



# Reporte de Sustentabilidad

2024

Banco Itaú Uruguay S.A





# Índice

## Somos itaú

- 04 Carta del gerente general
- 05 Destacados de 2024
- 06 100 años de historia
- 09 Estrategia y visión de futuro
- 10 Juntos nos fortalecemos
- 11 Grupos de interés

## Sustentabilidad

- 13 Estrategia y gestión
- 14 Nueva estrategia ESG del Grupo
- 15 ESG Itaú Uruguay

## Gobernanza

- 20 Estructura de gobierno
- 23 Ética y transparencia
- 24 Gestión de riesgos
- 27 Contexto y evolución del negocio
- 30 Proveedores

## Banca responsable

- 32 Principalidad del cliente
- 33 Conocer, segmentar, solucionar
- 33 Prácticas transparentes
- 34 Banca Minorista
- 38 Banca Mayorista

## Personas

- 42 Foco en itubers
- 43 Cultura de trabajo
- 44 Desarrollo, entrenamiento y reskilling
- 45 Satisfacción, cuidado y bienestar

## Comunidad

- 47 Inversión social privada
- 49 Fundación Itaú: cultura y educación

## Ambiente

- 51 Política de Sostenibilidad
- 51 Transición climática
- 52 Gestión de nuestros impactos

## Sobre este reporte

- 61 Índice de contenidos GRI
- 81 Verificación externa

Para más información ver las siguientes cápsulas:

Gobernanza

Riesgos

Clientes

Personas

Fundación Itaú



# Somos itaú

Nos transformamos para acompañar a las personas.  
Somos un banco hecho de futuro.

- 04 Carta del gerente general
- 05 Destacados de 2024
- 07 100 años de historia
- 09 Estrategia y visión
- 10 Juntos nos fortalecemos
- 11 Grupos de interés



# Carta del gerente general

GRI | 2-22 |

El 2024 fue un año en el que consolidamos aprendizajes, priorizamos y comenzamos a ver resultados concretos de un camino hacia la transformación que iniciamos con convicción: poner cada vez más a las personas en el centro de nuestras decisiones para seguir construyendo un banco más eficiente y sostenible.

Internamente, avanzamos en seguir fortaleciendo nuestra cultura de centralidad en el cliente, convencidos de que para que las experiencias sean valiosas para las personas necesitamos seguir transformándonos dentro del Banco. Invertimos en herramientas, formación y procesos que habilitan a nuestros equipos a responder con agilidad y empatía a las necesidades de nuestros clientes. Esto se reflejó en un crecimiento sostenido de nuestro eNPS y en consecuencia del NPS, una señal clara de que vamos en la dirección correcta.

También reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible del país. A través de operaciones de financiamiento con impacto, como el realojo de asentamientos o los créditos en infraestructura para movilidad

eléctrica y riego, buscamos generar valor más allá del retorno financiero. No se trata solo de tener operaciones, sino de contribuir a las soluciones que mejoren la vida de las personas y promuevan una visión de largo plazo.

En 2024 reorganizamos nuestros ejes de trabajo en sustentabilidad y consolidamos una política que la integra al corazón del negocio. Hoy trabajamos con foco en cuatro grandes frentes: transición climática, finanzas sostenibles, diversidad y desarrollo, gobernanza y transparencia. Cada uno de estos pilares cuenta con acciones concretas, equipos comprometidos y objetivos que nos permiten medir avances e identificar oportunidades.

Sabemos que la confianza se construye con coherencia. Por eso, seguimos fortaleciendo nuestras prácticas de gestión de riesgos, incorporando criterios sociales y ambientales en nuestras evaluaciones de crédito y en el diseño de productos.

Este Reporte refleja ese proceso: el camino recorrido, las decisiones tomadas y los desafíos que aún tenemos por delante. Queremos que sea una herramienta para profundizar nuestra gestión y, al mismo tiempo, rendir cuentas con transparencia de lo que hacemos y hacia dónde vamos.

Estamos convencidos de que el futuro sostenible se construye con colaboración, escucha y cultura. Y que los bancos, lejos de ser solo intermediarios financieros, podemos ser verdaderos habilitadores del cambio.

Gracias a todas las personas que hacen posible esta transformación: dentro de Itaú, desde nuestras alianzas estratégicas y desde cada comunidad con la que interactuamos. Sigamos construyendo juntos un banco más humano, más relevante y con impacto positivo para el Uruguay de hoy y del futuro.

**Buena lectura.**

**Agustin Tafernaberry Elorza**  
CEO en Itaú Uruguay





# Destacados 2024



Celebramos **100 años** de historia.

Fuimos seleccionados en dos ocasiones como uno de los bancos para **operar bonos globales del gobierno uruguayo**, por un total de USD 3.000 millones.

Desarrollamos nuestra **Política de Sostenibilidad**.

Participamos del **Primer Bono** de Impacto Social de Uruguay junto a Ánima.



## Promovemos la economía del país

- 17 sucursales.
- 27% Crecimiento crédito hipotecario.
- 10% Crecimiento del crédito a empresas.
- 88% proveedores locales.
- 4% crecimiento en el empleo directo.
- + de USD 150 MM otorgados en financiamiento para Sectores de Impacto Positivo.
- 35% de crecimiento en el Valor Económico Creado (VEC) para la sociedad.



## Bienestar ituber

- 679 itubers.
- 42% de mujeres en puestos de liderazgo.
- 9 personas con discapacidad en el equipo.
- 32 horas de capacitación promedio por persona.
- 132 promociones internas.
- 76 eNPS colaboradores/as.
- #2 en las categorías "ranking mujeres" y "Cultura para innovar" del ranking Great Place To Work.
- Nuevo programa integral de bienestar laboral.



## Centralidad en el cliente

- 666.340 clientes Minoristas (+11%) y 5.300 Mayoristas (+5%).
- 86 NPS Banca Mayorista (+15 puntos).
- 65 NPS Banca Minorista Personas Físicas (+10 puntos).
- 49 NPS Banca Minorista Pymes (+9 puntos).

Nota: El NPS es un índice de satisfacción de clientes que expresa su voluntad de recomendación.

### Banca Minorista:

- +27% de crecimiento en préstamos hipotecarios.
- 67% de los clientes están digitalizados.
- 89% de los productos son activados digitalmente.

Compra de 40% de participación en Handy y 100% de las acciones de Plexo.\*

\*Nota: Sujeto a la aprobación del Banco Central de Uruguay.

### Banca Mayorista:

- 10% de incremento en los créditos expresados en dólares, en línea con el crecimiento del sector.
- 8% incremento en los depósitos.
- Segmentos con mayor participación en la cartera: Agro y agroindustria, Construcción e infraestructura
- 98% de clientes están digitalizados, con un 99,6% de nivel de digitalización de pagos.



# Destacados 2024



## Comunidad

\$55.426.039 invertidos en donaciones.

Cubo Itaú Uruguay inaugurado para impulsar emprendimientos.

54 proyectos apoyados desde Fundación Itaú, con una inversión directa e indirecta de más de \$30 millones.

Centro de Capacitación fortalecido.



## Impacto ambiental

Lanzamos el programa Net Zero en Uruguay.

Medimos emisiones GEI en todos sus alcances.

Disminuciones de entre un 9,87% y un 4,47% en los insumos y materiales utilizados.

52% de los residuos generados se revalorizan en procesos de reciclado

92% de la energía eléctrica consumida es de fuente renovable.

Disminuciones en el consumo de agua

-65,85% en toda la organización

- 38,61% en Edificios Centrales

- 82,94% en Sucursales



# Celebramos 100 años de historia

GRI | 2-1; 2-6 |

En 2024 Itaú cumplió 100 años como marca global, un hito que nos encuentra evolucionando. Somos un banco hecho de futuro, marcado por la transformación, la innovación y la reinención para construir un mundo sostenible, lleno de posibilidades.

## Grupo Itaú Unibanco

Banca digital con la comodidad del servicio físico, con sede central en Brasil.

Presencia en **18** países  
**2.900** puntos de atención  
**96.200** colaboradores

Calificación internacional:  
**Ba1+**  
 (Moody's Investors Service)

En 2024 fuimos seleccionados por 25° vez consecutiva para formar parte del Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World).

Única institución financiera latinoamericana en integrar el índice desde su creación en 1999.

# Itaú Uruguay

Somos un banco destacado por el servicio centrado en los clientes, estrategia que explica nuestro crecimiento.

12% más que en 2023

**671.644** clientes (Minorista + Mayorista).

**17** sucursales

**679** colaboradores

Calificación local:  
**AA+.uy**  
 (Moody's Investors Service)

### Visión y Propósito

Nuestra visión es ser el banco líder en performance sustentable y en satisfacción de los clientes, con el propósito de estimular el poder de transformación de las personas.



## Directorios que conformamos

FUNDACIÓN ITAÚ URUGUAY.

BANRED (Red de Cajeros Electrónicos).

CUBO ITAÚ.

BOLSA ELECTRÓNICA DE VALORES S.A.

AFAP Itaú S.A.,  
subsidiaria de Banco Itaú Uruguay.

ITAÚ ADMINISTRADORA DE FONDOS  
DE INVERSIÓN.

ABPU, Asociación de Bancos  
Privados de Uruguay.

URUTEC, empresa de servicios  
electrónicos para pagos.



# Estrategia y visión de futuro

GRI | 2-23; 2-24 |

Nos proponemos metas ambiciosas para hacer crecer nuestro negocio con perspectiva de triple impacto:

Obstinación por los clientes	Crecimiento sustentable	Organización rápida y moderna
<p><b>Ser la primera elección de nuestros clientes</b></p>	<p><b>Mantener el liderazgo en los mercados en que actuamos</b></p>	<p><b>Innovación y escalabilidad (crecimiento y eficiencia)</b></p>
<p>Ofrecer soporte en los momentos más importantes de las personas y empresas, con diversidad de productos y asesoramiento personal.</p>	<p>Ampliar nuestro liderazgo en mercados clave para el grupo.</p>	<p>Buscar ser cada vez más eficientes, transformando la organización para entregar más valor a los clientes.</p>
<p>Ofrecer experiencias encantadoras y simples en todos los puntos de contacto, facilitando la vida.</p>	<p>Actuar en la base de la pirámide de clientes, con un modelo phygital (físico y digital).</p>	<p>Desarrollar soluciones personalizadas para nuestros modelos de atención en todos los segmentos, utilizando elementos transformacionales, como la Inteligencia Artificial.</p>
<p>Mantener al cliente en el centro de nuestras decisiones para innovar y desarrollar nuevas soluciones para sus necesidades.</p>	<p>Explorar sinergias dentro del grupo que generen caminos de crecimiento y ventajas competitivas.</p>	<p>Acercar a clientes y equipos, incentivando la autonomía de nuestros tiempos en un ambiente ágil y menos jerarquizado.</p>

**Practicar la transformación cultural como facilitadora de nuestra estrategia**



# Juntos nos fortalecemos

GRI | 2-23; 2-28 |

Nuestro compromiso con prestigiosas instituciones internacionales es guía que impulsa la gestión sostenible:



10 principios que orientan nuestra gestión hacia el respeto a los derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.



Contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) gestionando el impacto de nuestra operación.



Apoyamos la igualdad, impulsando estrategias que promuevan el empoderamiento de las mujeres.

## Redes de participación en Uruguay:

- Red Uruguay de Pacto Global.
- Mesa de Finanzas Sostenibles.
- Círculo de impacto B.
- DERES, Red de Empresas para el Desarrollo Sostenible.
- Red de Empresas Inclusivas.

+ Adherimos a las **Normas de Conducta para empresas con relación a las personas LGTBI de Pacto Global.**

## Programas para instituciones financieras



Los Principios del Ecuador aportan un marco de gestión de riesgos, adoptado por las instituciones financieras, para determinar, evaluar y gestionar el riesgo ambiental y social en la financiación de proyectos.



Los Principios de Banca Responsable promovidos por United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP-FI), permiten alinear las decisiones financieras con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París (Cambio Climático).

# Reconocimientos de instituciones internacionales y locales

## MERCO

Empresa con mejor reputación corporativa de Uruguay.

## LATIN FINANCE

Mejor Banco de Uruguay.

## GLOBAL FINANCE

Mejor Banco de Uruguay y Mejor Banco Digital de Uruguay para Minorista y Mayorista.

## EUROMONEY

Mejor Banco Digital y Mejor Banco para ESG.

## FINTECH AMERICAS

Platino en la categoría "Innovación con empresas fintech".

## DERES

Cumplimiento para Inversores Verificados y Polinización Cruzada de Fundación Itaú Uruguay (FIU).

## GREAT PLACE TO WORK

#2 ranking mujeres + #2 cultura para innovar + #3 seniors + #5 jóvenes

## COMMERCE AWARDS

a los Servicios Financieros y Banca Online.

## INFONEGOCIOS (medio)

Gerente Financiero del Año, Leandro Perasso.

# Involucramos a nuestros grupos de interés

GRI |2-29|

La escucha activa a los grupos de interés a través de múltiples y diversos canales de comunicación es fundamental para orientar la gestión responsable, fortalecer la comunicación transparente y dar respuesta a sus inquietudes.

## Stakeholders estratégicos

Accionistas

Clientes

Colaboradores

Aliados y socios comerciales

Empresas proveedoras

Comunidad

Gobierno

Medios de comunicación

## Canales de comunicación

Estamos disponibles para todos nuestros stakeholders. Contamos con múltiples canales personales y sociales para estar en contacto, escuchar y conocer a nuestros públicos.

Reuniones personales, de equipo, eventos de networking y encuentros específicos son clave para un relacionamiento directo que nos permite conocer cada realidad.

Los clientes cuentan con sucursales donde tenemos espacios exclusivos y especialistas de atención.

Las visitas a empresas e instituciones son también importantes para tomar contacto con las necesidades que queremos gestionar cada vez mejor.

En 2024, la herramienta Qualtrics nos permitió conocer mejor y dar respuesta, generando una mejor experiencia.

Página web (con asistente virtual), portal interno, aplicación Itaú, mensajería instantánea, centro de atención telefónica, línea ética, correo electrónico y redes sociales son las principales vías para escuchar y brindar soluciones.



# Sustentabilidad

La sustentabilidad es la manera de pensar nuestro modelo de negocio.

- 13 Estrategia y gestión
- 14 Nueva estrategia ESG del Grupo
- 15 ESG Itaú Uruguay
- 17 Matriz de doble materialidad



# Estrategia y gestión

GRI |2-9; 2-13; 2-16 |

La sustentabilidad es la manera de pensar nuestro modelo de negocio. Integrar los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo nos permite proyectar un futuro en común, reconociendo que la sostenibilidad empieza desde adentro. Actuamos para articular y promover transformaciones, poniendo al cliente y sus necesidades en el centro de nuestras decisiones y buscando promover un desarrollo económico, sostenible e inclusivo.

Contamos con un **Comité de Sustentabilidad e Impacto Positivo** -compuesto por el Gerente General, directores y directora de distintas áreas-, encargado de fortalecer la agenda de sustentabilidad ante los diversos grupos de interés; acompaña e incentiva la implementación de las prácticas sostenibles dentro del Banco. En cada dirección se encuentran los puntos focales, personas que se encargan de articular, dar seguimiento a las iniciativas y reportarlas al área de sustentabilidad. El Comité, además de acompañar y promover iniciativas, puede proponer acciones para que la sostenibilidad sea una realidad vivida e impregne el enfoque de cada área.

Desde 2017 contamos con un **área de sustentabilidad**<sup>1</sup>. Esta tiene la misión de implementar la estrategia de manera transversal, articular con las múltiples partes interesadas y facilitar los procesos de las áreas de negocio en relación con el desarrollo sostenible.

Hoy esa mirada se aplica y disemina desde distintas áreas del Banco a través de un grupo de trabajo multidisciplinario que involucra Operaciones, Banca Minorista, Banca Mayorista, Riesgos, Transformación y Tesorería.

---

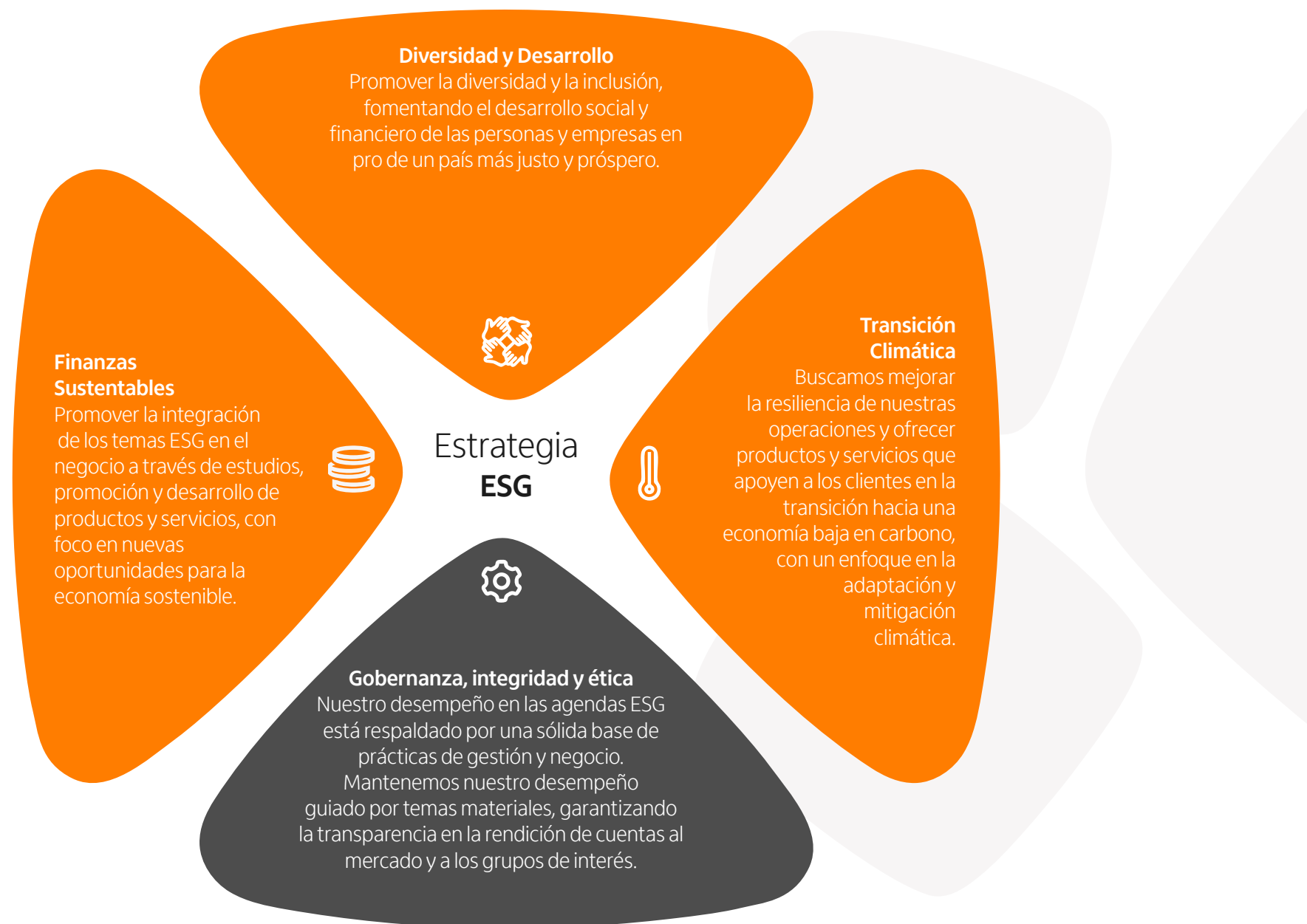
<sup>1</sup>El área de sustentabilidad se encuentra dentro de la Dirección de Transformación, bajo la Gerencia de Marketing, Comunicación y Sustentabilidad.

# Nueva estrategia ESG del Grupo

En 2024 se inició un proceso de revisión de la estrategia ESG del Grupo, lo que implicó múltiples análisis y la participación de diversas áreas de la organización. Esto dio por resultado una nueva agenda que recoge y evoluciona la anterior, para generar negocios que promuevan un desarrollo económico verde e inclusivo.

La **Nueva Estrategia de ESG** del Grupo tiene foco en tres pilares de actuación:

**Finanzas Sostenibles, Transición Climática y Diversidad y Desarrollo**, sustentadas en una base de sólida **Gobernanza, integridad y ética**. Contempla, también, la agenda de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) para sumar el aporte del Banco al cumplimiento de las metas 2030 de Naciones Unidas.



# ESG Itaú Uruguay

La evolución del Grupo implicó para Itaú Uruguay, también en 2024, iniciar un proceso interno de análisis y diagnóstico del escenario ESG en el país, con el fin de mantener la sinergia con los pilares centrales de la estrategia del Grupo observando los principios de relevancia y proporcionalidad, así como su alineamiento con los compromisos internacionalmente reconocidos.

Entre los principales pasos dados en este proceso se destacan los siguientes:

## Aprobación de la Política de sostenibilidad

GRI |2-23 |

La política de sostenibilidad expresa nuestra declaración sobre la manera de generar valor integrando en el negocio aspectos sociales, ambientales y climáticos, desde una gobernanza transparente y ética, y prioriza los ejes clave de gestión:

**I- Gobierno Corporativo.** Liderazgo responsable, mejores prácticas de gobernanza y gestión: ética y transparencia.

**II- Social. Derechos Humanos:** diversidad, equidad e inclusión. Transformación social a través de la educación, salud, etc. Reducción de las desigualdades sociales y apoyo al emprendedurismo.

**III- Ambiental.** Reducir los impactos ambientales negativos de las operaciones directas e indirectas y promover prácticas positivas como la medición y mitigación de la huella de carbono.

**IV- Climática.** Definir una estrategia de medición de emisiones financiadas (alcance 3) e implementación de un plan de descarbonización para apoyar la transición empresarial hacia una economía neutra en carbono.

## Compromiso con la iniciativa Net Zero

En 2021 Itaú Unibanco se sumó a Net Zero Banking Alliance (NZBA), un acuerdo global liderado por la ONU para lograr una economía con cero emisiones netas de gases de efecto invernadero, alineado con los requisitos del Acuerdo de París. Este compromiso internacional abarca la agenda de todas las unidades de Itaú.

En 2024 lanzamos en Uruguay nuestro programa Net Zero con el objetivo de generar conciencia y fortalecer el compromiso de los colaboradores para alcanzar la meta de descarbonización de las operaciones del banco y clientes para el año 2050.

## Análisis de doble materialidad

GRI |2- 29; 3-1; 3-2 |

Analizamos los impactos ESG de nuestra actividad financiera en el contexto macroeconómico de Uruguay y la región, con una doble mirada: por un lado, cómo afectan a la economía, la sociedad, las personas y el medio ambiente; y, por otro lado, su influencia en nuestro modelo de negocio. El enfoque de doble materialidad considera:



Materialidad de Impacto: cómo las actividades de la empresa afectan a sus stakeholders y el entorno en el que opera.

Materialidad Financiera: cómo los factores externos, como el cambio climático, la regulación y las expectativas de los stakeholders afectan a la empresa, su rentabilidad y sostenibilidad financiera.

Este análisis nos permite hacer foco en nuestra estrategia de sustentabilidad y revisar sus resultados permanentemente.



Las etapas que comprendió el proceso fueron las siguientes:

**1. Diagnóstico y análisis de contexto**

Se analizaron las tendencias ESG globales y locales del mercado para el sector financiero, incluyendo los desafíos, oportunidades y riesgos emergentes que estas nuevas tendencias presentan a la gestión. Se tomaron en cuenta el último análisis de materialidad de Itaú realizado en 2021, la gestión ESG que se venía desarrollando y la nueva estrategia de ESG del Grupo Itaú. Se realizaron entrevistas a la alta dirección y al equipo de riesgos con el fin de nutrir de información al diagnóstico inicial.

**2. Identificación de impactos ESG**

Se identificaron 22 temas de impacto económico, social y ambiental que se agruparon en 8 temas materiales principales, los cuales fueron llevados a consulta. Esta propuesta se analizó con él área de sustentabilidad, quedando definido así el listado de temas consultados a los principales públicos de interés.

**3. Consulta a stakeholders**

Se definieron como públicos prioritarios a ser consultados dos internos -directores y colaboradores- y uno externo: clientes. Se incluyeron a todos los directores y colaboradores y a una segmentación de clientes. La consulta a directivos también incorporó la pregunta sobre su percepción del impacto de los temas identificados como materiales a la gestión ESG en la rentabilidad de la Compañía.

La encuesta incluyó:

- 8 temas y 22 subtemas
- 22 preguntas
- La escala de prioridad comprendió del 1 al 5 (máximo valor)
- Fue anónima
- Se envió por mail a directores, colaboradores y clientes

Públicos consultados	Total	Formato	Respuesta
Alta dirección (CEO)	1	Entrevista	
Equipo de Riesgos	3	Entrevista	
Comité Ejecutivo	8	Encuesta online	89%
Colaboradores	244	Encuesta online	37%
Clientes	89	Encuesta online	0,60%

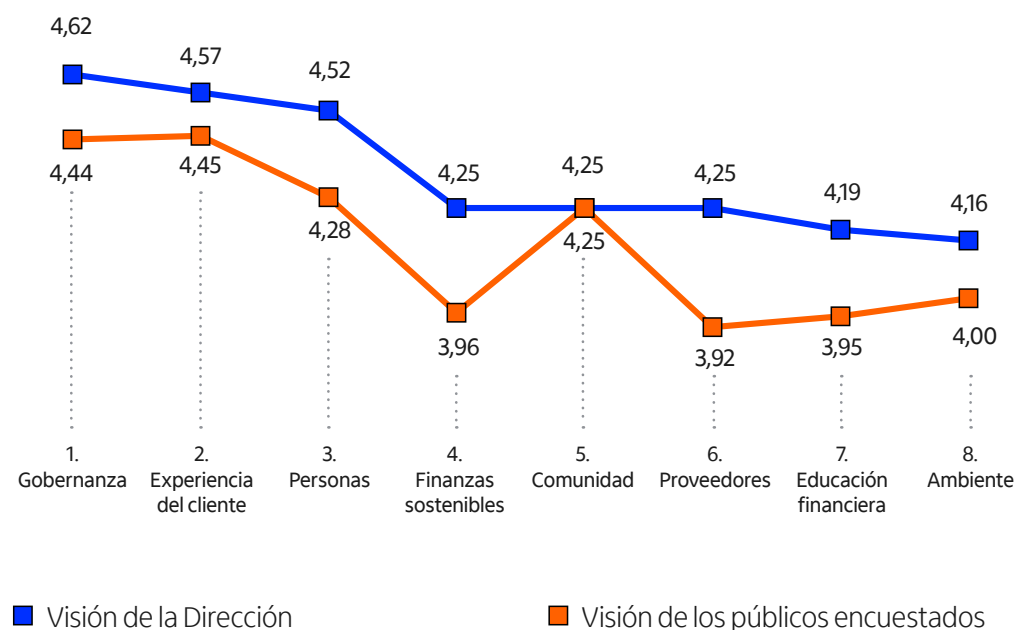
**4. Análisis de resultados e informe de doble materialidad**

Se procesó la encuesta, priorizando los temas consultados según su impacto ESG desde la visión de cada uno de los públicos y según la percepción del Comité de Sustentabilidad sobre su impacto en la rentabilidad. Se elaboró un informe que fue presentado al área de sustentabilidad del Banco y al Comité de Sustentabilidad, siendo el mismo aprobado por ambos estamentos.

## Matriz de materialidad

Presenta la comparación entre los temas de impacto social, ambiental y económicos considerados por Itaú Uruguay, su percepción del impacto que los mismos tienen en el desempeño financiero de la organización y su relación con la relevancia que les asignan los principales públicos consultados.

**Matriz de Materialidad 2024 según impacto económico, ambiental y social**



### Conclusiones

El análisis de materialidad brinda una perspectiva sobre los temas que resultan estratégicos para Itaú Uruguay, considerando las opiniones de directores, colaboradores y clientes. Son también sobre los cuales se está poniendo el acento en la gestión.

Todos los temas puestos a consideración fueron calificados por las personas consultadas con un impacto ESG entre medio y muy alto. El gráfico muestra los ocho temas en orden de importancia junto con su respectiva valoración.

Los resultados revelan oportunidades de mejora para acercar aún más la visión de la dirección a la de los públicos encuestados, fortaleciendo la escucha activa, la transparencia y la conexión con los valores de la sociedad.

### Cambios en la lista de temas materiales respecto al período del informe anterior:

Gobernanza adquirió mayor robustez al incorporar aspectos vinculados a la gestión ESG y la ciberseguridad, que anteriormente no habían sido contemplados. Asimismo, los temas de reputación, desempeño económico y transparencia, que en el período anterior se consideraban por separado, fueron integrados dentro del eje de gobernanza. Experiencia del Cliente cobró mayor relevancia e incorporó nuevos subtemas. Este tema reemplaza a lo que anteriormente se denominaba Centralidad en el Cliente, abarcando ahora una visión más amplia y profunda. Finanzas Sostenibles no figuraba como tema en la materialidad anterior, y se incorpora ahora en función del crecimiento que ha tenido en el sector financiero en general y en la estrategia del propio banco. También se destaca la incorporación de Educación Financiera como un nuevo tema material. En cuanto a Personas, el enfoque se amplió, y Ambiente pasó a incluir aspectos relacionados con la transición climática, además de la eficiencia en la gestión de recursos.



Temas materiales en orden de prioridad	Evaluación de cada subtema incluido en la encuesta de materialidad	Visión de itaú		Visión Públicos
		Impacto ESG	Impacto financiero	Impacto ESG
<b>1. Gobernanza</b>	8 <b>Transparencia y responsabilidad corporativa</b> 9 <b>Industria, innovación e infraestructura</b> 16 <b>Acción por la ley</b> Compromiso con la ética y anticorrupción Resguardo de datos de clientes y ciberseguridad Presencia sólida y estratégica en los segmentos de mercado que atiende Mantenimiento de una rentabilidad financiera sólida y estable Gestión de impactos ESG Transparencia: publicación Informes ESG y prácticas de negocio			
<b>2. Experiencia del cliente</b>	8 <b>Transparencia y responsabilidad corporativa</b> 4 <b>Trabajo decente y crecimiento económico</b> 9 <b>Industria, innovación e infraestructura</b> Experiencia y satisfacción del cliente Información clara, accesible, veraz, canales de comunicación eficaces			
<b>3. Personas</b>	8 <b>Transparencia y responsabilidad corporativa</b> 3 <b>Salud y bienestar</b> 5 <b>Equidad</b> Fidelización/Retención de talentos y desarrollo profesional Salud y bienestar de colaboradores: ambiente de trabajo seguro y saludable Cultura de trabajo diversa e inclusiva Comunicación interna: canales efectivos y mecanismos de escucha			
<b>4. Finanzas sostenibles</b>	9 <b>Industria, innovación e infraestructura</b> 11 <b>Ciudades y comunidades sostenibles</b> 15 <b>Vida submarina</b> Financiación y participación en proyectos con impacto positivo para la sociedad y/o ambiente. Inversión responsable: criterios ESG en su gestión de riesgos y decisiones de inversión			
<b>5. Comunidad</b>	4 <b>Trabajo decente y crecimiento económico</b> 10 <b>Reducción de las desigualdades</b> Inversión social: apoyo e iniciativas de impacto en la comunidad y/o educación			
<b>6. Proveedores</b>	8 <b>Transparencia y responsabilidad corporativa</b> 12 <b>Consumo responsable</b> Gestión sustentable de proveedores			
<b>7. Educación Financiera</b>	12 <b>Consumo responsable</b> Orientación financiera Inclusión financiera			
<b>8. Ambiente</b>	13 <b>Acción por el clima</b> Uso sustentable del suelo y protección de ecosistemas Gestión de residuos generados por sus operaciones Net Zero: reducción emisiones de operación y estímulo al mercado de carbono local Gestión eficiente de recursos naturales: energía y agua			

En esta matriz se presenta la alineación entre el impacto ESG de cada tema material y sus subtemas, considerando tanto la perspectiva de los distintos públicos como su incidencia en la rentabilidad. Además, se destacan los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** a los que contribuimos por cada tema material identificado.

Se observa que temas como ética, ciberseguridad, desempeño económico, experiencia del cliente y fidelización del talento son altamente valorados. Estos reflejan una clara conexión entre el impacto social y reputacional, y la rentabilidad percibida. Son gestionados de manera robusta por el banco y validados como estratégicos por todos los públicos.

Otros aspectos, evaluados como de alto impacto ambiental y social, emergen con menor incidencia en la rentabilidad. Esto podría atribuirse al nivel de madurez y al carácter aún voluntario de estas temáticas en el contexto local. Sin embargo, ello no impide que se gestionen con la convicción de su relevancia, tanto para la agenda ESG del Grupo como para la visión compartida de un Itaú hecho de futuro.

Escala:  
 Por impacto ESG: Muy Alto Alto Medio Bajo Muy Bajo

Por impacto en el desempeño financiero: Consolidado Avanzado Emergente



# Gobernanza

Promovemos un liderazgo responsable que afirme sus decisiones estratégicas en la ética y la transparencia.

- 20 Estructura de gobierno
- 23 Ética y transparencia
- 24 Gestión de riesgos
- 27 Contexto y evolución del negocio
- 30 Proveedores

Cápsula: Gobernanza

Cápsula: Riesgos



# Estructura de gobierno

GRI |2-9; 2-11|

Buscamos que la integridad y la ética sean transversales a toda la gestión, empezando por la del liderazgo. Nuestro Gobierno está conformado por la Asamblea de Accionistas, el Directorio y sus Comités de Auditoría y Riesgos (incluyendo la Auditoría Interna), el Comité Ejecutivo y las Direcciones y Gerencias.

Su composición busca asegurar una adecuada toma de decisiones, sosteniendo la segregación de funciones y responsabilidades en el proceso de gestión, y reducir la ocurrencia de conflictos de intereses entre las áreas.

## Normas que respaldan la Gobernanza

- 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.

## Directorio y comités

Nuestra administración está encabezada por el Directorio, cuya responsabilidad principal es la supervisión de la estrategia de riesgos, el control y la gestión, así como la adecuación del capital.

Lo conforman:

César Blaquier – **Presidente**

Horacio Torrendell – **Vicepresidente del Directorio y Director independiente**

Gustavo Spranger – **Director no ejecutivo**

André Gailey <sup>2</sup> – Hasta el 21/08/2024 **Director ejecutivo**,  
a partir de 22/08/2024 **Director no ejecutivo**

Carlos Eduardo de Castro – **Director no ejecutivo**

Agustín Tafernaberry - **Director ejecutivo**

Para garantizar un sólido marco de control y supervisión, el Directorio cuenta con dos Comités: Auditoría y Riesgos, estructurados de acuerdo con la magnitud y complejidad de las operaciones del banco y de su perfil de riesgos. Sus miembros son designados por períodos de al menos dos años, a efectos de garantizar una rotación progresiva que permita mantener la experiencia y el conocimiento necesarios para una gestión eficaz.

<sup>2</sup> Durante el año 2024 André Gailey cesó como Gerente General de nuestro Banco, generando un cambio en el órgano de administración y de control. Ocupó su cargo ejecutivo Agustín Tafernaberry.



## Directorio

### Comité de Auditoría

Reporta directamente al Directorio y se rige por su Carta Constitutiva desde 2008 (con todas sus modificaciones hasta 2024), para cumplir con lo requerido por la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero del BCU en materia de Gobierno Corporativo.

- Carlos Eduardo de Castro – **Director y Presidente**
- Horacio Torrendell – **Director y Vicepresidente**
- Emerson Macedo Bortoloto – **Miembro**

Este Comité cumple con las orientaciones emanadas del Comité de Auditoría de Itaú Unibanco Holding S.A., único accionista y por tanto controlador del Banco, en tanto las mismas no se opongan a las regulaciones locales vigentes.

### Comité de Riesgos

Reporta directamente al Directorio del Banco y se rige por su Carta Constitutiva, en cumplimiento de todo lo requerido por los Estándares Mínimos de Gestión para Instituciones de Intermediación Financiera vigentes desde 2017.

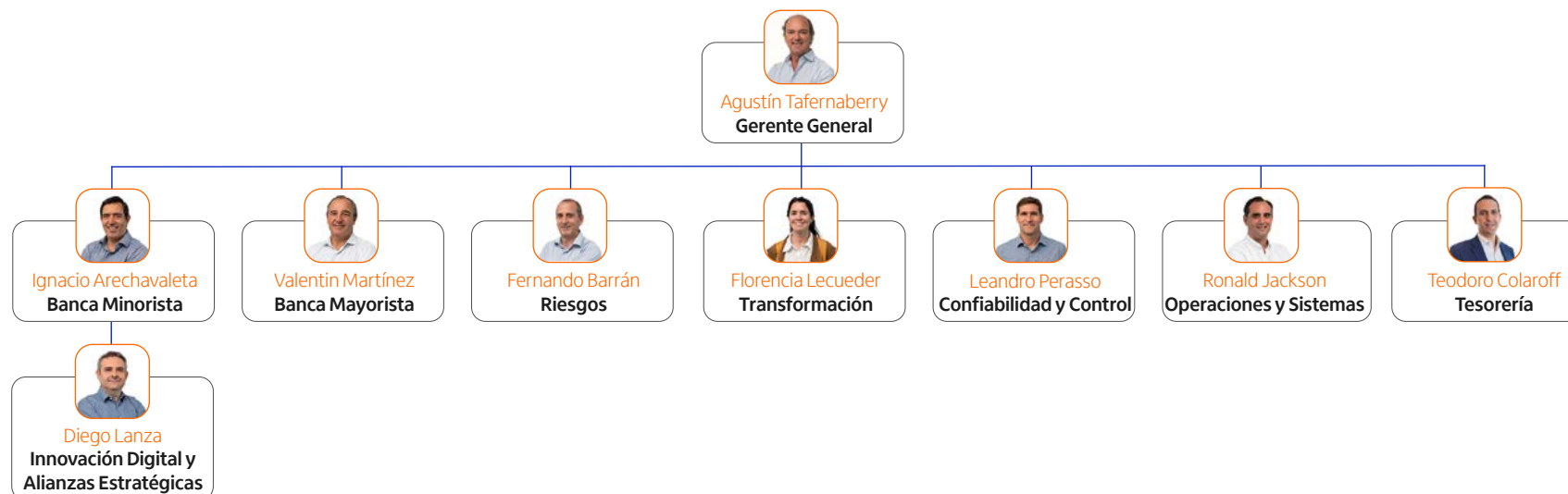
- Horacio Torrendell – **Presidente**
- Gustavo Spranger – **Vicepresidente**
- Fernando Ferrari – **Secretario**

### Auditoría Interna

Reporta al Directorio mediante el Comité de Auditoría. Su objetivo es dar seguridad sobre la efectividad del gobierno corporativo, la gestión del riesgo y el control interno, de forma independiente. Asimismo, se encarga de analizar las situaciones de negocios que signifiquen riesgos relevantes para el Banco y que pudieran dificultar el logro de objetivos estratégicos.

## Comité Ejecutivo

La ejecución de la estrategia es tarea de este Comité, conformado por profesionales con capacidad para la toma de decisiones ágiles y eficientes. Su gestión se diversifica en áreas que trabajan en forma sinérgica, buscando alcanzar los resultados corporativos.



## Otros comités

Contamos con una política que establece los principales comités encargados de los asuntos directamente involucrados en la evaluación y gestión de riesgos y en el planeamiento de capital. Los miembros de estos comités son representantes de la alta dirección, gerentes, responsables directos del proceso de gestión y control de riesgos y 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.
- Comité de 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 Mayorista.
- Comité de Monitoreo Banca Mayorista Visión Cartera.
- Comité de Monitoreo Banca Mayorista Visión Cliente.
- Comité de Monitoreo de Cartera de Créditos de Banca Minorista.
- Comité de Cobranzas de Banca Minorista.
- Comité de Nuevos Productos e Iniciativas.
- Comité de Sustentabilidad e Impacto Positivo.
- **Comité de Riesgo Social, Ambiental y Climático . Nuevo**

Para conocer más sobre nuestra gestión de gobierno, ingrese:

**Cápsula: Gobernanza**

Toda la información sobre la Gobernanza del Banco se encuentra en el [Informe Anual de Gobierno Corporativo](#), publicado en febrero de 2025

### Comité de Riesgo Social, Ambiental y Climático (CRSAC)

En 2024 se creó este órgano responsable del tratamiento y resolución de cuestiones socioambientales y climáticas, relacionadas con el cumplimiento de la legislación y regulación local, así como lineamientos corporativos y asuntos de reputación, derivados de alguna situación social o ambiental.



## Ética y transparencia atraviesan la gobernanza

GRI |2-24; 2-25; 2-26; 3-3; 205-2; 404-2; FS4 |

La ética es un principio innegociable que guía todas nuestras acciones. Ejercemos el liderazgo con transparencia y responsabilidad, en línea con las mejores prácticas bancarias, de gobernanza y administración. Esta forma de actuar se encuentra respaldada por reglamentos, políticas internas y, principalmente, por el Código de Ética de Itaú Unibanco que centraliza nuestro compromiso con la integridad en los negocios y en las relaciones, tanto internas como externas, en línea con los principales acuerdos internacionales.

## Código de Ética y Conducta

Con su última actualización en 2022, se estructura en cuatro ejes:

Identidad corporativa  
Nuestras interacciones  
Buena fe y nuestra postura profesional  
Conflictos de intereses

El Código de Ética de Itaú Unibanco aplica a todas las personas que forman parte de la empresa, en cada país donde operamos. Es una guía de conducta basada en nuestros valores, que define tanto lo que promovemos como lo que no aceptamos. Es de acceso público a través de nuestra web, y todo el equipo ituber debe adherir a él. Además, contamos con un Código de Relacionamento con Proveedores que establece las pautas de conducta que esperamos de quienes trabajan con nosotros.

Esta información se encuentra publicada en nuestro sitio web: <https://www.ita.com.uy/inst/proveedoresItau.html>

## Canales de orientación y denuncia

Contamos con canales accesibles para denunciar faltas, abusos, acoso, discriminación y otras conductas indebidas. Las denuncias relacionadas con proveedores y socios comerciales son gestionadas por la Oficial de Cumplimiento, mientras que los/as itubers también pueden acudir a la Ombudsman Regional. Todas las denuncias son tratadas de forma confidencial, con investigaciones imparciales y, si se solicita, en anonimato. Los casos se elevan al Comité de Ética o al Comité de Auditoría Local. Las denuncias sin sustento se descartan y las realizadas de mala fe pueden ser sancionadas. También se protege de represalias a quienes denuncien de buena fe.

### CANALES DE DENUNCIA

Compliance: [etica@ita.com.uy](mailto:etica@ita.com.uy) + Buzón de mensajes (interno 454)  
Comité de Auditoría Local: [comitedeauditoria@ita.com.uy](mailto:comitedeauditoria@ita.com.uy)  
Línea telefónica (recibe WhatsApp): +54911 3102-5031



Denuncias internas:  
Ombudsman Regional: [ombudsman-regional@ita.com.uy](mailto:ombudsman-regional@ita.com.uy)

Canales alternativos de nuestra entidad controlante:  
Inspectoría: [ombudsman@ombudsmanita.com.br](mailto:ombudsman@ombudsmanita.com.br)  
Comité de Auditoría: [comite.auditoria.iuh@ita-unibanco.com.br](mailto:comite.auditoria.iuh@ita-unibanco.com.br)

100% del equipo informado sobre políticas y procedimientos anticorrupción (6 miembros del máximo órgano de gobierno y 679 colaboradores).

Formación sobre anticorrupción, mediante el programa de integridad y ética: 33% de los miembros del máximo órgano de gobierno (2) y 94% del equipo (636 colaboradores).



# Gestión de riesgos, parte de nuestra cultura

GRI |2-24; 3-3; 416-1; FS1; FS2 |

En Itaú asumimos el compromiso de contribuir activamente a la construcción de un ecosistema financiero transparente, ético y alineado con los principios de desarrollo sostenible.

Como los resultados de la gestión de riesgos dependen de la conducta de las personas, promovemos una sólida cultura de riesgos, transversal al negocio y a las operaciones.

Desde ella, gestionamos aquellos a los que el Banco se encuentra expuesto y, también, los riesgos de nuestros clientes y accionistas. Lo hacemos bajo un marco claro de apetito de riesgo junto a políticas y metodologías que aseguran una administración íntegra y responsable, y siguiendo cuatro principios:

- asumimos los riesgos conscientemente
- discutimos sobre ellos
- actuamos
- los gestionamos

## Riesgos de nuestra actividad

El Directorio define el marco de apetito de riesgo y establece los niveles de tolerancia que el Banco está dispuesto a asumir frente a los distintos tipos, en función de su naturaleza y nivel de exposición para el negocio y nuestra estrategia de sustentabilidad. Esto deriva en una revisión continua de nuestra matriz de riesgos.

Contamos con un Director Regional de Riesgos (CRO) que reporta directamente al CRO de Itaú Unibanco Holding, lo que refuerza el control y gestión conjunta de riesgos, con independencia, disponibilidad de recursos y acceso a los directorios de las unidades bajo su alcance. Además, nos permite mantener los riesgos dentro de los niveles definidos y aprobados, y promueve la creación de grupos regionales de expertos en las distintas tipologías de riesgo.

Matriz de riesgos:





## Focos de 2024

Se trabajó, principalmente, sobre dos riesgos:

### Social, Ambiental y Climático (Riesgo SAC)

**El riesgo SAC se viene tratando en Itaú desde 2022, pero 2024 fue un año de grandes avances:**

- Definición de una nueva política de riesgo SAC.
- Creación del Comité de riesgo SAC para analizar y discutir los casos, compartir conocimientos, tomar decisiones.
- Identificación de clientes según su criticidad: de riesgo alto, medio, bajo. Los sectores sensibles se deben investigar con más detalle, implementando un cuestionario con el que se evalúa su gobernanza, multas, impactos ASG, seguridad de los trabajadores, etc.
- Compromiso institucional y formación: el equipo especializado en este riesgo participó de varias capacitaciones en Brasil, ampliándose la oportunidad para algunos gerentes comerciales.
- Lista de exclusiones: la política describe las actividades que quedan excluidas de su alcance.

Para conocer más:

[Cápsula: Riesgos](#)

### Prevención de Delitos Financieros (Fraude)

Implementamos diversas estrategias de prevención del fraude, tanto con herramientas tecnológicas que reduzcan la vulnerabilidad de los sistemas, como con medidas diseñadas especialmente para que los clientes aprendan a usar nuestros productos con seguridad.

**Sensibilización y educación financiera son fundamentales para mantener la confianza de nuestros clientes y la salud de sus finanzas, evitando que sean víctimas de estafas.**





## Ciberseguridad y datos personales

GRI | 3-3 |

En 2024 logramos una reducción significativa de las pérdidas por fraudes con tarjetas de crédito y débito, gracias a medidas como la implementación de contraseñas de única vez (OTP) para transacciones de alto riesgo, el ajuste dinámico de reglas en sellos (MasterCard y VISA) y el refuerzo de los equipos especializados. Sin embargo, observamos un aumento en los fraudes en canales digitales como ItaúLink y SuperApp, impulsados principalmente por campañas falsas en redes sociales de las que logran obtener las credenciales de los clientes.

En materia de ciberseguridad, fortalecimos los controles para servicios en la nube mediante software especializado, capacitación continua y soporte técnico. Además, realizamos escaneos y pruebas de seguridad periódicas, aplicando mejoras a nuestra infraestructura interna y perimetral.

### Protección de datos

Realizamos una revisión continua de reglas en sistemas de control de fuga de información y extendimos estas prácticas a plataformas en la nube.

También fortalecimos la gestión de ciberseguridad de proveedores, trabajando en conjunto con especialistas de Itaú Brasil y aplicando procedimientos de control estandarizados.

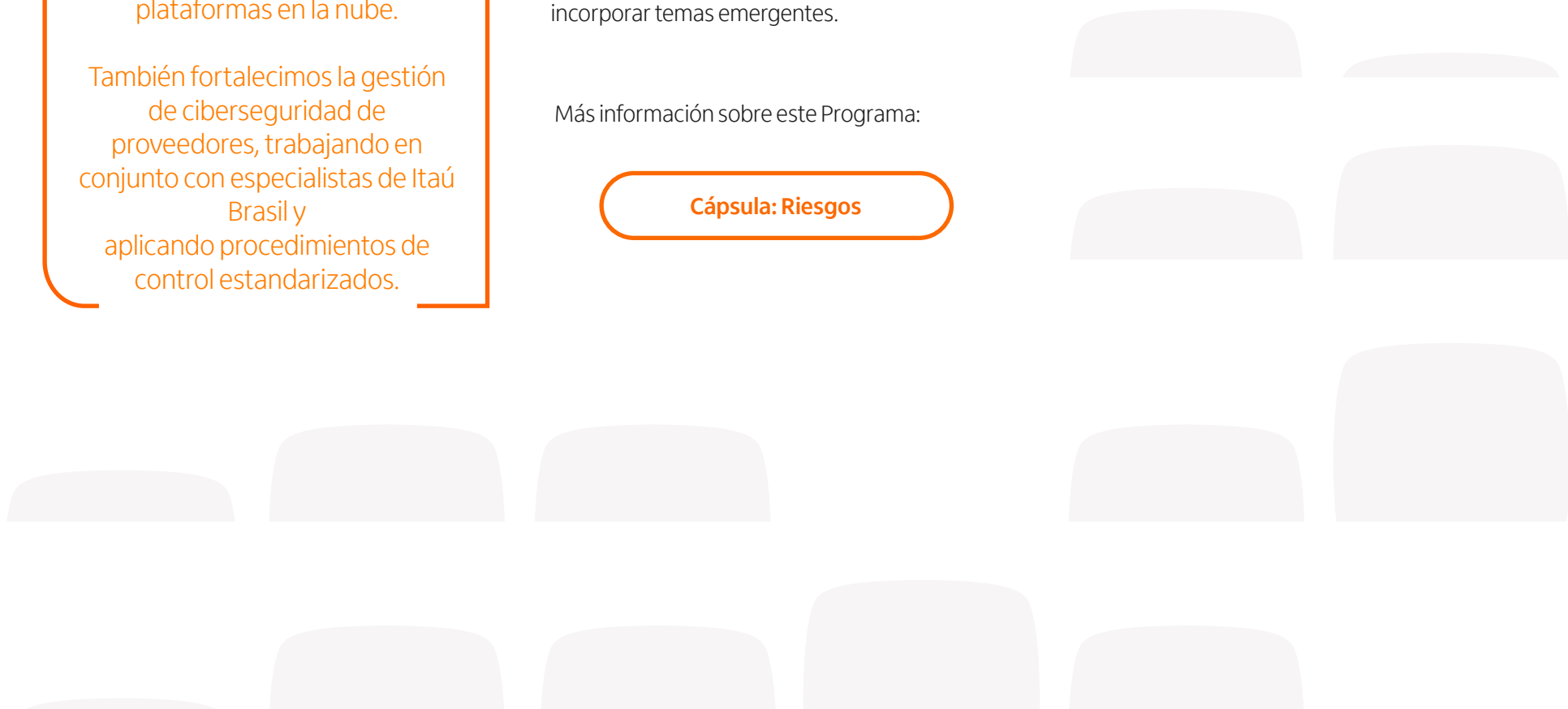
## Prevención de Lavado de Dinero (PLD)

GRI | 2-24; 3-3; 205-2; 404-2 |

Cada año llevamos adelante el Programa de Prevención de Lavado de Dinero (PLD) y financiamiento del terrorismo, lo que explicita nuestro compromiso con el cumplimiento de las leyes y estándares sobre la temática. Es actualizado periódicamente debido a cambios que pudieran afectar a normativas, definiciones corporativas, a los negocios o para incorporar temas emergentes.

Más información sobre este Programa:

**Cápsula: Riesgos**





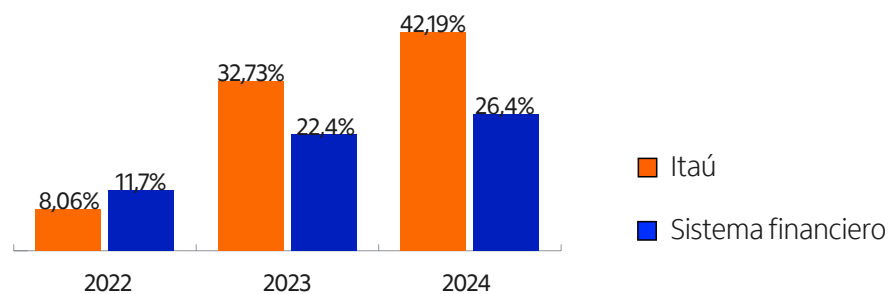
# Contexto y evolución del negocio

GRI [2-6; 3-3; 201-2; FS6]

En 2024 la economía uruguaya mostró una recuperación con un crecimiento estimado del 3%, impulsado por la normalización de la agricultura tras la sequía de 2023. El desempleo bajó levemente a 8,2%, mientras la inflación fue de 5,5%, dentro del rango meta del BCU. El peso se depreció 9,5% frente al dólar en términos reales y la tasa de política monetaria cerró en 8,75%, manteniéndose contractiva. El déficit fiscal superó lo estimado, incumpliendo la regla fiscal por ingresos menores asociados a una inflación más baja.

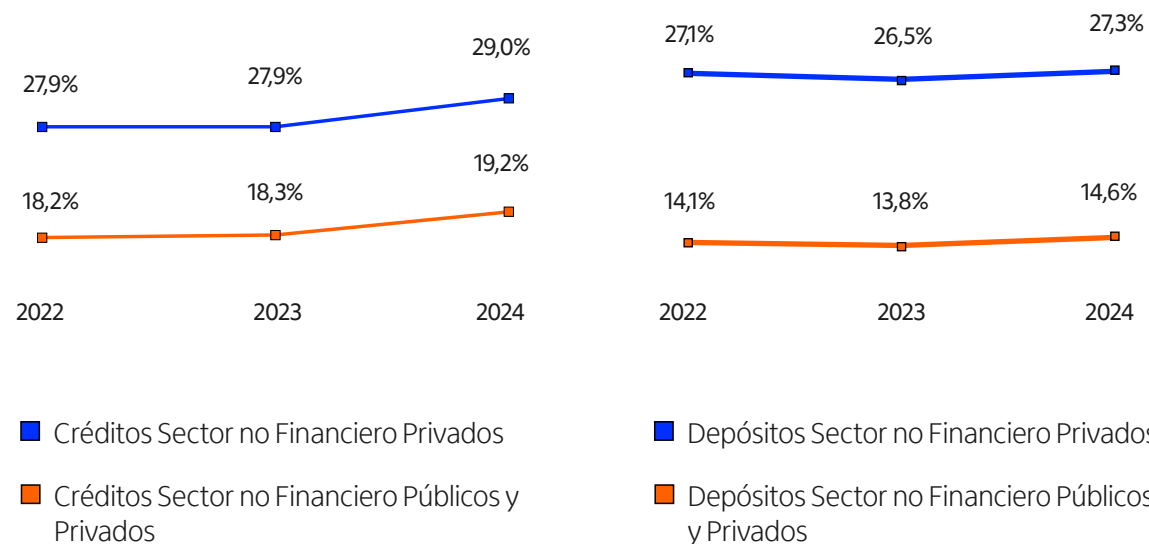
## Evolución ROE<sup>3</sup> en comparación con el sistema financiero

En este contexto macroeconómico el ROE de Itaú alcanzó 42,19% (frente al 32,73% de 2023).



<sup>3</sup>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

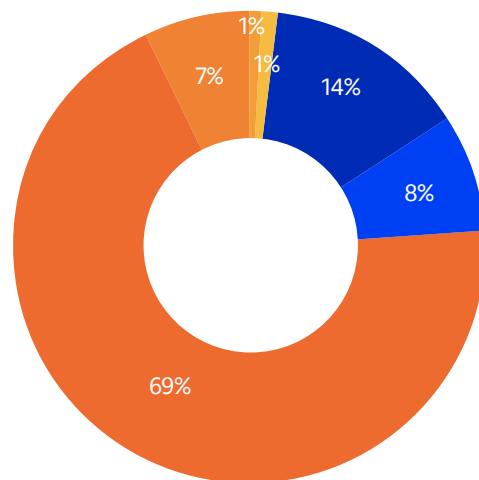
## Evolución de la participación en el mercado (créditos y depósitos)



En el periodo 2024 se obtuvo una utilidad neta de \$13.989 millones. El margen financiero creció 8% respecto a 2023, impulsado por mayores activos rentables. Las ganancias por operaciones en moneda extranjera subieron 12%, en línea con el aumento de clientes y transacciones. Los cargos por deterioro de créditos se mantuvieron estables gracias a baja morosidad y provisiones constantes. La posición en moneda extranjera generó un impacto positivo debido a una depreciación del peso del 13%. El impuesto a la renta fue de \$2.535 millones.

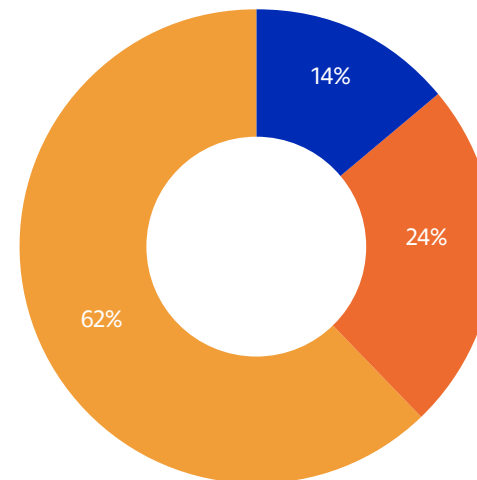
Los créditos al sector no financiero crecieron 19% en pesos y 10% en dólares, mientras que los depósitos aumentaron 22% en pesos y 7% en dólares. Los activos totales alcanzaron US\$ 8.120 millones, y el Banco mantuvo una participación del 28% en créditos y depósitos del sistema financiero privado.

Distribución de depósitos



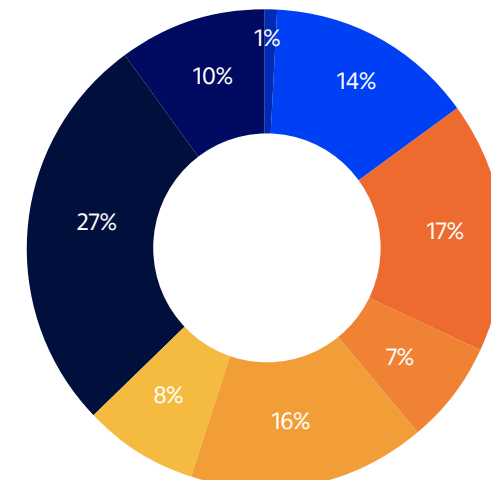
- Sector Financiero M/N
- Sector Financiero M/E
- Sector No Financiero a la vista M/N
- Sector No Financiero a plazo M/N
- Sector No Financiero a la vista M/E
- Sector No Financiero a plazo M/E

Distribución de créditos



- Sector Financiero M/E
- Sector No Financiero M/N
- Sector No Financiero M/E

Destino de los créditos al sector no financiero por sector de actividad



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

## Valor creado para la sociedad

GRI | 201-1 |

### VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

en millones de pesos uruguayos

	2023	2024
<b>Valor económico directo generado: (VEC)</b>	<b>19.811</b>	<b>26.662</b>
<b>Valor económico distribuido: (VED)</b>	<b>17.523</b>	<b>19.716</b>
Colaboradores (salarios y beneficios de los empleados)	4.857	5.636
Prestadores de Servicio (costos y gastos con proveedores)	3.590	4.006
Accionistas	7.039	7.044
Sociedad (pagos al gobierno por concepto de impuesto)	2.037	3.030
<b>Valor económico retenido:</b> Valor económico directo generado -Valor económico distribuido	<b>2.288</b>	<b>6.946</b>

“Queremos ser la empresa de servicios financieros con mayor foco en el cliente del mundo”.

En 2024 el valor económico creado (VEC) por el banco se incrementó en un 35% respecto de 2023.

Por su parte, sus egresos se distribuyeron en la sociedad en diferentes proporciones:

- 15% en pagos al gobierno por impuestos.
- 20% prestadores de servicios
- 29% salarios y beneficios a colaboradores.
- 36% accionistas.

El valor económico retenido (VER) tuvo un importante incremento, lo que nos permitirá continuar creciendo.

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

## Estrategia fiscal

GRI | 3-3; 207-1 |

Nuestra estrategia fiscal se encuentra definida en la política corporativa del Banco. Cumplimos con todas las normas fiscales que nos son aplicables y, de este modo, contribuimos al estado uruguayo con la recaudación de tributos a terceros.

En 2024 pagamos \$3,806 millones por concepto de impuestos (IRAE, Patrimonio, IVA, ICOSA) y restan pagar \$768 millones correspondiente al saldo de IRAE a pagar con la presentación de la declaración jurada en 2025. También dirigimos incentivos fiscales previstos en la legislación para promover la educación, la cultura y causas sociales: aportamos \$10,8 millones al Ministerio de Educación y Cultura y \$12,5 millones mediante el Ministerio de Economía y Finanzas.

Para conocer más sobre nuestra estrategia fiscal, ingresar a:

**Cápsula: Gobernanza**

# Proveedores

GRI |2-6; 2-23; 2-29; 3-3; 204-1 |

La gestión de proveedores es un aporte clave que realizamos en la creación de valor para nuestros clientes. Promovemos vínculos transparentes y una comunicación fluida, guiados por nuestro Código de Ética.

También cuidamos nuestras relaciones comerciales con el respaldo de políticas corporativas que consolidan la conducta esperada por Itaú.

**Política Conozca a su Proveedor:** para que cada área tenga conocimiento de los proveedores con los que trabaja, a los fines de reducir los riesgos.

**Política General de Compras y Pagos:** describe el proceso seguro para gestionar compras y pagos como, así también, la recepción de los bienes y servicios.

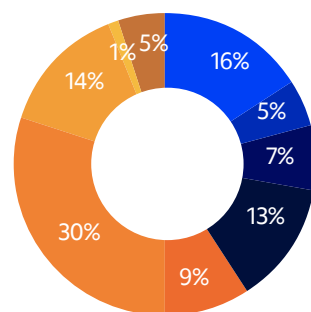
## Nuestra cadena de valor en revisión

Estamos trabajando en la redefinición del proceso de contratación de proveedores. Para 2025, esperamos reestructurar este sistema de gestión, en la búsqueda de mayor eficiencia.

**88%**  
de los proveedores  
son locales

**\$3.468.955.728**  
fue el gasto total en  
proveedores

Distribución del gasto por tipo de proveedor



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





# Banca Responsable

Ampliar el acceso a servicios financieros, fomentar el crecimiento sostenible de personas y empresas e impulsar prácticas responsables en lo social, ambiental y climático.

- 32 **Principalidad del cliente**
- 33 **Conocer, segmentar, solucionar**
- 33 **Prácticas transparentes**
- 34 **Banca Minorista**
- 38 **Banca Mayorista**

Cápsula: Clientes



# La principalidad del cliente

GRI |3-3; 2-29 |

“Queremos ser la empresa de servicios financieros con mayor foco en el cliente del mundo”, fue la afirmación transformacional de Itaú a final de 2023. Con esta visión, buscamos generar valor compartido con los clientes, ofreciendo soluciones que cuidan el impacto en las personas y su entorno.

Para conocer más sobre la experiencia del cliente ingresar a:

**Cápsula: Clientes**

## Clientes Minoristas

**666.344**

**+11,8%**

que en 2023

## Clientes Mayoristas

**5.300**

**+5,5%**

que en 2023

En 2024, tuvimos un crecimiento histórico de clientes que eligen a Itaú como primera opción y nos recomiendan.

### NPS GLOBAL

#### Banca Minorista

Personas físicas: 65 (+10 puntos que 2023)

Pequeñas y Medianas Empresas:

49 (+9 puntos que en 2023)

#### Banca Mayorista

86 (+15 puntos que 2023)

Forjamos relaciones sostenibles, trabajando en equipos interdisciplinarios que motorizan la estrategia de centralidad: las comunidades “Personas físicas”, “Personas jurídicas” y “Desarrollo” diseñan soluciones expertas en canales físicos y digitales para cada paso de la experiencia del cliente. Además, contamos con herramientas digitales para monitorear y gestionar la escucha y dar las respuestas más ágiles.



Redes sociales



Asistente virtual



Consultas y reclamos



Teléfono



092619090 canal que atiende equipo Personal Bank y servicio digital



Plataforma Pyme Digital. Soporte 100% digital para atención y ventas.



Web



Atención personal en sucursales

## El faro que guía la estrategia: conocer, segmentar, solucionar

GRI | 3-3; 2-29 |

Nuestra estrategia de centralidad en el cliente se profundizó durante 2024. Analizamos con detalle sus necesidades. Desarrollamos una nueva estrategia de segmentación, con propuestas acordes a cada realidad. Creamos un modelo de atención basado en conocer más y mejor a nuestros clientes:

### Personas físicas

Relanzamos Itaú Personal Bank con propuestas y beneficios exclusivos para sus necesidades.

- La estrategia nos hizo crecer en 110% en este segmento: de 7.940 clientes en 2023 a **16.664** en 2024.

### Micro, pequeñas y medianas empresas

Incorporamos servicios exclusivos para micro, pequeñas y medianas empresas:

- especialistas de atención en sucursales.
- un equipo de analistas de crédito, que mejoraron el modelo y acceso a empresas medianas.
- plataforma digital pymes con facilidad en procesos de originación (40% por esta vía en 2024).

### Empresas

Generamos productos y servicios para empresas acordes a su tamaño y desafíos.

Realizamos análisis según su desarrollo, como propuestas de inversiones y fondos basados en criterios ESG.

Invertimos en una herramienta que permite obtener rápidos resultados de la escucha al cliente, accesible a diversas áreas. Formamos a 408 personas invirtiendo más de 2.040 horas de entrenamiento en la primera línea y áreas clave para diseñar una guía común sobre cómo atender a los clientes en Itaú y dar seguimiento para mantener lo aprendido.

## Transparencia en nuestras relaciones

GRI | 3-3 |

Promovemos decisiones financieras saludables a través de una comunicación clara, accesible y respetuosa, tanto en la información contractual como publicitaria. Además de las buenas prácticas exigidas por el Banco Central, contamos con códigos inclusivos voluntarios.

- Aplicamos protocolos internos para que la información sobre productos sea veraz, clara y accesible.
- Nuestro Manual de marca fomenta cercanía, claridad y un discurso inclusivo, también en las imágenes.
- Canales abiertos para consultas: priorizan la atención personalizada y la resolución de dudas sobre términos y condiciones.

**Este enfoque de cuidado integral hacia nuestros clientes refuerza el compromiso de Itaú con la inclusión financiera, el trato justo y la protección de los derechos.**





# Banca Minorista

## Por el desarrollo de las personas

GRI | 3-3; 2-6; 416-1 |

Profundizamos nuestra estrategia de centralidad del cliente, con equipos organizados en comunidades ágiles. Este enfoque busca **brindar soluciones duraderas y responsables**, mientras fortalecemos los vínculos a lo largo de toda la relación. Porque pensamos en el futuro de cada organización y de cada persona.



## Comunidades que dan respuesta

La escucha activa fue un pilar del trabajo centrado en los clientes. A través de focus groups, entrevistas, encuestas y tests de usabilidad con feedback real tuvimos una visión de 360 grados del viaje del cliente y sus principales necesidades. Nuestros itubers trabajaron en comunidades con innovadoras herramientas tecnológicas al igual que el contacto personal, consiguiendo dar respuestas más ágiles.

Así, logramos grandes resultados:

Llegamos a **666.344** clientes **+70.154** que en 2023.

**67%** de clientes digitalizados, mejorando accesibilidad y reduciendo barreras físicas y geográficas.

El **48%** de los clientes minoristas (personas físicas) **son mujeres.**

**89%** activación de productos por vía digital.

**84%** de las encuestas minoristas son de Montevideo (8% de Maldonado y 8% del resto de las localidades).

## Tipo de clientes minoristas según segmento

**640.505** Personas físicas

**25.839** Pequeñas y Medianas empresas

La estrategia de segmentación implementada en 2024 llevó al relanzamiento de Itaú Personal Bank, permitiendo posicionarla como marca líder del mercado para el público de mayores ingresos.

## Productos Itaú, con excelentes resultados

Cuentas

Préstamos

Tarjetas

Inversiones

Seguros

### Crecimiento en cartera de crédito:

+30,3% (nominal).

Créditos más accesibles: simplificación de trámites, ofertas preaprobadas sin documentación en papel.

27% crecimiento Hipotecarios

### NPS préstamos:

+20 puntos de mejora en 2024

### Tarjetas:

+23% crédito y + 25% débito.

### Inversiones:

Aumentó 41% en monto y del 52% en clientes.

## Innovación digital y ampliación del ecosistema financiero

El grupo Itaú sigue expandiendo su ecosistema de servicios financieros en el país, ampliando su oferta de productos a cada vez más personas y empresas.

Buscando siempre soluciones digitales e innovadoras, seguimos ampliando nuestra participación en fintechs uruguayas.

### Handy

Solución tecnológica para pagos y servicios financieros para micro y pequeñas empresas en todo el país.

- 25.000 clientes activos (60% en el interior).
- +USD 1Bi en volumen procesado.

### Plexo

Plataforma de pagos y cobros digitales. Ofrece soluciones completas para venta por e-commerce.

- +USD 300MM de volumen procesado
- +500 clientes

### Paigo:

Empresa 100% digital que brinda acceso a servicios financieros simples y eficientes a diversos sectores de la población, acercando la bancarización de manera inclusiva:

- +800.000 préstamos otorgados en su historia.
- +USD 400MM desembolsados desde 2018.
- +80M clientes.

La participación de la Banca Minorista en el resultado total de Itaú en 2024 fue del 62%

## Educación por un consumo responsable

GRI | 417-1 |

El programa Inversores Verificados promueve el ahorro y manejo responsable de las finanzas a través de capacitación experta:

**993**

participantes  
(clientes y comunidad).

**58**

nuevas inversiones de  
clientes post talleres.

**USD 152.000**

y **\$4,2 Millones**

invertidos post talleres.

## Oportunidades para contribuir al impacto socioambiental

### Programa Volar

A través del canje de millas en productos sustentables los clientes pueden contribuir al impacto socioambiental generando valor para proveedores e instituciones de bien público.

- **2.482 canjes de impacto positivo en total.**
- **140 productos con valor socioambiental.**
- **USD 61.345 en ingresos para emprendedores.**
- **Canjes colaborativos:**  
En 2024 se fortaleció esta iniciativa, donde las millas pueden ser donadas para apoyar iniciativas sociales gestionadas por instituciones aliadas. Así, extendemos a nuestros clientes el objetivo sustentable de nuestros programas.

Canjes colaborativos totales:

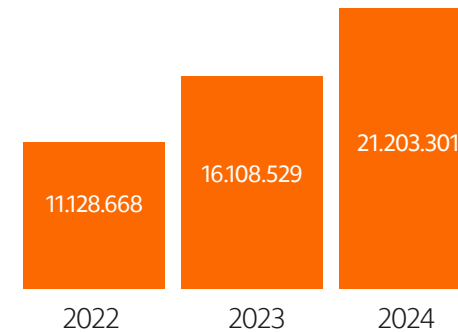
- **145 canjes colaborativos totales.**
- **350 niños accedieron a una matrícula educativa, expandiendo el valor hacia comunidades vulnerables.**

## Inversiones ESG en crecimiento

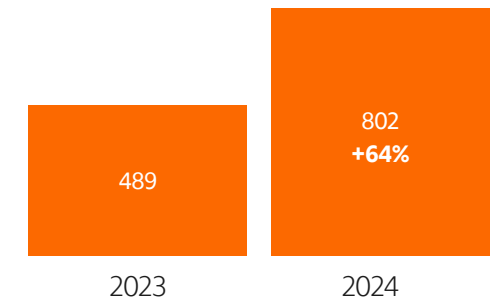
GRI | 2-24; FS7; FS8; FS10 |

Itaú ofrece fondos constituidos con criterios sustentables, cuya elección crece año a año.

**Inversiones con criterio ESG  
(en millones de dólares)**



**Clientes que eligieron inversiones ESG**





## El Banco de las Startups

GRI | 203-2 |

Itaú está comprometido con el desarrollo de los emprendedores en Uruguay, inclusive con el de aquellos en etapas más tempranas de su crecimiento. Desde 2022, ofrecemos oportunidades pensadas para las startups, con una propuesta de valor y modelo de atención especializado en el segmento de tecnología: Núcleo Tech.

La cercanía y escucha activa al ecosistema emprendedor nos motivaron a traer Cubo a Uruguay <sup>4</sup> y ampliar las conexiones emprendedoras. El mayor hub de innovación de América Latina ahora es parte del ecosistema de innovación de Uruguay.

2024 fue el segundo año de edición del Programa Uruguay al Cubo. Itaú Uruguay, Cubo Itaú, CUTI (Cámara Uruguaya de Tecnología de la Información) y Endeavor fueron los organizadores que llevaron cerca de 20 emprendedores uruguayos a una semana de inmersión en Cubo, en San Pablo. Además de un programa de contenido y capacitación exclusivo para ellas, las startups pudieron conectarse con grandes empresas brasileras, otros emprendedores y una red de inversores de capital de riesgo.

Seguimos trabajando en distintos programas de apoyo a empresas que fomentan el emprendedurismo, tales como AJE (Asociación de Jóvenes Emprendedores de Uruguay), CUTI y el Club del Inversor; y manteniendo mucha cercanía con las principales aceleradoras de empresas del país, entre las que destacamos a ANII (Agencia Nacional de Innovación e Inversión), además de participar de forma activa en charlas relacionadas a la Innovación Abierta y emprendedurismo tech.

- Más de 400 clientes, un crecimiento de 9% respecto 2023.
- NPS 2024: 86
- Inauguración del hub de innovación y networking CUBO Itaú, que permitió conectar a los diferentes actores del ecosistema emprendedor en Uruguay, generando oportunidades de innovación abierta y de negocios entre startups y corporaciones que desean adoptar soluciones innovadoras.

---

<sup>4</sup> En el capítulo Comunidad ampliamos información sobre Cubo Uruguay.

# Banca Mayorista

GRI | 3-3; 2-6 |

La comunidad de personas jurídicas trabaja en la estrategia de centralidad del cliente mayorista, con iniciativas que impulsan la cercanía y conocimiento, en equipos que atienden a la diversidad de necesidades de cada empresa, creando vínculos con sectores clave para el desarrollo de la economía nacional como el agro, la infraestructura y la construcción.

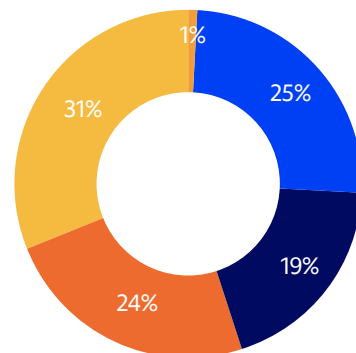
**5.300** clientes, + 5,5% respecto de 2023.

El **98%** de los clientes mayoristas **está digitalizado** y el 99,6% de los pagos se realizan por vía digital.

En 2024, el NPS mayorista llegó a **86 puntos** (+15 que en 2023).

Se comenzó a medir el **índice de Principalidad** (indicador de lealtad y preferencia de un cliente hacia un banco o entidad financiera) que registra la preferencia por nuestro banco, con un resultado del 38%.

Fuimos considerados el **“Mejor Banco Digital”** Mayorista, por las características de usabilidad de nuestro sistema de homebanking y App.



- No Residentes
- Agro
- Gobierno, Multinacionales y Empresas Regionales (CIB)
- Grandes Empresas
- Empresas Medianas

## Impulso al desarrollo productivo

**Fuimos seleccionado en dos ocasiones como uno de los bancos para operar bonos globales del gobierno uruguayo, por un total de USD 3.000 millones, lo que refleja la confianza en nuestra solidez financiera, cumplimiento y relevancia en el mercado financiero local e internacional.**

Esa solidez se muestra en el desempeño alcanzado:

- **Créditos otorgados a empresas:** crecieron un **10% en dólares**, por encima del promedio del sector.
- **Participación de mercado (CSNF PJ):** llegó al **32%**, **primer lugar entre bancos privados**, apoyado en sectores estratégicos como el **agro, la agroindustria, la construcción y la infraestructura.**
- **Depósitos de empresas:** crecieron un **8%**.



## Operaciones con impacto positivo

GRI | 3-3; 203-1; FS2; FS3; FS7; FS8 |

Estamos aplicando volúmenes crecientes al financiamiento de operaciones que tienen impacto positivo en la economía, en el ámbito social y ambiental-climático.

Como institución financiera reconocemos el rol relevante que tenemos en la sociedad y el impacto de nuestras operaciones. En el transcurso de 2024 hemos avanzado en el análisis de la taxonomía, es decir en la definición de los criterios que utilizará Itaú para considerar que un crédito es de impacto positivo. También pusimos foco en la evaluación tratando de incorporar más formalidad en la evaluación de financiamiento con impacto socioambiental.

Contamos con diversas verticales de inversión con productos innovadores para sectores tales como agro, vivienda social, infraestructura, movilidad urbana y educación.

El total aprobado de créditos de impacto positivo en el año alcanzó a USD 309 MM, habiéndose desembolsado a fines de 2024 el 49% del monto total aprobado.

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

Créditos de impacto positivo aprobados 2024	% por concepto
Actividad deportiva	2%
Agua	1%
Energía renovable y eficiencia energética	12%
Equipamiento salud	1%
Gestión residuos	29%
Mitigación climática	0%
Movilidad sostenible	3%
Préstamos ESG Bancos Latam	31%
Saldo del portafolio en riesgo no adjudicado	8%
Vivienda accesible	13%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

### FISU, por la inclusión social

Participamos en la financiación al Fideicomiso de Integración Social y Urbana (FISU), creado por el Ministerio de Economía y Finanzas, el Ministerio de Ganadería y el Ministerio de Vivienda.

**El destino del préstamo estuvo dirigido al realojamiento de 86 asentamientos.**

**Impacta directamente en 10.099 hogares y familias.**

**Cuenta con un financiamiento total de USD 190 millones, proveniente de distintos actores del sector público y privado.**

**Itaú participa con USD 40 millones.**

Esta iniciativa se enmarca en el Plan Avanzar, una política pública de alcance nacional que busca atender la situación de los asentamientos irregulares en Montevideo y el interior, para promover su integración social y urbana y mejorar la calidad de vida de quienes viven en ellos, lo que implica un altísimo valor social.



## Plan VALE

El Plan Vale surgió por una resolución del Ministerio de Ambiente en 2021 para optimizar el Plan de Envases implementado desde el año 2007. Es un plan nacional para recuperar y valorizar envases y materiales de envasado posconsumo. Cuenta con el apoyo de la Cámara de Industrias y más de 2.500 empresas adheridas, para dar cumplimiento a la normativa nacional y nuevas metas de recuperación, optimizar recursos en economía de escala; contribuir con la economía circular.

En el transcurso de 2024 Itaú aprobó un crédito de 15 millones de dólares para participar del Plan Vale que no alcanzó a desembolsarse. Finalmente, en el primer semestre de 2025 se concretó la firma de un contrato de préstamos para el desarrollo del plan por 50 millones de dólares con los principales bancos del Uruguay. Este financiamiento permitirá el financiamiento de las principales inversiones proyectadas por el Plan para su total implementación.

## Bono de Impacto Social: Itaú, el mayor inversor privado

Este año fuimos parte del primer Bono de Impacto Social (BIS) de Uruguay, una herramienta de financiación innovadora y colaborativa entre organismos públicos, entidades internacionales, el sector privado y la sociedad civil. Con una estructura legal de Fideicomiso financiero de oferta privada, este instrumento es la primera experiencia en la región de educación y educación dual.

Se implementó un programa piloto en la organización sin fines de lucro ÁNIMA, que ofrece bachillerato tecnológico con formación dual para jóvenes que se encuentran en situación de vulnerabilidad económica y social. El mecanismo de BIS está basado en el pago por resultados (verificables y medibles) y tiene como objetivo aumentar las tasas de finalización de la educación media superior, promover el empleo y fomentar la continuidad educativa a través de la educación dual.

Los BIS implican un acuerdo colaborativo entre:

**Inversores:**  
aportan los recursos para financiar la intervención.

**Proveedores de servicios sociales:**  
implementan la intervención.

**Entidades co-pagadoras:**  
realizan el repago a los inversores de acuerdo con los resultados sociales alcanzados.

**Verificador independiente:**  
audita los resultados alcanzados.

**Intermediario:**  
articula entre las partes involucradas.

## Apoyar al Agro, por nuestro país

El 25% de nuestros clientes mayoristas pertenecen al sector agropecuario que es un puntal del crecimiento del país. El 14% del total de los créditos mayoristas otorgados corresponden al sector. Estamos financiando sistemas de riego a largo plazo, cuidado del suelo y forestación que tienen impacto en la productividad y sostenibilidad de los campos.

## Movilidad ecológica y sostenible

Ofrecimos créditos que valoramos por el destino de su impacto, contribuyendo con la reducción de emisiones de gases contaminantes. Entre ellos destacan: la modernización de la flota del servicio de recolección de residuos en Maldonado y Canelones, la adquisición de flota eléctrica para empresas de encomiendas y la adquisición de unidades híbridas para transporte de pasajeros. A este concepto se aplicó el 3% de los fondos aprobados para créditos con impacto.

## Infraestructura

Participamos en el desarrollo de vías de comunicación nacional, financiando parte de la ruta 5 y la doble vía de la ruta 9. Este tipo de decisiones de inversión son clave para el futuro sustentable.



# Personas

Poner a las personas en el centro, cuidarlas y fomentar su bienestar es lo que logra nuestros mejores resultados.

- 42 Foco en itubers
- 43 Cultura del trabajo
- 44 Desarrollo, entrenamiento y reskilling
- 45 Satisfacción, cuidado y bienestar del equipo

Cápsula: Personas



# Foco en itubers

GRI | 2-7; 202-2; 401-1 |

Cada año buscamos incorporar más talento a nuestro equipo, prestando especial atención al proceso de gestión de las personas y los reconocimientos internos. Crear experiencias inolvidables para los clientes depende del valor que le asignamos al empeño de nuestros itubers.

**679 itubers**  
(+4% que en 2023)

**97%** con contrato **permanente**  
(327 hombres y 331 mujeres)  
3% temporarios (6 hombres y 15 mujeres)

**80%** de miembros **del Comité Ejecutivo**  
pertenecen a la **comunidad local**<sup>6</sup>

**4,1%**  
tasa promedio de **rotación**

**Más de la mitad son mujeres**

itubers por género



638  
Montevideo  
41  
Interior

**94% full time**  
(322 hombres y 317 mujeres)  
y 6% part time  
(11 hombres y 29 mujeres)

**54 nuevas contrataciones**  
(59% mujeres y 41% hombres)

Contrataciones por edad y género



**36%**  
con 10 a 20 años de **antigüedad**

**9** personas con **discapacidad**

**132**  
itubers **promovidos**

**33 itubers** participaron de **Programas de Oportunidad de carrera (POC)**

Para conocer más sobre las experiencias valiosas que creamos para quienes son parte de Itaú, ingresar a:

[Cápsula: Personas](#)

<sup>5</sup> Se consideran a los empleados de la compañía en nómina al 31.12.2024. No se incluyen pasantes.

<sup>6</sup> Se consideran a los directores que participan del Comité Ejecutivo nacidos en Uruguay como altos ejecutivos de la comunidad local.

# Cultura del trabajo diversa y equitativa

GRI | 3-3; 202-1; 405-1 |

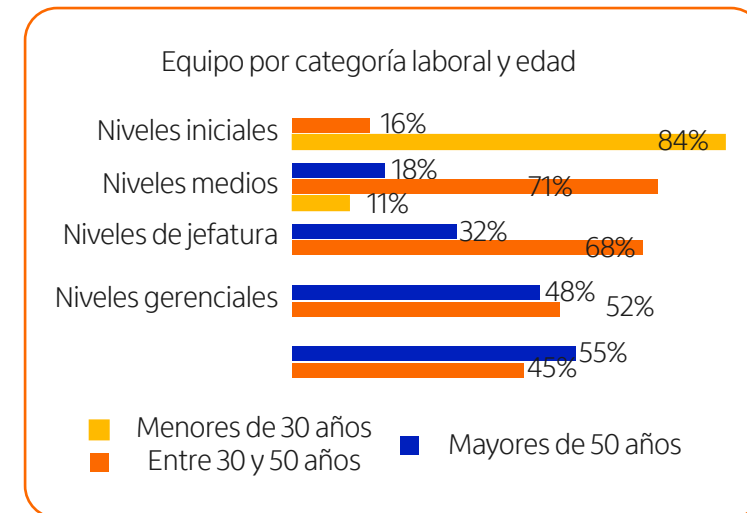
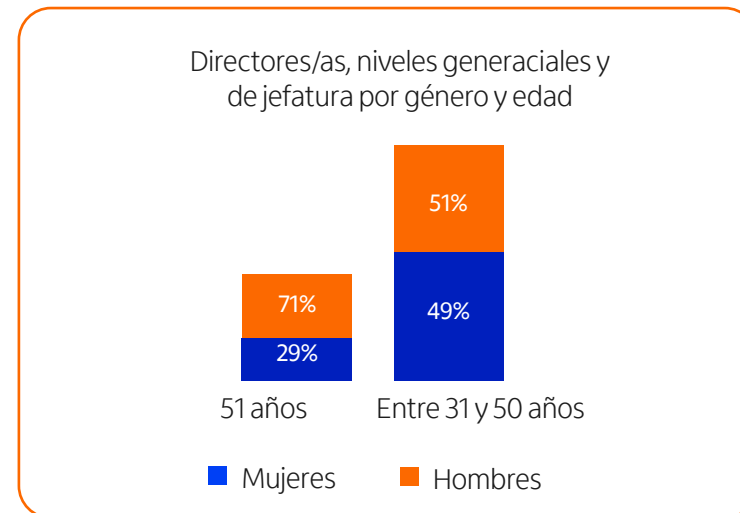
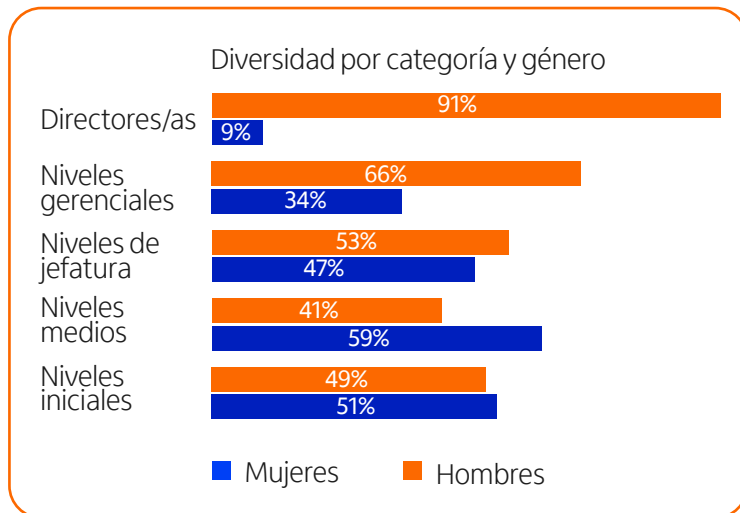
Consideramos al Banco un lugar para las oportunidades. Priorizamos la gestión inclusiva y rechazamos cualquier forma de discriminación. Fomentamos la participación de las mujeres de diversas maneras, principalmente, al estimular su rol en posiciones de liderazgo.

Además, destacamos el mérito de las personas que quieren dar lo mejor, apoyándonos en nuestra política de compensaciones y el programa de remuneración variable para sostener la ecuanimidad.

**42% de mujeres en puestos de liderazgo<sup>7</sup>**

**El salario base para cada categoría es igual en hombres y mujeres**

**Nuestros/as líderes tienen +31 años**



**Red de Mujeres Líderes de Itaú: colaboración y mentoría para liderazgos femeninos internos.**

**Código de vestimenta "Voy como soy", no exigimos una vestimenta específica.**

**Talleres de autoconfianza y desarrollo profesional para mujeres del Banco.**

<sup>7</sup> Los puestos de liderazgo incluyen a: Dirección, Gerencias y Jefaturas.

# Desarrollo, entrenamiento y reskilling

GRI | 3-3; 404-1; 404-2; 404-3 |

El desarrollo personal y profesional es clave para el desarrollo y atracción de talento. La transformación cultural se consolidó en el cambio de mentalidad hacia la agilidad. Y lo logramos gracias al aprendizaje de nuevas competencias y tecnologías eficientes, y al trabajo en comunidades multidisciplinares que se desafían a buscar soluciones óptimas para el cliente.

También trabajamos en temas de Diversidad, Sustentabilidad y Bienestar, para promocionar:

- La comprensión y sensibilización en el compromiso Net Zero.
- La generación de un entorno diverso, con el reto de innovar y asegurar el impacto social.
- El Programa de Bienestar Laboral.

**Durante 2024 nuestro foco estuvo en dos frentes: implementar herramientas para mejorar el uso de datos, sobre todo, en líderes y aumentar el entrenamiento para cambiar la manera de hacer sentir a los clientes, con foco en la primera línea de atención.**

**96%**  
del equipo ituber capacitado

**32 h** promedio de **formación por persona**

(36 h por mujer | 28 h por hombre)

150 h	80 h	64 h	60 h	66 h
Directores/as	Niveles gerenciales	Niveles jefaturas	Niveles medios	Niveles iniciales

La gestión de performance (evaluación de desempeño) nos permite accionar sobre el desenvolvimiento de nuestros itubers con más seguimiento. Calibramos expectativas y objetivos con exigencia en resultados, pero también, con la amplitud para revisar procesos y definir puntos de atención.

**99%**  
del equipo recibió una evaluación de su desempeño

Por categoría	Mujeres	Hombres
Direcciones	100%	90%
Gerencias	100%	100%
Jefaturas	99%	98%
Niveles medios	99%	99%
Niveles iniciales	100%	99%



# Satisfacción, cuidado y bienestar del equipo

GRI | 3-3; 401-2; 401-3; 403-1; 403-3; 403-6; 403-9; 403-10 |

76 eNPS

86% de participación itubers

Un equipo satisfecho transmite su compromiso a la relación con el cliente. Eso es lo que buscamos para nuestro Banco. Trabajamos empáticamente, con la escucha activa como principal recurso, para lo que ponemos a disposición múltiples mecanismos y canales de comunicación. Medimos el Pulso a través de eNPS<sup>®</sup> que siempre mantuvo una tendencia al alta, con 14 áreas calificando el clima en su máxima valoración. Además, el 91% de nuestra gente participó del reconocido ranking sobre mejores lugares para trabajar Great Place to Work (GPTW), obteniendo excelentes puestos:

2º ranking mujeres

2º cultura para innovar

3º seniors

5º jóvenes

9º nivel nacional

Este año, lanzamos el **Programa integral de bienestar laboral**, con tres pilares enfocados en itubers: bienestar emocional y mental, físico y financiero, en función de generar un espacio de trabajo cuidado, saludable y que brinde satisfacciones.

Licencias parentales igualitarias para todos los géneros y relaciones, con beneficios extras a los establecidos por ley (antes, durante y después del nacimiento)

100% de personas que tomaron licencia parental regresaron al finalizar

Ayudamos a financiar tratamientos de fertilidad

No tuvimos dolencias, accidentes ni enfermedades laborales en el período

Programa de seguridad psicológica

Acompañamiento psicológico en nuestras oficinas (hasta 4 consultas por persona)

Programa piloto sobre manejo del estrés

Semillas de bienestar: salud mental, prevención del burnout y gestión del tiempo

Talleres de bienestar en programas de liderazgo

<sup>®</sup> Medición interna de satisfacción de los colaboradores.



# Comunidad

Contribuimos con la comunidad cuando apostamos con recursos, talento y educación a la transformación social.

- 47 Invertimos en capital social
- 49 Fundación Itaú: cultura y educación

Cápsula: Fundación Itaú Uruguay

# Invertimos en capital social

GRI | 3-3; 203-1; 413-1 |

Dirigimos nuestra inversión social hacia la educación y la cultura, a partir de donaciones financieras o en especie, inversiones destinadas a la comunidad, al servicio comunitario y al fomento de prácticas que promuevan un mejor desempeño económico, social o ambiental. Trabajamos junto con organizaciones benéficas y comunitarias, desde diversas áreas. Así, desde Itaú Uruguay<sup>9</sup> implementamos iniciativas con las comunidades locales del país, a través de Fundación Itaú y mediante donaciones a diversas organizaciones.

Además de dichos aportes nos involucramos en causas que también contribuyen con la generación de oportunidades, tanto para emprendedores como para jóvenes en situación de vulnerabilidad.

**\$55.426.039 invertidos, en 2024, en donaciones financieras (\$32.165.489) y en especies (\$23.260.550)**

## Para ÁNIMA

Con el objetivo de promover la educación participamos en la estructuración e implementación del primer Bono de Impacto Social de Uruguay, recibido por Ánima, una organización sin fines de lucro que ofrece bachillerato tecnológico con formación dual para jóvenes que se encuentran en situación de vulnerabilidad económica y social. Participar como inversores reafirma nuestro compromiso con la comunidad y nos impulsa a continuar trabajando en conjunto hacia un futuro más inclusivo.

**Somos el mayor inversor privado en esta iniciativa.**



Para más información, ver *Operaciones con impacto positivo en el capítulo Banca Responsable.*

<sup>9</sup> Se considera única operación a Itaú Uruguay.



## Cubo Itaú Uruguay: innovación y emprendedurismo

En 2024 lanzamos Cubo Itaú Uruguay, primera sede de Cubo fuera de Brasil, como parte de su expansión internacional. Este desembarco llega al país con la convicción de que la innovación es fundamental para la creación de oportunidades y el surgimiento de nuevos modelos empresariales.

La apuesta de Itaú Uruguay en este hub de innovación, tecnología y negocios es para conectar emprendedores, empresas e inversores (a través de fondos de venture capital), generar sinergias y dinamizar nuevas actividades comerciales que traigan crecimiento al país y a la región.

También busca producir conocimiento técnico, científicos y tecnológicos para fortalecer el ecosistema local de emprendedurismo y el desarrollo de startups.



**Más de 20 eventos de prelanzamiento segmentados por público, industria y rol en el ecosistema.**

**29 startups socias.**

**3 corporaciones con contrato firmado.**

**+1.000 personas asistieron a los eventos y actividades organizadas.**

**5 corporaciones con términos acordados para firmar a comienzos del 2025.**

**Alianza estratégica con la Agencia Nacional de Investigación e Innovación (ANII), actor clave del ecosistema emprendedor local.**

**Primeras curadorías, en la vertical de Corporaciones y Startups.**





# Fundación Itaú: cultura y educación

Con el propósito de apoyar y promover proyectos educativos y culturales, continuamos nuestra tarea iniciada hace más de 30 años de responder a las necesidades de la comunidad e impactar positivamente en nuestro país. Apoyamos iniciativas mediante tres áreas que integran lo artístico-cultural y lo educativo, fomentando el compromiso ciudadano, la convivencia y la inclusión social. Estas son:

**En 2024 apoyamos 54 proyectos, 29 con inversión directa de \$10.517.857 y 25 a través de la Ley de Incentivo Cultural y Ley de Donaciones Especiales, con \$20.373.200.**

## Cultura:

Objetivo: viabilizar y profesionalizar la obra de artistas nacionales, generar accesibilidad a la cultura y promover el desarrollo de nuevas audiencias. Foco en la cultura, creación y producción artística nacional, sus modos de gestión y su valorización en la búsqueda de un acceso democrático a los bienes y servicios.

- 34 proyectos apoyados.
- \$6.063.785 Inversión directa.
- \$9.474.800 Inversión FIC (Fondos de Incentivo Cultural, del MEC).

## Educación:

Objetivo: contribuir a la mejora del sistema educativo nacional, ofreciendo formación técnica, herramientas para la evaluación y recursos para el desarrollo de proyectos socio-educativos. Producción y divulgación de conocimientos, actividades de profesionalización / formación docente y propuestas educativas y socioeducativas.

- 20 Proyectos apoyados.
- \$4.454.072 Inversión directa.
- \$9.598.400 por Inversión Ley de Donaciones Especiales y \$1.300.000 por Inversión FIC.

## Formación:

Programas y actividades que desarrollamos desde el Centro de Capacitación. Esto se complementa con un espacio de generación de conocimiento a través de promover la reflexión y sistematización de experiencias y aprendizajes. Cursos dictados:

- Diploma en Gestión Cultural (DGC).
- Gestión de la Producción artística (GPA).
- Conversatorio con foco en periodismo cultural.

Los proyectos que apoyamos deben contemplar al menos uno de los siguientes criterios transversales: Equidad de género | Innovación | Polinización cruzada. Utilizamos un Sistema de Información, Monitoreo y Evaluación (SIME) para identificar, organizar y analizar la información de cada proyecto, con el fin de impulsar su implementación, recoger aprendizajes, mejorar y compartir conocimientos.

**DERES nos entregó un reconocimiento por nuestra metodología de Polinización Cruzada.**

## Iniciativas 2024

Ciclo "Proyectos en red": espacio para facilitar la sinergia entre los proyectos seleccionados.

Generación de conocimiento: dos sistematizaciones en equidad de género y socialización de buenas prácticas en centros educativos. Acompañamiento a otros dos procesos en curso.

Fortalecimiento de los procesos y aprendizajes en centros educativos.

Acompañamiento en el proyecto de pasantía compartido con el centro educativo *Ánima*.

Para conocer más sobre el trabajo de Fundación Itaú y los proyectos apoyados en 2024 ingresar a:

**Cápsula: Fundación Itaú Uruguay**



# Ambiente

La integración de aspectos sociales, ambientales y climáticos en el negocio orientan la toma de decisiones, actividades y procesos generando valor para la sociedad.

- 51 **Política de Sostenibilidad**
- 51 **Transición Climática**
- 52 **Gestión de nuestros impactos**



# Política de Sustentabilidad

GRI | 3-3|

La política aprobada a fines de 2024 establece objetivos y directrices a nivel ambiental y climático:

## Ambiental:

Minimizar los impactos directos e indirectos de la operación. Análisis y gestión de riesgos socio ambientales y cumplimiento de la legislación ambiental. Apoyo a clientes en la reducción de sus impactos ambientales a través de los productos y servicios ofrecidos. Inversión en proyectos de desarrollo sostenible en los diversos sectores de la economía.

## Climático:

Medición y compensación de emisiones, descarbonización y apoyo a la transición hacia una economía baja en carbono. Definición de una estrategia de medición de emisiones financiadas (alcance 3) e implementación de un plan de descarbonización para apoyar la transición empresarial hacia una economía neutra en carbono.

Trabajamos para minimizar los impactos directos de nuestra operación en los últimos años. En cuanto a los impactos indirectos, como la cadena de valor y la descarbonización, en 2024 establecimos las bases y criterios necesarios para cumplir con la estrategia de sustentabilidad del banco en el corto y mediano plazo.

Por otra parte, las inversiones ambientales en 2024 incluyen: la compra de equipamiento con especificaciones de bajo consumo y emisiones, gastos de gestión de residuos, consultorías ambientales, certificaciones ambientales y otros relacionados a la optimización de la operación. Estas alcanzaron los \$12.470.096.

# Transición climática

## Estrategia Net Zero: comprometidos con la neutralidad de emisiones para 2050

Aspiramos a ser el banco líder en la transición climática. La adhesión de Itaú Unibanco a la Net Zero Banking Alliance (NZBA) implica el compromiso de todas las unidades de Itaú con los objetivos del acuerdo liderado por la ONU. Si bien la meta de lograr emisiones cero está planteada para 2050, se han definido acciones concretas para alcanzar hitos clave en 2030.

Conscientes de que la transición climática requiere financiamiento tanto para la mitigación como para la adaptación, así como inversiones en el desarrollo de nuevas tecnologías e infraestructura sostenible, vemos en este contexto una oportunidad: a través del financiamiento, podemos acelerar y apoyar a las empresas que están transitando hacia una nueva economía.

Para ello, un aspecto fundamental es la capacitación de nuestro personal, no solo para implementar prácticas más sostenibles en el día a día del banco, sino también para asesorar mejor a nuestros clientes desde una perspectiva consciente y sensibilizadora.

En este sentido, en 2024 implementamos un programa cuyo objetivo es concientizar y fortalecer el compromiso de nuestros colaboradores para alcanzar la meta Net Zero. Del lanzamiento de esta iniciativa participaron más de 150 colaboradores, contándose en el evento con la participación de la directora de Relaciones Institucionales y Sustentabilidad de Itaú Unibanco. También, se definió el roadmap para su implementación.





# Gestión de nuestros impactos

GRI | 3-3|

Nuestra gestión procura reducir los impactos ambientales negativos de las operaciones directas y promover prácticas sostenibles mediante la eficiencia en el consumo y uso de los recursos naturales, la gestión y el destino adecuado de los residuos y efluentes generados en las actividades del banco, y la eficiencia en el uso de la energía.

## Eficiencia en el uso de materiales e insumos

El control eficiente de los insumos y materiales que utilizamos muestra resultados alentadores.

GRI | 301-1|

Principales insumos y materiales	Unidad de medida	2022	2023	2024	Variación
Papel	Hojas	1.681.649	1.422.385	1.358.727	-4,47%
Sobre resumen EDC	Unidades	720.596	629.544	587.875	-6,62%
Papel impreso	Cant. de resmas	5.821	4.695	4.848	-3,25%
IBC (Tarjetas embozadas)	Unidades	185.000	197.500	178.000	-9,87%
TC Visa, Master y Gift cards	Unidades	197.000	190.500	174.000	-8,66%

### Ahorro anual por papel no consumido

Reducción de impresiones	2022 vs 2021	2023 vs 2022	2024 vs 2023
	11%	19%	-3%

La mayoría de los insumos y materiales registran disminuciones de entre un 9,87% y un 4,47%.

Las impresiones también registran en 2024 una disminución de un 3%, con relación a años anteriores que presentaban un incremento.





## Gestión de residuos

GRI | 3-3; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5]

Ordenamos la gestión de residuos llevando su medición al 100% de lo generado. Hubo mejoras en la diferenciación, se eliminaron las botellas de plástico reemplazándolas por vidrio y se coloraron dispensadores de agua en las oficinas.

### Residuos generados

Tipo de residuo	Peligrosos	No peligrosos	Toneladas		Variación
			2023	2024	
Papel		●	2,84	0,54	-81%
Papel confidencial		●	5,95	3,79	-36%
Cartón		●	2,35	1,71	-27%
Plástico	●		1,42	0,42	-70%
RAEEs	●		1,11	1,55	40%
Mezclados			11,53	8,78	-24%
<b>Vidrios (nuevo)</b>					
<b>Total</b>			<b>25,2</b>	<b>16,79</b>	<b>-33%</b>

### Residuos reciclados

Años	Reciclados	Destinados a eliminación
2022	29%	74%
2023	46%	54%
2024	52%	48%

También continuamos el vínculo con la Cooperativa San Vicente con quienes desarrollamos la gestión integral de nuestros residuos.

Nota:

Para 2023 se incluyen los residuos de los sitios en Montevideo y World Trade Center de la compañía. Se omite información sobre todos los sitios del interior por no contar con datos precisos sobre su pesaje, excepto para residuos de aparatos electrónicos (RAEE). Para reunir la información se toman los valores reportados en las facturas e informes de los tratados.

Nota: RAEEs se omite información sobre algunas categorías (tales como monitores, lámparas y tubos) por no contar con datos precisos sobre su pesaje. Residuos Mezclados: refiere a aquellos que no pueden clasificarse dentro de las otras categorías. Destino sitio de disposición final de la Intendencia de Montevideo



## Gestión de la energía

GRI | 3-3; 302-1; 302-4; 302-5 |

Continuamos con medidas de eficiencia energética y la adopción de buenas prácticas para controlar el consumo.

Destaca el trabajo que se está realizando con los data centers (centros de cómputo) donde hubo una importante inversión en tecnología para migrar el contenido a la nube y contar con un entorno energéticamente más eficiente. Esto incidirá en el menor consumo energético de productos y servicios, lo que se estima podrá informarse en próximos periodos.

### Consumo de energía dentro de la organización

**92% de la energía eléctrica que se consume es de origen renovable**

En un año de franco crecimiento para el banco como fue el 2024, se registraron los siguientes valores en el consumo energético:

**+ 1,10% en el consumo energético total y un 1,12% de incremento si se considera solo a la energía eléctrica.**

**-9% en el consumo de gasoil.**

### Consumo de energía dentro de la organización

Conceptos	2024	
	Mwh	GJ
<b>Electricidad</b>		
Energía eléctrica renovable	2.040,23	7.344,84
Energía eléctrica - no renovable MWh	177,41	638,68
Energía eléctrica - total consumida	2.217,64	7.983,52
<b>Combustible líquido</b>	<b>Litros</b>	<b>GJ</b>
Energía eléctrica - no renovable MWh	277,00	9,84
Consumo energético total		7.993,36

Notas: El factor de conversión utilizado para energía eléctrica: 1 MWh = 3,6 GJ (Giga Joules). Para el combustible no renovable consumido (Gasoil): se utilizó como fuente del poder calorífico el Balance Energético Nacional (BEN) 2023 del Ministerio de Minas y Energía – MME de Brasil. La conversión de kcal a TJ fue tomada del Balance Energético Nacional (BEN) 2023, Ministerio de Industria, Energía y Minería del Uruguay.

Se considera el consumo activo de energía eléctrica de todos los sitios en Uruguay (26 agencias y 3 centrales). El consumo de combustible fue obtenido de reportes de recarga de proveedores realizados en los generadores de emergencia ubicados en seis de las agencias de la compañía.

En 2024, se actualizó la referencia utilizada para considerar la proporción de energía eléctrica renovable y no renovable consumida. El dato considerado para el cálculo fue el valor de la matriz de generación, publicado en el Balance Energético Nacional (BEN) 2023 del Ministerio de Industria, Energía y Minería del Uruguay (última versión disponible al 31/12/2024). Para la misma información correspondiente a 2023 se utilizó el dato de la matriz de generación primaria por fuente del BEN 2022 (versión disponible a la fecha del cierre de dicho periodo y del cálculo de los resultados). Los datos de energía eléctrica consumida fueron obtenidos de las facturas emitidas por el proveedor en el periodo de reporte. Además, existen consumos de refrigeración centralizada en las oficinas de WTC, cuyo valor no es posible identificar debido a que se trata de oficinas ubicadas en edificios de uso compartido.



## Intensidad energética

GRI | 302-3 |

La intensidad energética expresa la cantidad de energía necesaria requerida para el desempeño de la actividad por unidad de medida. Para su cálculo se ha tomado el consumo de electricidad y la cantidad de itubers sin incluir pasantes.

Esta es una medida que permite comparar la eficiencia del consumo de energía, independientemente de que se registren incrementos o disminuciones en los valores absolutos de consumo de energía eléctrica dentro de la organización en los años que se están comparando.

Así, para 2024, aunque se registra un incremento de un 1,12% en el consumo de electricidad, se verificó una leve disminución en el ratio de intensidad energética consistente con una mayor eficiencia en la utilización de la energía.

Intensidad energética		2024
<b>Ratio de intensidad energética</b>	GWh/ personal propio del Banco (Cantidad)	0,0033
<b>Denominador utilizado para el cálculo</b>		
Personal propio del banco: Se consideran a los empleados de la compañía en nómina al 31/12/2024. No se incluyen pasantes.	Cantidad	679
Consumo energético	Se considera el consumo de energía eléctrica (renovable y no renovable) dentro de la organización en todos los sitios de la compañía (26 agencias y 3 centrales).	



## Medición de Emisiones GEI

GRI | 3-3; 305-1; 305-2; 305-3 |

Continuamos con la medición<sup>10</sup> de nuestras emisiones de gases efecto invernadero, así como con la aplicación de medidas de mitigación.

Valor bruto de las emisiones directas de GEI Ton CO2eq	2023	2024	Porcentaje de emisiones por alcance 2024	Variación 2023-2024
<b>ALCANCE 1:</b> <sup>11</sup> Valor bruto de las emisiones directas de GEI asociadas a: Combustión fija. Gases Refrigerantes. Recarga de Extintores	42,55	145,72	22%	242%
<b>ALCANCE 2:</b> Valor bruto de las emisiones indirectas de GEI asociadas a energía.	131,59	124,19	19%	-6%
<b>ALCANCE 3:</b> Valor bruto de las emisiones asociadas al consumo de Agua Potable. Viajes de Negocios. Transporte de Colaboradores. Gestión de Residuos	355,88	394,45	59%	11%
<b>TOTAL</b>	<b>530,02</b>	<b>664,36</b>	<b>100%</b>	<b>20%</b>

### Se registra un importante incremento de las emisiones Alcance 1.

Ello debido al uso de gas refrigerante HFC 236fa, que pertenece a la familia de los Halotrones. Este gas no afecta la capa de ozono, pero tiene un alto Potencial de Calentamiento Global (GWP). Más de 96 tCO2e del total de las emisiones de Alcance 1 corresponden al uso de este gas, lo que representa más del 80% de las emisiones directas totales. Es crucial destacar que estas emisiones no son recurrentes. Es decir, no se registraron ni ocurrieron en los reportes de los años anteriores, y no deberán aparecer en los reportes de años futuros. Este evento fue circunstancial y específico al uso de dicho gas para la carga de los extintores, sin que se repita de manera regular en las operaciones de la organización.

- **Acciones de mitigación realizadas:** Para mitigar este impacto se procedió de inmediato a reemplazar equipos por otros que operan con un gas de bajo impacto climático, el HCFC 123. Actualmente, los nuevos extintores ya están en funcionamiento, y se descarta la posibilidad de que este tipo de emisiones se repita en el futuro. En conclusión, las emisiones registradas en el Alcance 1 de 2024 por el uso del gas refrigerante mencionado deben ser consideradas como un evento aislado, sin implicaciones en los resultados históricos ni en los futuros reportes de la Huella de Carbono de la organización.

<sup>10</sup>Las mediciones son realizadas por la consultora META. Los Alcances 1 y 2 fueron verificados externamente. Se define como año base el año 2022 para los Alcances 1 y 2, debido a que se considera que la información del mismo es completa y comparable con la metodología aplicada en años posteriores. Las emisiones son calculadas en base a la metodología establecida por el GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard. El enfoque de consolidación para las emisiones es de control operacional. Para el Alcance 1: Se consideran las emisiones de CO2 producto del consumo de Gas Oil y las emisiones fugitivas de gases refrigerantes y de extintores contempladas por el Protocolo de Kioto (CO2, HFC 236fa y R410) y no contemplados por el Protocolo de Kioto (R22 y HCFC-123) Para gases refrigerantes y de extintores, se consideró para el cálculo de las emisiones el potencial de calentamiento global (GWP) del 5th Assessment Report del IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change). Para gasoil, se utilizó como fuente del poder calorífico y la densidad el Balance Energético Nacional (BEN) 2023 del Ministério de Minas e Energia – MME de Brasil. Los factores de emisión y conversión a TJ fueron obtenidos del Balance Energético Nacional (BEN) 2023, Ministerio de Industria, Energía y Minería del Uruguay (última versión disponible al 31/12/2024). Para el Alcance 2: Los datos correspondientes a la proporción del consumo energético por fuente (renovable/no renovable) y los factores de emisión considerados para el cálculo de las emisiones se utilizaron los datos publicados en el Balance Energético Nacional (BEN) 2023 del Ministerio de Industria, Energía y Minería del Uruguay (última versión disponible al 31/12/2024). El factor de emisión del BEN contempla emisiones de CO2. Se consideran los consumos de energía eléctrica renovable y no renovable en el año 2024. Además, existen consumos de refrigeración centralizada en las oficinas de WTC, cuyo valor no es posible identificar debido a que se trata de oficinas ubicadas en edificios de uso compartido.

<sup>11</sup> En 2024 las emisiones por fuente fueron: gasoil 0,73 tnCO2eq; gases refrigerantes / de extintores contemplados por el protocolo de Kioto 118,81 tnCO2eq; gases refrigerantes / de extintores no contemplados por el protocolo de Kioto 26,18 tnCO2eq.

### Las emisiones Alcance 2 registran una disminución.

El consumo de energía eléctrica de Itaú ha permanecido estable en los últimos años, con pequeñas variaciones que no son significativas. Las principales fluctuaciones en los resultados de las emisiones se deben a la reducción consecutiva, en 2022 y 2023, del Factor de Emisión establecido por el Balance Energético Nacional. Es importante resaltar que, si en el futuro el Factor de Emisión aumenta, los resultados podrían volverse desfavorables, incluso si el consumo de energía eléctrica se mantiene estable.

### Las emisiones Alcance 3 registran un incremento.

Debido a las emisiones no recurrentes por uso de gas refrigerante de alto GWP, como se expuso anteriormente, y a la inclusión de nuevas categorías en el inventario de las emisiones de Alcance 3, se produjo un aumento de las emisiones. Ellas fueron las emisiones asociadas al trabajo remoto (Home Office) de los colaboradores, y la huella de carbono generada por cinco de los eventos corporativos más relevantes del Banco durante el año. En la realización de los eventos corporativos fueron incorporados 35 proveedores en las más diversas categorías. Son registrados 12 proveedores fijos en el abastecimiento de agua (1), energía eléctrica (1), combustible (1), gases refrigerantes (3), gestión de residuos sólidos (4) y agencias de viajes (2).

## Intensidad de las emisiones

GRI | 305-4; 305-5 |

La intensidad de las emisiones es una medida que surge de considerar la totalidad de emisiones anuales con relación al total de los colaboradores del banco, facilitando la comparación de la evolución de las emisiones por unidad de medida.

Intensidad de las emisiones	2023	2024
Todos los Alcances tCO <sub>2</sub> e	530,02	664,37
Cantidad del personal propio del Banco.	652	679
<b>tCO<sub>2</sub>e por persona por año</b>	<b>0,81</b>	<b>0,94</b>

Se consideran a los empleados de la compañía en nómina al 31/12/2024. No se incluyen pasantes.

Se registra un incremento del 20 % en la intensidad de emisiones durante el año 2024 en comparación con el año 2023.

Este aumento es considerado circunstancial y se explica principalmente por dos factores fundamentales:

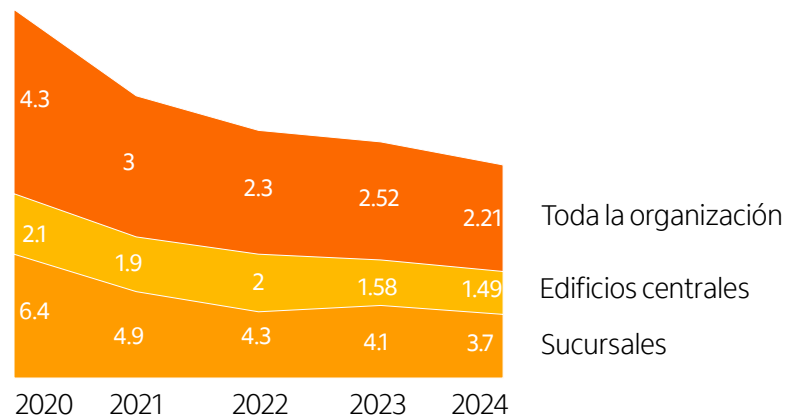
1. Emisiones no recurrentes por uso de gas refrigerante de alto GWP
2. Inclusión de nuevas categorías en el inventario del Alcance 3

## Cuidar el agua, nuestro recurso vital

GRI | 3-3; 303-1; 303-3; 303-5 |

El compromiso con el cuidado del agua como recurso esencial para la vida y para la actividad industrial y agropecuaria se manifiesta en la sostenida disminución del consumo que se viene registrando desde 2020 hasta el presente.

### Consumo de agua en miles de m<sup>3</sup>/ año



### Entre 2020 y 2024:

**-65,85%** en toda la organización

**-38,61%** en Edificios Centrales

**-82,94%** en Sucursales



# Sobre este Reporte

Informamos de forma continua sobre nuestros impactos ambientales, sociales y de gobernanza, como muestra del compromiso del Banco con la difusión de información financiera y no financiera.

- 60 Sobre este Reporte
- 61 Índice GRI
- 81 Verificación externa



# Sobre este Reporte

GRI | 2-3; 2-14|

Itaú Uruguay realiza reportes de sustentabilidad con frecuencia anual. Este octavo Reporte de Sustentabilidad fue elaborado en conformidad con los Estándares Universales de Global Reporting Initiative (GRI) 2021 y sus indicadores del sector financiero (FS). Se tuvieron en cuenta las orientaciones internacionales de los ODS de la Agenda 2030, como también los principios de Pacto Global y de la Banca Responsable de United Nations Environment y Programme Finance Initiative (UNEP-FI).



La cobertura comprende a la Casa Central y a las sucursales de Itaú Uruguay entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 y refiere a la operación interna del Banco, salvo en el caso de la gestión de proveedores, cumpliendo con las leyes 18.099 y 18.251 sobre derechos laborales y seguridad social de los trabajadores de las empresas tercerizadas o subcontratistas.

Su elaboración fue coordinada por el área de Sustentabilidad y Comunicación Corporativa con participación de todas las áreas y el apoyo de una consultora externa. El Reporte fue revisado y aprobado por la alta dirección de Banco Itaú y cuenta con verificación externa para una selección de indicadores estratégicos, identificados en el Índice de Contenidos GRI y en el anexo Informe del Auditor.



GRI | 2-3|

**Por dudas o consultas sobre la información del Reporte o nuestra estrategia de sustentabilidad:**  
[sustentabilidad@itau.com.uy](mailto:sustentabilidad@itau.com.uy)



# Índice de contenidos GRI

## Declaración de uso

Banco Itaú Uruguay ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

## GRI 1 usado

GRI 1: Fundamentos 2021

## Estándares Sectoriales GRI aplicables

No disponible en Estándares Universales GRI 2021. Se utilizan los indicadores de sector financiero para los Lineamientos GRI G4 que son los que se vienen informando en reportes anteriores

ESTÁNDAR GRI	Temas materiales	Contenidos Generales	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICACION EXTERNA
<b>GRI 2. Contenidos Generales</b>		2-1 Detalles organizacionales	Pág. 7 a 8 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	En 2024, las entidades incluidas en la presentación del Reporte de Sustentabilidad fueron Banco Itaú Uruguay y Fundación Itaú, en tanto que las entidades enunciadas a continuación están incluidas en los estados financieros consolidados, pero no fueron incluidas en el Reporte. <ul style="list-style-type: none"> <li>• AFAP Itaú, subsidiaria de Banco Itaú Uruguay.</li> <li>• Totalnet, Compañía Uruguaya de Medios de Procesamiento SA, CUMPSA (participación accionaria vendida durante 2024).</li> <li>• Bolsa Electrónica de Valores S.A.</li> <li>• Rias Redbanc SA (Banred).</li> </ul>		



ESTÁNDAR GRI 2:	Temas materiales	Contenidos Generales	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICACION EXTERNA
<b>GRI 2. Contenidos Generales</b>		2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pág. 60		
		2-4 Actualización de la información	Se han actualizado cálculos correspondientes a emisiones de gases refrigerantes para el Alcance 3. Estos se encuentran detallados en el Capítulo Ambiental.		
		2-5 Verificación externa	Pág. 81		
		2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 7 a 8; 27 a 28; 30; 34 a 36; 38		
	<b>Personas</b>	2-7 Empleados	Pág. 42		✓
		2-8 Trabajadores que no son empleados	Todas las personas que trabajan en la organización son empleados de Itaú Uruguay.		
	<b>Gobernanza</b>	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Pág. 13 a 15; 20 a 22 Ver también cápsula <a href="#">Gobernanza</a> .		✓
		2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Ver también cápsula <a href="#">Gobernanza</a> .		
		2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 20 a 22 El presidente del Directorio es Director No Ejecutivo en Itaú Uruguay.		



ESTÁNDAR GRI 2	Temas materiales	Contenidos Generales	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICACION EXTERNA
<b>GRI 2. Contenidos Generales</b>	<b>Gobernanza</b>	<p>2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos</p> <p>2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos</p> <p>2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad</p> <p>2-15 Conflictos de interés</p>	<p>Esta información se encuentra descripta en el Informe Anual de Gobierno Corporativo del 31/12/24. Este informe está publicado en nuestro sitio web: <a href="https://www.itaú.com.uy/inst/aci/docs/D16.%20Informe%20Anual%20Gobierno%20Corporativo%202024%20-.pdf">https://www.itaú.com.uy/inst/aci/docs/D16.%20Informe%20Anual%20Gobierno%20Corporativo%202024%20-.pdf</a></p> <p>Ver también lo informado en 2-13.</p> <p>Pág. 13 a 15</p> <p>La responsabilidad de la implementación de la estrategia y las políticas dentro de los límites de apetito de riesgo definido por el Directorio está a cargo del Comité Ejecutivo del Banco. Este gestiona los temas en función de su naturaleza, ya sea en forma conjunta o asignando responsabilidades en la gestión a un integrante en forma específica. Es el caso, por ejemplo, de la gestión del riesgo socioambiental y climático que la lidera la Dirección de Transformación, las direcciones comerciales, incluyendo Tesorería, Banca Comercial y Banca Minorista, y la Dirección de Riesgos.</p> <p>A nivel de cada Dirección, existen equipos y personas con responsabilidades específicas en la implementación de las decisiones adoptadas.</p> <p>Pág. 60</p> <p>El máximo órgano de gobierno revisa y aprueba anualmente el Reporte de Sostenibilidad, incluidos los temas materiales de la organización.</p> <p>Contamos con un Programa de Integridad y Ética y con una política de conflicto de intereses que es revisada y aprobada anualmente por el Directorio, a efectos de trabajar los conflictos de interés que puedan surgir. Además, contamos con un Comité de Ética del que participan los miembros del Comité Ejecutivo, con canales de denuncia independientes y con las figuras del Ombudsman y del Comité de Auditoría para que intervengan. Si hubiera casos de este tipo, el Banco informa a los grupos de interés implicados.</p>		





ESTÁNDAR GRI 2	Temas materiales	Contenidos Generales	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICACION EXTERNA
<b>GRI 2. Contenidos Generales</b>	<b>Gobernanza</b>	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	<p>El Directorio y la Alta Gerencia siguen las prácticas definidas en 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 a revisión trienal por auditores independientes y por la Superintendencia de Servicios Financieros. Específicamente el Comité Ejecutivo sigue el mismo procedimiento de gestión de performance que el resto de itubers, pero la diferencia radica en el feedback que, en este caso, les da un relator que es un par de los miembros del Comité.</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>La remuneración fija y la variable es aprobada por el holding, por el Comité Ejecutivo y el Área de Personas de Brasil, siguiendo el modelo corporativo. Sin embargo, aún no contamos con una política específica que describa su caracterización.</p> <p>El Holding define la compensación variable de los miembros del Comité Ejecutivo, en virtud de los desafíos establecidos y los resultados de la gestión de performance (evaluación de desempeño), cada fin de año. Contamos con instrumentos de monitoreo financiero para garantizar el contralor oportuno de cumplimiento del presupuesto de gastos de personal y de los planes de compensación, acordes a los resultados económicos del Banco.</p>		



ESTÁNDAR GRI 2	Temas materiales	Contenidos Generales	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICACION EXTERNA
<b>GRI 2. Contenidos Generales</b>	<b>Gobernanza</b>	2-20 Proceso para determinar la remuneración	<p>Buscamos que nuestros procesos para aplicar la estrategia de compensación del Banco sean claros y transparentes. De esta manera, están alineados a la normativa aplicable y a las mejores prácticas del mercado nacional e internacional, y son compatibles con nuestra política de gestión de riesgos. La política de compensación se centra en consolidar los principios y prácticas de Itaú para atraer, recompensar, retener y alentar a quienes trabajan en el Banco, a la vez que apunten a la realización de negocios de manera sustentable, observando límites de riesgo adecuados y los intereses de los accionistas. 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 5,08 veces. 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 4,4%. Para el 1er. ratio, se listaron todas las remuneraciones mensuales de Base 12-23, 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) = 5,08.</p>		



ESTÁNDAR GRI	Temas materiales	Contenidos Generales	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICACION EXTERNA
<b>GRI 2. Contenidos Generales</b>	<b>Gobernanza</b>	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 4		
		2-23 Compromisos y políticas	Pág. 9 a 10; 15; 30		
		2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 9; 23 a 26; 36		
		2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 23		
		2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 23		
		2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	En 2024 no se registraron multas por incumplimientos regulatorios significativos.		
		2-28 Afiliación a asociaciones	Pág. 10 a 11		
		2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 11; 15 a 18; 30; 32 a 33 Ver cápsula <a href="#">Personas.</a>		
		2-30 Convenios de negociación colectiva	Ver cápsula <a href="#">Personas.</a>		
<b>GRI 3 Temas materiales</b>	<b>Materialidad</b>	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 15 a 18		
		3-2 Lista de temas materiales	Pág. 15 a 18		



ESTÁNDAR GRI	Temas materiales	Contenidos Generales	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICACION EXTERNA
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	<b>Gobernanza</b>	3-3 Gestión de temas materiales	Pág. 27 a 28		
		201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 29		✓
		201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pág. 27 a 28		
		201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Ver cápsula <a href="#">Personas.</a>		
		201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Se recibieron 41.554 pesos uruguayos en subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes. Durante el año 2024 se presentó ante la COMAP un proyecto de inversión para la obtención de beneficios fiscales por la apertura de una nueva agencia. A la fecha de cierre del ejercicio aún no se cuenta con su aprobación por parte de la COMAP. El indicador elegido para la obtención de los beneficios es la obtención de la certificación ISO 14064-1 Verificación de Gases de Efecto de Invernadero en Organizaciones.		✓
<b>GRI 202: Presencia en el mercado 2016</b>	<b>Comunidad</b>	3-3 Gestión de temas materiales	Pág. 43		
		202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	Pág. 43 Todos los salarios de Itaú Uruguay S.A. se encuentran por encima del salario mínimo legal. Frente a esto, la organización establece un salario mínimo tres veces mayor.		
		202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	Pág. 42 Además, 100% de las ejecutivas (mujeres) son de la comunidad local. También el 100% son de Montevideo.		✓



ESTÁNDAR GRI	Temas materiales	Contenidos Generales	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICACION EXTERNA
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>	<b>Comunidad</b>	3-3 Gestión de temas materiales	Pág. 39; 47 a 49		
		203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Pág. 39 a 40; 47 a 49 Ver también cápsula <a href="#">Personas</a> .		
		203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 37 Ver también cápsula <a href="#">Personas</a> .		
<b>GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016</b>	<b>Proveedores</b>	3-3 Gestión de temas materiales	Pág. 30		
		204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 30		
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>	<b>Gobernanza</b>	3-3 Gestión de temas materiales	Pág. 23; 26; 33		
		205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	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.		
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 23; 26 Ver cápsula <a href="#">Personas</a> .		✓
		205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	No ha habido incidentes de corrupción confirmados ni medidas tomadas contra Itaú Uruguay S.A., o empleados de la compañía durante el año 2024.		✓



ESTÁNDAR GRI	Temas materiales	Contenidos Generales	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICACION EXTERNA
<b>GRI 206: Competencias desleal 2016</b>	<b>Gobernanza</b>	3-3 Gestión de temas materiales 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Pág. 23 No hubo acciones jurídicas pendientes o finalizadas con respecto a la competencia desleal y las infracciones de la legislación aplicable en la materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia en las que Itaú Uruguay S.A. ha participado en 2024, en el marco del Indicador GR1 206-1.		✓
<b>GRI 207: Fiscalidad 2019</b>	<b>Gobernanza</b>	3-3 Gestión de temas materiales 207-1 Enfoque fiscal  207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos  207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal  207-4 Presentación de informes país por país	Pág. 29 Pág. 29  Ver cápsula <a href="#">Gobernanza</a>  Ver cápsula <a href="#">Gobernanza</a> .  Ver cápsula <a href="#">Gobernanza</a> .		
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>	<b>Ambiente</b>	3-3 Gestión de temas materiales 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen  301-2 Insumos reciclados utilizados  301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	Pág. 51 a 52 Pág. 52  Itaú Uruguay no utiliza insumos reciclados para prestar los principales servicios de la organización.  No aplica		
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	<b>Ambiente</b>	3-3 Gestión de temas materiales 302-1 Consumo de energía dentro de la organización  302-2 Consumo de energía fuera de la organización	Pág. 51 a 52; 54 Pág. 54	a; b y c Información no disponible o incompleta. El banco no cuenta con la información.	✓



ESTÁNDAR GRI	Temas materiales	Contenidos Generales	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICACION EXTERNA	
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	<b>Ambiente</b>	302-3 Intensidad energética.	Pág. 55	a, b, d y c Información no disponible o incompleta. El banco no cuenta con la información.	✓	
		302-4 Reducción del consumo energético	Pág. 54			
		302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Pág. 54 Se implementan medidas de eficiencia energética, pero aún no se cuenta con las métricas que permitan medir su impacto en productos y servicios..			
<b>GRI 303: Agua y efluentes 2018</b>	<b>Ambiente</b>	3-3 Gestión de temas materiales	Pág. 51 a 52; 58			
		303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Pág. 58			
		303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	No aplica como tema material.			
		303-3 Extracción de agua	Pág. 58 La fuente de agua corresponde al agua potable distribuida por red.			
		303-4 Vertido de agua 303-5 Consumo de agua	No aplica como tema material. Pág. 58			
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	<b>Ambiente</b>	3-3 Gestión de temas materiales	Pág. 51 a 52; 56 a 57			
		305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 56 a 57			✓
		305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Pág. 56 a 57			✓
		305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 56 a 57			
		305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Pág. 57			
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 57					



**ESTÁNDAR GRI**    **Temas materiales**    **Contenidos Generales**    **UBICACIÓN**    **OMISIÓN**    **VERIFICACION EXTERNA**

**GRI 305:  
Emisiones 2016**

**Ambiente**

305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)

Año	GAS	Emisiones Kg	POA	TOTAL Kg	TOTAL TON	UNIDAD
2023	HCFC 22 (R22)	1,4	0,065	0,077	0,000077	tCFC -11 eq
	HCFC 123	124	0,06	7,44	0,00744	tCFC -11 eq
	0,007517tCFC-11eq					
2024	HCFC 22 (R22)	13,8	0,055	0,759	0,00076	tCFC -11 eq
	HCFC 123	24	0,06	1,44	0,0014	tCFC -11 eq
					0,0022	

Fuente y referencias: Manual del Protocolo de Montral relativo a las sustancias que agotan la Capa de Ozono Decimotercera edición (2020) Organización de Naciones Unidas, Programa para el Medio Ambiente, Secretaría del Ozono: <https://ozone.unep.org/sites/default/files/Handbooks/MP-Handbook-2020-Spanish.pdf>

305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire

No aplica

**GRI 306: Residuos 2020**

**Ambiente**

3-3 Gestión de temas materiales

Pág. 51 a 52; 53

306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos

Pág. 53

306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos

Pág. 53

306-3 Residuos generados

Pág. 53

306-4 Residuos no destinados a eliminación

Pág. 53

306-5 Residuos destinados a eliminación

Pág. 53



ESTÁNDAR GRI	Temas materiales	Contenidos Generales	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICACION EXTERNA
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016</b>	<b>Proveedores</b>	<p>3-3 Gestión de temas materiales</p> <p>308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales</p> <p>308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas</p>	<p>Pág. 51 a 52</p> <p>Se están reformulando los criterios para evaluación de proveedores.</p>	<p>a</p> <p>Información no disponible o incompleta. El banco no cuenta con la información.</p> <p>a, b, d y e Información no disponible o incompleta. El banco no cuenta con la información.</p>	
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	<b>Personas</b>	<p>3-3 Gestión de temas materiales</p> <p>401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal</p> <p>401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales</p> <p>401-3 Permiso parental</p>	<p>Pág. 43; 45</p> <p>Pág. 42</p> <p>También ver cápsula <a href="#">Personas.</a></p> <p>Pág. 45</p> <p>Ofrecemos las mismas prestaciones a colaboradores a tiempo completo y parcial. Para conocer todos los beneficios que ofrecemos a nuestros colaboradores, ver cápsula <a href="#">Personas.</a></p> <p>Pág. 45</p> <p>Ver cápsula <a href="#">Personas.</a></p>		✓
<b>GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016</b>	<b>Personas</b>	<p>3-3 Gestión de temas materiales</p> <p>402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales</p>	<p>Pág. 43</p> <p>En Banco Itaú apuntamos a que los cambios sean voluntarios y previamente acordados entre colaboradores y líderes. No se realizan traslados al interior del país sin la voluntad del colaborador.</p>		
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>	<b>Personas</b>	<p>3-3 Gestión de temas materiales</p> <p>403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo</p>	<p>Pág. 45</p> <p>Pág. 45</p> <p>Ver cápsula <a href="#">Personas.</a></p>		



ESTÁNDAR GRI 2	Temas materiales	Contenidos Generales	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICACION EXTERNA
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>	<b>Personas</b>	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Revisamos anualmente el plan de prevención de riesgos laborales para evaluar potenciales riesgos de los locales, tareas y puestos de trabajo, siguiendo la normativa vigente e incorporando mejoras y buenas prácticas. El objetivo siempre es minimizar los riesgos desde la prevención. Ver cápsula <a href="#">Personas.</a>		
		403-3 Servicios de salud en el trabajo	Pág. 45 En Itaú Uruguay contamos con un proveedor de prevención y salud laboral, a cargo del plan de prevención de riesgos laborales que es revisado año tras año. En caso de incidentes o accidentes, el área de Personas o la Comisión de Salud da aviso al técnico prevencionista y al médico laboral para que inicien la investigación pertinente sobre los mismos. Ver cápsula <a href="#">Personas.</a>		
		403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Ver cápsula <a href="#">Personas.</a>		
		403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Ver cápsula <a href="#">Personas.</a>		
		403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Pág. 45 Ver cápsula <a href="#">Personas.</a>		
		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	El personal de cualquier proveedor figura en sus planillas de trabajo y es obligatorio por ley que cuenten con seguro de trabajo de BSE.		



ESTÁNDAR GRI 2	Temas materiales	Contenidos Generales	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICACION EXTERNA
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>	<b>Personas</b>	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Ver cápsula <a href="#">Personas</a> .		
		403-9 Lesiones por accidente laboral	Pág. 45		
		403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	Pág. 45		
<b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>	<b>Personas</b>	3-3 Gestión de temas materiales	Pág. 44		
		404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Pág. 44		✓
		404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 23; 26; 44 También ver cápsulas <a href="#">Personas</a> y <a href="#">Riesgos</a>		
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	<b>Personas</b>	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Pág. 44		✓
		3-3 Gestión de temas materiales	Pág. 43		
		405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pág. 43		✓
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	<b>Personas</b>	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Ver cápsula <a href="#">Personas</a> .		
		3-3 Gestión de temas materiales	Pág. 23	No ha habido casos de discriminación confirmados y recibidos durante el año 2024 correspondientes a Itaú Uruguay S.A	✓



ESTÁNDAR GRI 2	Temas materiales	Contenidos Generales	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICACION EXTERNA
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016</b>	<b>Personas</b>	3-3 Gestión de temas materiales 407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Pág. 43 Se cumple con 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.		
<b>GRI 408: Trabajo infantil 2016</b>	<b>Personas</b>	3-3 Gestión de temas materiales 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Pág. 23; 43 Itaú ha adherido a Pacto Global y por lo tanto se encuentra comprometido con la erradicación del trabajo infantil (Principio 5) tanto en su operación como en la relación con sus proveedores. Se cumple con 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.		
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</b>	<b>Personas</b>	3-3 Gestión de temas materiales 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Pág. 23; 43 Itaú ha adherido a Pacto Global y por lo tanto se encuentra comprometido con la eliminación del trabajo forzoso realizado bajo coacción. (Principio 4) tanto en su operación como en la relación con sus proveedores. Se cumple con 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.		
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>	<b>Comunidad</b>	3-3 Gestión de temas materiales 413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo  413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Pág. 39 a 40; 47 a 49 Pág. 47 a 49 Ver cápsula <a href="#">Fundación Itaú Uruguay</a> .  No se ha identificado impactos negativos significativos, reales o potenciales, de nuestra actividad en las comunidades locales.		✓



ESTÁNDAR GRI 2	Temas materiales	Contenidos Generales	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICACION EXTERNA
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>	<b>Proveedores</b>	<p>3-3 Gestión de temas materiales</p> <p>414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales</p> <p>414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas</p>	<p>Pág. 30</p> <p>Se están reformulando los criterios para evaluación de proveedores. Independientemente de ello se cumple con la legislación en todo lo concerniente a la contratación de proveedores.</p> <p>Se cumple con 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.</p>	<p>a</p> <p>Información no disponible o incompleta. El banco no cuenta con la información.</p> <p>a, b, d y e Información no disponible o incompleta. El banco no cuenta con la información.</p>	
<b>GRI 415: Política pública 2016</b>	<b>Gobernanza</b>	<p>3-3 Gestión de temas materiales</p> <p>415-1: Valor de las contribuciones a la política pública</p>	<p>Pág. 23</p> <p>En 2024, no se realizaron contribuciones a partidos y/o representantes políticos.</p>		✓
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b>	<b>Experiencia del Cliente Educación Financiera</b>	<p>3-3 Gestión de temas materiales</p> <p>416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad</p>	<p>Pág. 24 a 25; 32 a 33; 34 a 36; 38</p> <p>Pág. 24 a 25; 34 a 36</p>		
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>	<b>Experiencia del Cliente Educación Financiera</b>	<p>3-3 Gestión de temas materiales</p> <p>417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios</p> <p>417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios</p> <p>417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing</p>	<p>Pág. 32 a 33; 38</p> <p>Pág. 36</p> <p>No se ha registrado casos relacionados con este punto.</p> <p>No se ha identificado incumplimientos de la normativa o códigos voluntarios relativos a comunicaciones de marketing en 2024.</p>		✓



ESTÁNDAR GRI 2	Temas materiales	Contenidos Generales	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICACION EXTERNA
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>	<b>Experiencia del Cliente Educación Financiera</b>	3-3 Gestión de temas materiales  418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 26; 32 a 33; 38  Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización: URSEC: 4 CASOS URCDP: 1 CASO Reclamaciones de autoridades regulatorias. URSEC: 4 CASOS URCDP: 1 CASO		✓
<b>Indicadores del Sector Financiero Lineamientos GRI -G4</b>	<b>Finanzas Sostenibles</b>	FS1- Políticas con componentes específicos ambientales y sociales aplicados a productos y servicios.  FS2- Procedimientos para analizar y evaluar riesgos ambientales y sociales de productos y servicios.  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.	Pág. 24 a 25 Nuestra Política de Riesgo Socioambiental y Climático establece las directrices y responsabilidades para la gestión de dicho riesgo, contemplando 3 dimensiones: 1- Social: violación de derechos y garantías fundamentales que afecten el interés común (trabajo esclavo, infantil, prostitución); 2- Ambiental: degradación del medio ambiente (ej.: uso excesivo de recursos naturales, incumplimiento de licencias ambientales, contaminación) y 3- Climático: derivado del proceso de transición para una economía de bajo carbono o cambios en padrones climáticos.  Pág. 24 a 25; 39 a 40 Ver cápsula: <a href="#">Riesgos</a> , dentro del capítulo Gobernanza.  Pág. 39 a 40 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.		



ESTÁNDAR GRI 2	Temas materiales	Contenidos Generales	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICACION EXTERNA
<b>Indicadores del Sector Financiero</b> <b>Lineamientos GRI -G4</b>	<b>Finanzas Sostenibles</b>	<p>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.</p> <p>FS5-Interacciones con clientes/ sociedades participadas/socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades ambientales y sociales.</p> <p>FS6-Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según región (individuos, microempresas/ PYMEs grandes) y sector de actividad.</p> <p>FS7-Valor monetario de productos y servicios designados para proveer un específico beneficio social por cada línea de negocio y por propósito.</p> <p>FS8- Valor monetario de productos y servicios designados para proveer un específico beneficio ambiental por cada línea de negocio y por propósito.</p>	<p>Pág. 23</p> <p>El equipo especializado en riesgo Socioambiental y Climático participó de encuentros de formación en Brasil en dos oportunidades. En la segunda de ellas, la invitación se extendió a gerentes comerciales, quienes pudieron aprender del asunto de la mano de profesionales altamente capacitados. Por otra parte, en la herramienta IOX que utilizamos para la formación de nuestros itubers se puso a disposición la ESG Academy que incluye los siguientes capítulos: Jornada Net Zero, Sectores NZ, Oportunidades de Negocios ESG, Innovación ESG, Mercado de Carbono.</p> <p>Se mantuvieron varias interacciones en este sentido. El registro de ellas se puede apreciar a continuación:                      -274 hs. de reuniones, capacitaciones, etc.                      -21 casos analizados (durante el segundo semestre de 2024).</p> <p>Pág. 27 a 28</p> <p>Pág. 36; 39 a 40</p> <p>Pág. 36; 39 a 40</p>		



ESTÁNDAR GRI 2	Temas materiales	Contenidos Generales	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICACION EXTERNA
<p><b>Indicadores del Sector Financiero</b> <b>Lineamientos GRI -G4</b></p>	<p><b>Finanzas Sostenibles</b></p>	<p>FS9-Extensión y frecuencia de las auditorías para analizar la implementación de políticas ambientales y sociales y procedimiento de análisis de riesgo.</p> <p>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.</p> <p>FS11-Porcentaje de activos sujetos a un control ambiental y social positivo y negativo.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Pág. 36 En octubre de 2023 empezamos a medir las relaciones institucionales mantenidas por estos temas (capacitaciones, reuniones con otras unidades, organismos y proveedores). Con la implementación de la política de Riesgo SAC, en el segundo semestre 2024 se analizaron 21 casos.</p> <p>Ver indicadores FS7 y FS8 en donde se indican los montos aplicados a productos y servicios designados para proveer un específico beneficio social o ambiental por cada línea de negocio y por propósito. Aun no se cuenta con un porcentaje global sobre los activos con estos objetos para 2024. Se está trabajando en ello.</p> <p>Aún no se cuenta con una política de voto aplicable en este sentido.</p>		



# Verificación externa

GRI | 2-5|



Informe de aseguramiento limitado del profesional independiente sobre la información identificada incluida en el Reporte de Sustentabilidad 2024 de Banco Itaú Uruguay S.A.

A los señores Directores de Banco Itaú Uruguay S.A.

## Conclusión de aseguramiento limitado

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de cierta información incluida en el Reporte de Sustentabilidad 2024 ("el Reporte") de Banco Itaú Uruguay S.A. ("la Sociedad"), sobre los indicadores clave detallados en el "Índice de Contenidos GRI" identificados con el símbolo ✓, en la columna "Verificación externa", por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 (la "Información sujeta a análisis").

Sobre la base de los procedimientos que hemos llevado a cabo y de la evidencia que hemos obtenido, no ha llegado a nuestra atención nada que nos haga creer que la Información sujeta a análisis no está preparada, en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Estándares GRI ("Global Reporting Initiative"), versión 2021 ("los Criterios").

## Base para la conclusión

Hemos llevado a cabo nuestro encargo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional sobre Encargos de Aseguramiento (ISAE) 3000 (Revisada), Encargos de aseguramiento distintos de las auditorías o revisiones de información financiera histórica ("ISAE 3000 (Revisada)"), emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento.

Creemos que las evidencias que hemos obtenido son suficientes y apropiadas para proporcionar una base para nuestra conclusión. Nuestras responsabilidades en virtud de esta norma se describen con más detalle en la sección de responsabilidades del profesional de nuestro informe.

## Nuestra independencia y gestión de calidad

Hemos cumplido con los requisitos de independencia y otros requisitos éticos del Código Internacional de Ética para Contadores Públicos (incluidas las Normas Internacionales de Independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA), que se fundamenta en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y debida diligencia, confidencialidad y comportamiento profesional.

La firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos con respecto al cumplimiento de los requisitos éticos, los estándares profesionales y los requisitos legales y regulatorios aplicables.

## Responsabilidades por la Información sujeta a análisis

La Dirección de la Sociedad es responsable de:

- La preparación de la Información sujeta a análisis de conformidad con los Estándares GRI ("Global Reporting Initiative"), versión 2021.
- Diseñar, implementar y mantener el control interno que la Dirección determine que es necesario para permitir la preparación de la Información sujeta a análisis, de conformidad con los Criterios, que esté libre de incorrecciones materiales, ya sea debido a fraude o error; y
- La selección y aplicación de métodos apropiados de presentación de informes de sostenibilidad y la formulación de suposiciones y estimaciones que sean razonables dadas las circunstancias.

## Limitaciones inherentes a la preparación de la Información sujeta a análisis

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.

## Responsabilidades del profesional

Nuestra responsabilidad es planificar y llevar a cabo el encargo de aseguramiento para obtener aseguramiento limitado sobre si la Información sujeta a análisis está libre de incorrecciones materiales, ya sea debido a fraude o error, y emitir un informe de aseguramiento limitado que incluya nuestra conclusión. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en conjunto, cabe esperar razonablemente que influyan en las decisiones de los usuarios adoptadas sobre la base de la Información sujeta a análisis.

Como parte de un encargo de aseguramiento limitado de acuerdo con la norma ISAE 3000 (revisada), ejercemos juicio profesional y mantenemos el escepticismo profesional durante todo el encargo. También:

- Determinamos la idoneidad en las circunstancias del uso por parte de la Sociedad de los Estándares GRI ("Global Initiative Reporting"), versión 2021, como base para la preparación del Reporte.
- Llevamos a cabo procedimientos de evaluación de riesgos, incluida la obtención de un entendimiento del control interno relevante para el encargo, para identificar dónde es probable que surjan incorrecciones materiales, ya sea debido a fraude o error, pero no con el propósito de proporcionar una conclusión sobre la efectividad del control interno de la Sociedad.
- Diseñamos y llevamos a cabo procedimientos que permitan identificar las situaciones en las que es probable que surjan incorrecciones materiales en la Información sujeta a análisis. El riesgo de no detectar una incorrección material resultante de un fraude es mayor que el resultante de un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, tergiversaciones o la vulneración del control interno.

## Resumen del trabajo realizado

Un encargo de aseguramiento limitado implica la realización de procedimientos para obtener evidencia sobre la

Información sujeta a análisis. Los procedimientos en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y oportunidad, y son menos extensos, respecto de un encargo de aseguramiento razonable. En consecuencia, el nivel de aseguramiento obtenido en un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente menor que el aseguramiento que se habría obtenido si se hubiera realizado un encargo de aseguramiento razonable.

La naturaleza, oportunidad y el alcance de los procedimientos seleccionados dependen del juicio profesional, incluida la identificación de las situaciones en las que es probable que surjan incorrecciones materiales en la Información sujeta a análisis, ya sea debido a fraude o error.

Al llevar a cabo nuestro encargo de aseguramiento limitado, nosotros:

- Obtuvimos un entendimiento de los procesos de reporte de la Sociedad relevantes para la preparación del Reporte.
- Evaluamos si toda la información recopilada en el proceso para identificar la información seleccionada a reportar está incluida en el Reporte.
- Realizamos indagaciones al personal relevante y procedimientos analíticos sobre información seleccionada en la Información sujeta a análisis.
- Realizamos procedimientos sustantivos de aseguramiento sobre la información seleccionada en la Información sujeta a análisis.
- Comparamos la información seleccionada en la Información sujeta a análisis con las revelaciones correspondientes en los estados financieros.
- Evaluamos los métodos, supuestos y datos para desarrollar estimaciones e información prospectiva sobre información seleccionada en la Información sujeta a análisis.
- Revisamos la presentación de la información seleccionada incluida en el Reporte.

Montevideo, Uruguay  
4 de setiembre de 2025



