIF), un programa financiado por el Fondo Conjunto de las Naciones Unidas para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que tiene como objetivo promover la segunda transición energética de Uruguay como motor del desarrollo económico y social del país. El REIF cataliza la inversión del sector productivo para soluciones energéticas sostenibles e innovadoras a través de créditos flexibles y adaptados al sector producto e implementará un mecanismo de asistencia técnica, junto con el instrumento financiero, para impulsar el acceso y el impacto de sus inversiones.

La firma con el REIF reafirma nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la creación de impacto positivo. Entendemos que el trabajo conjunto de los distintos actores es clave para impulsar la innovación en tecnología, la transformación de la industria y asegurar un acceso asequible a energías renovables. Creemos que este acuerdo no solamente comprende la transición energética y una mirada hacia la sostenibilidad de los proyectos, sino que también es importante entender que significa un derrame en el sector productivo de nuestro país y en la mejora de la vida de las personas.

participación en directorios

GRI [2-2]

Aparte de Unión Capital AFAP S.A., subsidiaria de Banco Itaú Uruguay, el Banco participa en el directorio o en el consejo directivo de las siguientes organizaciones:

- ABPU, www.abpu.org.uy
- Banred, www.banred.com.uy
- Bolsa Electrónica de Valores S.A., www.bevsa.com.uy
- VisaNet Uruguay, www.visanet.com.uy

comunicación corporativa

GRI |2-29|

El área de Comunicación Corporativa tiene como objetivo promover las relaciones e interacciones con los distintos públicos de interés, para tratar los temas prioritarios de la organización y generar una exposición positiva, a fin de fortalecer la imagen y reputación del Banco. Los focos de actuación del área son: prensa, gestión de contenidos, gestión de crisis, reputación y premios.

La estrategia del área está enfocada en reforzar la transparencia de nuestros negocios y de los resultados financieros, demostrando valor para las partes interesadas de forma íntegra y alineada a las mejores prácticas de mercado.

grupos de interés y canales de comunicación

Mantener un contacto fluido con nuestros grupos de interés y contar con canales adecuados para hacerlo es clave para conocer sus expectativas y percepciones acerca de nuestra actuación. Trabajamos en fortalecer y desarrollar canales y espacios de comunicación y participación.

grupos de interés / canales de comunicación	reuniones	mailing interno	canales de difusión de sucursales	portal de colaboradores	mailing externo	app	sitio web	eventos	redes sociales	reporte de sustentabilidad	sucursales	call center
colaboradores	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
clientes	●		●		●	●	●	●	●	●		●
accionistas	●						●	●	●	●		
aliados y socios comerciales	●		●		●		●	●	●	●		
empresas proveedoras	●		●		●		●	●	●	●		●
sociedad/ estado	●					●	●	●	●	●		
medios de comunicación	●						●	●	●	●		

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente



premios y reconocimientos

En 2022 fuimos reconocidos por varias revistas internacionales especializadas en el mercado financiero y organizaciones locales.

- **The Banker: Bank of the Year Awards 2022.**
La revista The Banker nos reconoció como el Mejor Banco de Uruguay. Entre los aspectos que se destacaron de nuestra gestión a lo largo de 2022 se encuentran: la capacidad de acompañar al país en la recuperación del impacto de la pandemia, los resultados financieros con crecimiento en todos los frentes del negocio, la gestión de riesgos, la innovación digital y nuestra estrategia de sustentabilidad e impacto positivo alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Pero, sobre todo, destacaron nuestra centralidad en el cliente, nuestro modelo de negocio que pone foco en entender qué es lo que nuestros clientes necesitan, trabajar para mejorar su experiencia, creando y construyendo con ellos.
- **Global Finance: Mejor Banco Digital del Uruguay de Banca Minorista.**
Fuimos distinguidos como el Mejor Banco Digital del Uruguay de Banca Minorista en la edición 2022 de los premios World's Best Consumer Digital Bank de Global Finance Magazine, la prestigiosa revista especializada en el mercado financiero. Destacaron nuestras iniciativas de innovación con foco en el cliente y con el objetivo de brindarles nuevos productos y servicios que hagan más ágil y sencilla su experiencia.
- **DERES: Reconocimiento a las buenas prácticas alineadas con los ODS.**
Fuimos reconocidos por DERES por nuestros Compromi-

dos de Impacto Positivo: Inclusión, Emprendedurismo y Gestión Inclusiva. Estos fueron distinguidos como mejores prácticas empresariales que contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de la Organización de Naciones Unidas (ONU). Además, Fundación Itaú, en su constante trabajo con la comunidad, fue reconocida por tres prácticas: el programa "Lee para un niño", el Sistema de Información, Monitoreo y Evaluación (SIME) y el ciclo de seminarios en producción cultural contemporánea.

- **Merco: 2° puesto en el Ranking de Reputación Empresarial.**
Por tercer año consecutivo mantuvimos el 2° puesto en el ranking Merco de Reputación Empresarial. Además, André Gailey, Ignacio Arechavaleta y Alejandra Dalla Rosa ingresaron al ranking de los 100 mejores líderes del Uruguay.
- **Gala InfoNegocios: Empresa Sustentable del Año y Gerente Financiero del Año.**
En el evento que reúne a empresas y organizaciones de muy variados ámbitos y rubros, fuimos reconocidos como la Empresa Sustentable del año. Leandro Perasso fue reconocido como el Gerente Financiero del año; un reflejo de su entrega para potenciar nuestro crecimiento y desarrollo, así como su gran capacidad para liderar.
- **Effie Awards.**
En la edición 2022 de los Effie Awards, organizada por la Asociación Uruguaya de Agencias de Publicidad (AUDAP), recibimos un Effie de Plata en la categoría Digital: Directo al Consumidor por nuestra campaña para

- **Telepeaje "Ad sin Tag". IAB Mixx Awards 2022.**
En los IAB Mixx Awards 2022 recibimos un Bronce en la categoría Eficacia por nuestra campaña "Itaú Week, una semana de beneficios Itaú", donde pusimos el foco en nuestra orientación por el mundo digital.
- **Campana de Oro.**
En la 35ª edición de la Campana de Oro también obtuvimos un reconocimiento por la creatividad aplicada en la campaña de verano que, a través de una audioguía, contó la historia de todos los restaurantes involucrados, buscando acercarnos con contenido que aporta a la cultura y hace las veces de entretenimiento.
- **Desachate.**
En el Desachate, recibimos el Balero de Bronce en la categoría Digital y Social por la campaña "Volar es hogar", premio que corresponde al recorrido comentado en 2021 sobre el cambio de estrategia del Programa Volar durante el período de pandemia.
- **Great Place to Work: Certificación**
Participar del Great Place to Work permite a las organizaciones conocer la experiencia de sus colaboradores, al medir su cultura organizacional a través de una encuesta donde validan si la empresa es o no un gran lugar para trabajar. Lograr la certificación nos da la oportunidad de participar en el ranking de empresas 2023.

 - 81% de las personas que trabajan en Banco Itaú Uruguay lo califican como un gran lugar para trabajar.
 - 6° puesto en el ranking Millennials 2022.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay

comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

estrategia de sustentabilidad

GRI |2-12; 2-13; 2-25|

Incorporamos la sustentabilidad como forma de gestión para desarrollar una estrategia de negocios sostenible que genere impacto positivo y valor compartido con colaboradores y colaboradoras, clientes, proveedores, accionistas y sociedad, garantizando la continuidad de los negocios en el largo plazo.

Tenemos el objetivo de incorporar la sustentabilidad a nivel estratégico, de portafolio y transaccional, de manera transversal a todas las áreas del Banco. El rol del área es incorporar la sustentabilidad en la gestión, articular con las múltiples partes interesadas y facilitar los procesos de las áreas de negocio con relación al desarrollo sostenible.

La estrategia de sustentabilidad e impacto positivo está conformada por cuatro focos de trabajo que buscan:

1. **Generar una cultura de sustentabilidad en todas las áreas del Banco a través de instancias de capacitación, de sensibilización y de comunicación interna.**
2. **Posicionar al Banco en temas de sustentabilidad y desarrollo sostenible.**
3. **Coordinar los Nueve Compromisos de Impacto Positivo.**
4. **Liderar los proyectos de implementación más compleja e innovadora.**

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

compromisos de impacto positivo

GRI |2-25; 201-2|

Nuestra estrategia ESG está compuesta por nueve Compromisos de Impacto Positivo alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, que nos enfocan en la búsqueda de un desempeño más sustentable en las temáticas sociales, ambientales y de gobernanza, relevantes para el negocio y para nuestros públicos de interés.

Ellos orientan nuestras acciones para contribuir al desarrollo del país, generar impacto positivo por medio de los negocios, rendir cuentas de manera eficiente y transparente, y acompañar nuestra manera de hacer.

Financiamiento para sectores de impacto positivo:

aumentar nuestro financiamiento y servicios para sectores de impacto positivo que estimulan el desarrollo socio-ambiental.

Inversión responsable: aumentar la integración de aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza en las decisiones de inversión; expandir nuestra oferta de productos y servicios para una economía más responsable y sostenible.

Gestión inclusiva: mejorar la experiencia de los colaboradores y promover un entorno diverso, inclusivo, saludable y con propósito.

Inclusión y emprendedurismo: aumentar la inclusión financiera para micro y pequeños emprendedores por medio de productos y servicios, mejorando la gestión financiera de sus negocios.

Ciudadanía financiera: expandir el acceso a los servicios financieros y ofrecer herramientas que apoyen decisiones financieras más saludables y adecuadas.

Transparencia en los informes y comunicación: reforzar la transparencia de nuestros negocios además de los resultados financieros, demostrando valor para las partes interesadas de forma íntegra y alineada a las mejores prácticas de mercado.

Ética en las relaciones y los negocios: promover la creación de un ecosistema financiero íntegro, ético y alineado a la agenda de desarrollo sostenible.

Gestión responsable: mejorar el desempeño ambiental de nuestras operaciones y promover prácticas sostenibles en nuestra cadena de proveedores.

Inversión social privada: promover el acceso y la ampliación de derechos; mejorar la calidad de vida en las ciudades y fortalecer el poder transformador de las personas a través de la inversión social privada.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación Cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Con base en los compromisos de impacto positivo, identificamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que son prioritarios para nuestra actividad.

compromiso de impacto positivo	ODS a los que se contribuye
financiamiento para sectores de impacto positivo	7, 8, 9, 11, 12, 13, 16
inversión responsable	12, 13, 16
gestión inclusiva	5, 8, 10, 12, 16, 17
inclusión y emprendedurismo	5, 8, 9, 10, 13
ciudadanía financiera	5, 8, 10
transparencia en los informes y comunicación	5, 12, 16, 17
ética en las relaciones y los negocios	5, 13, 16
gestión responsable	5, 7, 9, 10, 11, 12, 16
inversión social privada	4, 5, 8, 10, 11, 16, 17

Apoyamos distintas iniciativas orientadas a la sustentabilidad, para fomentar y promover que la agenda de desarrollo sostenible tenga un mayor alcance en nuestro país, a la vez que impulsar la participación de clientes, colaboradores y público en general.

- Expo Uruguay Sostenible.
- Líderes de Triple Impacto.
- Sustainable Brands.
- Festival CAMINA.
- Innovación y Nuevos Negocios Hacia un Futuro Sustentable.

A través del auspicio de diferentes eventos con foco en la sustentabilidad, participamos de los siguientes workshops:

- Las empresas, la Economía Circular y el compromiso con la comunidad.
- La innovación para el desarrollo de un futuro con propósito.
- Regeneración: un nuevo paradigma.
- Regeneración natural, regeneración del campo social, negocios regenerativos, comunicación y marcas.
- Futuras generaciones, tendencias y desafíos globales, oportunidades para Uruguay.
- Modelos de negocios de triple impacto.
- Emprendedores innovadores.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

comité de sustentabilidad e impacto positivo

GRI [2-13; 2-16]

Contamos con un Comité de Sustentabilidad e Impacto Positivo, compuesto por el Gerente General y Directores/as de las distintas áreas.



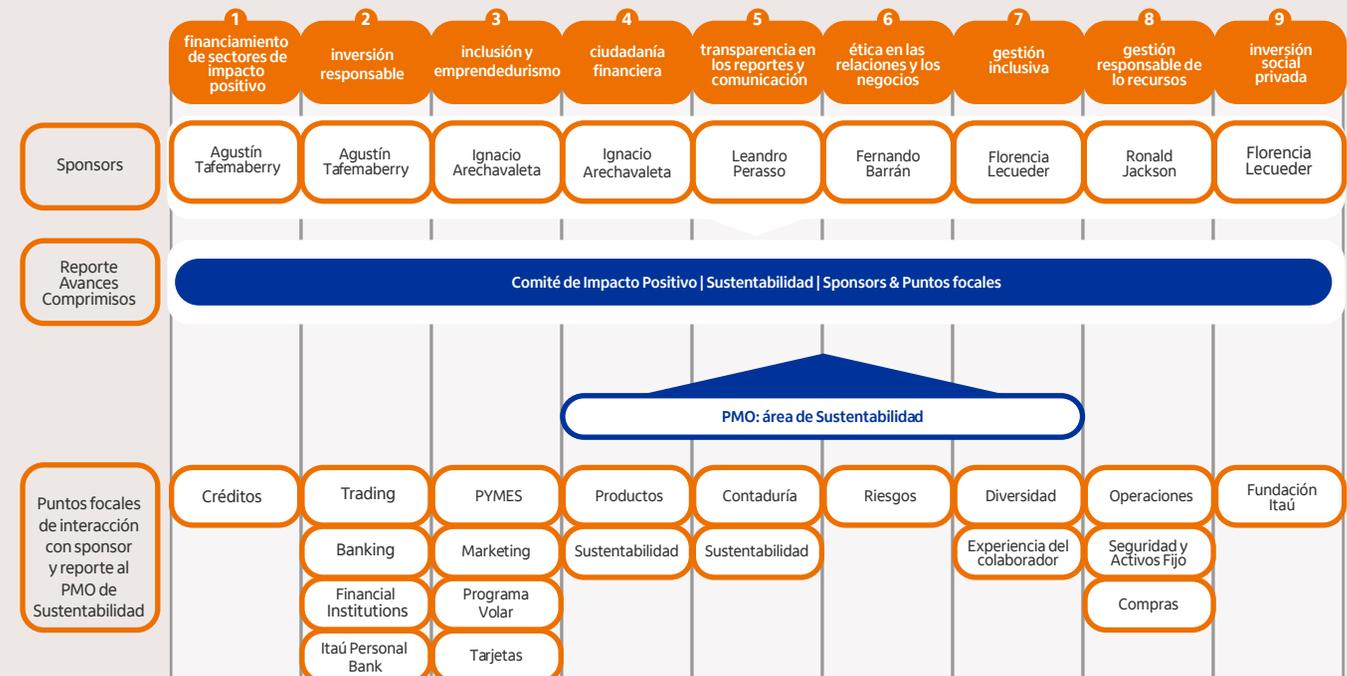
* Florencia Lecueder asumió en julio de 2022. Anteriormente el cargo era ocupado por Alejandra Dalla Rosa.

** Ronald Jackson asumió en mayo de 2022. Anteriormente el cargo era ocupado por Daniel Donnangelo.

Las funciones de este comité son

- Liderar el proceso de fortalecimiento de los temas de sustentabilidad con los diversos grupos de interés.
- Acompañar e incentivar la implementación de la estrategia de sustentabilidad y de las prácticas relacionadas dentro del Banco.
- Proponer acciones, canales de diálogo e intervenciones que favorezcan la implementación de la estrategia de sustentabilidad.

Se realizaron dos reuniones del comité en el año, teniendo como principales focos de trabajo la presentación de avances de los compromisos de impacto positivo, la presentación de proyectos estratégicos del Área de Sustentabilidad, la incorporación a la agenda del Banco de tendencias y temas a discutir en relación a nuestra estrategia de sustentabilidad y la generación de propuestas de capacitación.



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay

comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente



32 reuniones con los puntos focales



40 personas involucradas



19 capacitaciones



62 horas de capacitación.

Se involucran en el proceso 40 personas entre: puntos focales (personas responsables de cada Compromiso), equipo extendido (personas que acompañaron la implementación de proyectos de cada Compromiso), directores (sponsors de cada Compromiso), miembros del Comité Gerencial Ampliado (gerentes y líderes de todas las áreas del Banco) e integrantes del Área de Sustentabilidad.

El Área de Sustentabilidad lidera el Comité e incorpora la mirada técnica en los proyectos de los distintos compromisos de impacto positivo. Cada dos meses el equipo se reúne con cada punto focal para discutir sobre los avances de los proyectos y del Compromiso. Además, se acercan proyectos, se generan discusiones por tendencias, se orienta la mirada de impacto, se relevan necesidades y se proponen capacitaciones.



gobernanza

20
gobierno corporativo

25
ética y transparencia

27
gestión y cultura de riesgos

32
desempeño económico



Queremos conocer tu opinión:

Comparte tus comentarios o consultas en sustentabilidad@itau.com.uy

gobierno corporativo

GRI |2-4; 2-9; 2-12; 2-13; 2-15|

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo

ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

Nuestro gobierno corporativo está integrado por la Asamblea de Accionistas, el Directorio, Comités de Auditoría y Riesgos, Comités Ejecutivos, Auditoría Interna, Direcciones y Gerencias. Así se garantiza que los asuntos sean discutidos y las decisiones se tomen de forma conjunta. El Banco Itaú Uruguay tiene un único accionista, Itaú Unibanco Holding SA, por lo que no cuenta con un régimen de acuerdos sociales, no tiene reglamento de Asamblea de Accionistas ni ha debido adoptar medidas para fomentar la participación de otros accionistas en las asambleas celebradas en el ejercicio.

Directorio

César Blaquier - **Presidente**
Horacio Torrendell - **Vicepresidente y Director Independiente**
André Gailey - **Director**
Gustavo Spranger - **Director**
Carlos Eduardo de Castro - **Director**

El Directorio tiene encomendada la función de aprobar la estrategia de riesgos y supervisar los sistemas de control y gestión. La integración del Directorio y la experiencia de sus miembros le aseguran la capacidad de ejercer un juicio independiente sobre los asuntos de la institución financiera.

El Directorio vela por que las actuaciones de Banco Itaú Uruguay resulten consistentes con su nivel de tolerancia al riesgo. Sus principales funciones y responsabilidades están relacionadas con la gestión de riesgos, el control interno y la adecuación de capital.

La estructura organizacional garantiza una adecuada segregación de funciones y responsabilidades en el proceso de gestión, lo que facilita el cumplimiento de las políticas de gestión de riesgos, al minimizar la ocurrencia de conflictos de intereses entre las áreas Comercial y Financiera con las áreas responsables del control de riesgos y auditoría.

Las áreas vinculadas al monitoreo y el control de riesgos locales se encuentran segregadas de las áreas de negocio y están directamente subordinadas al director de Riesgos. La Entidad Controlante tiene también participación directa en el monitoreo de riesgos a través de la elaboración de reportes periódicos en conjunto con Banco Itaú Uruguay. El Directorio cuenta con dos comités de dirección (Comité de Auditoría y Comité de Riesgos), de acuerdo con la naturaleza de la estructura societaria, el volumen y la complejidad de las actividades, y el perfil de riesgos de la entidad. Mantuvo 11 sesiones en el ejercicio 2022, en tanto el Comité de Auditoría y el de Riesgos realizaron cuatro (4) cada uno.



Comité de Auditoría

Reporta directamente al Directorio del Banco y sus integrantes se designan por períodos mínimos de dos años, con una rotación alternada, de manera tal que siempre permanezcan personas con experiencia.

Gustavo Spranger - **Director y Presidente**
Horacio Torrendell - **Director y Vicepresidente**
Emerson Macedo Bortoloto - **Miembro**

El Comité de Auditoría se rige por su Carta Constitutiva aprobada en su sesión del 6 de marzo de 2008 y modificada en las reuniones del 7 de mayo de 2009, el 18 de diciembre de 2017, el 14 de junio de 2018, el 18 diciembre de 2019, 15 de diciembre de 2020 y 8 de diciembre de 2021, dando cumplimiento a todo lo requerido por la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero del Banco Central de Uruguay en materia de Gobierno Corporativo.

Se reúne cuatro veces por año y su coordinación es realizada por la Auditoría Interna del Banco.

Este Comité lleva a cabo una supervisión del proceso de información financiera en nombre y representación del Directorio, los accionistas y el público inversor. Dicha responsabilidad se extiende al compromiso de actuar como punto central de comunicación entre el Directorio, los auditores externos, la Auditoría Interna, la Gerencia General y el Comité de Auditoría de Itaú Unibanco Holding S.A.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo

ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

Auditoría Interna

El área de Auditoría Interna reporta al Directorio a través del Comité de Auditoría. Su objetivo es dar una opinión independiente sobre la efectividad del gobierno corporativo, la gestión del riesgo y el control interno.

Vela por la eficacia de los aspectos que involucran el mantenimiento, la aplicación y el funcionamiento de los sistemas de control interno, y vigila atentamente el cumplimiento de las normas y los procedimientos que rigen su práctica. Asimismo, analiza las situaciones de negocios que signifiquen riesgos relevantes, es decir, aquellos a los que está expuesta la organización en el desarrollo de sus actividades y que eventualmente pudieran impedir o dificultar el logro de los objetivos estratégicos.

Comité de Riesgos

Se rige por su Carta Constitutiva, en cumplimiento de todo lo requerido por los Estándares Mínimos de Gestión para Instituciones de Intermediación Financiera.

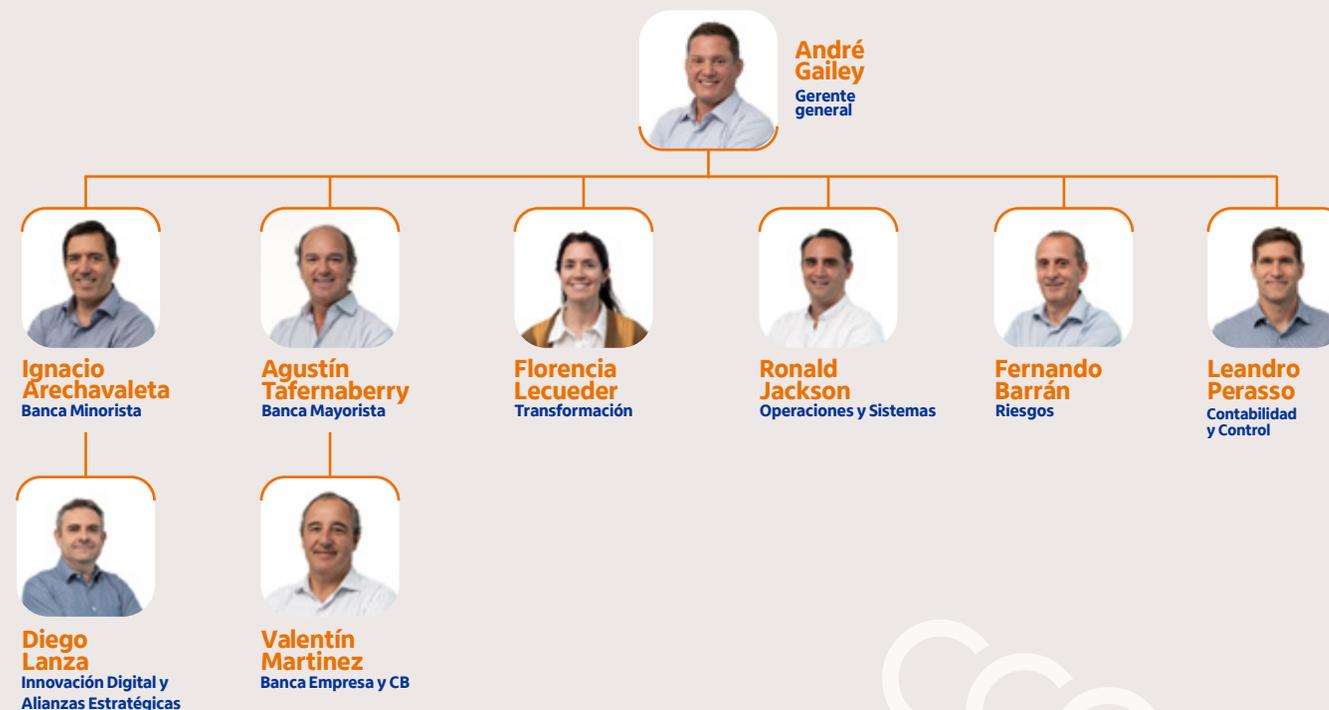
Horacio Torrendell - **Presidente**

Gustavo Spranger - **Vicepresidente**

Silvia Pires - **Secretaria**

Reporta directamente al Directorio del Banco y sus integrantes se designan por períodos mínimos de dos años.

Comité Ejecutivo



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo

ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

El Comité Ejecutivo se encuentra organizado con el objetivo de lograr mayor dinamismo y sinergia entre las diferentes áreas, para continuar impulsando los cambios del negocio en el mercado.

La Banca Mayorista, liderada por Agustín Tafernaberry, cuenta con tres áreas: Empresas y Corporate & Investment Banking (CIB), a cargo de Valentín Martínez, Nuevos Negocios y Proyectos Mayoristas, a cargo de Pablo Menéndez, y Tesorería, bajo la coordinación de Teodoro Colaroff.

A nivel de Banca Minorista, liderada por Ignacio Arechavaleta, se creó el área de Innovación Digital y Alianzas Estratégicas encabezada por Diego Lanza.

La Dirección de Operaciones y Tecnología pasó a ser liderada por Ronald Jackson, pasando Daniel Donnangelo a tomar el rol de líder regional de Agile Transformation Office (ATO).

La Dirección de Riesgos se mantiene sin cambios, a cargo de Fernando Barrán, al igual que la Dirección de Contabilidad y Control, liderada por Leandro Perazzo.

En 2022 comenzamos el proceso de transformación migrando a Comunidades, con el objetivo de aumentar nuestro enfoque al cliente en el trabajo del día a día, de dar más agilidad a la organización a través de la creación de comunidades de equipos ágiles y de apalancar conocimientos entre países de la región para impulsar nuestro negocio.

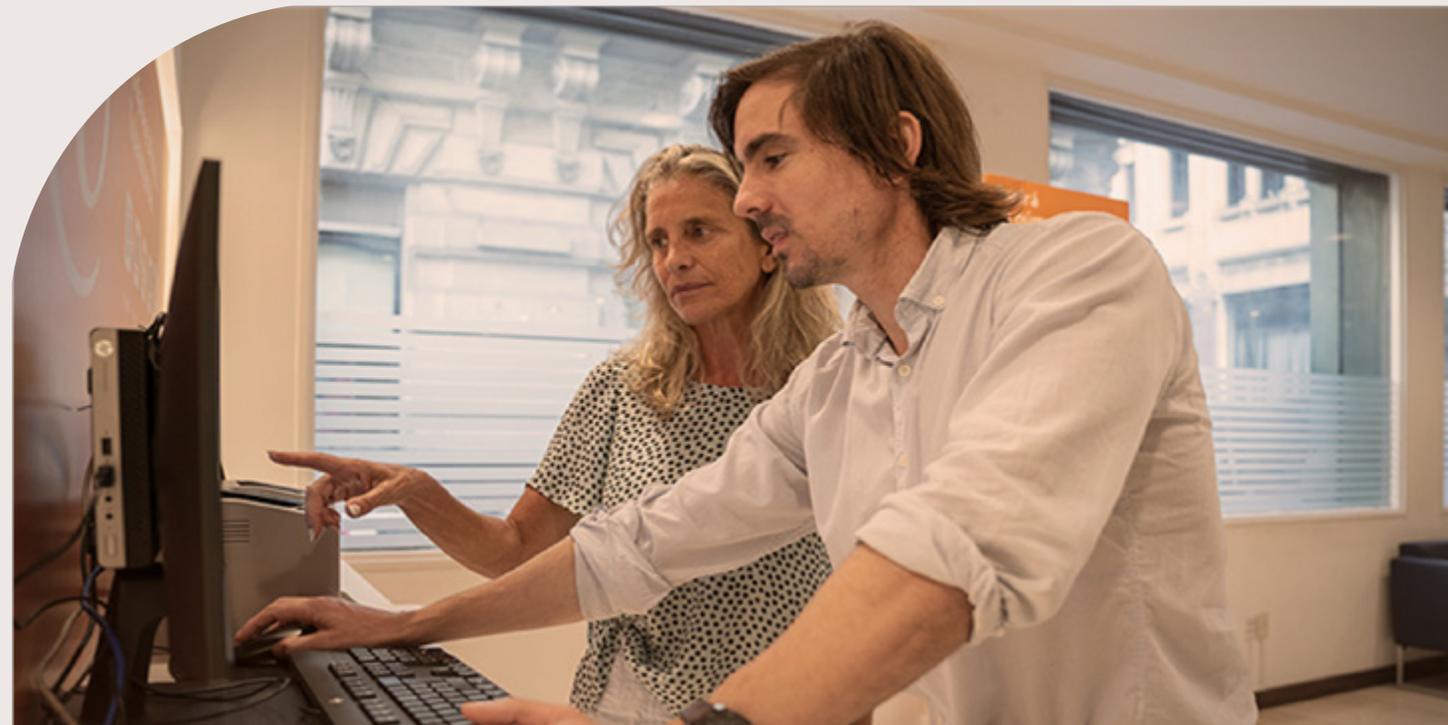
Para viabilizar el proceso de cambio transformamos la estructura de la organización y en julio se creó la Dirección de Transformación, liderada por Florencia Lecueder.

A la Dirección reportan cinco áreas:

- Oficina de Transformación (ATO, "Agile Transformation Office").
- Marketing, Sustentabilidad, Comunicación Corporativa y Fundación Itaú.
- Centralidad de Cliente.
- UX/UI (experiencia e interfaz del usuario).
- Área de Personas.

La Oficina de Transformación se encarga del proceso de implementar y madurar el modelo operativo ágil y de que la transformación entregue valor al negocio, con foco en 4 objetivos:

- Diseño de la taxonomía y el modelo operativo.
- Impulsar el Cambio de Gestión en la organización.
- Portafolio, métricas y presupuesto.
- Diseminar las mejores prácticas de agilidad.



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo

ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

El ATO impulsa resultados a través de sus principales funciones

1. Agilidad

a) **Entrenamientos:** definir referencias para el modelo de trabajo ágil. Capacitar a colaboradores en el modelo, la mentalidad y las metodologías ágiles.

b) **Agile at scale:** planificar y apoyar el lanzamiento de nuevos equipos. Revisar la taxonomía. Orquestar la comunicación corporativa y coordinar la gestión del cambio.

c) **Agilidad en los equipos:** fomentar la adherencia a las mejores prácticas, para mejorar la productividad y la eficiencia. Generar métricas de procesos y resultados, impulsando la mejora continua.

2. Estrategia/ Negocio

a) **Portafolio:** facilitar la priorización y la distribución del trabajo, administrar el sistema OKR y orquestar la Gobernanza, alinear y comunicar las implicaciones del Portafolio al Liderazgo y facilitar el proceso de presupuestación ágil.

b) **Métricas:** definir resultados financieros y monitorear prioridades de inversión, generar alineación de conceptos en generación de métricas, dar seguimiento a OKRs y gestionar el panel de resultados general.

c) **Presupuesto:** crear y supervisar el presupuesto de equipos ágiles junto con el equipo de Portafolio y validar resultados financieros. Involucramos a una persona responsable de Portafolio para liderar estos frentes.

3. Personas

Este pilar está encargado de fomentar la gestión del cambio, crear herramientas de reclutamiento y capacitación, facilitar y promover el alineamiento cultural, y difundir la cultura ágil.



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo

ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

comités

El Banco cuenta con una política que establece cuáles son sus principales comités. La agenda de los mismos incluye temas directamente relacionados con la evaluación y la gestión de los riesgos y con el planeamiento de capital.

Son integrados por la Alta Dirección, Gerentes, responsables directos del proceso de gestión y control de riesgos, y por personal con funciones de Dirección/Coordinación de las áreas comerciales y financieras.

- Comité de Ética.
 - Comité de Protección de Datos Personales.
 - Comité de Riesgos Financieros.
 - Comité de Riesgo Operacional.
 - Comité de Seguridad de la Información.
 - Prevención al Lavado de Activos, Combate al Financiamiento al Terrorismo y Conozca su Cliente.
 - Comité de Políticas y Riesgo de Crédito.
-
- Comité de Créditos Banca Mayoristas.
 - Comité de Monitoreo Banca Mayorista Visión Cartera.
 - Comité de Monitoreo Banca Mayorista Visión Cliente.
 - Comité de Monitoreo de Cartera de Créditos de Banca Minoristas.
 - Comité de Cobranzas de Banca Minorista.
 - Comité de Nuevos Productos e Iniciativas.
 - Comité de Sustentabilidad e Impacto Positivo.

En el Informe Anual de Gobierno Corporativo, aprobado por el Directorio de Banco Itaú Uruguay S.A., en su sesión de fecha 07 de marzo de 2023, se describe la composición del máximo órgano de gobierno y comités no ejecutivos que reportan al Directorio.

César Alberto Blaquier: fecha primer nombramiento, 23/07/2018.

Horacio Federico Torrendell Larrondo: fecha primer nombramiento, 03/09/2018.

Gustavo Spranger: fecha primer nombramiento, 25/06/2020.

André Gailey: fecha primer nombramiento, 22/12/2020.

Carlos Eduardo de Castro: fecha primer nombramiento, 27/10/2022.

Todos los integrantes del Directorio tienen las mismas funciones y facultades, salvo por lo siguiente:

- El Presidente tiene voto doble en caso de empate.
- El Vicepresidente reemplazará al Presidente en caso de enfermedad, ausencia, renuncia, fallecimiento o incapacidad del Presidente.
- Los directores Horacio Torrendell y Gustavo Spranger son integrantes del Comité de Auditoría.
- Los directores Horacio Torrendell y Gustavo Spranger son integrantes del Comité de Riesgos.

Este informe se encuentra disponible en la página web institucional del Banco, en la sección 'Institucional | Sobre Itaú', cuya dirección es la siguiente:

 <https://www.ita.com.uy/inst/sobreltauInformacionRegulatoria.html>

ética y transparencia

GRI |2-23, 2-24, 3-3, 205-1, FS9|

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

La ética es innegociable. Ejercemos nuestro liderazgo de forma transparente y responsable, en compromiso con la sociedad y con las mejores prácticas de gobernanza y gestión.

Contamos con documentos y prácticas que guían nuestra conducta en todas las relaciones. Nuestro principal documento es el Código de Ética de Itaú Unibanco, que formaliza el compromiso del Banco con la ética en los negocios y las relaciones, con los principales convenios internacionales, además de servir de guía para las políticas internas relacionadas con la integridad y la ética.

El gobierno corporativo se rige por el Código de Ética (COE) y por políticas específicas que se revisan periódicamente.

Las normas de gobierno corporativo regulan el diseño, la integración y el funcionamiento de los órganos de gobierno de Itaú para generar los incentivos adecuados que protejan los intereses de la organización y de sus accionistas.

Políticas que rigen nuestro gobierno corporativo:

- Código de Ética.
- Política Corporativa de Seguridad de la Información.
- Política de Funciones y Responsabilidades de Seguridad de la Información y sus Anexos.
- Política Corporativa de Prevención Contra la Corrupción.
- Política Antilavado de Dinero, Conozca a su Cliente y Prevención del Financiamiento del Terrorismo.

- Política Corporativa de Integridad y Ética.
- Código de Relacionamiento con Proveedores.

código de ética

GRI |2-15; 2-24; 2-29|

El Código de Ética se divide en cuatro pilares estratégicos, que se aplican indistintamente a todas las personas que pertenecen a Itaú Unibanco, en Brasil y en el exterior. Su función es fomentar la reflexión sobre los valores que quieren preservarse y guiar las decisiones.

Allí se encuentran los valores y comportamientos que representan a la organización, así como aquellas conductas que no se aceptan:

- Nuestra identidad corporativa.
- Cómo interactuamos con nuestros grupos de interés.
- Buena fe y nuestra posición profesional.
- Cómo manejamos los conflictos de intereses.

En diciembre de 2022 el Directorio aprobó una nueva versión del COE, que fue actualizado para reflejar la nueva cultura Ituber. Una vez aprobado se comunicó a todos los colaboradores y las colaboradoras.

Además, se creó el rol de Ombudsman Regional y se difundió su designación y funciones entre todas las personas que trabajan en el Banco. Es un canal abierto para recibir apoyo en la solución de conflictos interpersonales en el ámbito laboral a través de un mediador externo que no forma parte de ninguna estructura del Banco.

Colaboradores y colaboradoras

Todas las personas que trabajan en Itaú, independientemente de su cargo, deben adherir anualmente a los lineamientos del Código de Ética y otras políticas corporativas relacionadas. El proceso de renovación se realiza mediante el envío de los documentos respectivos, cuya adhesión puede efectivizarse respondiendo el mail con los datos personales o firmando el documento.

Clientes

En el sitio institucional www.ita.com.uy se encuentra disponible el Código de Ética y los canales disponibles para presentación de denuncias por incumplimientos a las directrices establecidas en el Código.

Empresas proveedoras y socios comerciales

El Código de Relacionamiento con Proveedores fue comunicado a las empresas proveedoras y se encuentra disponible para consulta en el sitio institucional junto con el Código de Ética. Se creó una landing page específica dentro del sitio institucional, con los canales de denuncias disponibles para ese público.



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

canales de denuncia

GRI |3-3; 2-25; 2-26|

Contamos con canales de denuncia sobre faltas, delitos, incumplimiento de las normas, abuso, acoso, discriminación y otras desviaciones de la conducta.

Las investigaciones de denuncias se realizan de manera imparcial e independiente, con garantía de confidencialidad y la posibilidad de que el o la denunciante sea anónimo/a. Las denuncias o acusaciones sin fundamento consistente son ignoradas y las de mala fe, con el fin de perjudicar a alguien, están sujetas a sanciones disciplinarias.

También aplicamos sanciones disciplinarias a quienes intenten o practiquen represalias contra cualquier persona que, de buena fe, reporte desviaciones éticas y otras desviaciones de comportamiento.

Las denuncias se canalizan a través del Ombudsman Regional cuando refieren a situaciones de colaboradores. En casos vinculados con proveedores, prestadores de servicios u otros, las denuncias son tratadas por el Oficial de Cumplimiento. En todos los casos se presentan al Comité de Ética. También se pueden presentar denuncias directamente al Comité de Auditoría Local.

La investigación se mantiene en riguroso secreto y se lleva a cabo con imparcialidad e independencia. Se asegura el anonimato de quien así lo prefiera.

Ante un hecho o ante la sospecha de transgresión de una directriz, ley, reglamento o norma, se exhorta a comunicar tal situación con la mayor brevedad posible.

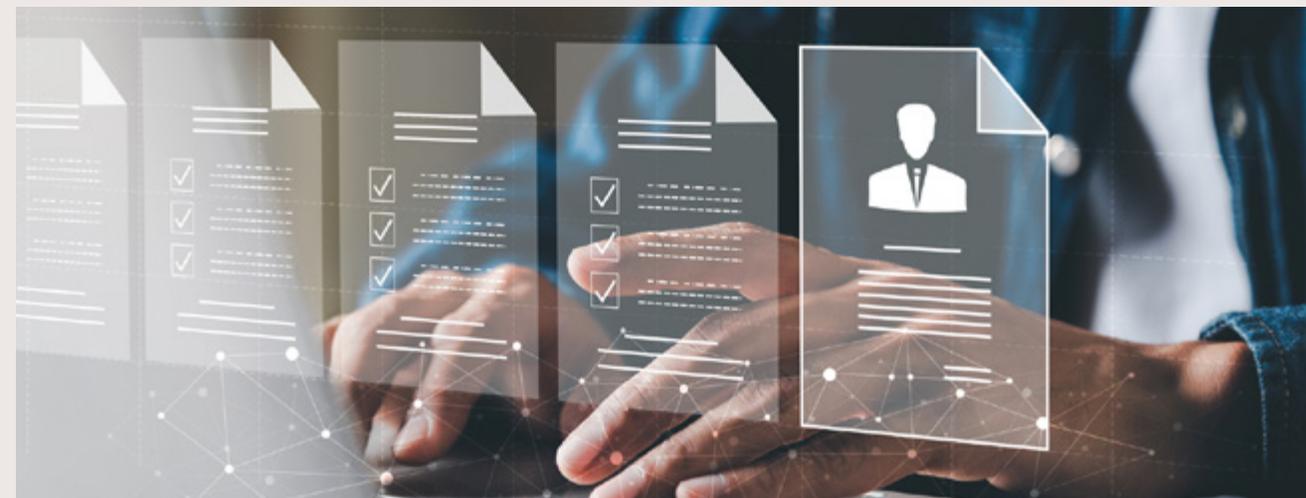
- **Compliance:** etica@itau.com.uy + Buzón de mensajes, interno 454
- **Comité de Auditoría Local:** comitedeauditoria@itau.com.uy
- **Ombudsman Regional:** ombudsman-regional@itau.com.ar
- **Línea telefónica que permite recibir WhatsApp:** +5491131025031

Nuestra entidad controlante cuenta con canales alternativos de comunicación:

- **Inspectoría:** inspetoria@itau-unibanco.com.br
- **Comité de Auditoría:** comite.auditoria.iuh@itau-unibanco.com.br

Durante 2022 se recibieron dos denuncias por desvíos de comportamiento.

Las mismas fueron analizadas y se tomaron las acciones correspondientes por parte de las autoridades del Banco. No fueron relacionadas a casos de discriminación, corrupción ni competencia desleal.



gestión y cultura de riesgos

GRI |3-3; 2-25; FS2; FS5 |

Tenemos el compromiso de promover la creación de un ecosistema financiero íntegro, ético y alineado con la agenda de desarrollo sostenible, a partir de fomentar la cultura de riesgos dentro de la organización, y de concientizar y capacitar en temas de prevención de lavado de dinero.

Nuestro negocio implica asumir y administrar riesgos, tanto en nombre propio como en nombre de clientes y accionistas. Los resultados de la gestión de riesgos dependen fundamentalmente de la conducta de las personas.

Entender, identificar, medir, administrar y mitigar riesgos son prácticas esenciales e inherentes a nuestras actividades.



Delineamos un conjunto de políticas, procedimientos y metodologías que propician la identificación, la medición, el control y el monitoreo de dichos riesgos.

En 2022 se creó la función del Director de Riesgos Regional (Regional Chief Risk Officer, CRO) con reporte directo al CRO de Itaú Unibanco Holding y CEO Regional. Con este cambio se apostó a la implantación y desarrollo de la función de control y gestión de riesgos de la región, con independencia, recursos y suficiente acceso a los directorios de las Unidades bajo su alcance de actuación, para mantener los riesgos en los niveles definidos en el Apetito de Riesgo y establecidos para las Unidades bajo su alcance de actuación. Dentro de este nuevo rol se han creado grupos regionales de expertos en los distintos riesgos, entre los que se encuentra el grupo de Riesgo Socioambiental.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

apetito de riesgo

El Marco de Apetito de Riesgo, aprobado por el Directorio, determina los niveles de tolerancia a los distintos riesgos que Banco Itaú Uruguay está dispuesto a asumir para alcanzar sus objetivos de negocio. Estos se expresan en términos de capitalización, liquidez, resultados, diversificación y franquicia. El apetito de riesgo está integrado en la gestión y determina lineamientos básicos de actividad, ya que establece el marco en el que desarrolla su presupuesto.

Declaración de Apetito de Riesgo

“Somos un banco universal operando en Uruguay, subsidiario de un banco que opera predominantemente en América Latina. Nos apoyamos en nuestra cultura de riesgo para actuar de acuerdo con los más rigurosos 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, capacitación diversificada de recursos y una adecuada utilización del capital”.

principios generales de la gestión de riesgos

Nuestro modelo de gestión de riesgos se basa los siguientes principios:

- Sustentabilidad y satisfacción de clientes.
- Cultura de riesgos.
- Evaluación de riesgos.
- Diversificación.
- Excelencia operacional.
- Ética y respeto a la regulación.
- Identificación de riesgos.
- Respuesta al riesgo.
- Información y comunicación.
- Monitoreo.

estructura de gestión de riesgos

GRI |3-3, 2-24|

Nuestra estructura de gestión de riesgos tiende a asegurar que la administración disponga de procesos para definir objetivos y que estos estén en línea con la Misión y la Visión, consistentes con el Marco de Apetito de Riesgo de nuestra Institución.

El modelo de gestión de riesgos se integra por tres líneas de defensa:

1. Áreas ejecutivas

Comprenden las áreas comerciales, operativas y de soporte. Son responsables de identificar, medir y evaluar posibles riesgos, y de implementar planes de acción para fortalecer procesos y controles ineficientes.

2. Áreas de la Dirección de Riesgos

Son responsables de desarrollar y generar metodologías, sistemas, herramientas e infraestructura para organizar el gerenciamiento de riesgos. Dan soporte a la primera línea de defensa y se encargan de diseminar la cultura de riesgos y controles internos.

3. Auditoría Interna

Es un área independiente de la Dirección de Riesgos, encargada de evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos de manera autónoma a través de la aplicación de controles complementarios.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

gerenciamiento de riesgos

GRI [2-24; 3-3; FS2; FS4]

1. Riesgo de mercado

Se deriva del riesgo de pérdidas por oscilaciones en los valores de mercado de las posiciones mantenidas por el Banco, así como su margen financiero, e incluye los riesgos de las operaciones sujetas a variación de las cotizaciones de las monedas, tasas de interés, precio de acciones y precios de mercadería.

2. Riesgo de liquidez

Se genera cuando las reservas y disponibilidades de una institución no son suficientes para honrar sus obligaciones en el momento en que ocurren como consecuencia del descalce de plazos o de volumen entre los pagos a realizar y los posibles ingresos de fondos, sin afectar sus operaciones diarias y sin incurrir en pérdidas significativas.

3. Riesgo de crédito

Se deriva de las operaciones que generan derechos directos y contingentes con determinada contraparte (deudor) y surge de la posibilidad de que el deudor no cumpla con sus obligaciones crediticias en las condiciones pactadas. En el análisis del riesgo de crédito no solo se considera la capacidad de repago de los clientes sino también las actividades que realizan y la forma en la cual realizan esas actividades. Las políticas de crédito establecen sectores prohibidos y exigen la evaluación del impacto socioambiental de la actividad de la empresa y del financiamiento a ser otorgado.

4. Riesgo operacional

Es definido como la posibilidad de que ocurran pérdidas a consecuencia de fallos, deficiencias o falta de adecuación de procesos internos, personas y sistemas, y también de eventos externos.

5. Riesgo reputacional

Es el impacto actual y futuro sobre las ganancias y el patrimonio que surgen de una valoración negativa de la institución por parte del público, así como el riesgo de incumplir con las expectativas razonables de las partes interesadas sobre el desempeño y el comportamiento de la organización.

6. Riesgo de cumplimiento

Es el riesgo presente y futuro de que las ganancias o el patrimonio de la entidad se vean afectados por violaciones a leyes, regulaciones, estándares y prácticas de la industria o estándares éticos. El riesgo de cumplimiento también aparece en situaciones en que las leyes o regulaciones que rigen ciertos productos o actividades bancarias son ambiguas o no han sido debidamente probadas.

7. Riesgo de seguridad de la información

Se define como la posibilidad de sufrir daños o pérdidas derivados de vulnerabilidades vinculadas con la gestión de la información.

8. Riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

Refiere a la posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir una entidad al ser utilizada, directamente o a través de sus operaciones, como instrumento para el lavado de activos o la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas, o cuando se pretenda ocultar activos provenientes de dichas actividades.

9. Prevención de delitos financieros

Tenemos políticas y procedimientos que establecen requisitos mínimos para aceptar una nueva relación: Política Anti-Lavado de Dinero, Conozca a su Cliente y Política de Prevención del Financiamiento del Terrorismo.

10. Riesgo de contagio (step-in risk)

Riesgo de pérdidas como resultado de soporte financiero a entidades que no pertenecen al conglomerado prudencial, que se encuentren en situación de estrés, en la ausencia, o más allá, de obligaciones previstas contractualmente.

11. Riesgo socioambiental

Riesgo de pérdidas resultantes de eventos de origen social y/o ambiental relacionados con las actividades desarrolladas por la institución. La gestión del riesgo socioambiental se verifica tanto en las acciones propias del Banco en la operativa que realiza, como en las acciones que realizan sus clientes. En virtud de ello, en el análisis de los créditos a ser otorgados se evalúa el riesgo socioambiental de los clientes a los cuales se les otorgan créditos.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

12. Riesgo de negocio y estrategia

Riesgo resultante del impacto negativo en los ingresos o capital, a causa de una planificación estratégica equivocada, de la toma de decisiones estratégicas adversas, de la inhabilidad de Itaú Unibanco en implantar los planes estratégicos adecuados y/o de cambios en su ambiente de negocio.

Nuestro Programa de Cultura de Riesgo tiene como objetivo profundizar el tema en todas las áreas, ya que es uno de los focos de mejora continua y un tema transversal en nuestra organización. El mismo impulsa capacitaciones, cursos y campañas de comunicación interna, dirigidos a concientizar y sensibilizar a colaboradores y colaboradoras sobre la importancia de su rol en la gestión de riesgos y brindarles herramientas que les permitan administrar mejor los riesgos inherentes al negocio del Banco.

cultura de riesgo

GRI |2-24, 404-2, 205-2, FS4|

Asumimos riesgos conscientemente.

Evaluamos todos los tipos de riesgo que pueden impactar en nuestras operaciones, así como procuramos conocer y entender los riesgos existentes e identificar de forma proactiva y estructurada aquellos que pueden surgir a corto, mediano y largo plazo.

Somos gestores de riesgo.

Somos responsables, individual y colectivamente, de los riesgos de los negocios que proponemos, administramos o controlamos, independientemente del cargo, el área o la función.

No actuamos aisladamente, mantenemos informada a la gerencia; colaboramos con las áreas de negocio, soporte y control, sin delegar la responsabilidad en lo que refiere a la gestión de riesgos.



Discutimos riesgos.

Fomentamos que se comparta información relevante que brinde la oportunidad de hacer una gestión de riesgos más eficiente, por medio de debates internos donde se discute abiertamente sobre los riesgos y el apetito de riesgo.

Actuamos sobre los riesgos.

Mitigamos de forma sistémica los riesgos que superen el apetito previamente definido. Para ello actuamos directamente sobre la raíz de los riesgos de forma asertiva y simple, respetando los principios éticos, las reglas internas y externas de la corporación, y priorizando siempre la perdurabilidad de la organización.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

Capacitaciones realizadas en 2022:

- Capacitación sobre riesgo operacional; dentro de éste cuenta con el reporte External Operational Losses Report que recopila información sobre ejemplos relevantes de la industria para que sirvan como casos de estudio y revisión de procesos internos. Esta información es utilizada para la revisión de procesos internos, con el objetivo de identificar posibles debilidades a corregir.

- Capacitación sobre Prevención de Fraude.
- Capacitación sobre Cultura de Riesgos.
- Campañas de comunicación del Programa de Integridad y Ética.



programa de prevención de lavado de dinero

GRI [2-24, 3-3, 205-2, 404-2, FS4]

En Banco Itaú Uruguay tenemos un fuerte compromiso con el cumplimiento de las leyes, la normativa y los estándares aplicables en lo referente a la prevención del lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, así como para impedir fondos ilegítimos o destinados a financiar actos terroristas.

Para eso contamos con un Programa de Prevención de Lavado de Dinero (PLD) conformado por los siguientes elementos:

- Políticas y procedimientos.
- Sistemas y procedimientos de monitoreo.
- Designación de un Oficial de Cumplimiento.
- Supervisión y gerenciamiento.
- Capacitación.
- Evaluaciones periódicas.

Las áreas de negocios son la primera línea de defensa para gestionar la prevención del lavado de dinero. Con ese fin deben recolectar, verificar y mantener actualizada la información, analizar la razonabilidad de las operaciones y detectar operaciones inusuales o sospechosas. El conocimiento del cliente no solo es el pilar fundamental a partir del cual se construye la gestión del riesgo de PLD, sino que también permite evaluar otros riesgos que se derivan de las relaciones con los clientes, sean reputacionales, derivadas de aspectos de riesgo socio ambiental o de otros riesgos que puedan socavar la reputación del Banco.

El área de PLD es la responsable de determinar la dirección estratégica del Programa de PLD, definir su implementación, establecer las herramientas necesarias para su cumplimiento y supervisar el cumplimiento de los estándares establecidos. También participa en la aprobación del inicio de relaciones con clientes de mayor riesgo, así como en la actualización periódica del proceso de Conozca a su Cliente (CSC). Designamos un Oficial de Cumplimiento responsable del desarrollo, la implementación y la actualización del Programa de PLD. Existe un Comité que se reúne mensualmente para analizar operaciones inusuales y hacer seguimiento del Programa de PLD.

A efectos de fortalecer la gestión de PLD, se realizan en forma recurrente, capacitaciones de las áreas comerciales, del equipo de PLD y del conjunto de la institución.

El Programa de PLD se revisa y ajusta periódicamente a efectos de reflejar los cambios normativos y corporativos en la materia, los cambios en los negocios y las tendencias nacionales e internacionales en materia de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos

desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

desempeño económico

GRI |3-3|

Para reforzar la transparencia y la confianza de nuestros grupos de interés, asumimos el compromiso de rendir cuentas sobre los resultados financieros de manera íntegra y alineada con las mejores prácticas de mercado.

Una rentabilidad sostenible nos permite seguir invirtiendo en mejores soluciones y productos para nuestros clientes.

evolución de los negocios

GRI |2-6, 3-3, 201-1; 207-4|

En el ejercicio 2022 la utilidad neta generada por el Banco fue de \$1.839 millones, 42% menor a la generada en 2021. El Producto Bancario llegó a \$14.572 millones, 24% superior al generado en 2021, explicado principalmente por el fuerte aumento de las tasas de interés ocurrido a partir del segundo trimestre de 2022 y sostenido durante todo el ejercicio. Esto último, conjuntamente con un mayor volumen promedio de créditos y activos líquidos, determinó ganancias netas por intereses de \$11.289 millones.

El resultado por compra y venta de moneda extranjera alcanzó los \$2.159 millones, 33% superior al 2021, impulsado por una mayor volatilidad del peso registrada en el ejercicio, que derivó en mayores operaciones de cambio y cobertura por parte de los clientes. El cargo por deterioro de créditos por su parte, aumentó 42%, en línea con el aumento de la cartera, sin visualizarse variaciones relevantes en los índices de morosidad que continuaron en niveles históricamente bajos.

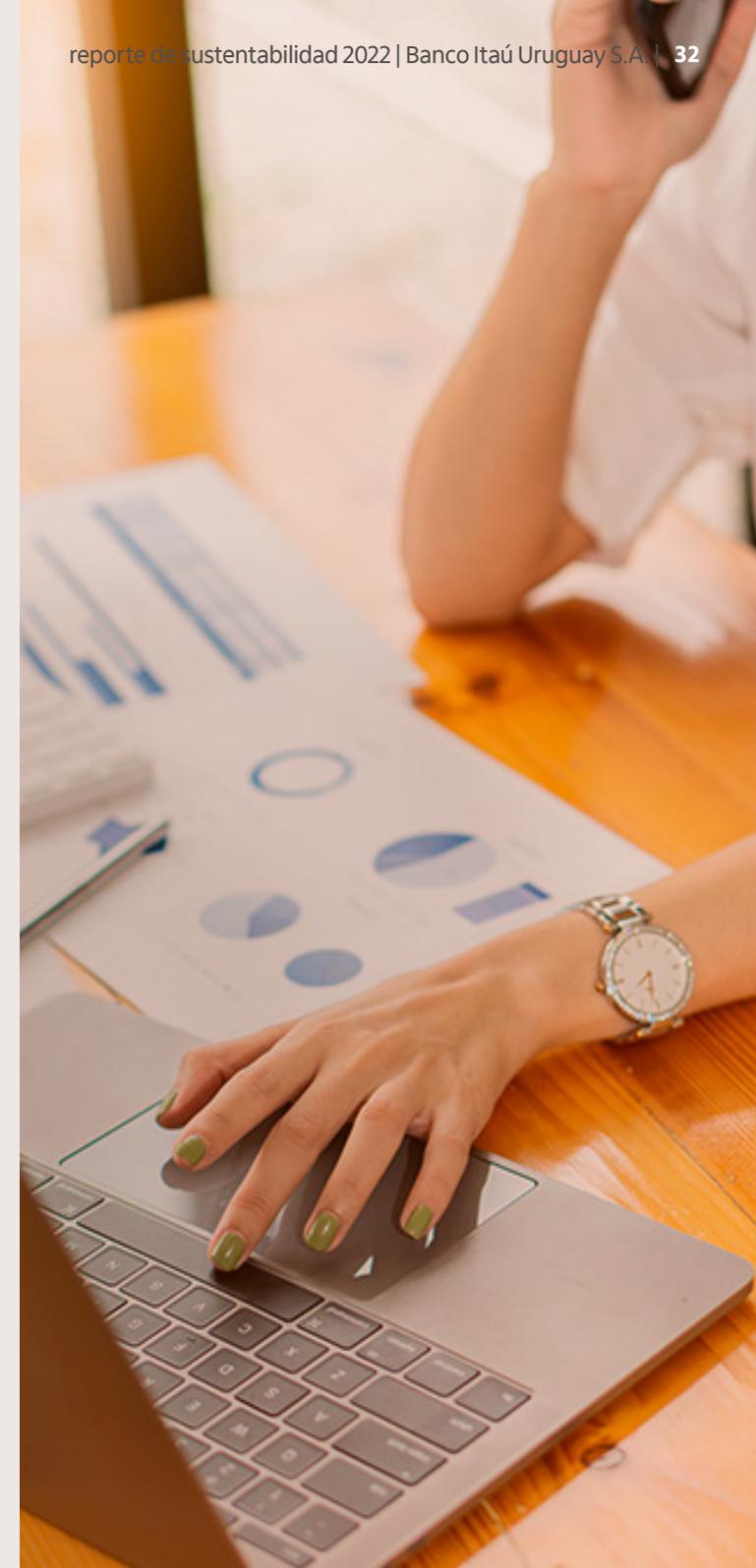
El principal factor que afectó el resultado antes de impuestos, fue el generado por valuación de activos y pasivos en moneda extranjera. El peso uruguayo registró en 2022 una apreciación del 10%, lo que impactó negativamente sobre una posición neta activa en dólares de USD 432,39 millones (promedio en el año).

Finalmente, el Impuesto a la Renta (considerando el corriente y el diferido) ascendió a \$1.446 millones, 56% por encima del valor en el año anterior, con una tasa efectiva que alcanzó el 44%, superior al 23% de 2021. Este aumento de la tasa efectiva responde al efecto de la apreciación del peso respecto del dólar mencionada, que provoca una menor deducibilidad de gastos.

En el ejercicio 2022, como ocurre desde 2016, no se realizó el ajuste por inflación para fines fiscales, como consecuencia del decreto emitido el 29/12/2015 por el Poder Ejecutivo, ya que la inflación medida por IPC en 2022 fue inferior al 10%.

En lo que refiere al volumen de activos y pasivos del Banco, se destaca el crecimiento registrado tanto de los créditos como depósitos al sector no financiero. Los créditos netos de provisiones, crecieron 30% moneda nacional y 27% en dólares. Por su parte, los depósitos en pesos y dólares, crecieron en el entorno del 8% en el año.

En setiembre de 2022 el Banco realizó una emisión de deuda subordinada por USD 200 millones, incrementando en casi un 33% su capital regulatorio fortaleciendo sus índices de solvencia, lo que permite consolidar y profundizar el proceso de crecimiento orgánico del negocio.



carta del gerente general
contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos

desempeño económico
clientes

centralidad en el cliente

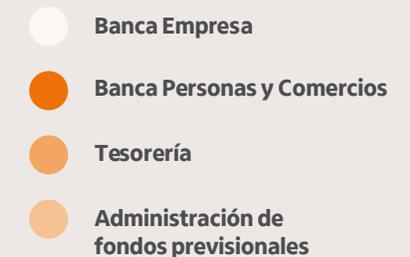
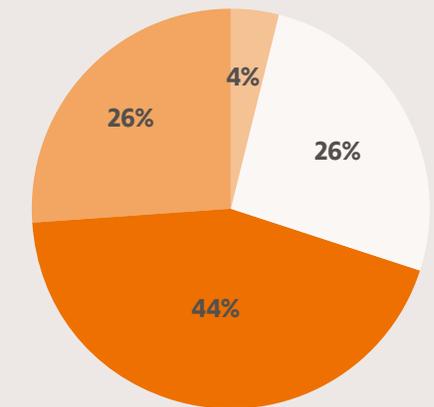
colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad
medio ambiente
estado de resultados contable para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022
(datos expresados en millones de pesos uruguayos):

	2021	2022	variación	%variación
Margen Financiero	6,905	11,289	-4,384	63%
Margen con mercado (Sector financiero + TVM)	1,095	3,156	-2,061	188%
Margen con clientes (Sector no financiero)	5,810	8,133	-2,323	40%
Margen por servicios	2,206	1,670	537	-24%
Previsiones	-902	-1,186	285	32%
Diferencia de cambio por operaciones	1,624	2,159	-534	33%
Producto Bancario Neto de Previsiones	9,834	13,931	-4,097	42%
Otros Resultados	189	-1,680	1,869	-991%
Resultado por variación cambial (Posición m/e)	637	-1,094	1,731	-272%
Resultado Bruto	10,660	11,157	-2,366	5%
Costos (*)	-6,581	-7,866	1,285	20%
Resultado Operativo	4,079	3,291	-1,081	-19%
Resultado Extraordinarios	-11	-7	-4	-34%
Resultado del Ejercicio antes de IRAE	4,069	3,284	-1,084	-19%
IRAE (Impuesto a la Renta de las Actividades Económicas)	924	1,446	-522	56%
Resultado del Ejercicio	3,145	1,839	1,306	-42%
Resultado del Ejercicio sin res. por variación cambial	2,566	4,061	-1,496	58%

Las utilidades netas del año se distribuyen de la siguiente forma entre los distintos segmentos de negocio:



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

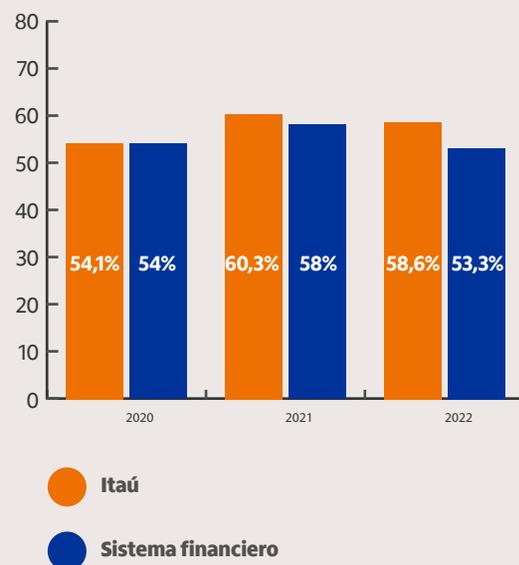
comunidad

medio ambiente

índice de eficiencia (costos/ingresos)

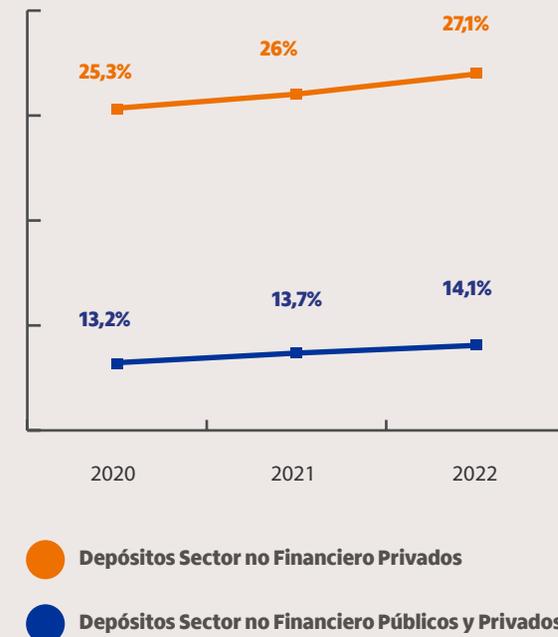
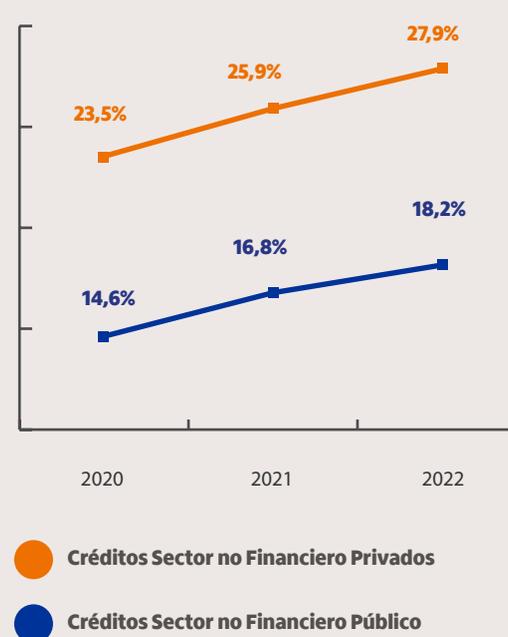
Relaciona los ingresos obtenidos con los gastos necesarios para conseguir dichos ingresos durante un período determinado. Es decir, mide cuánto debe gastar el Banco para obtener una unidad de ingreso (costos/ingresos).

Por lo tanto, una entidad será más eficiente cuanto más bajo sea este porcentaje.



participaciones de mercado de Itaú Uruguay

La participación de mercado de Banco Itaú Uruguay entre los bancos privados llegó a 27,9% en los Créditos (25,9% en 2021) y a 27,1% en los Depósitos (26,0% en 2021).



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos

desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

índice de morosidad

El nivel de morosidad, que indica qué porcentaje del total de los créditos otorgados por el Banco tienen atrasos superiores a 60 días, se mantuvo casi igual que en 2021 estableciéndose en 0,6%.



ROE (Return On Equity):

El ROE es un indicador financiero que mide el rendimiento del capital. Indica la rentabilidad obtenida por el Banco sobre sus recursos propios (su patrimonio). Cuanto mayor sea el ROE, mayor será el rendimiento para sus accionistas.

La rentabilidad de nuestro negocio, medida por las utilidades netas en relación al patrimonio neto, fue de 8.1% en 2022 (versus 14.8% en 2021) explicado principalmente por un menor resultado por valuación de activos y pasivos en dólares en 2022 respecto al 2021.



balance patrimonial contable (en millones de pesos uruguayos)

	DIC-21	DIC-22	variación	% variación
TOTAL ACTIVO	270,275	283,047	12,773	4.7%
Disponibles	71,500	64,829	-6,671	-9.3%
Valores para Inversión	48,795	38,431	-10,364	-21.2%
Créditos Brutos	148,332	177,932	29,600	20.0%
Créditos Sector Financiero	26,242	33,672	7,430	28.3%
Créditos Sector No Financiero	122,090	144,260	22,170	18.2%
Previsiones	-2,584	-3,066	-482	18.7%
Otros Créditos	1,688	2,289	601	35.6%
Inversiones	897	968	71	7.9%
Bienes de Uso	1,249	1,235	-14	-1.1%
Intangibles	398	431	33	8.3%
TOTAL PASIVO	247,636	258,638	11,002	4.4%
Obligaciones	234,192	234,961	770	0.3%
Sector Financiero	1,412	1,380	-32	-2.3%
Sector No Financiero	232,780	233,582	802	0.3%
A la vista	217,769	213,194	-4,575	-2.1%
A plazo	15,011	20,386	5,376	35.8%
Otros	13,444	23,677	10,233	76.1%
PATRIMONIO	22,639	24,409	1,770	7.8%
TOTAL ACTIVO + PATRIMONIO	270,275	283,047	12,773	4.7%

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos

desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

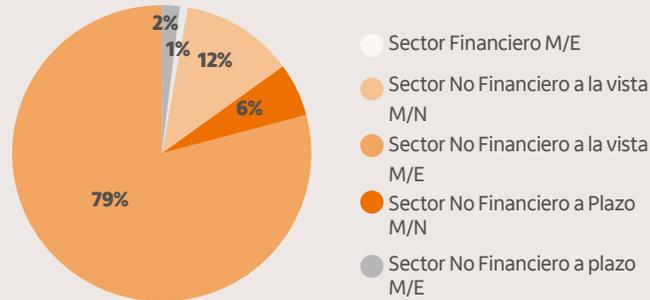
medio ambiente

Los activos totales alcanzaron el equivalente a USD 7.064 millones, comparados con USD 6.047 millones a fines de 2021. Medido en pesos uruguayos, la participación de Créditos al Sector No Financiero representó el 28% del total de la cartera de los bancos privados en su conjunto (26% en 2021) mientras que los depósitos alcanzaron el 27% del total (26% en 2021).

distribución de depósitos

GRI | 2-6|

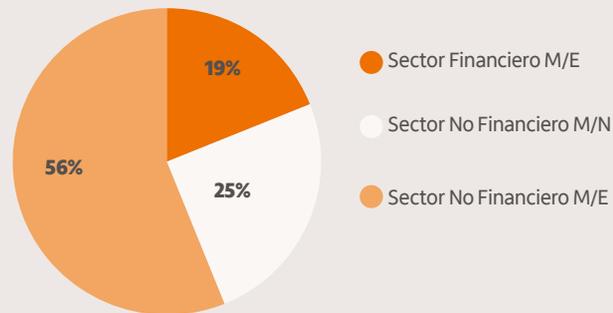
Del total de los depósitos de 2022 el 99% corresponde al Sector No Financiero y el 1% al Sector Financiero. El 79% de los depósitos del Sector No Financiero corresponde a depósitos a la vista en moneda extranjera, el 12% a depósitos a la vista en moneda nacional, el 6% a plazo en moneda nacional y el 2% a plazo en moneda extranjera.



Los créditos netos de provisiones, crecieron 30% en moneda nacional y 27% en dólares. Por su parte, los depósitos en pesos y dólares crecieron en el entorno del 8% en el año. El 56% de los créditos fueron concedidos al Sector No Financiero en moneda extranjera, 25% en moneda nacional a ese mismo perfil de clientes y 19% al Sector Financiero.

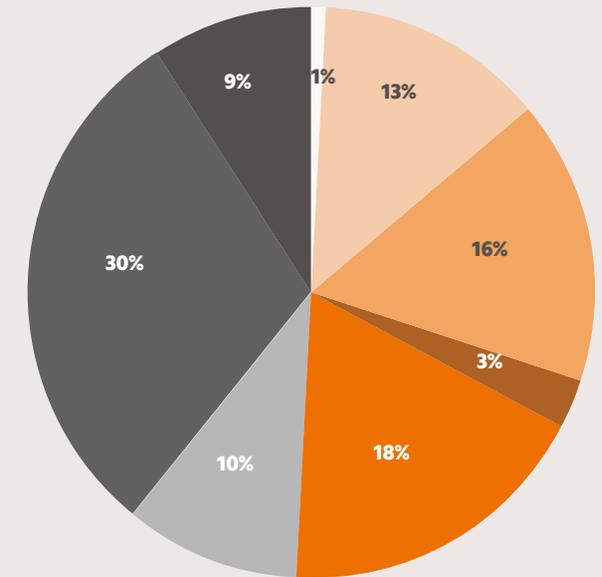
distribución de créditos

GRI | 2-6|



Un 70% de la cartera de Créditos al Sector No Financiero fueron otorgados a empresas, siendo los sectores más representativos el agropecuario, la industria manufacturera y el comercio.

destino de los Créditos al Sector No Financiero por sector de actividad



- Sector Público
- Comercio
- Agropecuario
- Otros servicios
- Industria Manufacturera
- Familias
- Construcción
- Otros

valor creado para la sociedad

GRI | 3-3; 201-1; 203-2; 207-4; FS6 |

En Banco Itaú Uruguay estamos comprometidos en lograr crecimiento y rentabilidad a largo plazo, que nos permita distribuir la riqueza generada entre nuestros distintos públicos: nuestros accionistas (a través de la distribución de dividendos), nuestros colaboradores y colaboradoras (distribuidos a través de remuneraciones, beneficios e incentivos), la sociedad en general (distribuidos a través de impuestos y aportes a la comunidad mediante donaciones), nuestros prestadores de servicios y también reinvertir parte de dicha rentabilidad en el negocio, para asegurar la continuidad sustentable de nuestras operaciones.

A continuación, informamos cómo hemos distribuido el valor agregado entre los distintos grupos de interés con los que hemos interactuado durante el período a reportar y un cuadro comparativo del valor distribuido en los últimos 3 años, presentando así la dimensión social de nuestras actividades económicas:

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos

desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

Valor económico directo generado y distribuido (en millones de pesos)

Valor económico directo generado: ingresos	11.150
Valor económico distribuido:	9.311
Colaboradores: corresponde a los conceptos de salarios y beneficios de los empleados	4.558
Prestadores de Servicio: corresponde a los costos y gastos con proveedores	2.788
Sociedad: corresponde a los pagos al gobierno por concepto de impuestos	1.965
Valor económico retenido: el “valor económico directo generado” menos “el valor económico distribuido”	1.839

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos

desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

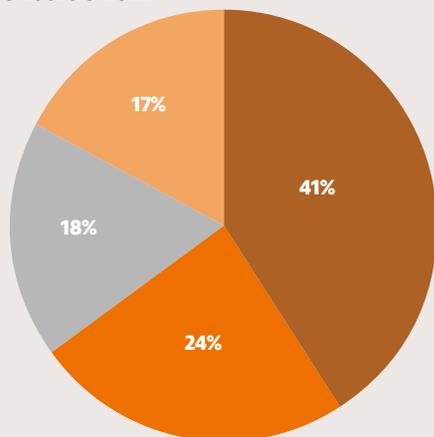
colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

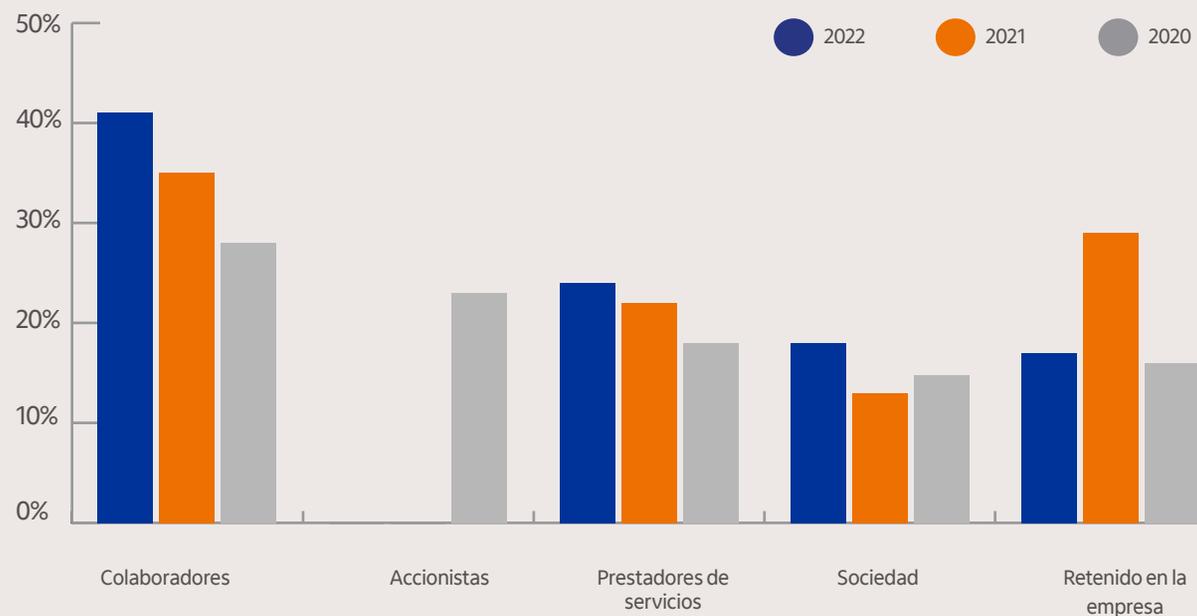
valor distribuido 2022



Aclaración: El monto efectivamente pagado al Estado por concepto de impuestos no coincide con lo devengado en los estados contables, debido a diferencias en la aplicación de criterios contables y tributarios, y a que en el estado de resultados no se expone la cantidad de impuestos que el Banco administra temporalmente por cuenta del Estado, al actuar como sujeto pasivo y agente de retención y pago de impuestos indirectos. Por lo tanto, se aclara que lo efectivamente volcado al Estado por concepto de impuestos en el año 2022 fue \$3.523 millones de pesos uruguayos.

valor distribuido comparativo

	2022	2021	2020
Colaboradores	41%	35%	29%
Accionistas	0%	0%	22%
Prestadores de servicios	24%	22%	18%
Sociedad	18%	14%	15%
Retenido en la empresa	17%	30%	16%
Valor distribuido (millones de pesos)	11,150	10,650	11,286



estrategia fiscal

GRI | 3-3, 207-1, 207-2, 207-3; 207-4 |

Nuestra estrategia fiscal está definida en nuestra política corporativa y consiste en el cumplimiento de las normas fiscales que nos sean aplicables. El área de Impuestos, que se reporta directamente al Director Financiero (CFO), es responsable por el cálculo y el pago de los impuestos de acuerdo con la legislación uruguaya. Para ello se toma como base de cálculo la información contable, se verifica y valida el monto determinado y se presentan los informes fiscales.

Como contribuyentes, en 2022 hemos pagado \$2.760 millones por concepto de impuestos (IRAE, Patrimonio, IVA e ICOSA). Según las atribuciones definidas por la Dirección General Impositiva (DGI), contribuimos al Estado uruguayo con la recaudación de tributos de terceros a través del cumplimiento de las normas que nos designan como agente de retención. Durante 2022 volcamos al fisco por este concepto \$763 millones. Esta suma incluye retenciones por rentas de trabajadores dependientes, empresariales, de capital y otros impuestos.

Anualmente dirigimos incentivos fiscales previstos por la ley uruguaya a organizaciones que llevan adelante iniciativas con impacto positivo en la sociedad, vinculadas con la cultura, la educación, la promoción social e inclusión socioeconómica de sectores vulnerables. Puntualmente, en 2022, \$6.4 millones de este aporte fueron gestionados a través del Fondo de Incentivo Cultural del Ministerio de Educación y Cultura, y \$11.2 millones mediante el Ministerio de Economía y Finanzas.

El Director de Finanzas (CFO, Chief Financial Officer) es el responsable del cumplimiento de la estrategia fiscal que incluye la identificación y la gestión de los riesgos fiscales. Dichos riesgos, así como su evaluación de impacto de riesgo inherente y ambiente de control, se encuentran plasmados en el mapa de riesgos tributarios. Durante 2022 no hubo contiendas fiscales.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos

desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos

desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

entidades incluidas en la presentación de informes contables de Banco Itaú Uruguay

GRI | 2-2 |

• **Unión Capital AFAP S.A.**

Unión Capital AFAP S.A. (Unión Capital) es una empresa administradora de fondos de ahorro previsional 100 % propiedad de Banco Itaú Uruguay S.A.

• **Compañía Uruguaya de Medios de Procesamiento S.A., CUMPSA (TotalNet)**

Visanet Uruguay fue creada el 18 de octubre de 1996 y Banco Itaú Uruguay S.A. es uno de los nueve accionistas. La condición de accionistas es reflejo de la participación de estas empresas en los negocios realizados mediante la tarjeta VISA. La participación de Banco Itaú Uruguay en CUMPSA es del 30.61%, la mayor en la empresa.

• **Bolsa Electrónica de Valores S.A.**

La Bolsa Electrónica de Valores del Uruguay S.A. (BEVSA) fue constituida el 15 de enero de 1993. Comenzó sus operaciones el 5 de septiembre de 1994 y actualmente cuenta como accionistas con trece instituciones financieras públicas y privadas de plaza. La participación de Banco Itaú Uruguay es del 7,69%.

• **Rias Redbanc S.A.**

Rias Redbanc (Banred) es la red de cajeros automáticos más importante del país, respaldada por las principales instituciones financieras privadas del Uruguay. Banco Itaú Uruguay es uno de los cuatro accionistas, con un 25 % del capital accionario. La red física de dispositivos cubre todo el territorio nacional para brindar una completa oferta de servicios a sus cientos de miles de usuarios.

estructura de fondeo y liquidez

La estructura de fondeo del sistema bancario en Uruguay tiene tres características principales:

1. Dolarización: el 76% del total de depósitos de los bancos privados es en moneda extranjera.
2. Fondeo no institucional de corto plazo: el 84% del total de depósitos de los bancos privados es a la vista.
3. Depósitos de no residentes: el 8,6% de los depósitos totales del sistema bancario son de no residentes.

Banco Itaú Uruguay tiene un 89% del total de su fondeo (depósitos) en moneda extranjera, un 94% a la vista y un 13% de no residentes. Si bien la alta concentración de los depósitos es a un día, presentan alta estabilidad, incluso durante las crisis de los últimos veinte años. Además, poco más del 50% de esos depósitos son utilizados para préstamos al Sector No Financiero. El resto se invierte en depósitos de corto plazo en instituciones financieras de primer nivel y en activos de alta calidad y liquidez.

Para la gestión de liquidez en moneda nacional, la institución emite certificados de depósitos en unidades indexadas a largo plazo, con el propósito de no depender de la liquidez del momento de mercado y brindar una base sostenible a los depósitos en moneda nacional, así como dar correcto cumplimiento a las métricas de exigencias de liquidez (Liquidity Coverage Ratio y Net Stable Funding Ratio).



clientes

42
centralidad en el cliente



Queremos conocer tu opinión:

Comparte tus comentarios o consultas en sustentabilidad@itau.com.uy

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

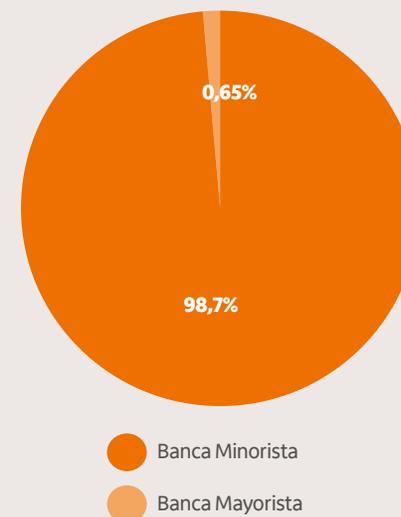
centralidad en el cliente

GRI |3-3|

En Banco Itaú Uruguay entendemos que el Cliente es el centro de nuestra propuesta de valor y su satisfacción debe ser el objetivo de todas nuestras acciones.

Este compromiso nos lleva a una permanente evolución en nuestro modelo de atención, que nos permita seguir liderando y otorgando una experiencia memorable a cada uno de nuestros clientes, lo que ha resultado en la implementación de los siguientes cambios:

- Creación e implementación del modelo de Comunidades. Este proyecto regional de transformación ágil involucra a todas las áreas del Banco y tiene los objetivos de aumentar la agilidad en la organización y aumentar nuestro enfoque en el cliente para impulsar los negocios.
- Comités de Centralidad en el Cliente. El objetivo es seguir los indicadores de satisfacción y visibilizar los principales problemas que enfrentan los clientes. Se llevaron adelante 10 comités en el año.
- Migración de sistema de call center y ampliación de sus capacidades. Permite ampliar la capacidad de atención y la calidad de nuestra respuesta.



Al cierre de 2022 nuestra cartera de clientes ascendía a 584.847 con la siguiente distribución entre Banca Minorista y Banca Mayorista.



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

Banca Minorista

GRI |2-6, 2-29, 3-3, 416-1, FS4, FS6|

cambios en la dirección de banca minorista

Luego de un exhaustivo análisis de nuestro modelo de atención y de las cambiantes necesidades de nuestros clientes, en 2022 decidimos reestructurar la Dirección de Banca Minorista. En línea con una nueva forma de organizar nuestro abordaje de análisis y propuesta a través de equipos más ágiles y autónomos, y con el fin de profundizar la estrategia de hacer del cliente el centro de nuestra organización, es que integramos a la Dirección de Banca Minorista:

- **Comunidades:** integración de diversas áreas, evolucionando de una visión por unidad de negocio a un enfoque que pone al cliente en el centro.
- **Visión 360:** con una mirada global de la propuesta de valor que presenta el Banco a lo largo del ciclo de vida del cliente.
- **Disciplina de Productos de Créditos, Inversiones y Seguros:** asegura la calidad técnica de los productos y su funcionamiento dentro de las Comunidades, para el cumplimiento de los objetivos definidos.
- **Disciplina de Medios de Pago y Motor de Lealtad y Beneficios:** aporta su conocimiento de tarjetas de crédito y débito a las Comunidades y gestiona el programa VOLAR.

- **Distribución:** simplifica la estructura y agrupa bajo una única visión la propuesta de valor para los distintos segmentos y productos.
- **Comunidad de Datos:** se crea el área de Inteligencia Comercial y Analytics, así como la Comunidad de Datos como pieza fundamental de este proceso de transformación.
- **Innovación & Alianzas:** área orientada a generar y articular iniciativas de crecimiento disruptivo.



modelo de comunidades

Una comunidad es un conjunto de equipos ágiles, persistente en el tiempo y multifuncional, que cuenta con objetivos claros compartidos entre sus equipos y que permite evolucionar de una visión por unidad de negocio a un enfoque con el cliente en el centro.

En 2022 creamos las dos primeras Comunidades que buscan acompañar a los clientes en el acceso a productos bancarios, mejorar la experiencia y atender necesidades diarias.

cultura Itubers

2022 estuvo marcado también por el lanzamiento de la nueva “cultura Itubers” donde el primer principio es “trabajamos para el cliente”, concepto que se resume en tres actitudes esperadas de los colaboradores:

- Ser Ituber es hacer todo para encantar al cliente.
- Ser Ituber es innovar a partir de las necesidades del cliente.
- Ser Ituber es hacerlo simple, siempre.

Como elemento fundamental de esta cultura, se buscó conocer mejor al cliente, sus principales dificultades y las oportunidades de mejora. La principal función del equipo Ituber es llevar la voz del cliente a las Comunidades para la mejora continua de los productos y servicios.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

nuestros clientes minoristas

GRI |2-6; FS6 |

personas

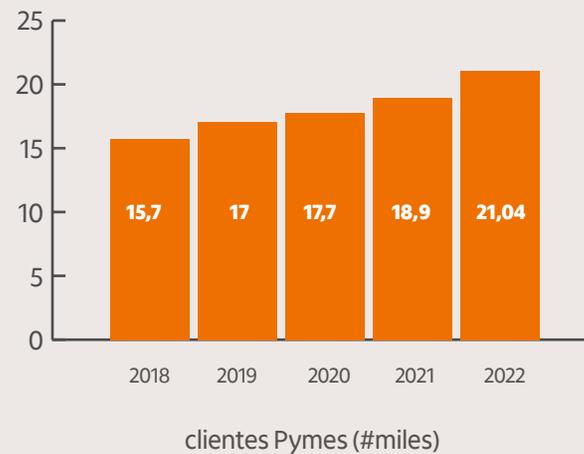
Personas Físicas con cuentas, tarjetas y/o préstamos, clientes Cuenta Pocket y jóvenes universitarios (U25).



Incremento del 8% en el stock de clientes a partir de una segmentación de clientes de Itaú Personal Bank, así como un mayor volumen de captación de nuevos clientes personas, en particular de extranjeros (no residentes).

pymes

Unipersonales y comercios de diversos tamaños (micro, pequeñas y medianas empresas).



Registramos un aumento del 11% en el volumen de clientes Pymes, principalmente a partir de campañas de captación en el segmento de unipersonales.

itaú personal bank

Clientes con foco en Productos de Inversión, residentes y no residentes.



La reducción del 25% en la cantidad de clientes se da a partir de cambios en la asignación de clientes a Personas Físicas Full con atención en el modelo de Agencia Digital.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
 contexto macroeconómico
 sobre itaú en el mundo
 sobre itaú en Uruguay
 comunicación corporativa
 estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
 ética y transparencia
 gestión y cultura de riesgos
 desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

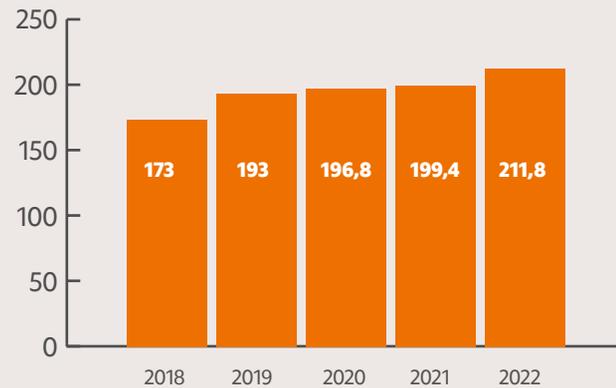
colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

itaú pago sueldos

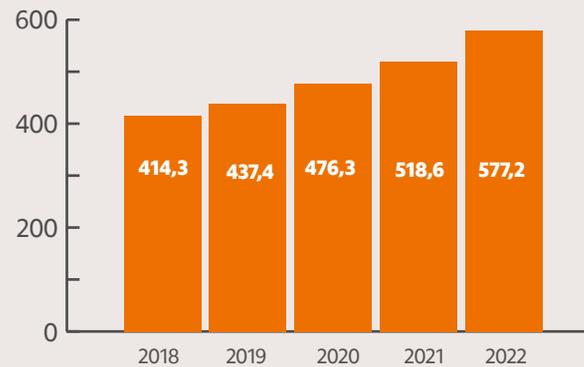


clientes pago sueldos (#miles)

En los clientes Pago Sueldos se registró un incremento del 6% neto del número total de clientes, a partir de solicitudes tanto de nuevos convenios como acuerdos preexistentes.

total clientes banca minorista

2022 cerró con 577.200 clientes, representando un 11,3% de crecimiento respecto del año anterior.



clientes total de clientes minoristas (#miles)



cantidad de clientes minoristas totales (miles) *

tipo de cliente	2018	2019	2020	2021	2022
Personas Físicas Full	50,2	52,5	53,2	55,5	59,7
Pymes	50,2	17,0	17,7	18,9	20,9
Pago sueldos	15,7	193,0	196,8	199,4	211,8
Itaú Personal Bank	173,0	7,0	8,0	9,3	7,0
U25					55,1
Pocket					21,5
Monoproducto					201

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

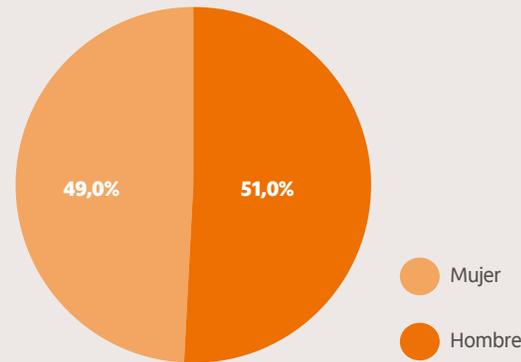
transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

género y distribución geográfica

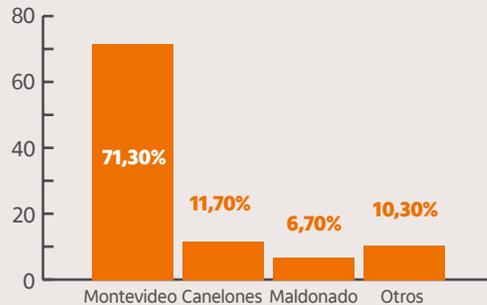
La cartera de clientes tiene una distribución por género balanceada.



distribución de clientes por género

clientes por localidad

Montevideo, Canelones y Maldonado concentran el 90% de los clientes de Banca Minorista.



calidad en la atención al cliente

En la permanente búsqueda de conocer en profundidad las necesidades de nuestros clientes y clientas, instrumentamos una serie de iniciativas tendientes a analizar su experiencia de relacionamiento con el Banco y detectar las oportunidades de mejora.

SinFiltros

Este programa se basa en generar encuentros virtuales de nuestros colaboradores y colaboradoras con Promotores y Detractores de nuestro Índice Net Promoter Score (NPS evalúa la disposición de nuestros clientes a recomendar-nos en diferentes dimensiones) para escuchar de primera mano sus sugerencias y dificultades.

ItuberVisita

El objetivo de este programa es vivir la experiencia del cliente trabajando durante un día en una sucursal o en el call center para tener su percepción presente en la toma de decisiones.

ItuberEscucha

Invitamos a 40 Itubers a participar de la escucha activa en la metodología de NPS System que nos permite escuchar feedbacks directamente de los clientes a través de una llamada telefónica.

Encuestas

Hicimos extensivo a todos los sectores el uso de Knack, la herramienta para realización de encuestas a clientes, con el fin de mejorar y potenciar nuestros servicios.

LABItaú

Utilizamos esta herramienta regional de investigación en 23 actividades con comunidades de personas (clientes) que interactúan 100% mediante una plataforma online, para incorporar su visión al producto o servicio testado.

Todas estas iniciativas nos permitieron entrar en contacto con miles de clientes de todas las modalidades, generando importantes insumos para la toma de decisiones.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

canales de atención

GRI |2-29 |

 Teléfono 24 horas de atención telefónica. Consultas, informaciones y servicios transaccionales Teléfono 1784 Desde el exterior: +598) 2917 0555	 Sucursales	 Redes sociales	 Asistente Virtual	 Consultas y reclamos vía formulario en sitio web institucional
--	--	---	---	---

También lanzamos un nuevo canal de atención a clientes minoristas a través de Whatsapp para realizar consultas y transacciones, incluyendo gran cantidad de funcionalidades que se pueden gestionar en forma digital o remota.

Plataforma Pymes Digital

Esta plataforma de atención a clientes Pymes se amplió sumando una Oficial de Relación que permitió pasar a atender 1.800 empresas (9% más que en el 2021). En 2022 incorporamos un Oficial Núcleo Tec dedicado a empresas fintech, trabajando en sinergia con Innovación Digital y alianzas estratégicas del Banco.

Atención en la red de agencias

localización de operaciones

sucursales de atención	2021	2022
Agencias en Montevideo	10	10
Agencias en el Interior	6	6
Lobbies de autoatención	5	5
Agencias con acceso con rampa	68%	73%

apertura de agencia El Gaucho

GRI |3-3, 416-1 |

Inauguramos la primera sucursal 100% accesible, con nuevo modelo de atención. La misma cuenta con acceso a nivel de vereda; baños y comedor accesibles; pisos con contraste cromático para personas con baja visión y con señales podotáctiles. Además, cuenta con software de voz para personas ciegas y bucle magnético para personas con discapacidad auditiva. Para personas que utilizan silla de ruedas, posee cajas y cajeros automáticos con dimensiones de cabina y altura adecuadas, tótem de números, terminal de autoservicio y buzones con altura accesible.

remodelación de sucursales

Varias sucursales fueron remodeladas para implementar un nuevo modelo de atención más cercano con el cliente y que apunta a que las sucursales se conviertan en centros de negocios.



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

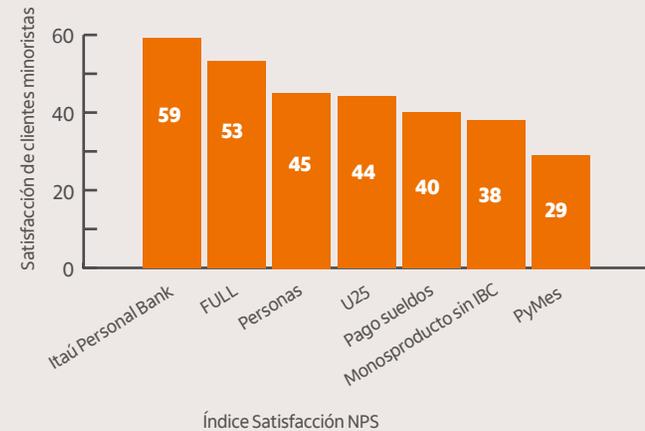
medio ambiente

satisfacción de clientes

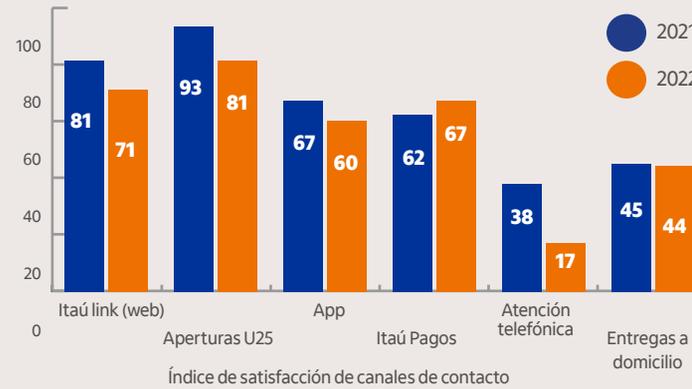
GRI [2-25, 2-26, 2-29, 3-3]

Uno de los grandes objetivos de la nueva cultura que pone a los clientes en el centro, es lograr su máxima satisfacción en todos los aspectos: en la calidad de los productos, en el nivel de servicio y en la capacidad de respuesta frente a reclamos o dificultades.

La medición sistemática de la satisfacción de los clientes es una herramienta fundamental para alcanzar la excelencia en atención y performance sustentable. Del análisis de los resultados obtenidos en 2022 surge un Índice de Satisfacción NPS muy estable con respecto al año anterior en clientes Personas Físicas, detectando oportunidades de mejora en otros segmentos de clientes.



índice de satisfacción por canales



A nivel interno nos mantuvimos en buenos niveles de NPS teniendo en cuenta el volumen de originación y el proceso de reorganización interno que tiene efectos en el corto plazo. Por esto, en 2023 aceleramos implementaciones de mejora orientadas a mejorar la experiencia de los clientes.



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

gestión de reclamos

Gestión de reclamos	2021	2022
Promedio de casos resueltos en 15 días	78%	72%
Promedio de casos a favor del cliente	80%	73%



El aumento de la cartera es una oportunidad que nos desafía a poner aún más foco en la centralidad en el cliente, en mejorar los canales de escucha y de atención, así como en implementar soluciones ágiles que permitan elevar la satisfacción de nuestros clientes, mejorando su experiencia con el Banco.

En ese sentido, se implementó el First Contact Resolution reduciendo la cantidad de solicitudes en un 15% respecto a 2021; se habilitó el ingreso de reclamos de desconocimientos y su status vía web, así como se mejoró la acreditación de millas para las campañas de nuevos clientes.



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

productos destacados

GRI |2-6 |

Cuenta U25

La cuenta U25 destinada a jóvenes universitarios entre los 18 y 25 años otorga la posibilidad de ingresar al sistema bancario de forma gratuita, con cuentas bancarias y una tarjeta de débito asociada a las mismas. 2022 fue un excelente año tanto en la captación de nuevos clientes como en fidelización de las cuentas ya existentes, superando los 50 mil clientes totales de este producto.

U25 +31% clientes

Nueva Cuenta "Pocket"

Cuenta Pocket es un producto pensado para personas no bancarizadas o para quienes buscan una segunda opción de cuenta administrable a nivel digital. Fue lanzado en 2022 y logró captar una gran cantidad de clientes en sus primeros meses de vida, alcanzando los 19.900 clientes al cierre del ejercicio.

19.900 clientes en un año

Activos

Desde Activos se ofrecen productos crediticios que se adaptan a las necesidades de los clientes en función de la etapa de la vida que se encuentren, posibilitando desde un respaldo económico en momentos de necesidad, hasta la compra de un auto, un hogar o un viaje.

En 2022 se otorgaron USD 247 millones de nuevos créditos, incluyendo:

- 70 créditos a la construcción.
- 611 créditos hipotecarios.

Agro Minorista

Se creó la nueva área Agro Minorista con la propuesta de atender a pequeños productores agropecuarios, generando una sinergia entre Banca Minorista y Banca Mayorista que se tradujo en un crecimiento de un 15% medido en cantidad de clientes.

+15% clientes

Pago de Sueldos

En Banco Itaú Uruguay lideramos el segmento Pago de Sueldos en la banca privada con un 35% del mercado, ubicándonos en segundo lugar en el total del sector bancarizado con una participación del 14%. Actualmente 211.800 personas poseen cuentas de pago de sueldos en nuestro Banco.

+30.000 nuevos clientes

Seguros

Los productos de seguros tuvieron un buen desempeño en 2022, registrando un crecimiento tanto en seguros activos como en cantidad de clientes.

Seguros activos:

- 2021: 72.738 pólizas
- 2022: 74.910 pólizas

+3% seguros activos

Clientes con seguros activos:

- 2021: 62.877 clientes
- 2022: 64.632 clientes

2,8% clientes con seguros activos

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

Canjes Volar con Impacto

En 2022 esta iniciativa orientada al crecimiento de micro y pequeñas empresas a través de nuestro programa Volar, incrementó en un 40% la cantidad de emprendedores participantes, incluyendo emprendedores de los 19 departamentos y emprendedoras integrantes de OMEU, sumando así la perspectiva de género a los Canjes con Impacto.

Evolución:

- Canjes 2021: 577
- Canjes 2022: 641

+11% canjes con impacto

Impacto en los proveedores

Monto percibido por los y las emprendedoras:

- 2021: USD 23.284
- 2022: USD 26.338

+13% ingresos para emprendedores y emprendedoras



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

programas de impacto positivo

GRI | 2-24|

inversiones ESG

Las inversiones ESG, que apuntan a avanzar en uno de nuestros Compromisos de Impacto Positivo a través del fomento de iniciativas sustentables para nuestra comunidad, tuvieron una muy destacada evolución en 2022. Incorporamos los fondos BlackRock Sustainable Energy y Schroders Global Sustainable Growth, que fueron registrados en el Banco Central del Uruguay (BCU). El primero de ellos es un fondo que invierte en empresas que trabajan e invierten en energías alternativas. Por su parte, Schroders Global Sustainable Growth se centra en la inversión de acciones de empresas de todo el mundo que satisfacen criterios de sustentabilidad.

El estar registrado ante el Banco Central del Uruguay en régimen de oferta pública nos permite ampliar el público al que podemos acercar estos instrumentos, que presentan el atractivo de invertir en empresas valoradas positivamente por su gestión sustentable. Con esto, en 2022 alcanzamos un total de 6 fondos, 5 de ellos de renta variable y 1 de renta fija, e incrementamos tanto la cantidad de clientes como el monto invertido.

Estrategia	2021		2022	
	#clientes	VM USD	#Clientes	VM USD
ESG	199	8.414.853	291	11.128.668
No ESG	2.105	425.291.477	2.543	386.468.795



+46% clientes ESG
+32% inversión ESG

educación financiera

Desde U25 y el área de Sustentabilidad se retomó el proyecto de orientación financiera del Banco. Durante el segundo semestre visitamos 12 instituciones educativas de diferentes contextos sociales de Montevideo y el interior del país. El alcance fue superior a 700 alumnos y más de 50 colaboradores se anotaron como voluntarios para ir a dar las charlas.

+700 personas recibieron orientación financiera.



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

banca mayorista

GRI [2-6]

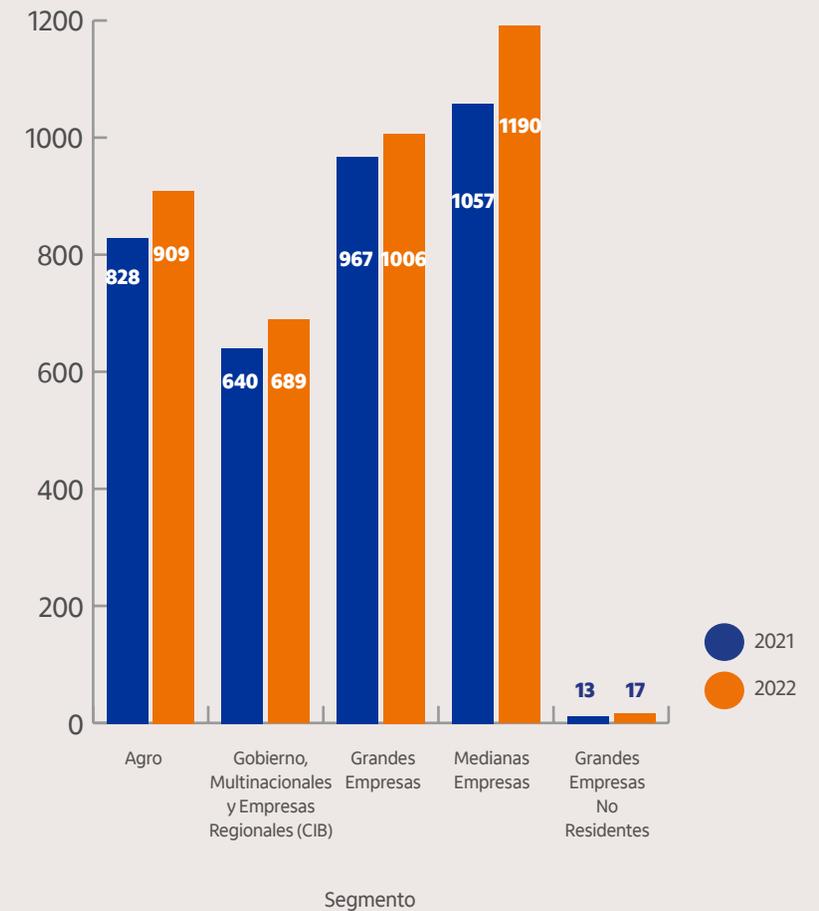
Luego de los cambios introducidos en la organización y la caracterización de los subsegmentos llevada adelante en el ejercicio anterior, Banca Mayorista consolidó en 2022 su posición tanto en cantidad de clientes por segmento, como en el volumen de créditos otorgados, con especial énfasis en el sector Corporate and Investment Banking (CIB) y Grandes Empresas.

+8,73% cantidad total de clientes de Banca Mayorista

clientes por segmento

Segmento	Criterio segmentación
<ul style="list-style-type: none"> • Agro • Gobierno, Multinationales y Empresas Regionales (CIB) • Grandes Empresas • Empresas Medianas • Grandes Empresas No Residentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Productores rurales • + USD 75 millones de facturación anual Multinationales • USD 20 - 75 millones de facturación anual • USD 3 - 20 millones de facturación anual • No residentes

Cantidad de empresas 2021/2022



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

créditos clientes

El crecimiento en activos fue transversal a todos los sectores de la economía, con más de 100 nuevas líneas de crédito aprobadas en el año y un gran crecimiento en préstamos a no residentes.

+31% total créditos otorgados

+47% Gobierno, Multinacionales y Regionales (CIB).

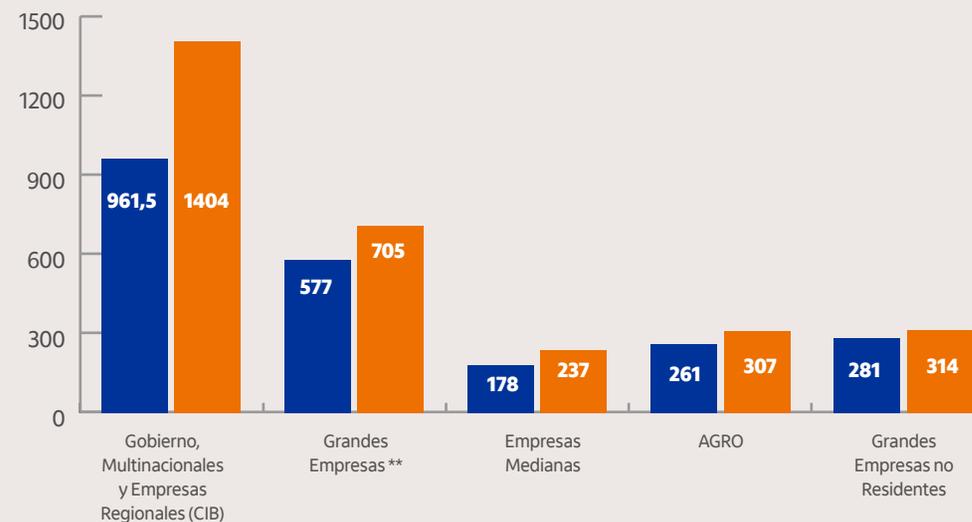
+24% Grandes empresas.

+8% Empresas medianas.

+10% Agro.

+11% Grandes empresas no residentes.

créditos en millones de dólares



● Créditos al cierre de dic-21 en MMUSD
● Créditos al cierre de dic-22 en MMUSD

El crecimiento en activos fue acompañado por crecimiento en otras variables, como depósitos (mejorando el market share de 24 % a 26,8 %) y ventas de productos cash y productos digitales, lo que mejoró la diversificación de la rentabilidad del área.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

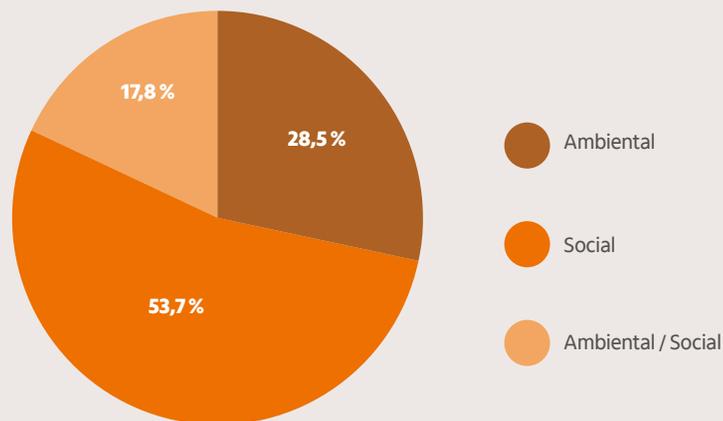
créditos de impacto positivo

El financiamiento de impacto positivo es uno de los compromisos de impacto del Banco más materiales al negocio. Se está trabajando en una política para créditos de impacto positivo, que nos va a permitir regular e incrementar la oferta de préstamos de este tipo.

En 2022 se otorgaron financiamiento por USD 189,5 millones a diferentes proyectos de impacto, incluyendo ampliación y mejoras en plantas de producción para minimizar el impacto ambiental; inversión en movilidad eléctrica; sistemas de riego, entre otros.

USD 189,5 millones en financiamiento de proyectos de impacto positivo.

distribución del financiamiento según área de impacto



portafolio bancos ESG

En la búsqueda de promover los proyectos con impacto también en sector mayorista, en 2022 avanzamos en la elaboración de la estrategia para el otorgamiento de préstamos a bancos con propósito de financiamiento de proyectos ESG. Se estima que una vez instrumentado, el proyecto tendrá un portafolio de USD 45 millones, previendo su establecimiento en el mercado en 2025.

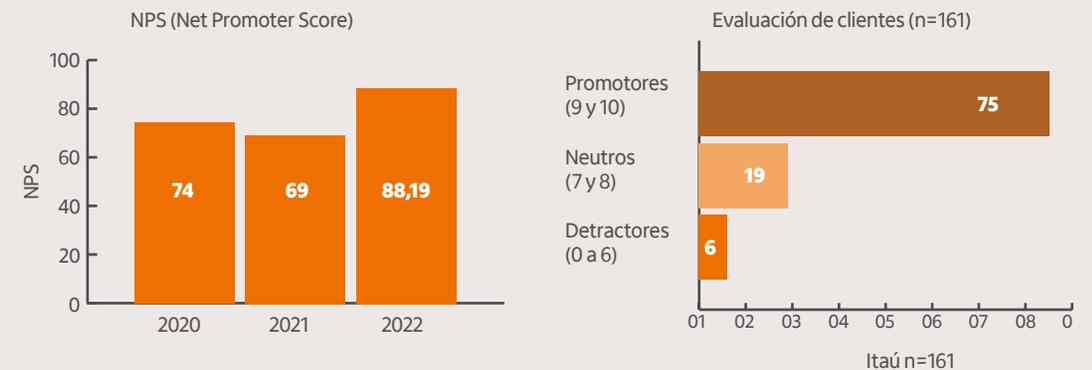
foco en atención al cliente

GRI |2-25, 2-26, 2-29, 3-3|

Alineados con la nueva cultura del Banco que pone al cliente en el centro, Banca Mayorista trabajó fuertemente en escuchar activamente a sus clientes para poder brindarles una mejor experiencia con sus productos y servicios. A través de diferentes técnicas de investigación se identificaron cerca de 100 oportunidades de mejora, que ayudaron a priorizar los desarrollos y las acciones del año.

100 oportunidades de mejora identificadas a partir de la escucha.

La satisfacción de clientes según la encuesta de 2022 llegó a una cifra récord con un NPS de 88,19 puntos, por encima de la cifra de 2021, destacándose además la puntuación de los clientes en todos los demás bloques de la encuesta.



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

En 2022 el segmento Empresas avanzó en la transformación cultural, capacitándose en metodologías ágiles e integrándose con otros sectores como Tesorería y Análisis de Créditos. Este trabajo conjunto nos permitió posicionarnos como líderes del mercado en agilidad para el otorgamiento de créditos y en la venta cruzada de diversos productos. A nivel regional, trabajamos en conjunto con el resto de las unidades de la corporación, logrando un número significativo de apertura de cuentas y clientes referidos entre Uruguay y la región. Esto nos permitió acompañar al país en su crecimiento, siendo líderes en créditos otorgados en dólares y el banco que más creció en activos en 2022, con un market share del 30%, un 2,4% más que el año anterior.

**Banco de mayor crecimiento en activos.
30% de la participación de mercado.**

workshops

Con la finalidad de asistir a nuestros clientes en la toma de decisiones, a lo largo del año organizamos eventos virtuales y presenciales sobre "Herramientas de cobertura" con instituciones referentes del sector como ser CPA Ferrere, AZ Group y Novitas SA.

Los mismos estuvieron orientados a empresas que puedan presentar desfases de moneda o necesiten fijar precio para asegurar su rentabilidad y evitar volatilidades, como las del sector agropecuario.



productos destacados

GRI |2-6|

En Banco Itaú Uruguay hemos desarrollado diferentes instrumentos financieros para minimizar los riesgos a los que se exponen los clientes empresariales, contribuyendo a una economía más responsable y sostenible. Trabajamos en la mitigación de los impactos derivados de la exposición al tipo de cambio, panorama internacional o eventos climáticos adversos, creando un ecosistema más saludable y predecible para las empresas.

Los dos tipos de productos Derivados que más utilizan nuestros clientes son:

1. Derivados de Monedas

Es una herramienta que da al cliente la posibilidad de realizar cobertura de sus activos/pasivos en moneda extranjera distinta del dólar. Lo que se busca con este tipo de instrumentos es fijar un valor futuro de la moneda, para dar certidumbre al balance del cliente.

Hoy se ofrecen derivados de moneda en Pesos Uruguayos, Reales, Monedas Fuertes del Grupo 7, y desde 2022 se incorporó el Yuan, atendiendo al gran flujo comercial que tiene actualmente Uruguay con China.

**En 2022 se operaron USD 900 millones de Derivados de Moneda . +260% vs 2021.
430 operaciones - +7,5% vs 2021.**

2. Derivados de Commodities

Fuimos el primer banco en Uruguay en ofrecer al sector no financiero herramientas de cobertura para "commodities" (Swaps, Opciones y estrategias combinadas) con lo que los clientes pueden fijar precio de su producción o la materia prima que utilizan como insumo. Actualmente se ofrecen derivados de soja, trigo, leche en polvo, colza y maíz.

**En 2022 se operaron USD 224 millones de Derivados de Commodities . +300% vs 2021.
196 operaciones - +46% vs 2021.**

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

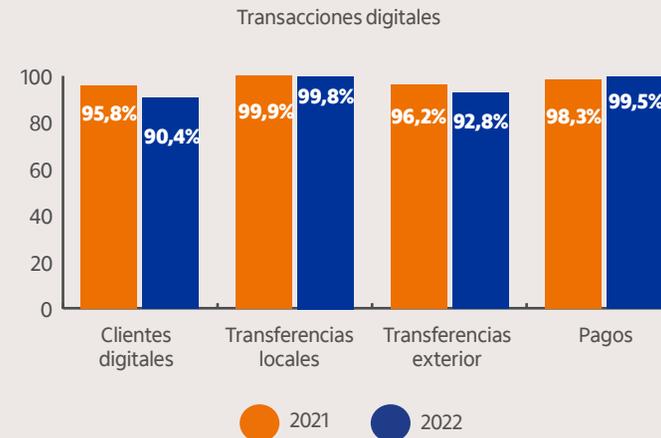
transformación digital

GRI |2-6|

En el período continuamos abocados a la digitalización de clientes, para hacer más ágil y eficiente la contratación de productos y servicios. Al tiempo que se amplió la oferta de productos y se mejoró la experiencia de usuario en los productos ya existentes en nuestra banca digital para empresas, también se realizaron importantes esfuerzos para mejorar la experiencia del cliente al momento de la utilización de la mesa de ayuda, brindándole un soporte de excelente calidad.

Se creó el primer Equipo Ágil con foco en clientes Pymes, dentro de las Células de Operaciones Digitales, con tres objetivos principales: mejorar la experiencia de nuestros clientes del segmento en canales digitales, mejorar la experiencia de contratación de cuentas unipersonales E2E Digital y facilitar el acceso a créditos digitales.

Dentro del Squad de Abrecuentas se realizaron los desarrollos necesarios para implementar la oferta de Cuenta Pocket. Se simplificó el flujo, quitando algunos requisitos, e incorporamos el alta de claves digitales dentro del mismo.



proyectos digitales destacados 2022

Cuenta Pocket

Este producto 100% digital fue concebido para brindar a nuestros clientes la opción de tener una cuenta gratis 100% digital.

Multiadquierecia

Este proyecto apuntó a la simplificación de la gestión del cobro con tarjetas de crédito para los clientes empresa, ya que mediante este producto, con un solo acuerdo se pueden procesar todas las tarjetas. Esto les facilita la gestión de cobro, permite mejores acuerdos de precios de aranceles y simplifica su control.

App para empresas

En 2022 se realizó el lanzamiento de la App Itaú para empresas, que permite incorporar la firma y hacer envíos de operaciones con token digital, plantear consultas, identificarse de manera digital con huella o con reconocimiento facial, además de contar con asistente virtual. El producto fue rápidamente adoptado por los clientes, quienes procesaron la mayoría de las transferencias y pagos de tarjeta por este canal.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

Billetera digital

Se realizó el lanzamiento de nuestra billetera digital en Itaú Pagos, a la que se adhirieron más de 10.000 tarjetas y con la que se hicieron más de 30.000 transacciones durante 2022. La app Itaú Pagos cerró el año con un crecimiento del 11% en la cantidad de usuarios, llegando a más de 70.000 activos en la app.

Principales indicadores de la gestión del área:

- 145.000 horas invertidas en desarrollo de software.
- USD 6.7 millones invertidos en software en 2022.
- USD 754.000 millones invertidos en hardware en 2022.

App Itaú - 264.000 clientes activos al mes.

Itaú Pagos - 72.000 clientes activos al mes.

Itaú Link - 412.000 clientes activos al mes.

WhatsApp - 24.000 clientes con el canal habilitado.

Abrecuentas - 6.900 usuarios por mes promedio.

Volar - 315.000 clientes del programa.

IToken - 112.000 clientes activos.

cultura digital

GRI |2-25, 2-26, 2-29|

Incorporamos metodologías de trabajo ágiles para la gestión de proyectos, haciendo colaborativa la relación entre clientes y equipos de desarrollo para obtener productos de mayor calidad con un fin muy específico: maximizar la confianza y la relación a largo plazo. Trabajamos para ofrecer nuevos productos y formas de interacción acordes con el nuevo mundo digital. Así reafirmamos nuestro camino de desarrollo e implementación de un plan estratégico que haga hincapié en el desarrollo de la banca digital.

% de utilización de canales digitales, por tipo de necesidad



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

seguridad de la información digital

GRI |3-3|

La velocidad de los cambios tecnológicos, la evolución de las amenazas de ciberseguridad y el crecimiento de las operaciones realizadas por medios digitales, en naturaleza y cantidad, constituyen un desafío significativo en la gestión del riesgo de Seguridad de la Información.

La gestión de la Seguridad de la Información del Banco se realiza en estrecha colaboración con la Entidad Controlante y se guía por las Políticas Corporativas. El Banco tiene un fuerte foco en los controles relativos a evitar la fuga de información, controlando acciones o actividades que pueden ser un riesgo para el resguardo de la información de nuestros clientes.

Entre los procedimientos de seguridad de la información se destacan:

- Mapa de riesgos.
- Prevención de pérdidas de datos (DLP, Data Loss Prevention).
- Prevención de ataques de denegación de servicios.
- Controles preventivos y detectivos.
- Centro de Operaciones de Seguridad.
- Medidas de seguridad para las operaciones de los clientes a través de instrumentos electrónicos y del uso de los canales digitales del Banco.

En 2022 la Superintendencia de Servicios Financieros introdujo modificaciones al marco regulatorio en línea con los objetivos de los bancos de otorgar mayor seguridad a los usuarios de instrumentos electrónicos. El Banco continuó fortaleciendo las medidas tendientes a proteger a sus clientes en el uso de sus instrumentos electrónicos y canales digitales.

La segunda mitad de 2022 fue desafiante en materia de ciberseguridad. Los ataques de defraudadores a los clientes del sistema financiero se incrementaron y los clientes del Banco no fueron la excepción. Para responder al incremento de intentos de phishing, malwares e ingeniería social el Banco incrementó las horas destinadas al desarrollo de herramientas digitales y de comunicación, llevando adelante muy diversas iniciativas en la materia. Por ejemplo, y entre otras medidas adoptadas, se procedió a:

- 1. Realizar envíos de mensajes a los clientes vía mails/sms ante operaciones sensibles con sus credenciales.**
- 2. Incorporar el segundo factor de autenticación (2FA) en las transacciones.**
- 3. Enviar mensajes para aviso de pago realizado por Itaú Pagos.**
- 4. Fortalecer el proceso de onboarding del Itoken.**
- 5. Fortalecer el proceso de recupero de contraseña.**
- 6. Campaña de marketing para la visibilidad del tema.**

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

gestión de marketing

GRI |3-3, 417-1|

Los pilares de la marca guían nuestro accionar y construcción de imagen desde la comunicación.

Centralidad en el cliente: comunicar lo que el cliente necesita. Poner foco en las soluciones para los problemas del cliente. Tener escucha activa.

Empatía y cercanía: conectar emocionalmente con las personas.

Transparencia: comunicar de forma clara y simple.

Digital e innovador: continuar construyendo posicionamiento digital a través de la comunicación. Transmitir que somos un Banco moderno, tecnológico y que tiene las mejores soluciones digitales para los problemas de las personas.

Responsable con la sociedad: midiendo impacto y buscando accionar de manera sustentable.

Diversidad: los clientes son diversos, por lo que la comunicación debe transmitir lo mismo a la hora de elegir imágenes, castings, sin reforzar estereotipos existentes.

proyectos destacados de 2022

GRI |2-6|

2022 fue un año clave para el área de Marketing en lo relativo a la estrategia de acercamiento a nuestros públicos de interés y de fortalecimiento del vínculo con la comunidad.

Las encuestas mostraron que Banco Itaú Uruguay es reconocido como un banco que “cuenta con una amplia gama de productos y servicios” (66%) y que “está creciendo” (69%), siendo éstos los principales atributos destacados por quienes participaron de las mismas.

Asimismo, la gestión de las redes sociales nos permitió vincularnos con la comunidad a través de la difusión de artistas nacionales emergentes, otorgándoles visibilidad.

Al público U25 también nos acercamos a través del arte, en particular de la música. Creamos una alianza con Wannaclap, un estudio de producción musical incipiente, llevando adelante un ciclo de encuentros exclusivos con artistas emergentes: **Wannaclap Sessions U25**. Con las publicaciones en redes logramos un alcance de +660.000 impresiones, +77.000 visualizaciones de los videoclips y fue una de las acciones que logró el mejor engagement en el año, con +11.200 interacciones orgánicas.



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

proyectos de impacto

GRI [3-3]

ciudadanía financiera

OMEU: por séptimo año consecutivo apoyamos a la Organización de Mujeres Empresarias de Uruguay con el objetivo de seguir fortaleciendo la igualdad de oportunidades de las mujeres en el ámbito laboral y contribuir al compromiso de Inclusión y Emprendedurismo. Destacamos la integración de nuevas colaboradoras del Banco como expertas referentes en temas de inversiones, así como el crecimiento de sus programas con mayor alcance en el interior del país.

Más Emprendedoras: buscamos incrementar la competitividad de los emprendimientos, promoviendo la creación y el desarrollo de empresas lideradas por mujeres. Este año incorporamos la participación del sector de Pymes brindando orientación financiera a los emprendimientos ganadores.

- **116 mujeres participantes.**
- **36% interior.**
- **Jurado en los Pitch del primer semestre.**

Premios a las ganadoras de ambas ediciones.

Mujeres Inversoras: este proyecto pone el foco en impulsar a las mujeres en el ámbito de las inversiones, al tiempo que brinda mayores oportunidades de financiación a emprendimientos liderados por mujeres.

- **110 mujeres impactadas (57 inversoras y 53 emprendedoras).**
- **30% interior.**
- **Asesoría por parte de expertas en inversiones de Banco Itaú Uruguay mediante un taller a través de un vivo de Instagram desde el perfil de OMEU y 2 mentorías individuales.**

REDDER: en 2022 se definió el apoyo a la Red de Referentes, un proyecto que se encontraba en su etapa inicial y con foco en mujeres en el ámbito laboral. Nuestra participación se alinea con el objetivo de seguir contribuyendo al compromiso de inclusión y emprendedurismo.

información segura y confiable

GRI [3-3]

Para mitigar el fraude online se realizaron campañas de prevención y adicionalmente se continuó con la migración del parque de tarjetas de crédito y de débito hacia la tecnología chip, lo cual da más seguridad al usuario de la tarjeta. También se implementó en la App Itaú la validación de beneficiario para giros locales.

La información relativa a términos, condiciones y precios de los diferentes productos financieros son comunicados antes de la venta y están disponibles en el tarifario del Banco que se encuentra en el sitio web del Banco.

conductas necesarias

- Respetar la libertad de elección de cada cliente, proporcionándoles toda la información disponible de forma clara, correcta y oportuna para que puedan tomar decisiones con conocimiento de causa.
- Valorar la diversidad de nuestros clientes y sus vulnerabilidades, prestando especial atención a la disponibilidad de productos y servicios adecuados a sus diferentes perfiles y objetivos.
- Poner a disposición de nuestros clientes o usuarios canales seguros de atención preparados para recibir y resolver rápidamente sus peticiones, quejas y sugerencias, ofrecer un trato justo y equitativo a los clientes y usuarios en las soluciones a sus demandas.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

conductas inaceptables

- Ofrecer productos inadecuados al perfil y a las necesidades del cliente o usuario de los productos y servicios, induciendo a error, omitiendo información relevante, condicionando la «venta atada de productos» u otras formas de incomodidad para hacer negocio.
- Concluir la venta de productos y servicios sin el debido acuerdo o formalización del contrato por parte del cliente. Difundir información, asesorar o negociar sobre la base de rumores, datos poco fiables o no autorizados por la ley.
- Discriminar, excluir o restringir a los clientes por motivos de género, cultura o etnia, raza o color, condición social, religión, creencias, edad, estado civil, orientación sexual, identidad de género, situación familiar, nacionalidad, convicciones políticas o filosóficas, condición genética o de salud, características físicas permanentes o temporales, discapacidad, o por cualquier otro motivo.

campaña por la ciberseguridad

La ciberseguridad fue uno de los grandes temas de agenda pública en 2022. En paralelo a las medidas internas de refuerzo de seguridad en todos nuestros canales, a nivel de nuestra comunicación mantuvimos activamente instancias de información y prevención para los clientes. Se creó una página web específica con actualización constante sobre las distintas modalidades de fraude, así como de medidas para prevenirlos. Se utilizaron nuestros canales propios con prioridad para advertencias y se hizo campaña masiva en prensa y radio bajo una estrategia que acercaba a los clientes hacia una prevención conjunta ante los riesgos: “Los fraudes los prevenimos contigo”.

Resultado de la Encuesta de Seguridad

- “Itaú es un banco estable y confiable”: 68%
- “Itaú trata mis datos con total seguridad”: 58%



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

respeto a la diversidad

GRI |3-3|

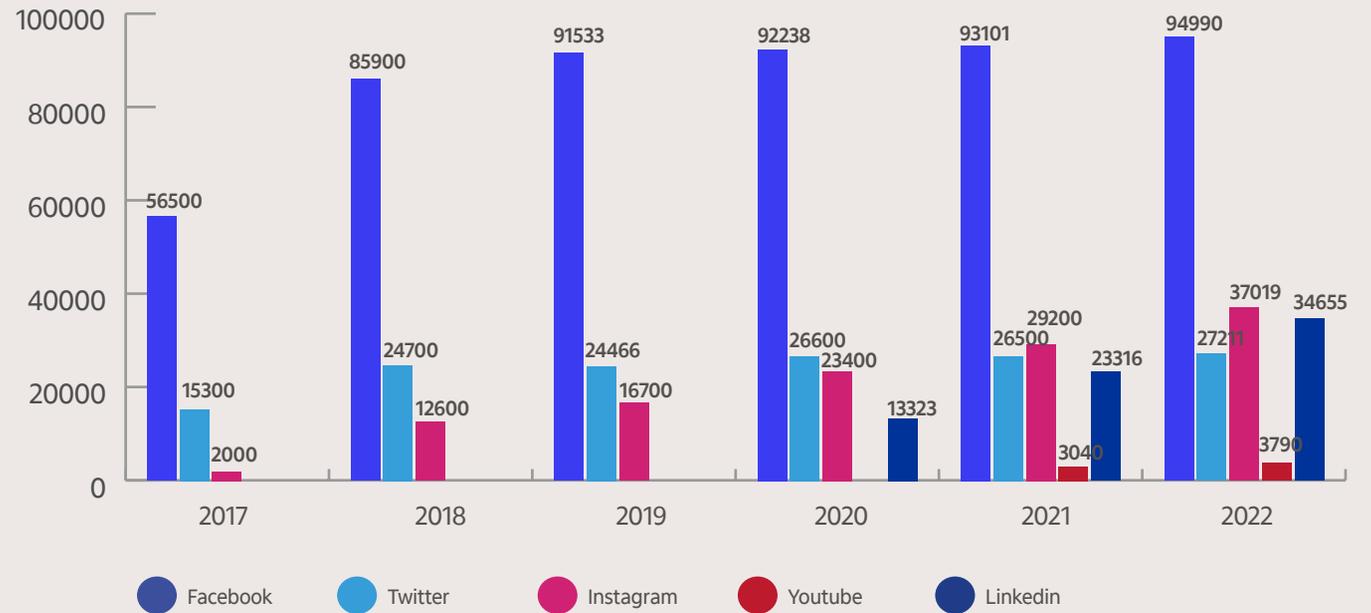
Tenemos especial atención sobre las imágenes elegidas para cada campaña. En cada producción audiovisual o de audio, se cuida la elección de roles diversos, en lo relativo a raza, edad, orientación sexual, diversidad corporal, estilo de vida u otros. No promovemos estereotipos de género y priorizamos la elección de mujeres sobre hombres siempre que eso ayude a reforzar la importancia de mostrar a las mujeres en lugares menos visibilizados.

En la Campaña de Beneficios 2022, realizamos piezas que representan la diversidad que somos de manera consciente, evitando caer en estereotipos de género o de belleza que refuerzan estereotipos dominantes. De esta manera logramos mostrar a la mujer en roles comúnmente relacionados con los hombres, así como también representar la discapacidad, las distintas identidades de género y la diversidad en las formas de los cuerpos.

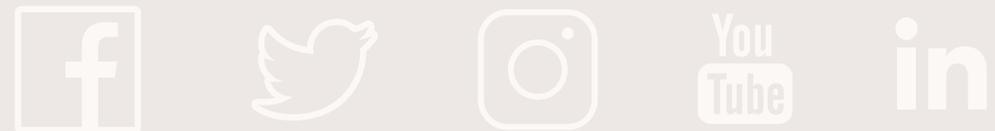
redes sociales

GRI |2-29|

La actividad en Redes Sociales tuvo un desempeño sólido y estable en el período analizado, con un especial crecimiento en las interacciones en Instagram, asociado al público más joven e innovador, y un fortalecimiento del canal de Youtube.



*El gráfico muestra la evolución en la cantidad de seguidores en cada red social.



colaboradores

67
transformación cultural en Itaú

Queremos conocer tu opinión:

Comparte tus comentarios o consultas en sustentabilidad@itau.com.uy



colaboradores

GRI |3-3|

Ser un banco líder depende de nuestra capacidad para desarrollar personas comprometidas y alineadas con nuestra cultura. Las personas que trabajan en Itaú son nuestras protagonistas, que construyen día a día la historia de Banco Itaú Uruguay y tienen la oportunidad de impactar positivamente en la vida de los clientes.

Ponemos el foco en desarrollar a nuestros líderes, atraer y retener talentos, en la seguridad ocupacional, en expandir nuestra cultura organizacional y en permitir la transformación. Generamos programas de atracción y selección para personas con discapacidad, espacios de conversación y discusión en temas de género y diversidad sexual, programas de mentoring, coaching, cultura de datos y metodologías ágiles.

Buscamos personas siempre conectadas a nuevos conceptos, que logren adaptarse a distintos contextos y situaciones, con la mente abierta a la innovación. Priorizamos la creatividad, diversidad, autodidaxia, pensamiento tecnológico, trabajo en equipo, inteligencia emocional, flexibilidad y visión sistémica.

El área de Personas tiene como visión ser un aliado para el desarrollo de las personas e impulsores de la transformación. Asumimos el compromiso de mejorar la experiencia de quienes trabajan en Banco Itaú Uruguay, promoviendo un entorno diverso, inclusivo, saludable y con propósito, buscando garantizarles a todos y todas, el mejor lugar para trabajar.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

conformación del equipo¹

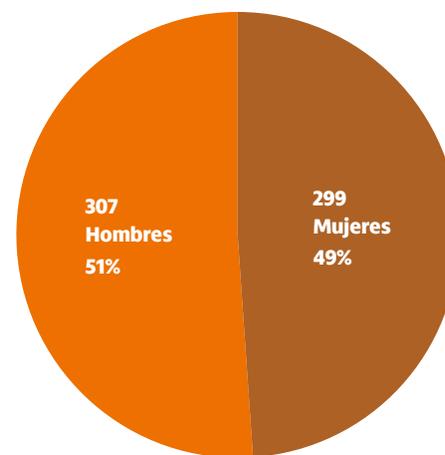
GRI |2-7, 3-3|

606 colaboradores/as permanentes.

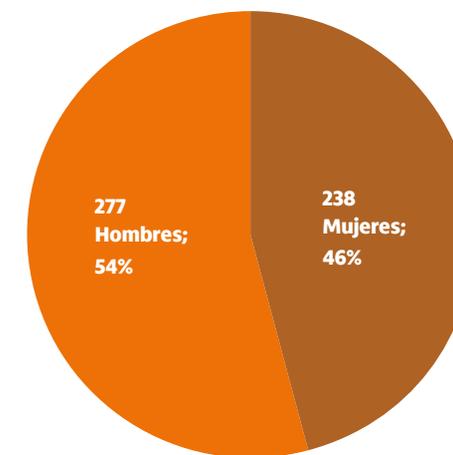
+5,8% respecto a 2021 (+6,4% mujeres / +5,1 hombres).

No se cuenta con empleados temporarios en la organización.

Total colaboradores permanentes por género : 606



Total colaboradores de tiempo completo por género: 515



¹ Los datos sobre el personal de la compañía están divididos en mujeres y hombres dado que ninguna persona manifestó un género diferente o eligió no declararlo. Se consideran a los empleados de la compañía en nómina al 31-12-2022. No se incluyen pasantes.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
 contexto macroeconómico
 sobre itaú en el mundo
 sobre itaú en Uruguay
 comunicación corporativa
 estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
 ética y transparencia
 gestión y cultura de
 riesgos
 desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

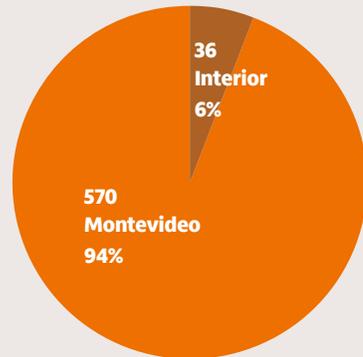
colaboradores

transformación cultural en
 itaú

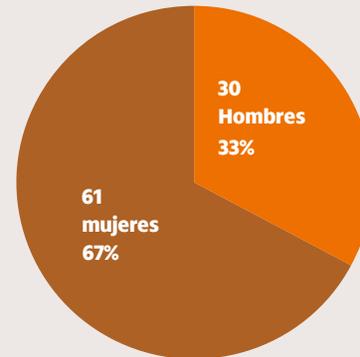
comunidad

medio ambiente

Total colaboradores permanentes por región :



Total de colaboradores por tiempo parcial y género:



Total colaboradores a tiempo completo y tiempo parcial :



Total de colaboradores por antigüedad:



85%
 de las personas trabaja
 tiempo completo

+ del 57%
 de las personas llevan más de
 10 años trabajando en itaú

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

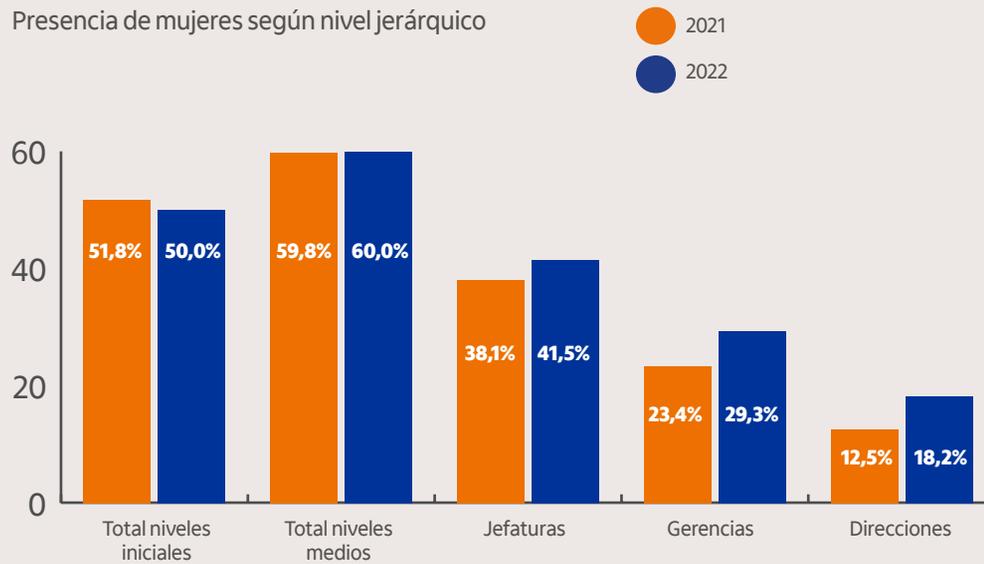
transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

Diversidad
Por cargo y género
GRI |3-3, 405-1|

Presencia de mujeres según nivel jerárquico



Como parte de nuestra transformación, buscamos desarrollar a las mujeres en el trabajo, a lo largo de su carrera profesional en el Banco. Si bien aspiramos a una participación más igualitaria en toda la organización, este gráfico presenta los resultados de múltiples estrategias que están logrando mejorar la participación de la mujer, principalmente en los altos niveles de la organización.



37% de los cargos de jefatura, gerencia y dirección son liderados por mujeres, lo que muestra un crecimiento de la participación de la mujer en niveles de jefatura, gerencia y dirección.

transformación cultural en itaú

Un proceso de cambio como el que comenzamos a transitar hacía necesario algunas modificaciones en la estructura de la organización, por eso creamos la Dirección de Transformación, hoy liderada por una mujer.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

diversidad

GRI |3-3|

Fomentamos la diversidad y entendemos que debemos ser tan diversos como el público que interactúa con nosotros. Así, en nuestras actividades promovemos un ambiente abierto a diferentes puntos de vista, fomentando que nuestros colaboradores se expresen de manera transparente y auténtica, buscando siempre un clima organizacional de respeto, confianza y aprendizaje continuo.

Además de promover y respetar los derechos humanos y las leyes que promueven la diversidad, la inclusión y la equidad, también adoptamos políticas y prácticas para fomentar la diversidad y prevenir y combatir todo tipo de discriminación, acoso, prejuicio y condiciones de trabajo indignas.

Reconocemos nuestro rol en la valoración y promoción de la diversidad, inclusión y equidad de oportunidades en nuestra organización y sociedad. Es por esto que hemos llevado adelante espacios de aprendizaje y sensibilización para avanzar en esta dirección.

Formación sobre género	Participantes
3 talleres sobre equidad de género	60 personas
2 Ediciones: "Síndromes que limitan el desarrollo de las mujeres".	39/31 mujeres
Ciclo "Mujeres que lideran"	50 mujeres
Ciclo "La voz de las mujeres".	40 mujeres

Inclusión

En 2022 se incorporaron 3 personas en situación de discapacidad, alcanzando un total de 8 personas incluidas. Además, realizamos múltiples actividades vinculadas a la temática:

Procesos de sensibilización y formación para los 3 equipos de trabajo a los que se integraron las personas que ingresaron en 2022.

- 38 personas participantes

Capacitación en lengua de señas.

- 15 personas capacitadas

Inauguramos la agencia 100% inclusiva diseñada con una perspectiva de accesibilidad para clientes y colaboradores. La sucursal cuenta con entrada accesible a nivel de vereda, pisos con contraste cromático para personas con baja visión; señales podotáctiles y software de voz en buzoneras. Para personas en silla de ruedas, posee cajas y cajeros automáticos con dimensiones de cabina y altura adecuadas, terminal de autoservicio y buzones con altura accesible. Además, implementamos un nuevo modelo de atención al cliente, en el que se elimina el mostrador y se incorporan puestos de atención personalizada.

Diversidad sexual

Pusimos en agenda el tema de la diversidad sexual, asumiendo nuestra mirada inclusiva.

- 103 personas participaron de la Rueda Regional "Ser quien soy".
- 84 en el Webinar "Diversidad para el liderazgo".
- 41 en "Diversidad sexual, de género e inclusión".



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

seguridad financiera, salud y bienestar

GRI |3-3, 405-2|

remuneración fija y variable

Atendiendo a desarrollar nuestra estrategia de compensación, adoptamos procesos claros y transparentes, orientados a seguir la normativa aplicable y las mejores prácticas del mercado nacional e internacional, así como asegurar la compatibilidad con nuestra política de gestión de riesgos.

Contamos con una política de compensación cuyo objetivo es consolidar nuestros principios y prácticas para atraer, recompensar, retener y alentar a quienes trabajan en el Banco a realizar negocios de manera sustentable, observando límites de riesgo adecuados y los intereses de los accionistas.

También contamos con un programa de remuneración variable que considera el cumplimiento de objetivos globales e individuales. El resultado se asocia directamente con el plan variable. Además, el Banco participa anualmente en encuestas de remuneración del mercado bancario y se rige por los convenios colectivos que proponen ciertos ajustes y promociones por antigüedad.

Se invierten \$4.558 millones en remuneraciones, beneficios, incentivos y cargas sociales, con la siguiente distribución según género.

Inversión en remuneraciones, beneficios, incentivos y cargas sociales



*No se incluye el salario del gerente general.

beneficios y compensaciones

GRI |3-3, 201-3, 401-2, 404-2|

Ofrecemos compensaciones y beneficios atendiendo a las necesidades de nuestros equipos y considerando los lineamientos del convenio colectivo.

Compensaciones

- Salarios ajustados por Consejo de Salarios y por convenio colectivo.
- Prima por antigüedad.
- Subsidio familiar.
- Salario vacacional superior al legal.
- Remuneración variable por desempeño.
- Aguinaldo graciable.
- Partida de alimentación.
- Viáticos por horario nocturno.
- Viáticos por trabajo en zona balnearia.
- Partida jubilatoria.
- Seguro de desempleo.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

> Licencias

- Estudio.
- Matrimonio.
- Maternal.
- Paternal.
- Por fallecimiento.
- Premio por 25 años.
- Enfermedad familiar.
- Medio horario maternal.
- Días por trabajo en Turismo.
- Sábados y feriados no se cuentan para la licencia legal.

> Capacitaciones

- Becas para posgrado y máster.
- Descuento en universidades para cursos de grado y posgrado del colaborador.
- Descuento en universidades para cursos de grado de familiares.
- Descuento en institutos de enseñanza de idiomas para colaboradores y sus familiares.
- Plataforma Udemý.
- Plataforma lox.
- Capacitaciones específicas para el puesto (liderazgo, técnicas, etc.).
- Capacitaciones en temas de la actualidad (open banking, etc.).

> Productos

- Chequeras gratis.
- Compra/venta de dólares a tipo de cambio preferencial.
- Crédito hipotecario por el 80 % del valor de tasación.
- Crédito sin gastos administrativos.

- Cuentas gratis y sin límite de movimientos.
- Préstamo Casa.
- Tarjetas de crédito sin costo anual.
- Tarjetas de crédito sin costo de consumos en el exterior.
- Tasa de interés diferencial en créditos.
- Tasación para hipoteca gratis.
- Transferencias locales y al exterior sin costo.
- Tasa de interés preferencial para inversiones.

> Salud

- Chequeo médico, carné de salud.
- Cobertura médica por encima de Fonasa.
- Cobertura médica del núcleo familiar.
- Emergencia móvil.
- Reintegro de costo de lentes.
- Reintegro de factura odontológica.
- Reintegro de órdenes y tiques.
- Seguro de vida.
- Seguro de vida para el cónyuge.
- Seguro de vida por viaje laboral.
- Licencia médica al 100% del salario mensual.

> Calidad de vida

- Modelo híbrido entre presencialidad y home office.
- Flexibilidad horaria.

> Otros

- Programa Summer Jobs.
- Espacio Mamá – sala de lactancia.
- Garage o partida para taxi a partir del 5º mes de embarazo.
- Cobertura de la licencia maternal con un nuevo colaborador

durante 6 meses.

- Fruta en la oficina.
- Estacionamiento para bicicletas.
- Partida escolar.
- Comedor.
- Vestimenta casual: continuación del programa de vestimenta “Voy como soy”.
- Actividades de integración, fiestas, eventos, afters.
- Club de colaboradores.

> Otros beneficios relacionados a la jubilación:

Nuestro sistema de jubilación está cubierto por la Caja de Jubilaciones y Pensiones Bancarias a la cual aporta el Banco y los colaboradores durante su actividad laboral. En el momento de cumplir la causal jubilatoria, los colaboradores tienen derecho a renunciar al banco para adherirse a los beneficios jubilatorios.

Como beneficios adicionales, se mantiene la cobertura médica que el colaborador haya elegido una vez que esté jubilado, y también los beneficios en los productos del Banco.

\$517.8 millones fue el aporte patronal a la Caja Bancaria (rubro 521200000 y 52120001): 25,25% del salario es contribución de la empresa y 17,5% del salario del empleado.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

capacitación y desarrollo

GRI |3-3, 404-1, 404-2, FS4|

Trabajamos con foco en desarrollar programas de liderazgo, mentoring, seguridad ocupacional, cultura digital, análisis de datos, agilidad y diversidad.

Buscamos motivar altos niveles de satisfacción, compromiso y excelencia profesional en el logro de los resultados planeados para incrementar el liderazgo competitivo y sustentable de la organización.

28,73 horas promedio de capacitación por persona.

78 personas fueron promovidas a una categoría superior.

Media de horas de formación* (2022)

Cargo	Hombre	Mujer	Total
Dirección	18,18	66,25	26,19
Gerencias	38,25	46,17	40,57
Jefes	40,00	32,28	36,78
Niveles iniciales	17,25	20,31	18,78
Niveles medios	24,87	31,15	28,64
Total	28,15	29,33	28,73

*Horas de capacitación realizadas en 2022 sobre el total de empleados propios activos al 31/12/2022 para cada categoría. No incluye pasantes.

Horas de capacitación

Categoría laboral	Hombre	Mujer	Total
Dirección	182	133	314
Gerencias	1568	785	2353
Jefes	3120	1808	4928
Niveles iniciales	1484	1747	3231
Niveles medios	2288	4298	6586
Total	8642	8770	17412

Participantes*

Categoría laboral	Hombre	Mujer	Total
Dirección	10	2	12
Gerencias	41	17	58
Jefes	78	56	134
Niveles iniciales	86	86	172
Niveles medios	92	138	230
Total	307	299	606

*Cargos según Nómina al 31/12.

Destacamos los siguientes Programas y Capacitaciones de 2022:

- 200 programas diferentes, donde participaron 580 Itubers.
- 25% de las horas sobre gestión de personas.
- 26% de las horas sobre datos, agilidad y digital.
- 10% de las horas sobre temas de diversidad.
- 23% de las horas sobre productos y herramientas.
- 16% de las horas sobre otros temas.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

Programa

Liderazgo

Ciclo de Agilidad

Centralidad en el Cliente

Udemy

IOX

Mentoring

Indicadores 2022

Open Liderazgo: 90 participantes

Workshop sobre cultura y Agilidad para líderes: 99 participantes.
Capacitación de Agilidad: 140 participantes.
Disciplina de Agilidad: 83 participantes.
Taller Fundamentos Agilidad y Scrum: 30 participantes.
Módulo 1 Agilidad para Comunidades: 22 participantes.
Capacitación Comunidades Piloto Módulo 3 (Agile at Scale): 15 participantes.

Ituber Escucha: 40 participantes. 26 áreas. Todas las direcciones+ Auditoría. Total 500 horas.
Innerloops. suponiendo un tiempo promedio de 15 min. por innerloop (incluyendo tiempo perdido en llamadas no atendidas) = 900 horas total.

130 licencias asignadas.
Los colaboradores eligieron los siguientes temas como sus favoritos para realizar cursos: Agilidad, Liderazgo, Trading, Data Analytics.
377 cursos realizados por los colaboradores.

Se creó el HUB REGIONAL DE DATOS LATAM, donde se agruparon las capacitaciones más importantes en datos: Excel, Python, SQL y Estadística. En tres niveles; inicial, intermedio y avanzado.

También se creó el HUB Diversidad Regional LATAM. Con todo el contenido relacionado a temas de Diversidad e Inclusión en el entorno laboral.

46 duplas participaron de la edición 2022.
120 horas de reuniones informativas.
550 horas de reuniones clínicas de duplas (aproximadamente).



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

Cultura de datos: realizamos nuestro primer BOOTCAMP de Datos.

El BOOTCAMP de Datos es una capacitación intensiva con el objetivo de formar colaboradores con perfil en el manejo de datos, generando las competencias necesarias para empezar a aplicar los conocimientos adquiridos durante y después del entrenamiento intensivo.

Participaron 63 personas, 54% mujeres, 46% hombres, de las siguientes direcciones: Riesgos, Banca Minorista, Finanzas, Operaciones y Sistemas y Transformación; de oficinas de Montevideo, Tacuarembó, Paysandú, Mercedes y Brasil.

Ciclo de conversaciones: Comunidades Abiertas

Con el objetivo de conversar sobre las nuevas formas de trabajo en modalidad Ágil, sobre el avance del modelo de Comunidades en el Banco, y el proceso de Transformación, se realizaron 4 instancias donde los directores, en un formato de panel, hablaron directamente con los colaboradores asistentes.

Participación aproximada: 300 personas (50% del total de colaboradores).

Programas de movilidad

El objetivo es que las personas puedan conocer otras áreas del Banco, nuevas experiencias, equipos y formas de trabajo, permitiendo que se desarrollen y encuentren su lugar para crecer.

Datos destacados del primer año de movilidad:

- 135 colaboradores se movieron de posición.
- 68 Programas de Oportunidad de Carrera (POC) - 16 temporales.
- 13 Sumate para sumar: 74 participantes.

International Experience

Recibimos 3 colaboradores participantes de International Experience desde Itaú Brasil. Este programa permite el intercambio de colaboradores entre las unidades de la región, con el objetivo de enriquecer a la unidad que los recibe y de colaborar en el desarrollo del colaborador transferido.



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

satisfacción y compromiso

clima laboral

GRI |2-26, 2-29; 3-3|

Asegurar un excelente clima laboral en todos los espacios del Banco y estar cerca de las personas durante todo el ciclo de vida dentro de la empresa es el mayor compromiso y desafío del Área de Personas.

Para ello desarrollamos diferentes acciones que nos permitan crear ambientes amigables, colaborativos y de confianza a lo largo de la carrera en Banco Itaú Uruguay.

- Charla de bienvenida para garantizar un ingreso exitoso de todas las personas.
- Seguimiento por 1 mes: acompañamiento del área de personas para adaptación al trabajo.
- Ituber amigo: acompañamiento de otra persona que como par pueda dar apoyo en el proceso de adaptación.
- Charla para traslados: espacio de conversación en modo “focus group” con las personas que se trasladaron recientemente con el objetivo de entender sus motivaciones y ayudarlos en la nueva etapa.

- Programas de liderazgo.

- Bienvenido Líder: charla informativa con nuevos líderes donde se abordan todos los temas relacionados a la gestión operativa que son necesarios al comenzar el liderazgo de los equipos.

- Open liderazgo: la participación en este programa es condición indispensable para ser considerado en posiciones de liderazgo y se requiere una asistencia mínima a 10 talleres para dar como adquirido el conocimiento.

Encuesta de Clima Laboral:

La gestión del clima laboral es una tarea diaria y es responsabilidad de todas las personas que somos parte del Banco.

La encuesta Pulso, que se realiza de una a dos veces al año, mide aspectos relevantes tales como la relación entre pares, con líderes, el feedback como herramienta de crecimiento, la percepción de contribución a los logros del sector y del Banco.

Resultados encuesta Pulso 2022

Nivel de respuesta: 74,5%.

Índice general de satisfacción: 80,4%.

Niveles de satisfacción general abiertos por dirección:

Dirección Banaca Mayorista: 83,5%.

Dirección Banca Minorista: 76,5%.

Dirección Finanzas: 90,6%.

Dirección Operaciones y Sistemas: 79,4%.

Dirección Riesgos: 79,8%.

Dirección Transformación: 95%.

Preguntas con mayor puntuación:

93,3% “Puedo señalar los riesgos cuando sea necesario”.

92,4% “Mis actividades actuales agregan valor a las responsabilidades de mi área”.

92,8% “Mi equipo y el liderazgo de mi área actúan éticamente en los negocios/procesos e interacciones en el ambiente de trabajo”.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

Destacues:

GPTW

Great Place To Work es una encuesta de clima organizacional que permite rankear a las empresas de acuerdo a cómo evalúan los colaboradores el clima y cultura de su empresa. Por primera vez decidimos participar de la encuesta.

Las respuestas son completamente confidenciales, se utilizarán para seguir trabajando en lo que nos fortalece, y también implementar colectivamente las acciones que permitan hacer que el Banco sea un excelente lugar para trabajar.

Resultados

81% de Itubers satisfechos en GPTW y 6° en ranking millennial.

“Las personas millennials del Uruguay valoran la autonomía, la confianza, el disfrute de las relaciones interpersonales y el bienestar laboral al momento de elegir dónde desarrollarse”.
GPTW

evaluación de comportamiento y de desafíos: ciclo de performance

GRI |3-3, 404-3|

100% de empleados reciben evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional.

1- **Evaluación anual del desempeño:** cada Ituber tienen una evaluación anual de desempeño donde se evalúa el cumplimiento de los desafíos (metas y objetivos) y el cómo en relación a los comportamientos valorados por la organización.

2- **Comité de Carrera:** posteriormente al cierre anual de las evaluaciones individuales se realizan Comités de Carrera, con la participación de quienes lideran de las diferentes áreas, para analizar el escenario actual de cada persona, así como los puntos positivos y de mejora, para seguir desarrollándose en la organización. También se intercambia sobre el potencial futuro de cada persona.

3- **Feedback:** luego de finalizados los mismos, comienza el período de feedback, en donde cada líder tiene una reunión individual con cada persona de su equipo para comentarle sus fortalezas, sus áreas de mejora y definir juntos los ejes de desarrollo para el año.

El análisis de desempeño ofrece fundamentación para la definición y distribución de acciones de carrera, remuneración y desarrollo, facilitando la gestión de personas basada en principios de meritocracia. Por lo tanto, reconocer desempeños diferentes de maneras diferentes es un elemento fundamental en nuestra estrategia para atraer y retener colaboradores de alto desempeño.

Encuesta de Satisfacción Interna

Con el objetivo de evaluar a los colaboradores de las áreas de soporte del Banco, que tienen la Encuesta de Satisfacción Interna dentro del contrato de sus metas, realizamos 170 encuestas. Las mismas son respondidas por otros colaboradores y son utilizadas por los líderes para completar la evaluación de desafíos del ciclo de performance.



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

comunicación interna

GRI [2-26, 2-29]

A través de una gran variedad de medios y formatos, generamos un flujo de comunicación relevante y útil, que fortalece una visión compartida del negocio a través de una gestión con foco en la transparencia. Mantenemos informados a quienes trabajan en el Banco para que su jornada sea más simple y cercana.

- Whatsapp (incorporado en 2022).
- Tótems digitales.
- Líderes, el primer canal de comunicación con los colaboradores.
- Mailing.
- Visitas a oficinas y agencias.
- Boletín semanal Nuestra Semana.
- TV de agencias.
- Bamboo.
- Protectores de pantalla.
- Encuentros y reuniones de trabajo.
- Encuestas.
- IOX news.
- Instagram.
- Teams.
- IU Conecta.

Implementamos BAMBOOHR: un nuevo sistema de gestión de recursos humanos. Una solución integral que agiliza y centraliza la información de las personas en una sola base de datos para que puedan ver, actualizar y administrar los datos de manera independiente. Este sistema permitirá realizar postulaciones, procesos de selección y gestión de equipos para líderes.



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

libertad de asociación y negociación colectiva

GRI [2-30, 3-3, 407-1]


100 % de colaboradores cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.

El personal de instituciones bancarias puede formar parte de la Asociación de Empleados Bancarios del Uruguay (AEBU), y AEBU forma parte del Plenario Intersindical de Trabajadores – Convención Nacional de Trabajadores (PIT-CNT).

La afiliación al sindicato es voluntaria. Las personas afiliadas nombran periódicamente una comisión representativa; actualmente tenemos cinco representantes. La relación con el sindicato es de mutuo respeto y se genera un diálogo abierto y permanente.



salud y seguridad del trabajo

GRI [3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6]

- 100% de las personas están representadas en la Comisión de Salud.
- 100% de las personas que trabajan de forma permanente cuentan con plan de retiro (jubilación), plan de salud a través de seguros médicos integrales y seguro de riesgos de trabajo.

Como parte de nuestras políticas de seguridad y salud ocupacional, y en línea con la normativa vigente que exige contar con servicios de prevención, contamos con un médico laboral y un técnico prevencionista.

Sus servicios abarcan a todas las personas del equipo, actividades y lugares de trabajo.

Además de los canales habituales de comunicación con líderes y con el área de Personas, existe una Comisión Bipartita de Seguridad y Salud con representantes de las personas que trabajan en el Banco, ante la que se pueden reportar posibles peligros. La misma se reúne de forma periódica y atiende casos particulares, planteos de colaboradores y colaboradoras, nuevas reglamentaciones, etcétera.

Brindamos entrenamiento en materia de seguridad física. Un ejemplo de esto fue el simulacro de evacuación, en el que aprendimos a proceder ante una emergencia, además de comprobar el adecuado funcionamiento de los medios humanos y materiales. Dentro de lo mencionado, se valora la respuesta y participación de los ocupantes, se cuantifica el tiempo empleado y se analiza el óptimo funcionamiento de los sistemas automatizados, para prevenir y mejorar.

- 430 colaboradores con carné de salud vigente.
- Se promueven hábitos saludables a través de la alimentación y el deporte. Todos los días se ponen a disposición fruta, agua y café en todas las oficinas y se fomenta la actividad física.
- 100% de las personas que tomaron licencia por maternidad/paternidad, continuaban siendo parte del Banco 12 meses después.

comunidad

80
voluntariado corporativo

81
Fundación Itaú

87
gestión de proveedores



Queremos conocer tu opinión:

Comparte tus comentarios o consultas en sustentabilidad@itau.com.uy

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

comunidad

GRI | 3-3, 413-1|

En Banco Itaú Uruguay reconocemos nuestro papel de agente de transformación y promotor de desarrollo. Nuestra estrategia de relaciones con la comunidad involucra el trabajo con la sociedad, la promoción de una gestión inclusiva y diversa y el vínculo con proveedores.

Así, durante 2022, desde Banco Itaú Uruguay² implementamos iniciativas con las comunidades locales del país, a través de Fundación Itaú y mediante donaciones a diversas organizaciones.

Con Fundación Itaú apuntamos a alinearnos con las políticas públicas de promoción de proyectos sociales y culturales relevantes para la agenda de impacto social de nuestro país y la generación de capacidades en dichos ámbitos, a través del Centro de Capacitación.

Asimismo, como institución financiera, somos prestadores de servicios, indisolublemente unidos con las personas que integran nuestra comunidad. Desde ese lugar, trabajamos para lograr un clima abierto, diverso, desarrollando una gestión inclusiva y respetuosa de la perspectiva de género.

Para generar un clima organizacional inspirador, donde se desarrollen métodos de trabajo colaborativos, implementamos

una cultura interna en la que el voluntariado corporativo se pone al servicio de las causas sociales que mueven a nuestros equipos y que fortalecen su orgullo de pertenecer. Promovemos actividades de trabajo en territorio y donaciones económicas y en especie, que inspiren a colaboradores y colaboradoras a contribuir con organizaciones de la sociedad civil.

Nuestro desafío está en comprender la forma en que se producen y comercializan los productos y servicios, así como también sus impactos. Nos queda un largo camino por recorrer y entendemos la importancia de actuar en conjunto con nuestros socios y proveedores para incorporar las cuestiones sociales y ambientales a la cadena de valor.

Prácticas de participación cívica:

- Donaciones financieras o en especie.
- Inversiones destinadas a la comunidad.
- Servicio comunitario.
- Fomento de la adopción de prácticas para promover un mejor desempeño social o ambiental.
- Asociaciones con organizaciones benéficas y comunitarias.



² Se considera única operación a Banco Itaú Uruguay.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

voluntariado corporativo

GRI | 3-3, 203-2|

Acciones realizadas en 2022

1

Mochilas:

Junto a TECHO llegamos a diferentes barrios y entregamos mochilas con útiles nuevos para el comienzo de clases.

- 80 estudiantes beneficiados/as.

2

Deporte:

Visitamos la escuela de Básquet de Canelones acompañados por el deportista Reque Newsome, con quien jugamos y conversamos sobre la importancia de practicar deportes en equipo, además de donar equipamiento para la escuela.

- 20 personas voluntarias.

- 1 escuela beneficiaria.

- 100 niños y niñas beneficiadas.



3

Educación Ambiental:

Junto a Repapel trabajamos con alumnos y alumnas de la escuela Japón en el programa Entre el jardín y el mar, donde aprendimos sobre especies nativas. Limpiamos la playa y acompañamos la liberación de una tortuga en recuperación en Karumbé.

- 80 estudiantes beneficiados.



4

Orientación financiera:

Compartimos conocimiento de orientación financiera para estudiantes.

- 18 personas voluntarias.
- 12 instituciones educativas.
- Más de 700 jóvenes de bachillerato beneficiados.

5

Mentorías:

Participamos virtualmente de distintos programas de mentoría acompañando a jóvenes emprendedores.

- 7 colaboradores en rol de mentoría.
- 7 jóvenes emprendedores recibieron acompañamiento.

6

Cajas navideñas:

Junto a TECHO se realiza la donación de cajas navideñas para familias en situación de vulnerabilidad.

- 68 familias recibieron canastas.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

7

Encuentros de lectura:

Junto a Fundación Itaú, en el mes de la niñez, visitamos dos hogares para mujeres en situación de calle con menores a cargo.

Compartimos cuentos y juegos con niños y niñas.



8

Mantas tejidas:

Junto a nuestros familiares tejimos cuadrados de lana para unirlos y armar mantas para donar a la campaña Tejiendo por la Vida de la fundación Honrar la Vida.

- 15 personas voluntarias con sus familias.
- 9 mantas donadas a pacientes del Hospital de la Mujer en el Pereira Rossell.

9

Encuentro regional de voluntarios:

Espacio para compartir las distintas actividades de voluntarios de los diferentes países.

- 130 personas voluntarias y voluntarios de la región.

Fundación Itaú

GRI |3-3, 203-2|

Fundación Itaú tiene como finalidad promover, facilitar y difundir proyectos vinculados a la cultura y la transformación social en el Uruguay a través del Centro de Capacitación. Para ello define un conjunto de objetivos y estrategias:

- Fomentar estrategias innovadoras y prácticas que promuevan la equidad, cuiden la diversidad y que apuesten a la inclusión y al desarrollo integral de las personas.
- Apoyar acciones que integren la dimensión artístico-cultural y la socioeducativa, en una perspectiva de ejercicio de ciudadanía, convivencia, circulación e integración social.
- Fortalecer una gestión profesional de los proyectos y sus contenidos con criterios de calidad: mejora continua, gestión de aprendizajes, evaluación y socialización de los resultados.
- Promover estrategias de incidencia en la agenda pública.



ejes de trabajo en 2022

- **Generación de conocimiento:** generación y producción de conocimiento en las diversas áreas de la cultura y la educación. Se apuesta a recoger y sistematizar aprendizajes, crear nuevos conocimientos y diseminar todo aquel conocimiento pertinente y oportuno para los cambios necesarios y urgentes en educación, así como cambios que dinamicen el sector cultural por medio de la participación en la producción y el disfrute de bienes y servicios culturales.
- **Formación técnico-profesional:** diseño y desarrollo de propuestas de capacitación en temas relevantes de educación y cultura, que den respuesta a la necesidad de fortalecimiento y profesionalización de las prácticas.
- **Implementación de propuestas específicas:** experiencias y prácticas educativas, artísticas, patrimoniales y socioculturales que brindan aportes y respuestas novedosos ante situaciones, necesidades o problemas identificados y acotados. Fundación Itaú promueve y apoya a organizaciones y personas en el desarrollo de proyectos que se ajusten a sus ejes de trabajo, mediante una convocatoria anual que incluye un exhaustivo proceso hasta su selección y validación final.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

gestión de proyectos

Sistema de Información, Monitoreo y Evaluación (SIME) reconocido por DERES en categoría CUMPLIMIENTO AVANZADO y reconocimiento adicional como "Práctica inspiradora".

43 proyectos seleccionados de 102 postulados.

Los proyectos que promueve y apoya Fundación Itaú deben contemplar el desarrollo de al menos uno de los criterios transversales definidos:

- Equidad de género.
- Innovación.
- Polinización cruzada.

Es propósito de Fundación Itaú promover la calidad en los proyectos y en las respectivas organizaciones o colectivos que los llevan adelante, por lo que se propone el asesoramiento en gestión, tanto en la instancia de preselección y diseño de la propuesta final como en el monitoreo y evaluación. La información para la presentación de proyectos está disponible en www.fundacion-ita.com.uy/convocatoria/.

En 2022 se continuó aplicando el Sistema de Información, Monitoreo y Evaluación de proyectos (SIME) en aquellos desarrollados en el año. Asimismo, se comenzó con el desarrollo de una plataforma en línea donde los proyectos podrán postularse a la convocatoria abierta.

La metodología consiste en buscar identificar, organizar y analizar la información sobre los impactos o productos de los distintos proyectos que apoya Fundación Itaú a través de su Programa Cultural y Programa Social, acompañarlos en su implementación así como recoger aprendizajes e implementar mejoras a partir de ellos.



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

programa cultural

GRI |203-2 |

Tiene su foco en el campo de la cultura, la creación y producción artística nacional, sus modos de gestión y su valorización en la búsqueda de un acceso democrático a los bienes y servicios.

Áreas de referencia: artes visuales, música, danza, artes escénicas, audiovisual y publicaciones.

- 28 proyectos apoyados.
- \$3.452.660 - Inversión directa.
- \$6.452.200 - Inversión FIC (Fondos de Incentivo Cultural, del MEC).

Artes visuales

10 proyectos apoyados.
\$2.038.591 Inversión directa.
\$1.700.000 Inversión FIC.
230 Artistas y técnicos impactados.
277.870 Beneficiarios impactados.
Territorios impactados: Montevideo, área metropolitana y Maldonado.

Proyectos:

Expo. "Uróboros" de Claudia Anselmi.
Expo. "El vientre del escarabajo" de Fernando Sicco.
Fotogalería Visitas comentadas del CDF.
Late Cósmica.
Dodecá – Puntada a Puntada.
Monitor Plástico (Subte/Archivo Digital).
Ciclo de Exposiciones Fundación Atchugarry.
Casa Mario Sala.

Música

5 proyectos apoyados:
\$187.319 Inversión directa.
\$2.262.200 Inversión FIC.
145 Artistas y técnicos impactados.
23.973 Beneficiarios impactados.
Territorios impactados: Montevideo, área metropolitana, Paysandú, Maldonado.

Proyectos:

"Abrazar en libertad" de Ignacio Lasida.
Festival Música de la Tierra.
Re-Suena (Teatro Solís).
La Escena Vocal (Sala Verdi).

Danza

3 proyectos apoyados:
\$128.000 Inversión directa.
\$1.700.000 Inversión FIC.
154 Artistas y técnicos impactados.
5.410 Beneficiarios impactados.
Territorios impactados: Montevideo, área metropolitana, Maldonado, Canelones.

Proyectos

Festival sin límites (Sodre).
GEN Centro de Artes y Ciencias.

Artes Escénicas

4 proyectos apoyados:
\$100.000 Inversión directa.
\$300.000 Inversión FIC.
50 Artistas y técnicos impactados.
4.173. Beneficiarios impactados.
Territorios impactados: Montevideo, área metropolitana, Canelones, San José.

Proyectos

Benedetti en Cabaret.
María.
Slaughter.
Territorialidades.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

Audiovisual

1 proyecto apoyado:
\$200.000 Inversión directa.
\$89.014 Inversión FIC.
273 Artistas y técnicos impactados.
3.221 Beneficiarios impactados.
Territorios impactados: Montevideo, Canelones, Maldonado,
Paysandú, Salto.

Proyecto:

DETOUR – Festival Cine Nuevo.

Publicaciones

5 proyectos apoyados:
\$738.750 Inversión directa.
\$290.000 Inversión FIC.
164 Artistas y técnicos impactados.
10.110 Beneficiarios impactados.
Territorios impactados: Montevideo, área metropolitana,
Canelones.

Proyectos:

La Pupila.
Catálogo Subte.
Catálogo Bienal de Venecia – Gerardo Goldwasser.
Mundial Poético.

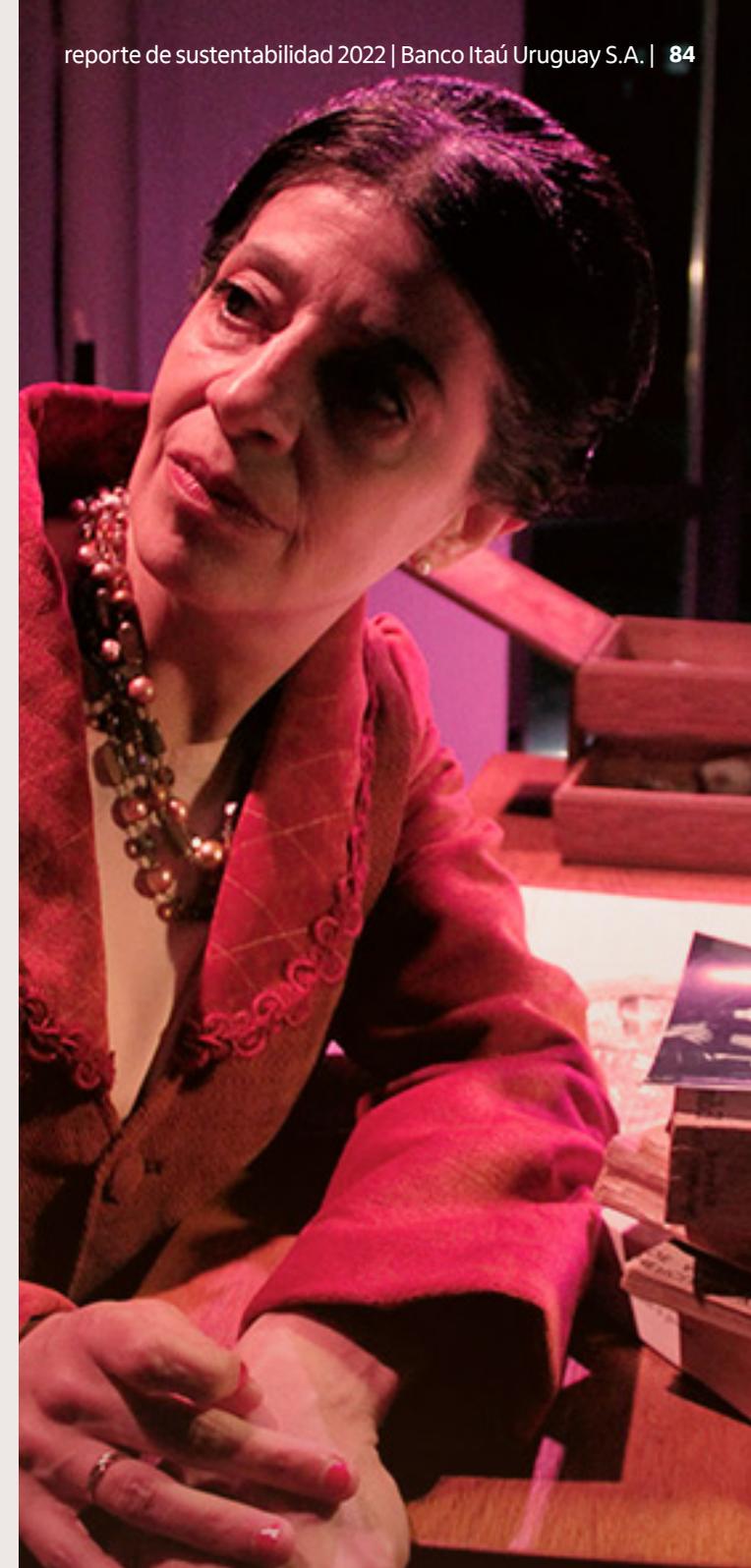
Premio Itaú de Cuento Digital – Proyecto Regional

Se realizó un concurso regional (Fundaciones Itaú de Uruguay, Argentina y Paraguay) en el que se invitó a escritores emergentes a la creación de un cuento utilizando recursos digitales en sus relatos. Los cuentos ganadores conformaron la publicación en línea de una antología internacional.

En 2022 también lanzamos la antología nacional conformada por los cuentos preseleccionados mejor puntuados que no integran la antología internacional.

Asimismo, realizamos una alianza con el Instituto Nacional de Letras del Ministerio de Educación y Cultura para una mención especial Antonio “Taco” Larreta.

- 4358 cuentos presentados.
- Categoría general: 2.362.
- Categoría sub-20: 1.996.
- 24 cuentos seleccionados para la antología internacional.
- 21 cuentos seleccionados para la antología nacional.
- Alianzas estratégicas internacionales: OEI, Ashoka, Unesco, PNUD.
- Inversión directa: \$260.000.



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

programa social

GRI [203-1, 203-2]

Áreas de referencia: producción y divulgación de conocimientos, actividades de profesionalización / formación docente y propuestas educativas y socioeducativas.

- 14 Proyectos apoyados.
- \$774.900 Inversión directa.
- \$10.016.393 Inversión por Ley de Donaciones Especiales.

Proyectos de Instituciones Educativas

11 proyectos apoyados:

- \$67.900 Inversión directa.
- \$9.216.393 Inversión por Ley de Donaciones Especiales.
- 57 Personas involucradas en los proyectos (21 Hombres/36 Mujeres).
- 2.363 Beneficiarios impactados.
- Territorios impactados: Montevideo, área metropolitana, Paysandú.

Proyectos:

- Liceo Técnico Los Pinos.
- Liceo Impulso.
- Liceo Francisco.
- Liceo Providencia.
- Liceo Jubilar Juan Pablo II.
- Programa Salir Adelante.
- Fundación Niños con Alas.
- Ánima TEC.
- Universidad ORT – Programa Camino TICs.

- Fundación Fe y Alegría.
- Liceo Los Rosales.

Proyectos Socioeducativos

3 Proyectos apoyados:

- \$710.000 Inversión directa.
- \$800.000 Inversión LDE.
- 61 personas involucradas en los proyectos.
- 170 Beneficiarios impactados.
- Territorios impactados: Montevideo, Canelones, Colonia, Durazno, Paysandú, San José, Soriano.

Proyectos

- Desafío Educación – Socialab.
- CEPRODIH.
- Taller de Instalación de Energía Solar y Fotovoltaica.

Lee para una niño

El programa fue reconocido por DERES en la categoría CUMPLIMIENTO AVANZADO, con reconocimiento adicional de “Práctica Inspiradora”

El programa busca promover la lectura de adultos a niños y niñas de primera infancia como un insumo necesario para el desarrollo emocional y pilar fundamental tanto para su proceso de socialización como para sus futuros aprendizajes.

En 2022 se desarrollaron 2 ejes de trabajo: donación de libros y capacitación de personal docente:

- 58% se incrementó la cantidad de bibliotecas y cantidad de libros donados, respecto a 2021.
- +29% de docentes capacitados, respecto a 2021, a través del curso de mediación de lectura para la primera infancia.
- + de 1.200 niños y niñas impactados.
- 36 educadores/as capacitados.
- + de 1000 Libros donados.
- Territorios impactados: Montevideo, Canelones, Rivera, Maldonado, Florida, Rocha, Flores, Artigas, San José, Paysandú, Treinta y Tres, Durazno, Río Negro.
- \$550.000 Invertidos.
- Alianzas estratégicas: MEC – Dirección de Educación / MIDES.
- Articulación: ANEP, INAU y UCC (Uruguay Crece Contigo).

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

polinización cruzada

Llamamos polinización cruzada a la interrelación entre el Programa Cultural y el Programa Social. La metodología de trabajo crea una sinergia positiva en cuanto a su impacto social y a la eficiencia en el manejo de los recursos. Fundación Itaú promueve y valora proyectos que consideran el encuentro y los cruces de propuestas como aportes a la mejora de las prácticas educativas y culturales, así como al desarrollo en espacios de formación en estos dos campos.

2 proyectos apoyados:

- \$293.053 Inversión directa.
- 13 Personas involucradas en los proyectos (8 Mujeres / 5 Hombres).
- 32.529 Beneficiarios impactados.
- Territorio impactado: todo el territorio nacional.

Proyectos

- Miles de Ciudades.
- Crece desde el Pie.



centro de capacitación

- **17 personas con Diploma en Gestión Cultural: 11 Mujeres / 6 Hombres.**
- **20 personas hicieron el curso de Gestión de la Producción Artística: 15 Mujeres / 5 Hombres.**

El Centro de Capacitación de Fundación Itaú ha operado siempre como incubadora para nuevos emprendimientos y proyectos en materia de gestión de la cultura, brindando formación con una mirada que abarca diversas disciplinas:

- Diploma en Gestión Cultural (DGC).
- Curso de Gestión de la Producción Artística (GPA).
- Periodismo Cultural - Conversatorio con los periodistas: Majo Borges y Alejandro Ferreiro / Seminario con la periodista Leila Guerriero - (2 jornadas).

El ciclo de seminarios en producción cultural fue reconocido por DERES en la categoría COMPROMISO.

El Diploma en Gestión Cultural continuó con su ciclo de seminarios relacionados con la producción cultural contemporánea, con distintos focos: modelos de gestión, producción cultural contemporánea, gestión cultural y políticas públicas, y perspectiva de género.

- Estudiantes DGC/GPA del interior del país: 6 (DGC) / 5 (GPA).
- Horas de capacitación: 236 horas (180hs DGC / 56hs GPA).
- Docentes: 15.

Participantes de las actividades de Periodismo Cultural:

- Conversatorio: 47 (19 Hombres / 28 Mujeres).
- Seminario Leila Guerriero: 85 (34 Hombres / 51 Mujeres).



Gestión de
la Producción
Artística

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

gestión de proveedores

GRI |2-6, 3-3|

El vínculo con las empresas proveedoras es un aspecto estratégico para nuestro desarrollo sostenible. Trabajamos para generar relaciones de largo plazo que creen valor para ambas partes. Compartir nuestros principios con quienes integran la cadena de suministros es fundamental para garantizar la calidad en los servicios y productos que ofrecemos a nuestros clientes.

En el Banco la gestión de proveedores está descentralizada y a cargo de las distintas áreas de negociación especializadas (ANE). Si bien esta modalidad permite ganar en cercanía y agilidad, también plantea algunos desafíos a la hora de unificar criterios en la relación con este grupo de interés.

El vínculo con las empresas proveedoras se rige por políticas y procedimientos que aseguran interacciones éticas y transparentes. Basamos nuestra gestión en los principios establecidos en el Código de Ética.

La política Conozca a su Proveedor tiene como objetivo generar un marco de relación y conocimiento de proveedores y minimizar los riesgos. En ella se plantea que los sectores responsables de evaluar, recomendar, aprobar y gerenciar el proceso de adquisición de proveedores son las ANE.

La Política General de Compras y Pagos constituye el principal instrumento para administrar eficientemente los procesos de:

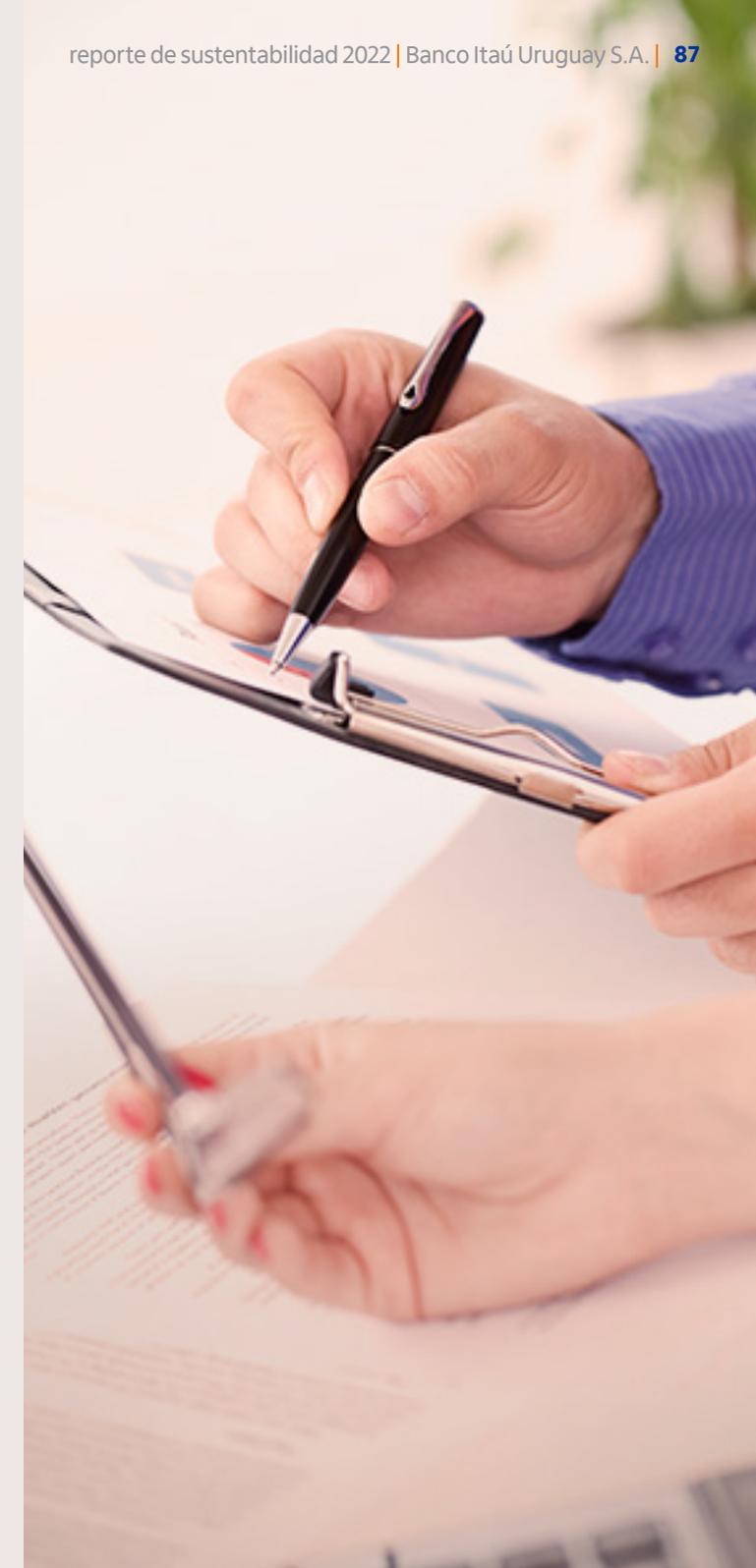
- Pedidos y gestión de compras.
- Recepción de bienes y servicios.
- Gestión de pagos a proveedores.

En el marco del Compromiso Gestión Responsable, profundizamos el alcance del canal de comunicación para empresas proveedoras en nuestro sitio institucional, que cuenta con una "landing page" específica e incorporamos allí un canal de denuncias.

Gestión de proveedores con impacto

Se fortaleció el vínculo con la Organización San Vicente (OSV), realizando una reclasificación y reduciendo significativamente el envío de residuos a disposición final. Además del impacto ambiental, esta acción tiene un importante impacto social dadas las características del proyecto de la OSV.

- 100% de locales de Montevideo con circuito de reciclaje y completo realizando clasificación de papel, cartón y plástico.



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

critérios sociales y ambientales en la cadena de suministros

GRI |3-3|

El Compromiso de Gestión Responsable es una herramienta fundamental para asegurar la aplicación de nuestras prácticas sostenibles y mejorar el desempeño ambiental a través de nuestros proveedores. Para lograrlo hacemos fuerte hincapié en la selección, capacitación y seguimiento de empresas y organizaciones que integran nuestra cadena de suministros.

El vínculo con las empresas proveedoras se rige por políticas y procedimientos que aseguran interacciones éticas y transparentes. Basamos nuestra gestión en los principios establecidos en el Código de Ética, y en las políticas “Conozca a su proveedor” y “Política general de compras y pagos”.

En relación con la gestión financiera, continuamos haciendo foco en la reducción de plazos de pagos de facturas a proveedores. Entendiendo el impacto positivo que genera y lo valorado que es por los proveedores, trabajamos para implementar un desarrollo que agilice aún más los pagos a los proveedores.

Gestión responsable de compras

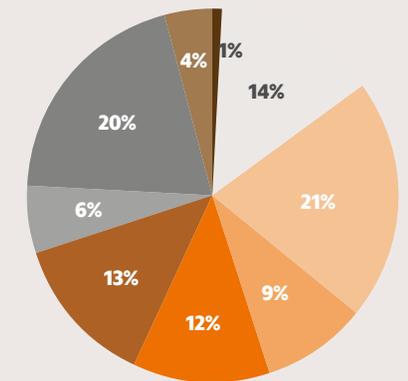
En 2022 buscamos contar con propuestas y presupuestos de opciones sustentables para la compra de regalos para eventos. En dos de los eventos más importantes (Foro de Inversiones de Itaú Personal Bank y evento sobre Macroeconomía para clientes de empresas), la opción de compra fue Sellin, a través de quien accedimos a más de 200 productos con impacto social para regalar a clientes.



clasificación de proveedores

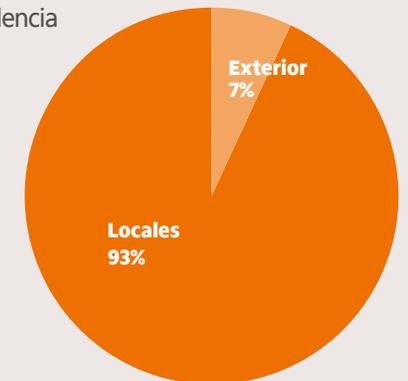
GRI |2-6; 3-3|

Contamos con 1.080 empresas proveedoras
Proveedores por rubro



- Marketing
- Sistemas
- Instalaciones
- Honorarios
- Vigilancia y transporte
- Comunicaciones y franqueo
- Servicios
- Otros
- Seguros

Por procedencia



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

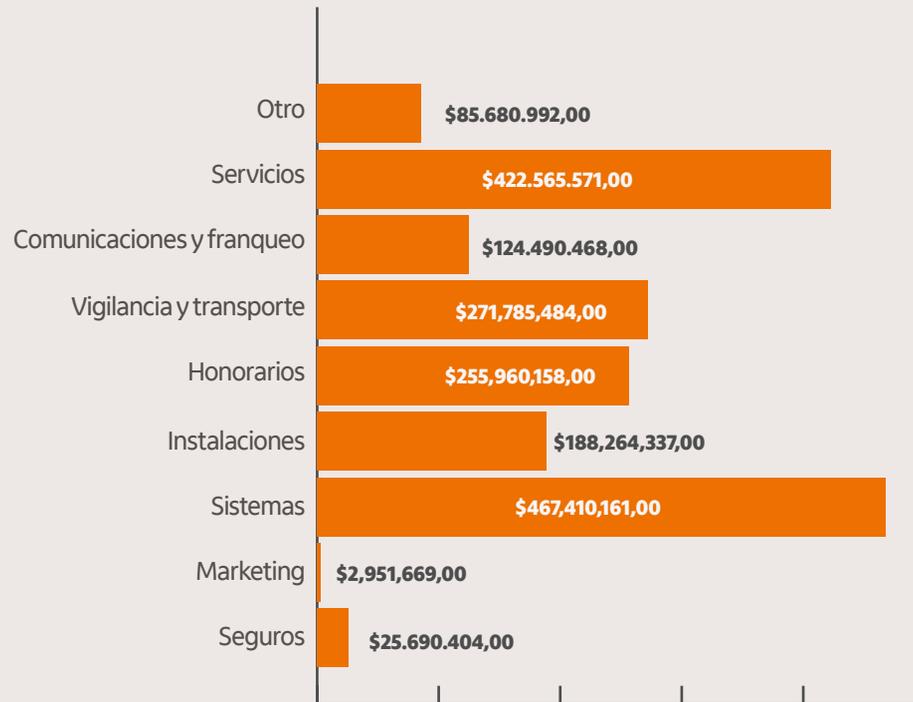
medio ambiente

gasto en proveedores

GRI [204-1]

Como forma de contribuir con la generación de empleo en los lugares donde operamos, invertimos \$2.1 mil millones en nuestros proveedores.

Gasto en proveedores



impactos ambientales de la cadena de suministro

GRI [308-2]

Definimos los impactos ambientales negativos de la cadena de suministros.

 marketing y publicidad residuos (papel/plástico)	 viajes CO ₂	 tecnología y software residuos RAE	 papelería y útiles residuos (papel/plástico)
 mobiliario, instalaciones y servicios relacionados kw, M3 agua, aire acondicionado	 servicios de seguridad y afines CO ₂	 tarjetas de débito y crédito residuos (papel/plástico)	 transporte de caudales o correspondencia CO ₂

Brindamos capacitación a empresas proveedoras estratégicas y en 2022 realizamos una medición de las principales emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del Banco extendiendo el Alcance 3 (emisiones indirectas) a seis proveedores significativos.

Proveedores que se incorporan a la medición de Huella de Carbono en 2022:



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

auditorías laborales

GRI |2-6, 3-3, 407-1, 408-1, 409-1, 413-2 |

Realizamos debida diligencia (KYS) a 9 nuevos proveedores. Adicionalmente, desde el Área de Personas se realizan auditorías laborales de proveedores a los que el Banco terceriza servicios. Estos controles incluyen toda la historia laboral que verifica el cumplimiento de pagos a la seguridad social y contratación de seguros laborales. No hubo incorporaciones de nuevos proveedores de este tipo en 2022.

Por su parte, en el marco de la Ley de Tercerización Laboral de Servicios, realizamos auditorías laborales que verifican el cumplimiento de la normativa laboral por las empresas proveedoras. La ley regula la relación entre la empresa y sus colaboradores, garantizando que se cumpla con todos los derechos vigentes, incluida la libertad de asociación y negociación colectiva, así como la normativa relacionada con trabajo decente y la prohibición de trabajo infantil.

En casos en que se advierten incumplimientos de las obligaciones acordadas, se evalúa la situación y, si esa práctica persiste, se procede a prescindir de los servicios de la empresa. Durante 2022, se realizaron 13 visitas virtuales a proveedores estratégicos, sin detectar incumplimientos en dichas revisiones.

Asimismo, en 2022 se creó un [canal de comunicación para proveedores](#), donde solicitar acuerdos comerciales y realizar denuncias. El mismo se encuentra dentro de www.itaú.com.uy, con el propósito de ser más transparentes y facilitar el contacto con nuevos proveedores.



medio ambiente

92
compromiso ambiental

93
gestión de materiales, residuos
y análisis de circularidad

95
agua, energía y emisiones

Queremos conocer tu opinión:

Comparte tus comentarios o consultas en sustentabilidad@itau.com.uy

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

compromiso ambiental

GRI |3-3|

Los Compromisos de Impacto Positivo de Itaú orientan las acciones para contribuir al desarrollo del país, generar impacto positivo por medio de los negocios, rendir cuentas de manera eficiente y transparente y acompañar la manera de hacer de la organización, que busca evolucionar desde una estrategia de sustentabilidad para el negocio hacia una estrategia de negocios sostenibles.

Promovemos la sostenibilidad de las inversiones y de los créditos que otorgamos, la sostenibilidad de nuestra cadena de valor y buscamos minimizar nuestra huella ambiental. Tenemos objetivos para:

1. Aumentar el financiamiento para sectores de impacto positivo.
2. Aumentar la integración de cuestiones medioambientales, sociales y de gobernanza en las decisiones de inversión.
3. Aumentar nuestra oferta de productos y servicios para una economía más responsable y de impacto positivo.
4. Mejorar el desempeño ambiental de las operaciones y promover prácticas sostenibles en la cadena de proveedores.
5. Preservar y contribuir, directa e indirectamente, al uso sostenible de los ecosistemas.

inversiones sostenibles

GRI |3-3|

La concientización en temas de sostenibilidad ambiental y social está derivando en un cambio en el paradigma de las finanzas a nivel global. Uruguay cuenta con un marco institucional sobre el cual viene avanzando desde hace años, poniendo al cambio climático dentro de la planificación y diseño de políticas económicas. El sector financiero resulta un actor clave para viabilizar el financiamiento para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible al tiempo que resulta necesaria la valoración adecuada de los riesgos de los proyectos. Los principales organismos financieros internacionales sostienen que uno de los riesgos más importantes que enfrentan las organizaciones hoy en día se relaciona con el cambio climático.

En este contexto la estrategia de negocios sostenibles de Banco Itaú busca incidir en transformaciones positivas en la sociedad y el planeta a través de sus operaciones mediante las siguientes actividades:

- Aumentar el financiamiento y los servicios en sectores que promueven un impacto positivo ayudando a acelerar el desarrollo de proyectos y reducir los riesgos socioambientales. Apostamos a ser el banco de transición climática de nuestros clientes, impulsando nuevos modelos y soluciones.
- Influir en las transformaciones positivas en la vida de las personas por medio de nuestro negocio. Es por eso que desarrollamos productos y servicios que ayudan a la sociedad a desenvolverse de manera más sustentable.

- Estimular y facilitar la inversión responsable, y ofrecer al público inversionista productos y servicios para una economía con impacto positivo.

Creemos que los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo son importantes impulsores del desempeño a largo plazo de las empresas y de esta forma, integramos factores ESG en nuestro proceso de inversión.



- +46% clientes ESG ¹
- +32% inversión ESG

¹ Cliente ESG = cliente invertido en alguno de los fondos ESG que tenemos disponibles.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

gestión ambiental

La gestión ambiental es indispensable para lograr un uso responsable y eficiente de los recursos. En 2022 en Banco Itaú Uruguay avanzamos en la incorporación de la cultura de medición y sistematización de los aspectos ambientales de nuestras operaciones, indispensable para el uso responsable y eficiente de los recursos. Contamos para ello con el compromiso de la dirección, de nuestros colaboradores y colaboradoras, y la incorporación de cada vez más proveedores a este proceso.

Queremos reducir el impacto ambiental derivado de nuestras actividades a partir de una gestión comprometida con la ecoeficiencia, reduciendo el consumo de recursos naturales, la generación de residuos y las emisiones de gases de efecto invernadero en nuestras operaciones y cadena de suministro.

aspectos ambientales de la operación

GRI [3-3]

Registramos avances en la gestión de los principales impactos de nuestra operación. Indicadores clave como la generación de residuos o el consumo de papel, de la energía y del agua, así como la reducción de las emisiones alcanzadas en el trabajo conjunto con las empresas integradas a nuestra cadena de suministros nos posicionan en el camino correcto para minimizar nuestra huella ambiental.

Principales aspectos ambientales monitoreados:

- Emisiones de CO2 directas e indirectas.
- Generación y gestión de residuos.
- Consumos de energía eléctrica, combustibles, materiales e insumos.

gestión de materiales e insumos

GRI [301-1; 301-2]

Principales materiales e insumos utilizados en la operación clasificados según sean renovables o no renovables.

Tipo de material		Unidad de medida	2022
Papel	Renovable	Páginas	1.681.649
Sobres resumen EDC	Renovable	Sobres	720.596
Resmas de hojas	Renovable	Resmas de hojas efectivamente impresas	5.821
IBC	No Renovable	Tarjetas embozadas	185.000
TC Visa, Master yGC	No Renovable	Tarjetas embozadas	197.000

Reducción en las impresiones

Las comunicaciones físicas con clientes tienen un alto impacto ambiental, razón por la cual hemos puesto nuestro mejor empeño en tratar de minimizarlo. Por tercer año consecutivo logramos una baja significativa en este tipo de impresiones y envíos.

- En 2022 se imprimió el 5,07% de las comunicaciones físicas con clientes de las registradas en 2019.

También, en el transcurso curso de 2022 logramos reducir significativamente las impresiones de papel con respecto al año anterior.

- REDUCCIÓN del 11% impresiones de papel en 2022 vs. 2021.

Otras acciones realizadas para minimizar el uso de insumos y materiales por única vez.

Los pizarrones utilizados para las campañas de restaurantes, son producidos en madera para asegurarnos que tengan una larga vida útil y lo único que se cambia, en caso de ser necesario, es el vinilo con la promoción comunicada.

Los tótems tienen una dinámica similar, ya que son realizados en hierro y Sintra, procediendo a cambiar únicamente los vinilos.

Por otro lado, para campañas puntuales en los que no se puedan reutilizar los materiales, producimos displays, carpitas y perchitas en cartón; al igual que las sillitas que enviamos para determinados eventos que son también de cartón.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

gestión de residuos

análisis de circularidad

GRI [3-3; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4]

Para gestionarlos adecuadamente, aplicamos un esquema de 9 etapas tendiente a la circularidad de los recursos y por ende a su revalorización final.

R0 - Rechazar: Prevenir el uso de recursos
R1 - Repensar: hacer que el uso del producto sea más intensivo.
R2 - Reducir: aumentar la eficiencia en la fabricación o el uso de productos para consumir menos recursos naturales y materiales.
R3 - Reutilización: del producto desechado, en buenas condiciones y cumple aún su función original.
R4 - Reparación y mantenimiento para que se puedan utilizar los productos con su función original.
R5 - Renovar: (Refurbish): restaurar un producto antiguo y actualizarlo.
R6 - Remanufactura: usar parte del producto desechado en un producto nuevo con la misma función.
R7 - Reutilización: usar parte del producto desechado o sus partes en un nuevo producto con una función diferente.
R8 - Reciclar: reutilizar las materias primas de los productos.
R9 - Recuperar: incineración de material con recuperación de energía (« energy from waste»).

Llevamos un registro pormenorizado de los principales tipos de residuos que generamos, así como de sus cantidades, para luego poder comparar lo que se genera con lo que se revaloriza y controlar los resultados obtenidos.

Los principales residuos generados en 2022 comprendieron:

Tipo de residuo ¹	Kg	Tn
Papel y cartón	5.059,59	5,06
Papel Confidencial	15.240,00	15,24
Plástico /vidrio ²	521,26	0,52
Mezclados ³	17.899,03	17,90
RAEE	1.665,00	1,67
Total	40.384,88	40,38

¹ Estos datos incluyen los residuos de los sitios de la compañía en Paysandú, Montevideo y World Trade Center, así como lo operado en proveedores (gestión de papel confidencial). Se omite información sobre algunas categorías de residuos (tales como monitores, lámparas y tubos) por no contar con datos precisos sobre su pesaje.

² Se incluyen residuos de vidrio correspondientes al edificio World Trade Center.

³ Se componen de los residuos restantes, aquellos que no son Papel, Cartón, Plástico y Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE).

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

Insumos y materiales reciclados /valorizados

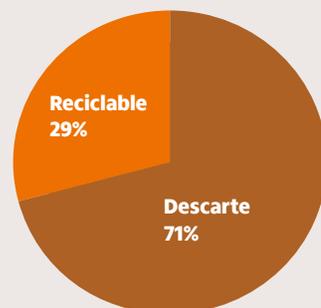
Tipo de material	Unidad de medida	2021	2022
Papel confidencial/ Archivo	tn	62	14,1
Tarjetas de crédito (plásticos)	Unidades	10.000	382.000
RAEE	Kg.	2.390	1.665
Papel y cartón	Kg.	61.920	5.013

Los datos más destacados en cuanto a la revalorización de los residuos generados comprendieron para 2022:

- 100% de los RAEE generados.
- 93% del papel confidencial.
- 382.000 tarjetas de crédito (plásticos).

residuos enviados a disposición final

GRI [306-5]



agua y efluentes

GRI [3-3; 303-1; 303-2; 303-3; 303-4; 303-5]

El agua utilizada para todas las oficinas de Banco Itaú Uruguay (Montevideo e interior) proviene de la empresa estatal OSE, contando nuestras instalaciones con sistemas para mejorar el uso eficiente del agua en grifería y cisternas.

Dada la importancia de este recurso es clave seguir trabajando para la optimización de su uso.



- **-33% de consumo de agua registrado entre 2020 y 2022**



Tipo de material	Variación 2022 vs. 2020			
Sector de la organización	2022	2021	2020	
Toda la organización	6,4	4,9	4,3	-33%
Edificios centrales	2,1	1,9	2,0	-5%
Sucursales	4,3	3	2,3	-47%

vertido del agua

Todos los edificios y sucursales del Banco se encuentran en zonas urbanas y los efluentes generados son tratados por el servicio sanitario público. Las aguas residuales (grises y negras) del uso de oficinas reciben el tratamiento correspondiente a los sistemas disponibles en las ciudades en que se encuentran las mismas.

Actualmente no se realiza ningún tratamiento de vertido y no se han realizado actividades para contribuir al mejor manejo de este recurso.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

energía

GRI [3-3; 302-1; 302-2; 302-3; 302-4; 302-5]

Consumo energético total de la organización

Energía por tipo y fuente	Valores	Unidades de medida original	Conversión a GJ para obtener consumo energético total comparable
Energía eléctrica - fuente renovable	1.729,8	MWh	6.227,36
Energía eléctrica - fuente no renovable	546,3	MWh	1.966,54
Energía eléctrica TOTAL	2.276,1	MWh	8.193,90
Combustible líquido (Gasoil)	170,0	Litros	6,2
CONSUMO TOTAL DE LA ORGANIZACIÓN ¹			8.200,10

¹ Para reportar el origen del consumo eléctrico, se consideró el porcentaje de fuentes renovables y no renovables publicado por el Balance Energético Nacional (BEN) 2021, del Ministerio de Industria, Energía y Minería del Uruguay. Dirección Nacional de Energía. Factor de conversión a GJ: 1 MWh = 3,600 GJ.

Nota: El alcance de consumo de energía eléctrica corresponde a 3 edificios centrales y 27 agencias de la compañía. Se considera el consumo activo. Ocho de los sitios en alcance presentan un desfase de un mes en cuanto al registro de consumo.

El combustible líquido considerado corresponde a las recargas de combustible utilizadas por los generadores de emergencia ubicados en tres de las agencias de la compañía. Factor de conversión: 1 lt gasoil= 0,036455743 GJ

Nuestro principal consumo energético es la energía eléctrica, que alcanza a un 99,92% del total del consumo energético total y, por ende, es el más significativo a nivel de impacto ambiental.

En 2021 nos propusimos la meta de alcanzar una reducción del 20% en la utilización de energía eléctrica para 2025, encontrándonos encaminados a lograr esa marca antes de tiempo.

• **-14% energía eléctrica consumida en 2022 vs. 2020.**

Para lograr estos resultados, continuamos con la migración a nuevas tecnologías y reducción de espacios, así como con la sustitución de luminarias por lámparas LED en varias sucursales (Ciudad Vieja, Carrasco, Tres Cruces, Punta Carretas, WTC, Mercedes y Salto), aire acondicionado con tecnología Inverter e impresoras inteligentes.

	Consumo energía eléctrica en millones de kW/h			Variación con respecto al 2020
	2020	2021	2022	
Toda la organización	2,65	2,42	2,27	-14%
Edificios centrales	1,52	1,44	1,38	-9%
Sucursales	1,13	0,98	0,89	-14%

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

Intensidad del consumo de la energía eléctrica

Esta medida permite conocer y hacer seguimiento del consumo de energía eléctrica por cantidad del personal permanente del Banco, como indicador clave para el control del consumo energético.

Consumo energía eléctrica en millones de KW/h	2020	2021	2022
Toda la organización	2,65	2,42	2,27
Cantidad empleados permanentes	558	573	606
Intensidad del consumo: millones de KW/h por colaborador/a	0,0047	0,0042	0,0037

Los datos indican una disminución entre 2020 y 2022 de un 21% en el consumo de energía por colaborador/a, lo que significa un logro destacado en las medidas de eficiencia energética tomadas.

emisiones

GRI [3-3; 305-1; 305-2; 305-3]

Durante 2022 identificamos las actividades principales de emisiones del Banco, tanto directas como de proveedores significativos, para desarrollar una estrategia de compensación de nuestra huella ambiental.

El objetivo de las mediciones es continuar avanzando con el inventario de emisiones realizadas en los años anteriores en los Alcances 1 y 2, agregando la identificación y medición de otras fuentes de emisiones indirectas del alcance 3.

Dentro del Alcance 3 incluimos a 8 proveedores de remesas, franqueo, viajes corporativos y recolección de residuos.

A partir de estas informaciones y mediciones, la intención es desarrollar planes y estrategias de reducción, mitigación y compensación.

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
 contexto macroeconómico
 sobre itaú en el mundo
 sobre itaú en Uruguay
 comunicación corporativa
 estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
 ética y transparencia
 gestión y cultura de riesgos
 desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

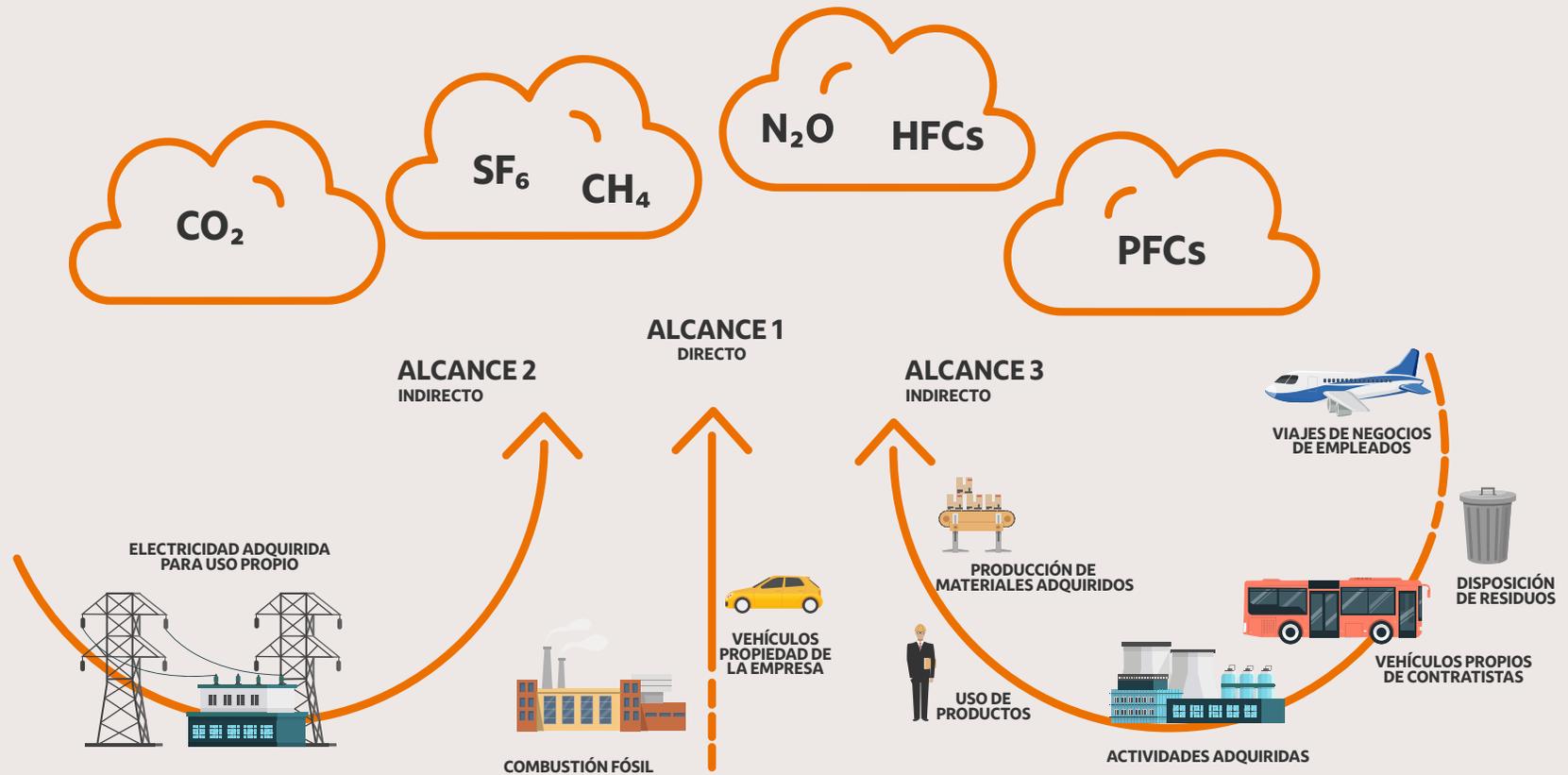
colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

Medimos las emisiones Alcance 1, 2 y 3



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en itaú

comunidad

medio ambiente

Emisiones directas Alcance 1

GRI |305-1|

• **35,56 tnCO2eq**

Comprende emisiones producto del consumo de Gas Oil y recambio de gases (CO2, R22, HCFC 123 y R410). ¹

Emisiones Alcance 2

GRI |305-2|

• **229,88 tnCO2e**

Son las emisiones generadas por el consumo de energía eléctrica comprada de la red.

Calculado en base al consumo de energía eléctrica en 2022 (2,276 GWh).

Criterios de conversión a CO2: Factor de Emisión extraído del Balance Energético Nacional (BEN) 2021, Ministerio de Industria, Energía y Minería del Uruguay. Dirección Nacional de Energía.

Factor de emisión: 101 tCO2/MWh.

Emisiones Alcance 3

GRI |305-3|

• **365,7 tnCO2e**

Comprende:

- Transporte de colaboradores.
- Viajes laborales terrestres.
- Viajes laborales aéreos.
- Transportes logísticos de tercerizados.

Para la elaboración de la medición fueron utilizadas las siguientes metodologías:

- Las directrices GHG Protocol.
- Estándar Corporativo de Contabilidad y reporte.
- Normas ISO
 - ISO 14064-1:2018, IDT Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero.
 - ISO TR 14069:2013, IDT Gases de efecto invernadero. Cuantificación e informe de las emisiones de gases de efecto invernadero para las organizaciones. Orientación para la aplicación de la Norma ISO 14064-1.
- Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el cambio Climático IPCC.
- Guía para la metodología de cálculo: (2006 IPCC Directrices para los inventarios nacionales de gases efecto invernadero).

Resultado de las emisiones totales por Alcance y por año

Resultado de las emisiones en tCO2e

ALCANCE/Año	2021	%	2022	2021	Variación interanual
Alcance 1	37	11%	35,56	6%	-4%
Alcance 2	61	18%	229,88	38%	277%
Alcance 3	240	71%	339,18	56%	41%
TOTAL	338	100%	604,62	100%	79%



¹ Fuentes de factores de emisión:
Combustible líquido: Corporación Nacional para el Desarrollo (2021).
Gases: Potencial de Calentamiento Global identificado según el Cuarto Informe de Evaluación del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre Cambio Climático IPCC 2007”

carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

Las emisiones Alcance 1 presentan una reducción en 2022 de un 4% en relación al año anterior y sus valores son comparables.

En el Alcance 2, a pesar de presentarse una reducción en el consumo de energía eléctrica con relación al año anterior, el total de emisiones fue sensiblemente más alto debido a que el Factor de Emisión establecido por el Ministerio de Industria, Energía y Minería (MIEM) fue sensiblemente mayor que el del año anterior.

En este sentido los datos presentados por el MIEM señalaron que hubo “una alta participación de fuentes de origen fósil” con un peso del 15%, lo que significó que “triplicó su valor absoluto respecto de 2020”.

Respecto al Alcance 3 las emisiones generadas en 2021 no son comparables a las informadas en 2022. Además de los tres proveedores incluidos en 2021, UES, Alberdi y Prosegur fueron incluidos cinco proveedores más. La empresa Celeritas completa el rubro de Logística junto a los tres mencionados anteriormente. Y contamos con cuatro proveedores nuevos en otros rubros: Wildfi, Mapfre, Urudata y Kyndryl.

Intensidad de las emisiones

GRI |305-4 |

La intensidad de las emisiones se mide solo para 2022, ya que las mediciones Alcances 2 y 3 no resultan comparables con el año anterior por los cambios en la metodología o los alcances señalados en párrafos anteriores.

Intensidad de las emisiones año 2022
tCO2e/ por personal permanente

Emisiones totales (todos los alcances)	631,14	1,04
Total personas permanente	606	



carta del gerente general

contexto

contexto de este reporte
contexto macroeconómico
sobre itaú en el mundo
sobre itaú en Uruguay
comunicación corporativa
estrategia de sustentabilidad

gobernanza

gobierno corporativo
ética y transparencia
gestión y cultura de
riesgos
desempeño económico

clientes

centralidad en el cliente

colaboradores

transformación cultural en
itaú

comunidad

medio ambiente

compensación de emisiones

La Entidad Controlante realiza la construcción del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero de Brasil, Argentina, Paraguay y Uruguay. Todos los datos se consolidan en una plataforma de ecoeficiencia, por los puntos focales responsables en cada país.

Las emisiones de Alcance 1 y 2 de Uruguay se compensan anualmente por la Entidad Controlante a través de la compra de créditos de carbono.

Desde Banco Itaú Uruguay continuamos con nuestra participación en Plantatón, una iniciativa de la Red Uruguaya de ONG Ambientalistas, el Ministerio de Medio Ambiente, el Ministerio de Ganadería, Agricultura y Pesca y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) destinada a restaurar bosques nativos.

En 2022, y en el marco de nuestro Compromiso de Gestión Responsable, colaboramos con 300 árboles a la campaña de restauración de monte nativo en Punta del Diablo. Con este aporte compensamos nuestra huella de carbono de 2020.



Índice de contenidos GRI

Declaración de uso

Banco Itaú ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

Estándares Sectoriales GRI aplicables

Se utilizan los indicadores de sector financiero para los Lineamientos GRI G4 que son los que se vienen informando en reportes anteriores.

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	La organización y sus prácticas de presentación de informes					
	2-1 Detalles organizacionales	Pág. 4; 8 a 10 Banco Itaú Uruguay S.A. es una sociedad anónima y pertenece a Itaú Unibanco Holding S.A. Su sede se encuentra en Dr. Luis Bonavita 1266, Piso 10 Torre 4, World Trade Center – Montevideo, Uruguay.				
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 4; 12; 40				
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pág. 4 El presente informe expone información sobre el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022, siendo su publicación anual. Ante cualquier consulta, puede dirigirse a sustentabilidad@itau.com.uy				
	2-4 Actualización de la información	Pág. 7; 20 a 24 La información se ha actualizado según los protocolos técnicos de los Estándares Universales de GRI.				
	2-5 Verificación externa	Pág. 4; 130				

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
	Actividades y trabajadores					
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 8; 32 a 36; 43 a 46; 50 a 51; 53 a 55; 56 a 58; 60; 87				
	2-7 Empleados	Pág. 65 a 66				✓
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Todas las personas que trabajan en la organización son empleados por BIU.				
	Gobernanza					
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Pág. 20 a 24				✓
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	<p>Esta información se encuentra detallada en el Informe de Gobierno Corporativo. Allí se define lo siguiente: El estatuto del Banco no cuenta con disposiciones especiales en materia de elección, nombramiento, aceptación, evaluación, reelección, cese, revocación, etc. de los miembros del Directorio y de su Personal Superior, aplicándose las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes. Ver: https://www.ita.com.uy/inst/aci/docs/informe_anual_gobierno_corporativo_banco_ita_u_ruguay.pdf</p> <p>En relación a la independencia, BIU, en cumplimiento con los estándares mínimos de gestión de la Superintendencia de Servicios Financieros, ha designado un Director Independiente sin responsabilidades de gestión en la institución y que no se encuentra sometido a ninguna influencia interna o externa, política o de propiedad, que le pudiera condicionar su opinión sobre los asuntos en los que debe intervenir.</p>				
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente del Directorio se desempeñó como Coordinador Cono Sur Latam hasta el año 2020. Actualmente es Director No Ejecutivo en varias unidades del conglomerado.				

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág. 15; 20 a 24 Ver el Informe Anual de Gobierno Corporativo al 31/12/22, en el título Estructura de Administración y Control punto 2.5 y Sistema de Gestión Integral de Riesgos https://www.ita.com.uy/inst/aci/docs/informe_anual_gobierno_corporativo_banco_ita_u_ruguay.pdf Este informe se encuentra disponible en la página web institucional del Banco, en la sección "Institucional Sobre Itaú", cuya dirección es la siguiente: https://www.ita.com.uy/inst/sobreitainformacionRegulatoria.html				
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pág. 15; 17 a 18; 20 a 24 El Comité Ejecutivo del Banco tiene la responsabilidad de la implementación de la estrategia y las políticas dentro de los límites de apetito de riesgo definido por el Directorio. El Comité Ejecutivo, en función de la naturaleza de los temas, gestiona los mismos sea en forma conjunta o asignando responsabilidades en la gestión a un integrante en forma específica. A vía de ejemplo, la gestión del riesgo socio ambiental es liderada por la Dirección de Transformación, las Direcciones comerciales, incluyendo la Tesorería, la Banca Comercial y la Banca minorista y por la Dirección de Riesgos. A nivel de cada Dirección, existen equipos y personas con responsabilidades específicas en la implementación de las decisiones adoptadas. En forma mensual, el Comité Ejecutivo informa al Directorio respecto de las acciones adoptadas. Teniendo en cuenta la importancia sistémica del Banco, sus acciones tienen un impacto relevante sobre la economía, sea a través del crecimiento de su cartera de crédito, a través del impulso que, sobre la inclusión financiera, tienen las innovaciones introducidas por el banco u otras acciones. A modo de ejemplo, la adherencia del Banco a los Principios de Ecuador, así como los compromisos en materia de riesgo socioambiental se reflejan en las condiciones establecidas en las operaciones de crédito en las cuales el Banco participa.				

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	El máximo órgano de gobierno revisa y aprueba el informe de sostenibilidad incluidos los temas materiales de la organización.				
	2-15 Conflictos de interés	<p>Pág. 20 a 24; 25</p> <p>Los conflictos de interés se trabajan desde el Programa de Integridad y Ética y la política de conflicto de intereses es revisada y aprobada anualmente por el Directorio. Así, los miembros del Comité Ejecutivo participan en el Comité de Ética. Además, contamos con canales de denuncia independientes y nombramos un Ombudsman.</p> <p>En caso de haber conflicto de interés, esto es informado a los grupos de interés implicados.</p> <p>Para mayor información acceder al Informe Anual de Gobierno Corporativo, aprobado por el Directorio de Banco Itaú Uruguay S.A. en su sesión de fecha 07 de marzo de 2023, Este informe se encuentra disponible en la página web institucional del Banco, en la sección 'Institucional Sobre Itaú', cuya dirección es la siguiente: https://www.ita.com.uy/inst/sobreitauinformacionRegulatoria.html</p> <p>El informe es el siguiente: https://www.ita.com.uy/inst/aci/docs/informe_anual_gobierno_corporativo_banco_ita_u_ruguay.pdf</p>				
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	<p>Pág. 17 a 18</p> <p>En forma mensual, el Comité Ejecutivo informa al Directorio respecto de las acciones adoptadas. Teniendo en cuenta la importancia sistémica del Banco, sus acciones tienen un impacto relevante sobre la economía, sea a través del crecimiento de su cartera de crédito, a través del impulso que, sobre la inclusión financiera, tienen las innovaciones introducidas por el banco u otras acciones.</p> <p>A modo de ejemplo, la adherencia del Banco a los Principios de Ecuador, así como los compromisos en materia de riesgo socioambiental se reflejan en las condiciones establecidas en las operaciones de crédito en las cuales el Banco participa.</p>				

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	<p>Ver el Informe Anual de Gobierno Corporativo al 31/12/22, en el título Estructura de Administración y Control, punto 2.1: https://www.itaub.com.uy/inst/aci/docs/informe_anual_gobierno_corporativo_banco_itaub_uruguay.pdf</p> <p>Este informe se encuentra disponible en la página web institucional del Banco, en la sección "Institucional Sobre Itaú", cuya dirección es la siguiente: https://www.itaub.com.uy/inst/sobreitaubInformacionRegulatoria.html</p>				
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	<p>El Directorio y la alta gerencia siguen las prácticas establecidas por los Estándares Mínimos de Gestión de la Superintendencia de Servicios Financieros y las mejores prácticas contenidas en sus Políticas de Gobierno Corporativo. El banco realiza un proceso de autoevaluación del cumplimiento de los mismos, el cual es sujeto de revisión trienal por auditores independientes y por la Superintendencia de Servicios Financieros.</p> <p>En caso de surgir observaciones y/o recomendaciones de mejoras a implementar, se establecen planes de acción para su seguimiento y resolución.</p>				
	2-19 Políticas de remuneración	<p>Tanto la remuneración fija como la variable es aprobada por el holding, por el Comité Ejecutivo y el Área de Personas de Brasil, de acuerdo al modelo corporativo. Por lo demás, no contamos con una política específica que describa cada ítem.</p> <p>En función de los desafíos definidos y la evaluación de desempeño a fin de cada año, se define la compensación variable de cada miembro del Comité Ejecutivo por parte de la Holding. Por otro lado, contamos con instrumentos de monitoreo financiero adecuado para asegurar el contralor oportuno de cumplimiento del presupuesto de gastos de personal y la implementación de planes de compensación alineados con los resultados económicos de la institución.</p>				

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	<p>Hemos adoptado procesos claros y transparentes en nuestra estrategia de compensación, que buscan seguir la normativa aplicable y las mejores prácticas del mercado nacional e internacional, así como asegurar la compatibilidad con nuestra política de gestión de riesgos.</p> <p>Contamos con una política de compensación cuyo objetivo es consolidar nuestros principios y nuestras prácticas para atraer, recompensar, retener y alentar a quienes trabajan en Itaú a realizar negocios de manera sustentable, observando límites de riesgo adecuados y los intereses de los accionistas.</p> <p>Tenemos un programa de remuneración variable que considera el cumplimiento de objetivos globales e individuales. El resultado se asocia directamente con el plan variable. Además, el Banco participa anualmente en encuestas de remuneración del mercado bancario y se rige por los convenios colectivos que proponen ciertos ajustes y promociones por antigüedad. Para mayor información ver 2-19</p>				
	2-21 Ratio de compensación total anual	<p>El ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada) es de 10,91 veces.</p> <p>El ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana del porcentaje de incremento de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada) es del 86%</p> <p>Para el primer ratio, se listaron todas las remuneraciones mensuales de Base 1222, se anualizaron sus remuneraciones, se ordenaron de mayor a menor y se generó el cociente: persona mejor paga / mediana de toda la base (menos la persona mejor paga) = 10,91</p>				

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
	Estrategia, políticas y prácticas					
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 3				
	2-23 Compromisos y políticas	Pág. 8 a 12; 25				
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 25; 28 a 31; 52				
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 11 a 12; 15 a 16; 26 a 28; 48 a 49; 55 a 56; 58				
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 26; 48 a 49; 55 a 56; 58; 74; 76				
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	En 2022 no se registraron multas por incumplimientos regulatorios significativos. No obstante, se registraron 3 multas por temas operativos, principalmente debido a errores/inconsistencias en reportes al regulador.				
	2-28 Afiliación a asociaciones	Pág. 11 a 12				
	Participación de los grupos de interés					
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 5 a 6; 13 a 14; 29; 43; 47; 48 a 49; 55 a 56; 58; 63; 74; 76				
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Pág. 77				

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
Temas materiales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 5 a 6				
	3-2 Lista de temas materiales	Pág. 5 a 6				
Desempeño económico						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 7; 32 a 36; 37 a 38; 69 a 70				
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 32 a 36; 37 a 38				✓
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pág. 11 a 12; 15 a 16				
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Pág. 69 a 70				

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Si bien en años anteriores presentamos y nos acogimos a los beneficios obtenidos en proyectos de inversión, para el 2022 no se ha realizado ninguna presentación de Proyecto ni nos hemos acogido a beneficios fiscales vinculados a esta operativa. No usufructuamos de otro tipo de subvenciones estatales específicas.				
Presencia en el mercado						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 65				
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	Todos los salarios del Banco Itaú Uruguay S.A. se encuentran por encima del salario mínimo legal. Frente a esto, la organización establece un salario mínimo tres veces mayor. El salario base para cada categoría es igual en hombres y mujeres.				
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	72,73% de altos ejecutivos pertenecen a la comunidad local. 100% de las ejecutivas (mujeres) son de la comunidad local. También el 100% son de Montevideo.				
Impactos económicos indirectos						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 37 a 38				

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Pág. 83 a 86				
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 37 a 38; 80 a 81; 83 a 86				
Prácticas de abastecimiento						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 87 a 88				
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 89				
Anticorrupción						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 25 a 30; 31				
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	<p>Pág. 25</p> <p>Existen algunos países y geografías que se consideran de mayor riesgo a efectos del lavado de dinero por tener regulaciones y controles laxos en esta materia, por registrar índices altos de corrupción o por la informalidad de sus economías. Tanto en oportunidad del inicio de relación con nuevos clientes, así como en la actualización periódica de su información y monitoreo de sus transacciones, se evalúa este riesgo en función de la jurisdicción donde opera y actividad.</p> <p>Durante el 2022 no se identificaron casos a reportar vinculados al delito de corrupción y/o sobornos.</p>				

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 30 a 31 No se registraron cambios en la política de Prevención a la Corrupción en el año 2022.	a, b, c, y d	Información no disponible o incompleta	No se dispone del registro.	
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	No han habido incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas contra Banco Itaú Uruguay S.A. o empleados de la compañía durante el año 2022.				✓
Competencia desleal						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Banco Itaú Uruguay S.A. forma parte de asociaciones empresariales con el espíritu de cooperación y con el único objetivo de perfeccionar los sectores de la economía en los que actúa. Se respeta la propiedad intelectual y no utiliza información de la competencia sin su autorización expresa. El Código de Ética establece que el banco y su personal deben actuar en conformidad con los preceptos de la libre competencia y respetar la reputación y las opiniones de nuestros oponentes. Se promueve la competencia leal y honesta. En consecuencia, cualquier práctica que procure ilegalmente debilitar la competencia está prohibida. Ver Código de Ética: https://www.ita.com.uy/inst/aci/docs/codigo_etica_ita.com.uy				
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante 2022 no ha habido acciones jurídicas pendientes o finalizadas con respecto a la competencia desleal y las infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia en las que ha participado Banco Itaú Uruguay S.A.				✓

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
Fiscalidad						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 32 a 36; 39				
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	Pág. 39				
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Pág. 39				
	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	Pág. 39				
	207-4 Presentación de informes país por país	Pág. 32 a 36; 37 a 39				
Materiales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 92 a 93				

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 93				
	301-2 Insumos reciclados utilizados	Pág. 93 Banco Itaú Uruguay no utiliza insumos reciclados para prestar los principales servicios de la organización.				
	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	No aplica				
Energía						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 92 a 93; 96 a 97				
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Pág. 96 a 97				✓
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización	Pág. 96 a 97				
	302-3 Intensidad energética	Pág. 96 a 97				
	302-4 Reducción del consumo energético	Pág. 96 a 97				
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Pág. 96 a 97				

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
Agua y efluentes						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 92 a 93; 95				
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Pág. 95				
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	Pág. 95				
	303-3 Extracción de agua	Pág. 95				
	303-4 Vertido de agua	Pág. 95				
	303-5 Consumo de agua	Pág. 95				
Emisiones						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 92 a 93; 97 a 98				
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 97 a 100				✓
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Pág. 97 a 100				✓

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 97 a 100				
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Pág. 100				
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 101				
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	No aplica				
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	No aplica				
Residuos						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 92 a 93; 94				
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 94 a 95				
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 94 a 95				

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
	306-3 Residuos generados	Pág. 94 a 95				✓
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Pág. 94 a 95				
	306-5 Residuos destinados a eliminación	Pág. 95	Parcial	Información no disponible o incompleta	No se dispone del registro pormenorizado de residuos peligrosos y no peligrosos.	
Evaluación ambiental de proveedores						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 88				
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	En 2022, no hemos tenido nuevos proveedores que hayan pasado filtros de selección de acuerdo a criterios ambientales.				✓
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pág. 89				

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
Empleo						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 65 a 66; 69 a 70; 74				
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	<p>En 2022 se realizaron 71 contrataciones; 29 mujeres y 42 hombres. De las personas contratadas, 24 mujeres y 26 hombres entre 18 y 30 años; 51 mujeres y 5 hombres de entre 31 y 51 años.</p> <p>Tenemos un índice de rotación de 6,79%, el 5,88% corresponde a mujeres y el 7,67% a hombres. De esas personas, el 8,92% son de entre 20 y 30 años; el 4,65% son de entre 31 y 40 años; el 0,74% corresponde a personas de entre 41 y 50 años y el 10,04% a personas entre 51 y 60 años.</p>				
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 69 a 70				
	401-3 Permiso parental	En total, 20 mujeres y 16 hombres se han acogido a este beneficio, habiendo regresado al trabajo el 100% y permanecido en él durante los 12 meses siguientes.				

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
Relaciones trabajador-empresa						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág 65				
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	En Banco Itaú se apunta a que los cambios sean voluntarios y previamente acordados entre colaboradores y líderes. No se realizan traslados al interior del país sin la voluntad expresa del colaborador.				
Salud y seguridad en el trabajo						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 77				
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 77				
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 77 El plan de prevención de riesgos laborales se revisa anualmente, se evalúan los riesgos laborales de los diversos locales, tareas y puestos de trabajo de acuerdo con la normativa y las buenas prácticas. A partir de los riesgos evaluados se proponen actividades en el plan de prevención anual dirigidas a minimizar los riesgos.				

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018

CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
403-3 Servicios de salud en el trabajo	Pág. 77 Banco Itaú cuenta con un proveedor de prevención y salud laboral, quien lleva adelante un plan de prevención de riesgos laborales. Como parte del plan que se revisa anualmente, se evalúan los riesgos laborales de los diversos locales, tareas y puestos de trabajo de acuerdo con la normativa y las buenas prácticas. Tanto los incidentes como los eventuales accidentes son investigados por el técnico prevencionista y médico laboral, una vez que son informados por el área de Personas o la Comisión de Salud.				
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 77				
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 77				
403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Pág. 77				
403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Todo colaborador de cualquier proveedor está en la planilla de trabajo de su empresa y es obligatorio por ley que cuenten con seguro de trabajo de BSE.				
403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	El 100% de los colaboradores permanentes cuentan con plan de retiro (jubilación), plan de salud y seguro de riesgos de trabajo.				
403-9 Lesiones por accidente laboral	No tuvimos lesiones por accidente laboral en el período objeto del reporte.				
403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	No tuvimos dolencias y enfermedades laborales en el período objeto del reporte.				

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
Formación y educación						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 71 a 73; 74 a 75				
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Pág. 71 a 73 Lo reportado son horas de capacitación realizadas en 2022 sobre el total de empleados propios activos al 31/12/2022 para cada categoría. No incluye pasantes.				✓
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 30 a 31; 69 a 70; 71 a 73				
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Pág. 75				
Diversidad e igualdad de oportunidades						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 63; 67 a 69				
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pág. 67				
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Pág. 69	a y b	Información incompleta	Se está trabajando en el análisis de la información para poder comunicar.	

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
No discriminación						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 67 a 69				
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No ha habido casos de discriminación confirmados y recibidos durante el año 2022 correspondientes a Banco Itaú Uruguay S.A.				✓
Libertad de asociación y negociación colectiva						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 77, 90 Contamos con 6 delegados gremiales en representación de las personas que conforman el equipo de Itaú. No tuvimos denuncias por incumplimientos al Código de Conducta.				
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Pág. 77; 90				
Trabajo infantil						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 90				

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Pág. 90				
Trabajo forzoso u obligatorio						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 90				
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Pág. 90				
Prácticas en materia de seguridad						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Se contrata el servicio de seguridad a compañías habilitadas por la legislación y que cumplen todos los requisitos legales para su sector de actividad. El servicio de seguridad se encuentra tercerizado en una empresa líder de mercado en materia de seguridad. Dada la sensibilidad del servicio prestado, se trabaja con la misma empresa desde hace varios años. El control de servicio se realiza desde el área de Seguridad y Activos Fijos.				
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	El personal de seguridad es tercerizado y la empresa contratada tiene a su cargo la implementación de las capacitaciones exigidas por la legislación que rige al sector. La empresa cuenta con una Política Integrada de gestión de la calidad, seguridad y salud ocupacional y medio ambiente. Además, busca asegurar el bienestar de sus empleados y familias, brindando talleres para mejorar la seguridad, la autoprotección, las finanzas y combatir la violencia en los hogares y la sociedad.				

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
Comunidades locales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 61; 79; 81 a 82				
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Pág. 79				✓
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Pág. 90				
Evaluación social de los proveedores						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 88				
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales		a	Información no disponible o incompleta.	El banco no cuenta con la posibilidad de calcular dicho porcentaje.	

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
Política pública						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	El Banco ha establecido que está vedada la contribución por empresas del conglomerado para candidatos a cargos públicos y partidos políticos.				
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	No se realizaron contribuciones a partidos y/o representantes políticos.				
Salud y seguridad de los clientes						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 42 a 43; 47; 48 a 49; 55 a 56				
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	Pág. 43; 47				
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	No se registraron casos.				

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	REQUISITOS / OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
Marketing y etiquetado						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 42; 60				
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Pág. 60				
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se han registrado casos relacionados con este punto.				
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se han registrado casos relacionados con este punto.				
Privacidad del cliente						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 42; 48 a 49; 59; 61 a 62				
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Durante el período de este reporte se recibieron 4 denuncias. Las denuncias reportadas fueron realizadas por clientes del Banco ante la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales (URCDP).				✓

Índice de contenidos GRI

Indicadores del Sector Financiero Lineamientos GRI -G4

Cartera de Productos

INDICADORES	NÚMERO DE PÁGINA/ COMENTARIOS	OMISIONES	EXPLICACIONES
FS1- Políticas con componentes específicos ambientales y sociales aplicados a productos y servicios.	<p>Pág. 11 a 12</p> <p>Además de la Política de Riesgo Socioambiental, Banco Itaú Uruguay cuenta con políticas de créditos donde se establece la prohibición de préstamos que contravengan normas de protección ambiental, bosques, reservas naturales o plantaciones, excepto que existan dictámenes de auditores independientes y autorizaciones gubernamentales expresas que permitan la realización de los proyectos a financiar y que estén en línea con la Política para Riesgo Socioambiental.</p>		
FS2-Procedimientos para analizar y evaluar riesgos ambientales y sociales de productos y servicios.	Pág. 27 a 28; 29 a 30		
FS3-Procesos para monitorear el “cumplimiento” e implementación por parte de los clientes de los aspectos ambientales y sociales incluidos en productos y servicios específicos.	El cumplimiento de la normativa y reglamentación es condición para la aprobación de créditos a la vez que se valora especialmente certificaciones o alineamiento a buenas prácticas internacionales incrementales a exigencias mínimas regulatorias. Para proyectos alcanzados por Principios de Ecuador con impacto medio alto, son requeridos informes de seguimiento periódicos.		
FS4-Proceso (s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y los procesos medio ambientales y sociales aplicados a las líneas del negocio.	Pág. 29 a 31; 43; 71 a 73		

Índice de contenidos GRI

Indicadores del Sector Financiero Lineamientos GRI -G4

INDICADORES	NÚMERO DE PÁGINA/ COMENTARIOS	OMISIONES	EXPLICACIONES
FS5-Interacciones con clientes/ sociedades participadas/socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades ambientales y sociales.	Pág. 27 a 28		
FS6- Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según región (e. individuos, microempresas/PYMEs grandes) y sector de actividad.	Pág. 37 a 38; 43 a 46		
FS7- Valor monetario de productos y servicios designados para proveer un específico beneficio social por cada línea de negocio y por propósito.		Información no disponible	Actualmente no se realiza seguimiento de esta información.
FS8- Valor monetario de productos y servicios designados para proveer un específico beneficio ambiental por cada línea de negocio y por propósito.		Información no disponible	Actualmente no se realiza seguimiento de esta información.

Índice de contenidos GRI

Indicadores del Sector Financiero Lineamientos GRI -G4

	INDICADORES	NÚMERO DE PÁGINA/ COMENTARIOS	OMISIONES	EXPLICACIONES
Auditoría	FS9-Extensión y frecuencia de las auditorías para analizar la implementación de políticas ambientales y sociales y procedimiento de análisis de riesgo.	Pág. 25 La implementación de políticas ambientales y sociales y procedimientos de análisis de riesgo quedan a criterio de la institución, siguiendo en ciertos casos sugerencias y lineamientos de su entidad controlante pero sin auditorías ni exigencias de auditorías por el momento.		
	FS10- Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la empresa con las cuales se haya interactuado en temas ambientales y sociales incluidos en el reporte.		Información no disponible	Interactuamos en estos temas con clientes y proveedores pero no relevamos los datos de cómo compara con el total de empresas. A su vez no estamos trabajando en este sentido, sí en marcar las operaciones de crédito aprobadas en este sentido, solo sobre operaciones de banca empresa.
Activismo Societario	FS11-Porcentaje de activos sujetos a un control ambiental y social positivo y negativo.	No se cuenta con activos significativos sujetos a control ambiental y social positivo y negativo. Se ha realizado una experiencia piloto con cliente del área industrial en donde BIU prestó 50MM, siendo el único caso de inversión con Principios de Ecuador, representando en la actualidad un porcentaje mínimo		
	FS12-Política o políticas de voto aplicadas a aspectos ambientales o sociales aplicables a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho a voto o recomendación de voto.	Aún no se cuenta con una política de voto aplicable en este sentido.		



Informe de seguridad limitada independiente sobre la información identificada incluida en el Reporte de Sustentabilidad 2022 de Banco Itaú Uruguay S.A.

GRI [2-5]

A los señores Directores de Banco Itaú Uruguay S.A.

Presente

Hemos sido contratados por los directores de Banco Itaú Uruguay S.A. (en adelante, "el Banco") para realizar un encargo de seguridad limitada sobre cierta información contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2022 de Banco Itaú Uruguay S.A. por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022 (en adelante, "Reporte"). Nuestro trabajo, fue realizado por un equipo multidisciplinario integrado por contadores públicos, licenciados en administración de empresas, licenciados en gestión ambiental, ingenieros industriales / ambientales, y especialistas en responsabilidad social empresaria.

Información sujeta a análisis

Nuestro trabajo de seguridad limitada consistió en la revisión de la siguiente información contenida en el Reporte:

- Indicadores claves detallados en el "Índice de contenidos GRI", identificados con el símbolo √.
- La manifestación realizada por el Directorio del Banco respecto a que se ha cumplido en la preparación de los indicadores claves, con los lineamientos del "Global Reporting Initiative" (en adelante "GRI"), versión 2021, opción "en conformidad con Estándares GRI".

El alcance de nuestra revisión incluye solamente la información contenida en la sección del Reporte antes referida; por lo tanto, no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a períodos anteriores o cualquier otra información incluida en el Reporte por lo tanto nuestra conclusión no se extiende a las mismas.

Criterios con los cuales fue preparada la información identificada sujeta a revisión incluida en el Reporte

Los indicadores claves detallados en el "Índice de contenidos GRI", identificados con el símbolo √, y la restante información contenida en el reporte de sustentabilidad al que hace referencia en la manifestación realizada por el Directorio del Banco respecto a que se ha cumplido con los lineamientos del GRI, fueron preparados de acuerdo con las recomendaciones y principios incluidos en dicha guía, versión 2021 opción "en conformidad con Estándares GRI" (en adelante, "los Criterios").

Responsabilidad del Directorio por la información incluida en el Reporte

El Directorio del Banco es responsable de la preparación de la información incluida en el Reporte, preparada de acuerdo con los Criterios identificados en el capítulo "Información sujeta a análisis". Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento del control interno necesario para que dicha información se encuentre libre de errores significativos, ya sea por fraude o error.

Limitaciones inherentes

La información no financiera está sujeta a limitaciones propias distintas que la información financiera, dada su naturaleza y los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar valores, lo cual puede afectar la comparabilidad entre distintas entidades. Las interpretaciones cualitativas de relevancia, materialidad y exactitud de los datos, están sujetas a suposiciones y criterios individuales.

Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido los requerimientos de independencia y otros requisitos éticos contenidos en el Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y debida diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de Calidad 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relacionados con el cumplimiento de los requisitos éticos, normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión de seguridad limitada sobre la información incluida en el Reporte que se detalla en el capítulo "Información sujeta a análisis" en función de los procedimientos de revisión que hemos realizado y de la evidencia que hemos obtenido. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la norma ISAE 3000 (revisada) "Trabajos para atestiguar, distintos de auditoría o revisiones de información financiera histórica" emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB por su siglas en inglés), la cual exige que planifiquemos y ejecutemos nuestra tarea con el fin de obtener una seguridad limitada sobre si la información identificada en el apartado "Información sujeta a análisis", se encuentra libre de incorrecciones significativas.

Un trabajo de seguridad limitada implica la evaluación del uso de los Criterios por parte de la Dirección del Banco para la preparación de la información sujeta a análisis identificada en forma precedente, principalmente evaluando los riesgos de incorrecciones significativas en la preparación de dicha información debido a fraude o error y la presentación general de la información sujeta a análisis. Un trabajo de seguridad limitada es sustancialmente menor en alcance que un trabajo de seguridad razonable, tanto en relación con los procedimientos de evaluación de riesgos, el entendimiento del control interno, como en relación a los procedimientos que se realizan en respuesta a los riesgos identificados.

Los procedimientos realizados fueron basados en nuestro juicio profesional e incluyeron indagaciones, observación de los procesos realizados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, la evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y la evaluación de las políticas de presentación de la información y la concordancia con los registros utilizados.

Nuestro trabajo consistió, entre otros procedimientos, en:

- Realizar entrevistas con la gerencia y altos directivos para evaluar la aplicación de los lineamientos GRI.
- Evaluar el diseño de los procesos claves y controles para monitorear, registrar y reportar la información seleccionada. Nuestro trabajo no incluyó el testeado de la efectividad de los controles operativos para el período bajo análisis.
- Realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la información presentada.
- Inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación para corroborar las manifestaciones de la gerencia y altos directivos.
- Revisar la presentación de la información incluida en el Reporte.

Los procedimientos realizados en un trabajo de seguridad limitada varían en naturaleza y oportunidad y son de menor alcance que los efectuados para un trabajo de aseguramiento razonable. En consecuencia, el nivel de aseguramiento obtenido es sustancialmente menor. Por consiguiente, no expresamos ni asumimos ninguna responsabilidad sobre si la información del Banco incluida en el acápite "Información sujeta a análisis" se ha preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los Criterios.

Conclusión

Sobre la base del trabajo realizado descrito en el presente informe y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la información del Banco sujeta a análisis, incluida en el acápite "Información sujeta a análisis" por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los Criterios identificados.

Otras cuestiones: uso del presente informe

El presente informe se preparó únicamente para su utilización por parte del Directorio del Banco. Permitimos su difusión solamente a los fines de colaborar con el Directorio en su divulgación de las actividades y el desempeño del Banco en temas de Sustentabilidad y, por lo tanto, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad ante cualquier otra persona o entidad que no sea dicho Directorio y el Banco, por nuestro trabajo o este informe.

Montevideo, Uruguay
20 de diciembre de 2023

PricewaterhouseCoopers

