



**Resumen de impacto**

**2021**

# Índice2021



Pag. 4\_ **Contexto**



Pag. 6\_ **Gobernanza**



Pag. 13\_ **Clientes**



Pag. 21\_ **Colaboradores**



Pag. 27\_ **Comunidad**



Pag. 31\_ **Medio ambiente**

## Carta del gerente general

En mi primer año de gestión al frente de Itaú Uruguay, ha sido un honor trabajar con un equipo de gran valor humano, dedicado, eficiente, y que lo ha hecho con un enfoque total en el cliente. Sin duda, esto ha sido clave para el éxito del Banco.

El 2021 ha sido un año de importante transformación y grandes logros, en el que acompañamos la recuperación del país con crecimiento en todos los frentes del negocio. Convencidos y guiados por nuestra estrategia de sustentabilidad, trabajamos con el fin de generar valor compartido para accionistas, colaboradores, clientes y sociedad, garantizando la perennidad de los negocios. Para Itaú el valor va más allá del resultado financiero, presupone una relación equilibrada, beneficiosa para todos sus públicos. Esto nos permite tener la sustentabilidad conectada al corazón del negocio. La estrategia ESG de Itaú está compuesta por los Compromisos de impacto positivo, que orientan las acciones del Banco para contribuir al desarrollo del país, generar impacto positivo por medio de los negocios, rendir cuentas de manera eficiente y transparente, y acompañar la manera de hacer.

Seguimos enfocados en construir un banco cercano, ágil, innovador, eficiente y diverso, donde las personas son protagonistas. Profundizamos nuestra estrategia de diversidad e inclusión para que Itaú sea, cada vez más, un lugar seguro y de respeto. Confiamos en el impulso que nos ha traído hasta acá para continuar en este camino de transformación y contribuir a una sociedad más justa e inclusiva.

Continuamos posicionando a Itaú como un banco digital con la comodidad del servicio físico, con el objetivo de crecer y brindar a los clientes nuevos productos y servicios que hagan más ágil y sencilla la experiencia con el Banco. Incorporamos metodologías ágiles para la gestión de proyectos, haciendo que la relación entre clientes y equipos de desarrollo sea colaborativa, a fin de obtener productos de mayor calidad con un propósito muy específico: maximizar la confianza y las relaciones a largo plazo.

Quiero agradecer a todo el equipo de Itaú Uruguay por haberme recibido con tanta calidez y compromiso. Nos motiva seguir generando valor sustentable para nuestros públicos de interés, con ética, transparencia, eficiencia, y siempre con el cliente en el centro de nuestra propuesta de valor. Nuestro desafío es preparar al Banco para su transformación y estar a la vanguardia en el desarrollo del mercado financiero uruguayo.

Es un orgullo presentarles nuestro quinto Reporte de Sustentabilidad, un reflejo de nuestro compromiso con la rendición de cuentas, en el que compartimos nuestro desempeño económico, social y ambiental del 2021.

Buena lectura.



**André Gailey**  
Gerente general



# Contexto

Presentamos nuestro segundo Resumen de impacto en el que compartimos los principales hitos de la gestión 2021 y el recorrido que venimos transitando para potenciar nuestro impacto positivo.

Este resumen fue elaborado a partir del quinto Reporte de sustentabilidad de Banco Itaú Uruguay, que refleja la gestión del período comprendido entre el 1.º de enero y el 31 de diciembre de 2021. Es también la quinta comunicación para el progreso (COP) en la que rendimos cuenta de los avances vinculados a los principios del Pacto Global.

La información y los indicadores seleccionados para la elaboración de este resumen integran la mirada de las partes interesadas (clientes, proveedores, aliados, gobierno, accionistas, colaboradores), quienes manifiestan cuáles son los temas relevantes sobre los cuales el Banco debería reportar a partir de un análisis de materialidad. También se integran a esta selección nuestros compromisos de impacto positivo, los indicadores clave de los estándares GRI (Global Reporting Initiative) y los principales aspectos del B Impact Assessment.

## Temas materiales 2021

01. Ética en las relaciones y los negocios
02. Gestión inclusiva
03. Gestión responsable de los recursos
04. Inversión social privada
05. Ciudadanía financiera
06. Financiamiento para sectores de impacto positivo
07. Inclusión y emprendedurismo
08. Creación de valor
09. Inversiones responsables
10. Transparencia en los informes y la comunicación

Para profundizar en las distintas dimensiones de este resumen pueden acceder a nuestro **Reporte de sustentabilidad 2021** en su versión completa.



**“Abrir con transparencia nuestro impacto es abrir la posibilidad a que todas las personas sean guardianas de nuestra coherencia.”**

# Estructura del resumen

La estrategia de sustentabilidad está guiada por nuestro propósito de estimular el poder de transformación de las personas y se enmarca en nuestra visión de ser un banco líder en *performance* sustentable y satisfacción de clientes.

Para lograr avanzar hacia una estrategia de negocios sostenibles, definimos diez compromisos de impacto positivo que atraviesan la operación y el modelo de negocios, los que se verán reflejados en cada dimensión de este Resumen de impacto.

## Diez compromisos de impacto positivo

1. Financiamiento de sectores de impacto positivo - Banca Mayorista
2. Inversión responsable - Banca Mayorista
3. Inclusión y emprendedurismo - Banca Minorista
4. Ciudadanía financiera - Banca Minorista
5. Transparencia en los reportes y en la comunicación - Finanzas
6. Ética en las relaciones y en los negocios - Riesgos
7. Gestión inclusiva - Área de Personas
8. Gestión responsable de los recursos - Operaciones y Tecnología
9. Inversión social privada\*
10. Regeneración de ecosistemas \*

\*Los compromisos Inversión social privada y Regeneración de ecosistemas se encuentran en proceso de desarrollo.

Hemos decidido destacar los principales hitos que generan impacto en cinco dimensiones que cubren los aspectos económico, social y ambiental de nuestro negocio. Al comienzo de cada capítulo se mencionan los compromisos de impacto positivo y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) a los que se contribuye desde cada una de las cinco dimensiones.



 **¿Más información?**

Para profundizar en cualquiera de las áreas de este resumen, podrás encontrar *links* que te llevarán al Reporte de sustentabilidad con toda la información publicada.



# Gobernanza

En este capítulo encontrarás acciones relacionadas con los siguientes compromisos de impacto positivo y ODS:

- Transparencia en los informes y las comunicaciones
- Ética en las relaciones y los negocios
- Gestión inclusiva
- Financiamiento de impacto positivo



## Organización

Nuestro gobierno corporativo está integrado por la Asamblea de Accionistas, el Directorio, comités de Auditoría y Riesgos, comités ejecutivos, Auditoría Interna, direcciones y gerencias. Así se garantiza que los asuntos se discutan y las decisiones se tomen de forma conjunta.

El Banco tiene un único accionista: Itaú Unibanco Holding SA, por eso no cuenta con un régimen de acuerdos sociales, no tiene reglamento de asambleas de accionistas ni ha debido adoptar medidas para fomentar la participación de otros accionistas en las asambleas celebradas en el ejercicio.

## Comité Ejecutivo

Se presenta la integración del Comité Ejecutivo a diciembre de 2021. Durante el primer trimestre de 2021 asumió André Gailey como nuevo gerente general y hubo cambios en los miembros del Directorio y del Comité Ejecutivo.

El Comité Ejecutivo, anteriormente Comité Gerencial, se reestructuró con el objetivo de lograr mayor dinamismo y sinergias entre áreas, para continuar liderando los cambios del negocio en el mercado.



# Propósito y alianzas para el impacto positivo

## Nuestro propósito

Estimular el poder de transformación de las personas.

## Nuestra visión

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

## Nuestra manera





Se basa en una cultura fuerte, orientada por la ética, la colaboración, la meritocracia y el respeto total a las personas:

1. Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente.
2. Fanáticos de la *performance*.
3. Las personas son todo para nosotros.
4. El mejor argumento es lo que vale.
5. Simple. Siempre.
6. Pensamos y actuamos como dueños.
7. La ética es innegociable.






## Alianzas para el impacto positivo:

Crear alianzas para el impacto positivo es clave para aprender y reforzar nuestro compromiso con la mejora continua, desafiándonos a ser mejores cada día, persiguiendo los estándares más altos de desempeño social y ambiental.

### Compromisos voluntarios internacionales

- Principios de Banca Responsable de United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP-FI)  Nuestra entidad controlante firmó este compromiso para alinear al banco con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París.
- Principios de Empoderamiento de las Mujeres 
- Principios de Ecuador 
- Normas de Conducta de Naciones Unidas para empresas con relación a las personas LGBTI 

### Membresías

- ADM: Asociación de Dirigentes de Marketing 
- Cámara de Anunciantes 
- Consejo Empresarial de Sistema B 
- DERES (Red de Empresas para el Desarrollo Sostenible) 
- Red de Empresas Inclusivas Uruguay 
- Red Pacto Global de las Naciones Unidas de Uruguay 

## Hitos destacados 2021

- Primera empresa uruguaya en firmar las cinco normas de conducta de Naciones Unidas para empresas con relación a las personas LGBTI.
- Participantes en el lanzamiento de la red Pacto Global de las Naciones Unidas de Uruguay, la mayor iniciativa empresarial de sostenibilidad a nivel mundial y que tiene como objetivo movilizar al sector empresarial y otros grupos de interés hacia el compromiso con los 10 principios universales de las Naciones Unidas y contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible Agenda 2030.
- Involucrados en la conformación de la primera mesa de finanzas sostenibles impulsada por BCU, que contó con autoridades del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y del Sistema de Naciones Unidas para impulsar las finanzas sostenibles en Uruguay.

# Ética y transparencia

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

El gobierno corporativo se rige por el Código de Ética (COE) y por políticas específicas que se revisan periódicamente. Cada año renuevan la adhesión a políticas corporativas y al Código de Ética todas las personas que trabajan en Itaú, quienes están obligadas a seguir y respetar las normas corporativas.

## Políticas que rigen nuestro gobierno corporativo

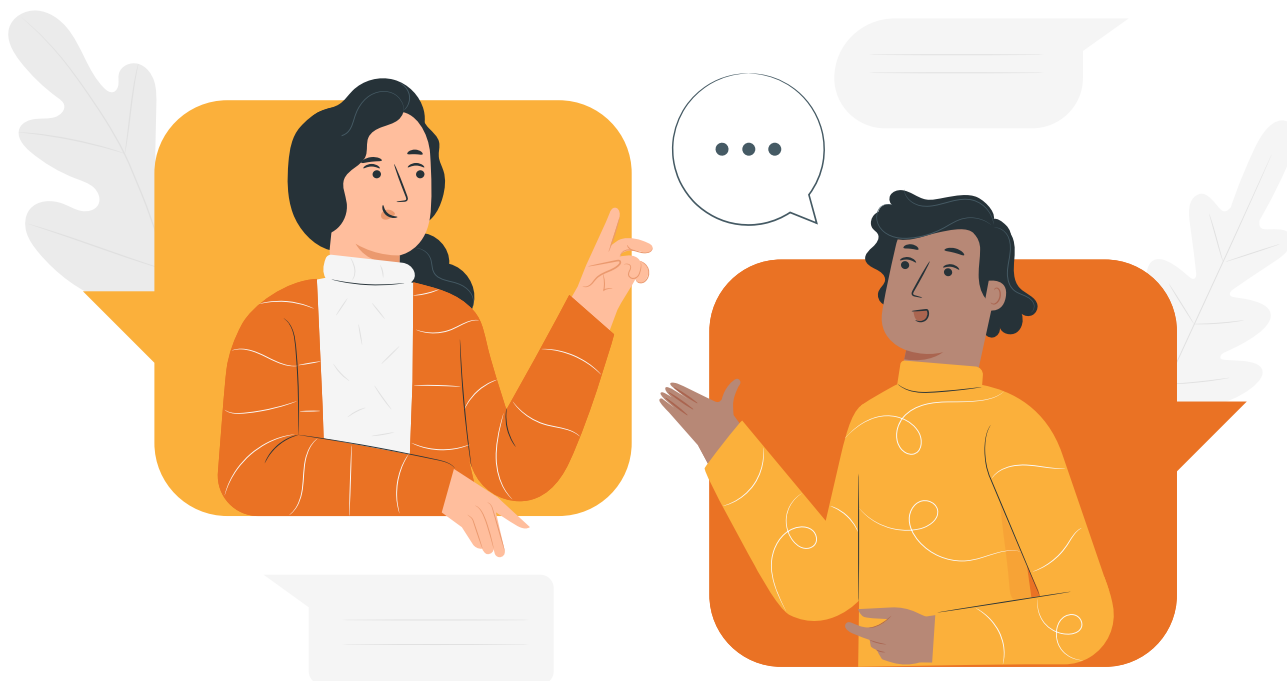
- Código de Ética
- Política corporativa de Seguridad de la Información
- Política de Funciones y Responsabilidades de Seguridad de la Información y sus anexos
- Política corporativa de Prevención Contra la Corrupción
- Política Antilavado de Dinero y Conozca a su Cliente, y Prevención del Financiamiento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

• Nuevo Código de Relacionamiento con Proveedores divulgado al 100% de las empresas proveedoras junto con el Código de Ética. [🔗](#)

• *Landing* en el sitio institucional específico, con los canales de denuncias disponibles para ese público. [🔗](#)

Trabajamos para fortalecer y desarrollar canales y espacios de comunicación y participación con las partes interesadas.

El Reporte de sustentabilidad y este Resumen de impacto son una oportunidad de compartir con transparencia los avances, las oportunidades y las líneas de acción detrás de las cuales encontrar puntos en común con otros actores de la sociedad.





# Premios y reconocimientos



## Latin Finance y Euromoney Banks of the year Awards 2021: Mejor banco del año en Uruguay

Por tercer año consecutivo, fuimos distinguidos por las revistas financieras *Latin Finance* y *Euromoney* como el mejor banco del país.



## DERES: Reconocimiento a las buenas prácticas alineadas con los ODS

**5 reconocimientos:** 3 por Fundación Itaú y 2 por el Banco.

**Banco Itaú:** Reconocimiento al Reporte de sustentabilidad por cumplimiento avanzado y como práctica inspiradora y distintivo especial por “reacción en tiempos de pandemia” por la gestión sostenida durante la pandemia.

Fundación Itaú obtuvo reconocimientos por el programa Leé para un Niño; por el Sistema de Información, Monitoreo y Evaluación de Proyectos Sociales y Culturales, y por el Centro de Capacitación y el ciclo de seminarios en producción cultural.



## Effie Awards Uruguay: reconocimientos a campañas de marketing

Bajo la consigna de premiar “ideas que funcionan”, la Asociación Uruguaya de Agencias de Publicidad (AUDAP) reconoce a las campañas de marketing que hayan proporcionado resultados altos a los objetivos para los que fueron diseñadas. Los reconocimientos para Itaú Uruguay fueron:

- Effie de Plata para U25 en la categoría Industria de productos y servicios bancarios y financieros.
- Effie para “Volar es hogar” en la categoría especial de respuesta a la crisis.



## Employers for Youth (EFY)

Fuimos elegidos como una de las 10 mejores empresas para trabajar para jóvenes profesionales.

# Gestión y cultura de riesgos

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

## Principios generales de la gestión de riesgos:

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

## Programa Cultura de Riesgos

Llevamos adelante un programa que impulsa capacitaciones, cursos y campañas de comunicación interna dirigidos a concientizar y sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de su rol en la gestión de riesgos y a brindarles herramientas que les permitan administrar mejor los riesgos inherentes al negocio del Banco.

**La cultura de riesgo de Banco Itaú se basa en cuatro principios:**



**9**   
**campañas de comunicación**

**7 del programa Integridad y Ética**  
**2 sobre seguridad de la información**

**95%**   
**de los colaboradores capacitados en prevención de lavado de dinero**

## Crterios sociales y ambientales en la evaluación de créditos e inversiones

### Financiación para sectores positivos

Promovemos la gestión de riesgo socioambiental y climático en la concesión y renovación de créditos, así como en las contrataciones de operaciones, por medio de metodologías que contemplan, además de las especificaciones locales, las mejores prácticas internacionales como, por ejemplo, los Principios de Ecuador (PE) para el financiamiento a largo plazo de proyectos.

Para 2021 nos propusimos promover el financiamiento y la oferta de servicios para sectores de impacto positivo, incluyendo especialmente sectores con foco en atención en salud y reactivación económica atendiendo a la situación de pandemia.

**+ USD 160 millones**  
**de crédito para proyectos de impacto positivo**

# Rentabilidad sostenible

## Desempeño económico

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

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

La utilidad neta generada por Itaú Uruguay en 2021 fue de \$3.144 millones, una caída de 28% con relación al año anterior.

El resultado del año fue impactado por una serie de factores, atribuidos sobre todo a la pandemia y los cambios en las condiciones macroeconómicas. Al retomarse la casi plena actividad, los gastos operacionales terminaron el año en \$6.581 millones, 12,6% por encima del año anterior.

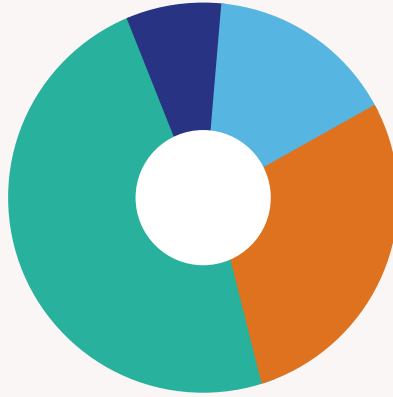
## Estado de resultados contable para el ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2020 (datos expresados en millones de pesos uruguayos)

	2020	2021	Variación	% de variación
Margen financiero	7.055	6,905	-150	-2%
Margen con mercado (sector financiero + títulos valores mobiliarios)	1.540	1.095	-444	-29%
Margen con clientes (sector no financiero)	5.515	5.810	295	5%
Margen por servicios	1.610	2.206	596	37%
Previsiones	-887	-902	-14	2%
Diferencia de cambio por operaciones	1.299	1.624	326	0
<b>Producto bancario neto de provisiones</b>	<b>9.076</b>	<b>9.834</b>	<b>758</b>	<b>8%</b>
Otros resultados	835	189	-646	-77%
Resultado por variación cambial (posición en moneda extranjera)	1,373	637	-735	-54%
<b>Resultado bruto</b>	<b>11.284</b>	<b>10.660</b>	<b>23</b>	<b>-6%</b>
Costos	-5,842	-6.581	-739	13%
<b>Resultado operativo</b>	<b>5.442</b>	<b>4.079</b>	<b>-716</b>	<b>-25%</b>
Resultados extraordinarios	2	-11	-13	-606%
<b>Resultado del ejercicio antes de IRAE</b>	<b>5.444</b>	<b>4.069</b>	<b>-729</b>	<b>-25%</b>
IRAE	1.104	924	-181	-16%
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>4.339</b>	<b>3.145</b>	<b>-548</b>	<b>-28%</b>
<b>Resultado del ejercicio sin resultado por variación cambial</b>	<b>2.864</b>	<b>2.566</b>	<b>-298</b>	<b>-10%</b>

## Resultados del período

**48%**  
Tesorería

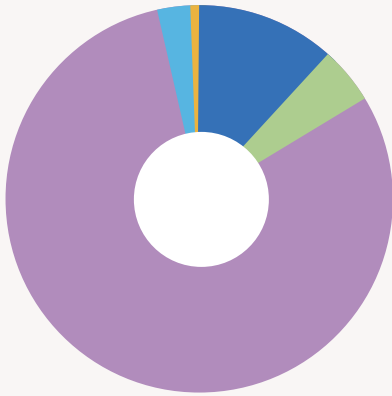
**7%**  
Administración  
de fondos previsionales



**22%**  
Banca Empresa

**23%**  
Banca Personas  
y Comercios

## Distribución de depósitos



**2%**  
Sector no  
financiero  
a plazo en  
moneda  
extranjera

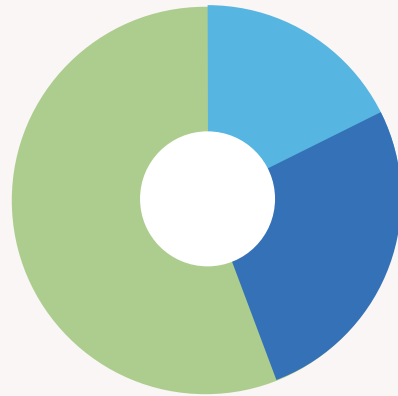
**1%**  
Sector  
financiero  
en moneda  
extranjera

**12%**  
Sector no  
financiero  
a la vista  
en moneda  
nacional

**4%**  
Sector no  
financiero  
a plazo  
en moneda  
nacional

**81%**  
Sector no  
financiero  
a la vista  
en moneda  
extranjera

## Distribución de créditos

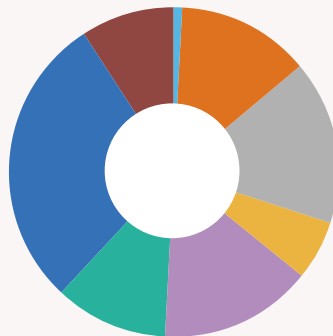


**59%**  
Sector no  
financiero  
en moneda  
extranjera

**18%**  
Sector  
financiero  
en moneda  
extranjera

**23%**  
Sector no  
financiero  
en moneda  
nacional

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



**1%**  
Sector público

**13%**  
Agropecuario

**18%**  
Industria  
manufacturera

**4%**  
Construcción

**17%**  
Comercio


**11%**  
Otros servicios






**28%**  
Familias

**8%**  
Otros



# Clientes

 En este capítulo encontrarás acciones relacionadas con los siguientes compromisos de impacto positivo y ODS:

-  **Financiamiento de impacto positivo**
-  **Inversión responsable**
-  **Inclusión y emprendedurismo**
-  **Ciudadanía financiera**
-  **Transparencia en los informes y las comunicaciones**



## Centralidad en el cliente

La centralidad en el cliente tiene como objetivo consolidar el liderazgo en satisfacción de clientes y llevar su experiencia con Itaú a otro nivel, donde nos comparamos con las industrias líderes en satisfacción de clientes.

### 7 principios que guían nuestra gestión:

1. Conocemos y entendemos a nuestros clientes.
2. Priorizamos a los clientes en la toma de decisiones.
3. El problema del cliente es mi problema.
4. Encantar al cliente es responsabilidad de todos.
5. Innovamos, testeamos con nuestros clientes y aprendemos rápido de nuestros errores y aciertos.
6. Comunicamos de forma clara, simple y transparente.
7. Reconocemos y recompensamos por la satisfacción del cliente.

## Banca minorista



**Nuevos clientes 2021**

**+20.400**  
clientes  
Pago de  
Sueldos

**+5.800**  
clientes  
Personas  
Físicas

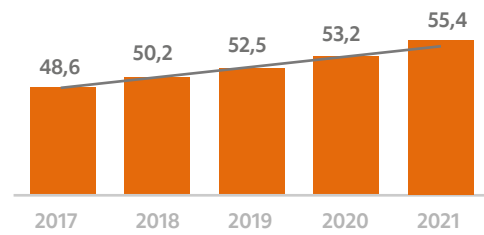
**+2.400**  
clientes  
Pymes

**+26.300**  
tarjetas  
de crédito

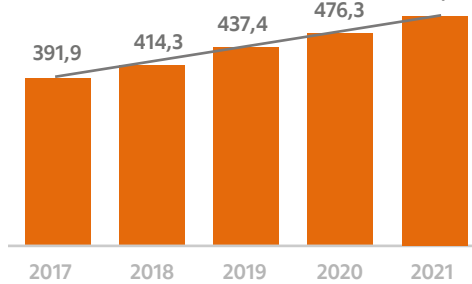
**+18.400**  
cuentas Itaú  
Alimentación

## Evolución de la cantidad de clientes en los últimos 5 años

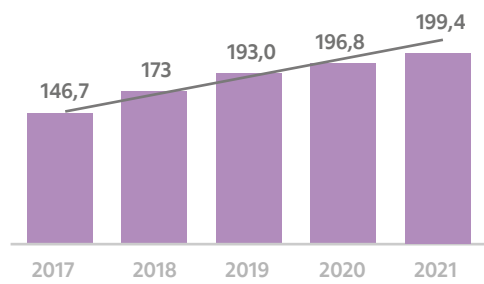
**Cientes Personas Físicas Full (# miles)**



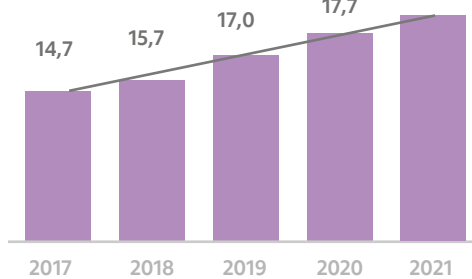
**Cantidad total de clientes (# miles)**



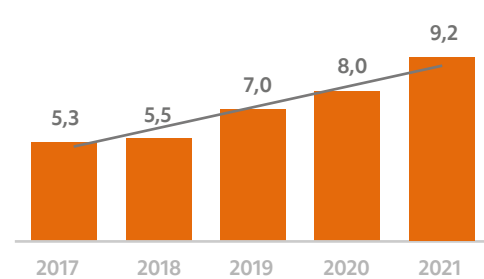
**Cientes Pago de Sueldos (# miles)**



**Cientes Pymes (# miles)**



**Cientes Itaú Personal Bank (# miles)**



A fines de 2021 el Banco atendía cerca de 550.000 clientes, 55.000 clientes más que el año anterior, lo que representa un crecimiento del 10%.

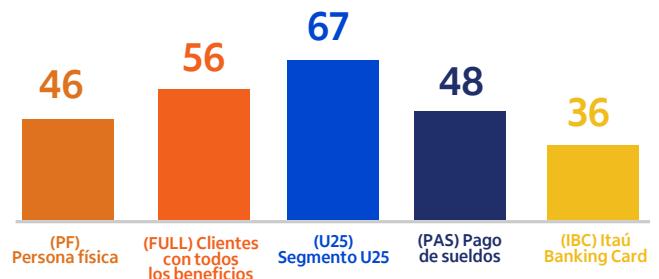
## Satisfacción de clientes

Evaluar la satisfacción es evaluar el impacto de nuestra gestión desde la perspectiva de nuestros clientes, identificando las brechas para lograr el propósito de excelencia en la atención y en la calidad del servicio.

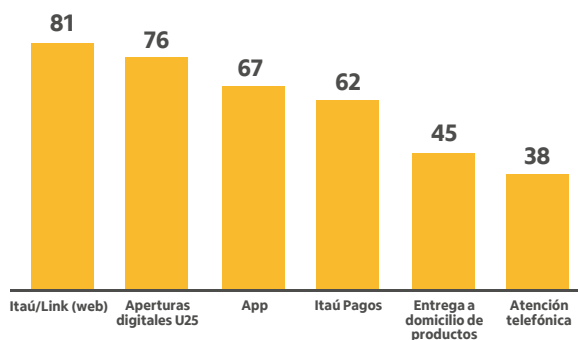
Para ello se realizan encuestas regionales y por canales digitales de los diferentes segmentos, canales y procesos claves de interacción con los clientes.

### Resultados Net Promoter Score

Esta herramienta mide la lealtad de los clientes basándose en las recomendaciones.



### Medición de satisfacción de canales y servicios



La evaluación recoge un excelente desempeño de los canales digitales. La atención telefónica y la entrega a domicilio de productos son los canales que mayores desafíos representan para alcanzar la excelencia en el servicio.

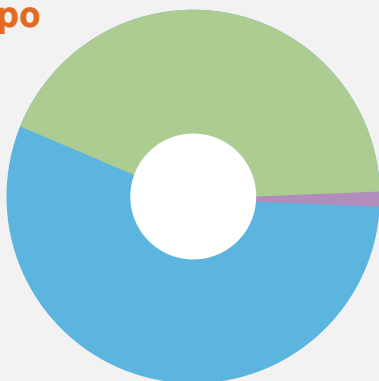
## Gestión de reclamos y atención al cliente

### Casos por tipo (Total: 32.760)

**14.162**  
Reclamos

**18.110**  
Solicitudes

**488**  
Quejas



**32.760**  
casos  
atendidos

**14.162**  
reclamos  
analizados

**78%**  
se resolvieron  
antes de 15 días

**80%**  
se resolvieron  
a favor del cliente



### Agencias 2021

**1** agencia digital

**16** agencias en todo el país

**10** en Montevideo

**+ 6** en el interior

**5** son *lobbies* de autoatención

El 68% de las agencias cuentan con acceso con rampa.

Fortalecimiento de la agencia digital para incorporar la atención de 6.000 nuevos usuarios y así llegar a 12.000 a través de este modelo de atención de alto nivel de satisfacción para usuarios y usuarias, accesible en todo el territorio nacional y que elimina la brecha de alcance territorial de las agencias físicas.

El valor diferencial es la atención personalizada en horario extendido a través de canales de comunicación exclusivos como chat, *mail* o teléfono. De esta manera, clientes y clientas pueden realizar la mayoría de sus transacciones en forma remota. El NPS 2021 es 83, un punto por arriba respecto a 2020.

## Nuestros productos



Oferta orientada a jóvenes en etapa universitaria (18 a 25 años), basada en cajas de ahorro (pesos y dólares) sin costo y tarjeta de débito Volar gratis, así como un bono inicial de bienvenida de millas Volar y un proceso de solicitud 100% digital.

**+ 12.000** nuevos clientes en el año

**+ 38.000** clientes acumulados al cierre

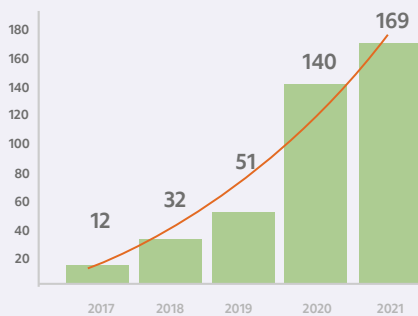
Promover la “salud financiera” es una responsabilidad que asumimos. Para ello lanzamos una guía digital para acercar información relevante sobre orientación financiera y finanzas personales, buscando preparar mejor a la ciudadanía para el manejo responsable de sus finanzas.

**20,8 años** promedio de edad de los clientes

### Volar

Volar continúa afianzándose como un programa clave en la preferencia de los clientes, que ha logrado migrar desde su foco inicial en viajes hacia opciones de las más diversas para los diferentes segmentos y destacándose como diferencial en el mercado.

#### Canjes (# miles)

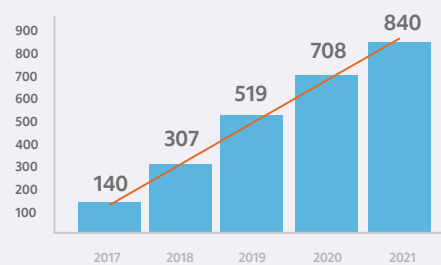


**169.000** canjes

**840 millones** de millas canjeadas

**20% de crecimiento** respecto al 2020

#### Millas canjeadas (# millones)



## Préstamos a personas y pymes

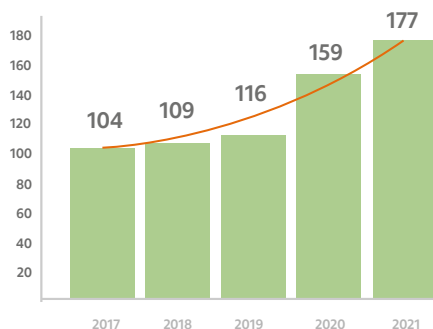
El otorgamiento de préstamos tanto a personas como a pymes fue uno de los principales destaques del 2021: créditos hipotecarios para compra de vivienda, para compra de automóviles, al consumo y para financiación de comercios.

**USD 177 millones** en préstamos

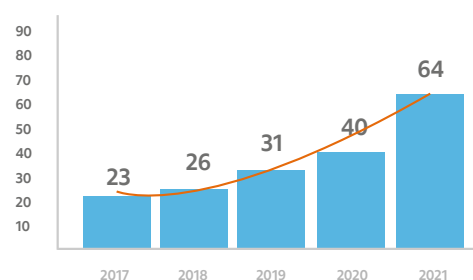
**+ 11% respecto a 2020**

**36% para préstamos hipotecarios**

#### Créditos totales (USD millones)



#### Créditos hipotecarios (USD millones)



El destaque principal se dio en créditos hipotecarios con destino a compra de vivienda, cuyos préstamos sumaron USD 64 millones.



## Itaú alimentación



**+30.000**  
Cuentas Itaú  
Alimentación

**15%**  
de *share* de mercado  
en consumos de Itaú  
Alimentación en 2021

**+18.000**  
nuevos usuarios  
en 2021

## Billetera digital en Itaú Pagos

Relanzamiento de la app de pagos, la cual pasó a denominarse Itaú Pagos e incorporó la nueva funcionalidad de billetera electrónica, que permite asociar las diferentes tarjetas (tanto de crédito como de débito) a la app para ser utilizada como medio de pago digital.

**+20% usuarios que utilizan mensualmente Itaú Pagos**

En menos de 1 mes, 9.215 personas clientes con tarjetas digitalizadas.

## Innovación y alianzas estratégicas

En el segundo semestre de 2021 se creó el área Innovación Digital y Alianzas Estratégicas, con tres focos de actuación:

**Alianzas estratégicas:** establecer acuerdos con *fintechs* y/u otras empresas con el objetivo de ampliar nuestra base de clientes, canales de distribución y portafolio de productos y servicios financieros.

**Nuevos negocios:** desarrollar *fintechs* y nuevos negocios propios del Banco buscando oportunidades no atendidas en el mercado.

**Núcleo tech:** queremos ser el banco de referencia para las *startups* y empresas *tech* en los países en los que actuamos. Con el desarrollo de una oferta de valor y modelo de atención específicos para esas empresas, estamos comprometidos a apoyar a los emprendedores en todas las etapas de desarrollo de sus empresas, contribuyendo a la construcción de un entorno colaborativo con el ecosistema *tech* en Uruguay.

Adquisición del 30% en las acciones de dos *fintechs* uruguayas, Prex y Paigo, anunciadas en marzo de 2022.



# Banca Mayorista

## Cientes por segmento

Segmento	2019	2020	2021	Créditos al cierre de dic-21 en millones de USD	%	Criterios de segmentación
Agro	680	786	828	261	11%	Productores rurales
Gobierno, multinacionales y empresas regionales (CIB)	317	340	640	962	43%	Facturación mayor de USD 75 millones anuales y multinacionales
Grandes empresas nacionales	1.204	1.271	967	577	26%	Facturación de USD 20 millones a 75 millones
Empresas medianas	961	1.038	1.057	179	8%	Facturación de USD 3 millones a 20 millones
Grandes empresas no residentes		6	13	281	12%	No residentes
<b>Total de empresas</b>	<b>3.162</b>	<b>3.441</b>	<b>3.505</b>	<b>2.250</b>	<b>100 %</b>	

- **USD 300 millones en nuevos créditos a empresas brasileras**
- **45 operaciones por USD 6,3 millones en préstamos con garantía SIGA**
- **USD 160 millones en financiamiento de impacto positivo**
- **+ 28 % de crecimiento en créditos en 2021**

El financiamiento de impacto positivo se distribuyó de la siguiente manera, en orden de significancia:

1. Energías renovables
2. Sustentabilidad en la producción
3. Construcción sustentable
4. Acceso a servicios de salud
5. Gestión de residuos
6. Transporte eficiente
7. Bienestar / vida saludable
8. Impacto social y económico
9. Tecnología en salud

### Porcentajes de digitalización de las principales transacciones y productos

#### Digitalización

- **95,8% clientes digitales**
- **99,9% transferencias locales**
- **96,2% transferencias al exterior**
- **98,3% pagos**

#### Ventas

- **68,1% préstamos digitales**
- **46,8% créditos en cuenta**
- **35,8% FOREX**
- **39,3% avales**

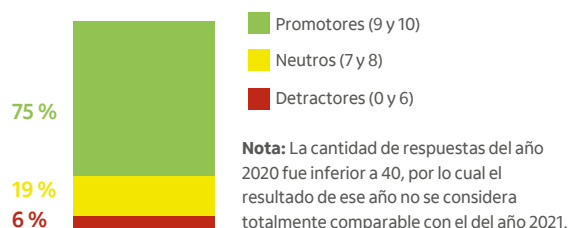
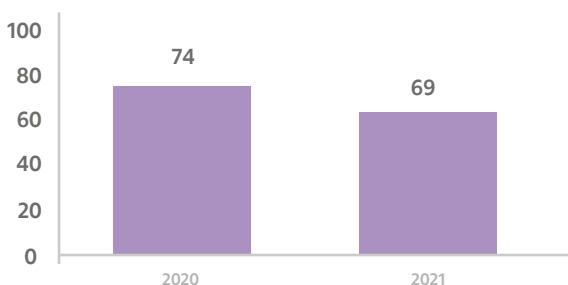
Creación de una nueva división denominada Nuevos Negocios y Proyectos Mayoristas, dentro de Banca Mayorista, para evaluar proyectos de mercado de capitales.

En 2021 celebramos la exitosa emisión de obligaciones negociables de Tata SA por un equivalente en unidades indexadas de USD 100 millones a través de BEVSA (Bolsa Electrónica de Valores del Uruguay SA), en la que Banco Itaú actuó como agente estructurador de la emisión, agente de pago y entidad registrante.

Esta fue la mayor operación realizada por un privado en el mercado de valores local, y la segunda mayor en la historia del país.

## Satisfacción de clientes

A fines de 2021 se llevó a cabo la encuesta de satisfacción competitiva, en la que se compara la satisfacción de nuestros clientes en el segmento Empresas de BIU con el resto del mercado. Es una encuesta cuantitativa con frecuencia anual. Itaú mantiene estables sus indicadores con una muy alta proporción de clientes promotores y una cantidad de detractores que se encuentra por debajo de los 2 dígitos.



## Productos destacados

- Préstamos en moneda extranjera con cobertura
- Derivados de moneda
- Derivados de *commodities*
- *Workshops*

## Transformación digital

Nuestro desafío es ser un banco digital con la conveniencia de la atención personalizada. Trabajamos para seguir posicionando a Itaú como banco digital, apuntando al crecimiento y a brindar a los clientes nuevos productos y servicios que hagan que la experiencia con Itaú sea más ágil y sencilla.

- + 41,8% de créditos digitales en 2021

A través de canales digitales se efectúan:

- 84,21% de los préstamos
- 75% de las ventas de tarjetas de crédito
- 56,4% de las inversiones
- 64,8% de las ventas de cuentas Full
- 85,1% de los clientes con cuenta

## Proyectos digitales

### App Pagos:

- 68.000 usuarios activos mensuales
- Aumento del 20% de los usuarios debido al lanzamiento de la billetera
- 9.215 billeteras que digitalizaron sus tarjetas en nuestra app
- +350 servicios disponibles para pagar
- NPS: 62

**SuperApp:** Nuestra aplicación se está transformando en el canal más elegido por los clientes para transaccionar.

- 183.000 usuarios activos mensuales
- Crecimiento del 28% vs. 2020
- Transferencias por la app superaron al *home banking*: 56% vs. 44%
- Pago de tarjetas de crédito por la app igualaron al *home banking*
- NPS: 67

### Home banking:

- 206.873 clientes entran mensualmente al *home banking* y a la app
- 38% del total utilizan solo el *home banking* para transaccionar con el Banco

## Desarrollo de la banca digital

Trabajamos para ofrecer nuevos productos y formas de interacción acordes con el nuevo mundo digital. Así reafirmamos nuestro camino de desarrollo e implementación de un plan estratégico que haga hincapié en el desarrollo de la banca digital.

### Principales líneas de acción:

- Actualización de *hardware* y *software*
- Digitalización de reportes
- Firma digital avanzada
- Ciberseguridad
- *Open banking*

### Horas de desarrollo en 2021

- 132.741 horas invertidas en desarrollo de *software*
- USD 4.470 millones invertidos en *software*
- USD 950 millones invertidos en *hardware*


## Seguridad de la información






Tenemos un fuerte foco en los controles para evitar la fuga de información. Todas las iniciativas en este sentido están englobadas en un proyecto llamado Data Loss Prevention. Incorporamos diferentes herramientas que permiten realizar controles preventivos y detectar diferentes acciones o actividades que pueden ser un riesgo para el resguardo de la información de clientes.





# Colaboradores

 En este capítulo encontrarás acciones relacionadas con los siguientes compromisos de impacto positivo y ODS:

-  Financiamiento de impacto positivo
-  Inversión responsable
-  Transparencia en los informes y las comunicaciones
-  Ética en los negocios y las relaciones
-  Gestión inclusiva



**Asumimos el compromiso de mejorar la experiencia de quienes trabajan en Itaú, promoviendo un entorno diverso, inclusivo, saludable y con propósito.**



Trabajamos con foco en desarrollar programas de liderazgo, *mentoring*, seguridad ocupacional, cultura digital y de datos, y cercanía. Asimismo, nos enfocamos en crear conciencia organizacional en temas de género, expandir la práctica de *home office* y horario flexible, generar programas de atracción y selección para personas con discapacidad.

# Diversidad

**Somos personas y creemos que tener un marco con una pluralidad de orígenes, culturas, creencias, experiencias, razas, discapacidades, géneros, orientaciones afectivo-sexuales y generacionales amplía perspectivas y contribuye a un clima de respeto y valoración de las diferencias.**

Priorizamos nuestra estrategia de diversidad e inclusión en tres pilares, que representan actualmente los mayores desafíos: equidad de género, personas con discapacidad y diversidad sexual.

## Inclusión de personas en situación de discapacidad

En los últimos años hemos trabajado con organizaciones especializadas en talleres de sensibilización sobre las barreras físicas, de comunicación y actitudinales que hay que derribar para promover una verdadera inclusión. Este año realizamos nuevas inclusiones de personas con discapacidad en áreas operativas, comerciales y de riesgos, recorriendo un proceso de forma profesional y con apoyos para articular los ajustes razonables en los primeros tres meses de trabajo.

El impacto de la inclusión de personas en situación de discapacidad es alto para ellas (contribución a la independencia económica, acceso a beneficios de salud, desarrollo social), pero también lo es para los equipos que atraviesan procesos de sensibilización y convivencia, al generar valor a los equipos a través de la riqueza de la diversidad.

### 1% de los trabajadores cuentan con algún tipo de discapacidad

Recibimos el Sello Uruguay Valora a la gestión institucional inclusiva, una iniciativa de la Sociedad Uruguaya de Gestión de Personas con el apoyo de la Red de Empresas Inclusivas.

## Equidad de género

Tenemos un compromiso voluntario con los Principios de Empoderamiento de la Mujer (Principios WEPs), establecidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU) y ONU Mujeres, para promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer en el lugar de trabajo, en el mercado y en la comunidad.

Nuestros desafíos de equidad de género se encuentran principalmente en aumentar la representación femenina en el Banco en su conjunto, en las posiciones de mediano y alto liderazgo.

### Red de Mujeres Líderes

Lanzamos la Red de Mujeres Líderes Itaú, una iniciativa del Taller para Mujeres Líderes 2020, movidos por un propósito: promover el liderazgo de las mujeres a través de una red de colaboración y transformar nuestra cultura de organización para que sea más justa.

## LGBTI

Reafirmamos nuestro compromiso con la comunidad LGBTI y firmamos las cinco normas de conducta de las Naciones Unidas para empresas con relación a las personas LGBTI. Estas normas son la base que guiará nuestros pasos.

Acercamiento: realizamos un *focus group* con personas de la comunidad LGBTI y generamos un conversatorio donde aprendimos acerca de lo que esperan del Banco como clientes y sobre cómo trabajar juntos para derribar las barreras del sistema financiero.

# Seguridad financiera, salud y bienestar

## Salarios promedio con perspectiva de género

La relación porcentual de salarios promedio por cargo entre hombres y mujeres se calcula tomando como base el sueldo promedio percibido por los hombres del cargo en cuestión. El salario promedio percibido por una mujer en comparación con el salario promedio percibido por un hombre para un mismo cargo equivale al porcentaje indicado en la siguiente tabla.

Cargos directivos	84 %
Cargos gerenciales	97 %
Cargos de jefatura	94 %
Niveles medios	97 %
Niveles iniciales	106 %

## Remuneración fija y variable

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



**\$ 3.751.934.000**  
invertidos en remuneraciones, beneficios, incentivos y cargas sociales



• \$ 1.538.292.940 en mujeres



• \$ 2.213.641.060 en hombres

## Beneficios y compensaciones

Ofrecemos compensaciones y beneficios atendiendo a las necesidades de nuestros colaboradores y considerando los lineamientos del convenio colectivo. Frente a la necesidad del trabajo remoto, hicimos un gran esfuerzo con la entrega de computadoras a colaboradores para que pudieran desarrollar su trabajo en casa sin inconvenientes.

## Salary review

Existe total transparencia sobre la política de méritos y ascensos, que describe en detalle el proceso de promociones y méritos. A lo largo del año hay dos momentos de revisión salarial en los cuales cada líder plantea las propuestas de ajuste de sus equipos, que son analizadas en cada gerencia y dirección, y cuya aprobación final depende de la Gerencia General.

## Compensaciones

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

## Licencias

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

## Salud

- Chequeo médico, carné de salud
- Cobertura médica por encima de Fonasa
- Cobertura médica del núcleo familiar
- Emergencia móvil
- Reintegro de costo de lentes
- Reintegro de órdenes y tiques
- Seguro de vida
- Seguro de vida para el cónyuge
- Seguro de vida por viaje laboral

## Capacitaciones

- Becas para posgrado y máster
- Descuento en universidades para cursos de grado y posgrado del colaborador
- Descuento en universidades para cursos de grado de familiares
- Descuento en institutos de enseñanza de idiomas para colaboradores y sus familiares

## Productos

- Chequeras gratis
- Compra/venta de dólares a tipo de cambio preferencial
- Crédito hipotecario por el 80 % del valor de tasación
- Crédito sin gastos administrativos
- Cuentas gratis y sin límite de movimientos
- Préstamo Casa
- Tarjetas de crédito sin costo anual
- Tarjetas de crédito sin costo de consumos en el exterior
- Tasa de interés diferencial en créditos
- Tasación para hipoteca gratis

## Otros

- Programas de ayuda a la transición
- Programa Summer Jobs
- Espacio Mamá
- Fruta en la oficina
- Estacionamiento para bicis
- Partida escolar
- Comedor
- Vestimenta casual: continuación del programa de vestimenta "Voy como soy"
- Actividades de integración, fiestas, eventos
- Club de colaboradores

## Calidad de vida

Durante 2021 mantuvimos el modelo híbrido entre presencialidad y *home office* con equipos rotativos priorizando cuidar la salud de nuestros colaboradores y mantener la buena atención a clientes. Quienes lideran los equipos deciden la mejor combinación entre estas dos opciones para lograr un equilibrio.

## Cobertura médica

El Banco ofrece cobertura de salud total para colaboradores y sus familias.

Se incluye también la emergencia médica de colaboradores.

## Asociación Solidaria de Donantes de Sangre de Banco Itaú

50 personas socias obtienen la posibilidad de contar, para sí o seis familiares designados previamente, con hasta 12 dosis de hemocomponentes por evento, a través de su donación anual.



# Capacitación y desarrollo

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



**12.006 horas**  
capacitación en 2021

- 4.898 artículos vistos en plataforma Degreed
- 1.384 cursos terminados en UDEMY

## Programa de liderazgo

Con el objetivo de capacitar cada vez mejor a nuestros líderes y fortalecer la cultura de desarrollo de las personas, creemos necesario seguir preparándolos de manera continua y constante en estos temas.

Durante 2021 realizamos tres ediciones del Programa OPEN de habilidades de liderazgo, y decidimos abrir la última edición a quienes quisieran participar, con un límite de 20 cupos por edición.

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

- 170 participantes
  - 39 horas por edición
  - 4.679 horas totales
- 49% hombres  
51% mujeres

## Programa Movilidad

Buscamos fomentar el desarrollo de carrera, estimular el aprendizaje y curiosidad de todas las personas, la obtención de nuevas habilidades y la sinergia entre distintos equipos. Movilidad es un programa con cinco formatos para gestionar cambios temporales o definitivos para colaboradores de distintas áreas o distintos proyectos.

- 50 realizados en 2021
- 51 de los seleccionados fueron mujeres

## Udemy

Con el objetivo de promover el autodesarrollo, la iniciativa y la cultura de aprendizaje digital, disponibilizamos 56 licencias para el acceso a la plataforma de entrenamiento *online* Udemy for Business.

Son más de 5.500 cursos disponibles, elaborados por expertos y calificados por estudiantes de todo el mundo en diversas temáticas como Data Science, Tecnología, Finanzas, Marketing, Liderazgo, Gestión, Estrategia de Negocios, Centralidad en el Cliente, Transformación Digital, entre otras.

- 56 licencias disponibles
- + 5.000 cursos disponibles

## IOX

Lanzamos la nueva marca IOX: una experiencia de aprendizaje innovadora que impulsa la evolución de las personas, los equipos y el Banco.

IOX como cultura de aprendizaje se basa en tres pilares: plataforma digital de capacitación (Degreed); experiencia (cada persona es dueña de su aprendizaje); curaduría (el conocimiento es compartido entre todos).

- 441 colaboradores ingresaron a Degreed y realizaron al menos un curso

## Mentoring

*Mentoring* es un encuentro entre un líder con experiencia y alta *performance* (mentor) que comparte conocimiento con otra persona (mentoreado) con el objetivo de desarrollarla profesionalmente, transmitirle la estrategia de la organización, su postura institucional, cultura y valores, entre otros.

- 149 horas de *mentoring*
  - 40 duplas *mentoring*
  - 3 capacitaciones
- 49% hombres  
51% mujeres

# Satisfacción y compromiso

## Clima laboral

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

## Gestión de desempeño

Las evaluaciones de desempeño se realizan anualmente y son una herramienta fundamental para el desarrollo profesional y personal del equipo. El proceso de evaluación se basa en instancias de retroalimentación que constituyen una oportunidad de crecimiento y desarrollo.



**El 100 %** de las personas que trabajan en Itaú participan en evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional y reciben *feedback* de su gestor/a.

## Libertad de asociación y negociación colectiva

Las personas que trabajan en instituciones bancarias pueden formar parte de la Asociación de Empleados Bancarios del Uruguay (AEBU), y AEBU forma parte del Plenario Intersindical de Trabajadores - Convención Nacional de Trabajadores (PIT-CNT).

Durante el año mantuvimos la cercanía y la comunicación abierta con el sindicato, analizando cada uno de sus planteos.

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

## Salud y seguridad en el trabajo

100% de los colaboradores están representados en la Comisión Bipartita de Seguridad y Salud, ante la cual se pueden reportar posibles peligros. Se reúne de forma periódica y atiende casos particulares, planteos de colaboradores, nuevas reglamentaciones.





# Comunidad

En este capítulo encontrarás acciones relacionadas con los siguientes compromisos de impacto positivo y ODS:

- Financiamiento de impacto positivo
- Transparencia en los informes y comunicaciones
- Gestión responsable de los recursos
- Inversión social privada



Como institución financiera, reconocemos nuestro papel de agente de transformación y promotor de desarrollo. Nuestra estrategia de relaciones con la comunidad involucra el trabajo con la sociedad, la promoción de una gestión inclusiva y diversa, y el vínculo con proveedores. Estos temas se abordan actualmente desde diversas áreas y de manera complementaria entre Fundación Itaú y el Banco.

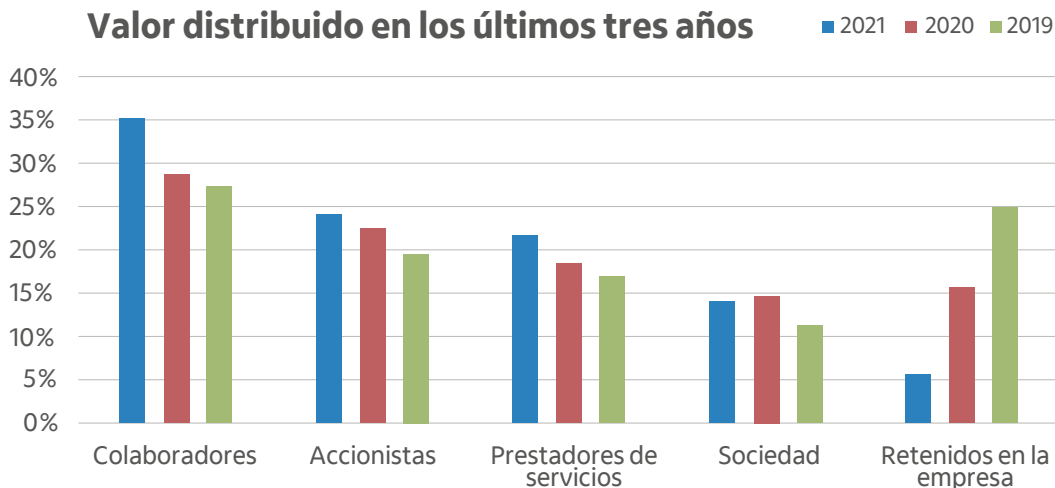
## Valor creado para la sociedad

Estamos comprometidos con un crecimiento y rentabilidad a largo plazo, que nos permita distribuir la riqueza generada entre nuestros distintos *stakeholders*: nuestros accionistas (a través de la distribución de dividendos), nuestros colaboradores (remuneraciones, beneficios e incentivos), la sociedad en general (impuestos y aportes a la comunidad a través de donaciones), nuestros prestadores de servicios, y también destinar parte de

dicha riqueza para la reinversión en el negocio que asegure la continuidad sustentable de nuestras operaciones.

2019 **\$11.624** millones | 2020 **\$11.286** millones | 2021 **\$10.650** millones

### Valor distribuido en los últimos tres años



## Prácticas de participación cívica:

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

## Impacto del voluntariado corporativo:

- 74 mochilas con útiles escolares nuevos para niños del Centro Educativo Unidos de acompañamiento escolar ubicado en el barrio Villa Española, en su comienzo de clase.
- 2.500 viandas para personas en situación de calle - Movimiento La Olla del Hogar
- 47 proyectos acompañados a través del programa Desafío Educación, a través de 7 colaboradores
- 4 viviendas de emergencia construidas para Techo, a través de 24 colaboradores
- Limpieza de playa junto a Repapel, a través de 26 colaboradores con amigos y familiares
- 12 mantas tejidas para la organización Honrar la Vida

# Inclusión y emprendedurismo

## OMEU

Por sexto año consecutivo apoyamos al programa Más Emprendedoras de la Organización de Mujeres Empresarias de Uruguay con el objetivo de seguir fortaleciendo la igualdad de oportunidades de las mujeres en el ámbito laboral.

## Más Emprendedoras

Buscamos incrementar la competitividad de los emprendimientos, promoviendo la creación y el desarrollo de empresas lideradas por mujeres.

- **+105 mujeres impactadas**
- **33 % interior**
- **Fuimos jurado en los Pitch**
- **Premios a ganadoras**

## Más Ejecutivas

En el 2021 apoyamos la primera edición del programa Más Ejecutivas de OMEU, con el fin de impulsar el liderazgo de mujeres ejecutivas y directivas ofreciéndoles herramientas y habilidades que les permitan potenciar su talento.

- **1.ª edición 2021**
- **30 mujeres impactadas**

## Mujeres Inversoras

En diciembre de 2021 se lanzó el programa Mujeres Inversoras, que apoyamos con foco en capacitar mujeres para que se conviertan en inversoras de impacto, formando un círculo junto con emprendedoras que buscan potenciar sus negocios.

## Desafío Educación

Pensar cómo aportar al cambio educativo es más relevante que nunca. Por eso, en nuestro 5.º año consecutivo apoyando Desafío Educación de Socialab, seguimos fomentando el emprendedurismo y la innovación.

- **40 colaboradores participaron en 5 ediciones**
- **50% de los mentores son colaboradores de Itaú**

# Fundación Itaú

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

- Fomentar estrategias innovadoras y prácticas que promuevan la equidad, cuiden la diversidad y apuesten al desarrollo integral de las personas.
- Promover y apoyar estrategias que integren la dimensión artístico-cultural y la socioeducativa, en una perspectiva de ejercicio de ciudadanía.
- Apoyar a niños, niñas y jóvenes de contextos críticos con propuestas culturales que fortalezcan su desarrollo integral.
- Profesionalizar la gestión de los proyectos y sus contenidos con estándares de calidad: mejora continua, gestión de aprendizajes, evaluación y socialización de los resultados.
- Incidir en la agenda pública.

## Gestión de proyectos

### Proyectos postulados en 2021

- **Proyectos: 94**
- **Programa Cultural: 64**
- **Programa Social: 29**
- **Polinización cruzada: 1**

### Resultados de postulaciones 2021

- **Entrevistas a proyectos: 43**
- **Proyectos seleccionados: 43**
- **Proyectos no realizados por COVID-19: 4**
- **Proyecto regional: 1**

Relevamos los cambios y el impacto de la pandemia en cada proyecto. Solo 4 proyectos previstos para 2021 no pudieron realizarse y se pospusieron.

## Programa Cultural

### Áreas de referencia: artes visuales, música, danza, teatro, audiovisual y publicaciones

- **24 proyecto apoyados**  
(3 artes visuales, 3 música, 6 danza, 2 teatro, 5 audiovisual, 5 publicaciones)
- **\$ 3.519.404 de inversión directa**
- **\$ 4.011.600 (neto) de inversión por Fondos de Incentivo**

**Beneficiarios:** Alejandra González Soca, Cósmica Feria de Artes y Cultura Contemporánea, ciclo de exposiciones Fundación Atchugarry, concierto Coralinas Latinas, Festival de Otoño e Invierno SODRE, Música botánica/Música de la Tierra, ciclo Montevideo Danza, Comedia de Distancias de Carolina Besuievsky, SPOT de Valentina Cayota, Solos al mediodía/Epifanía/LEI/Desarrollo de Artes de calle de GEN, Artificio: Memorias de los Teatros del Río en Florencio Sánchez, obra Papel de Viento de Enrique Permy, ciclo Cortos en Cartelera, Festival Detour de Cine Nuevo, Miles de Ciudades, El Monitor Plástico, Sorocabana/GEN, El Palabrero, Siete décadas en la crítica del arte, Revista La Pupila, Ciclo Mundial Poético y Mirar la mente/GEN.

Donamos \$ 500.000 al Fondo para la Cultura Ruben Melogno del Estado para mitigar los efectos de la pandemia en quienes tienen como principal fuente de subsistencia su actividad en el área de la cultura.

- **5.210 artistas y técnicos impactados**
- **2.308.800 personas beneficiarias impactadas**
- **7 territorios impactados** Montevideo, Canelones, Maldonado, Colonia, San José, Lavalleja, Paysandú

## Programa Social

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

- **15 proyecto apoyados**
- **\$ 1.700.315 de inversión directa**
- **\$ 9.398.652 (neto) de inversión por Ley de Donaciones Especiales**

### Beneficiarios 2021

Eduy21  
Gemma  
Liceo Francisco de Paysandú  
Liceo Impulso  
Liceo Jubilar Juan Pablo II  
Fe y Alegría Uruguay  
Palé  
Desde Abajo  
Socialab  
Ánima Bachillerato Tecnológico  
Universidad ORT  
Los Pinos  
Niños con Alas  
Centro Educativo Providencia  
Programa Salir Adelante de B'nai B'rith



## Leé para un Niño

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

- 630 libros donados a 18 instituciones
- + 800 niños y niñas impactados
- 23 educadores/as capacitados/as en curso "La magia de ser mediador"
- 10 territorios impactados: Montevideo, Canelones, Florida, Maldonado, Rivera, Soriano, Artigas, Tacuarembó, Colonia, Lavalleja
- 1 webinar "Derechos, lectura y primera infancia", 34 asistentes
- \$ 429.305 de inversión

## Centro de Capacitación

El Centro de Capacitación ha operado siempre como incubadora para nuevos emprendimientos y proyectos en materia de gestión de la cultura.

Brindamos formación en temas relacionados con la gestión de la cultura:

- Diploma en Gestión Cultural
- Gestión de la Producción Artística
- Periodismo Cultural



**52 estudiantes**  
(39 mujeres, 13 hombres)  
**10 estudiantes del interior del país**  
**304 horas de capacitación**  
**22 docentes**

## Proveedores

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

### Criterios sociales y ambientales en la cadena de suministro

Para gestionar nuestro impacto en la cadena de valor, promovemos e incorporamos progresivamente la contratación de empresas que atienden su impacto social y/o ambiental.

### Clasificación de proveedores



## Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro





Definimos los impactos ambientales negativos de la cadena de suministro. En 2021 realizamos una medición de las principales emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del Banco en las actividades de ese año, que extendimos a los tres proveedores más significativos: remesas, transporte de tarjetas/estados de cuenta y recolección de residuos.





# Medio Ambiente

En este capítulo encontrarás acciones relacionadas con los siguientes compromisos de impacto positivo y ODS:

-  **Financiamiento de impacto positivo**
-  **Inversión responsable**
-  **Gestión responsable de los recursos**
-  **Regeneración de ecosistemas**



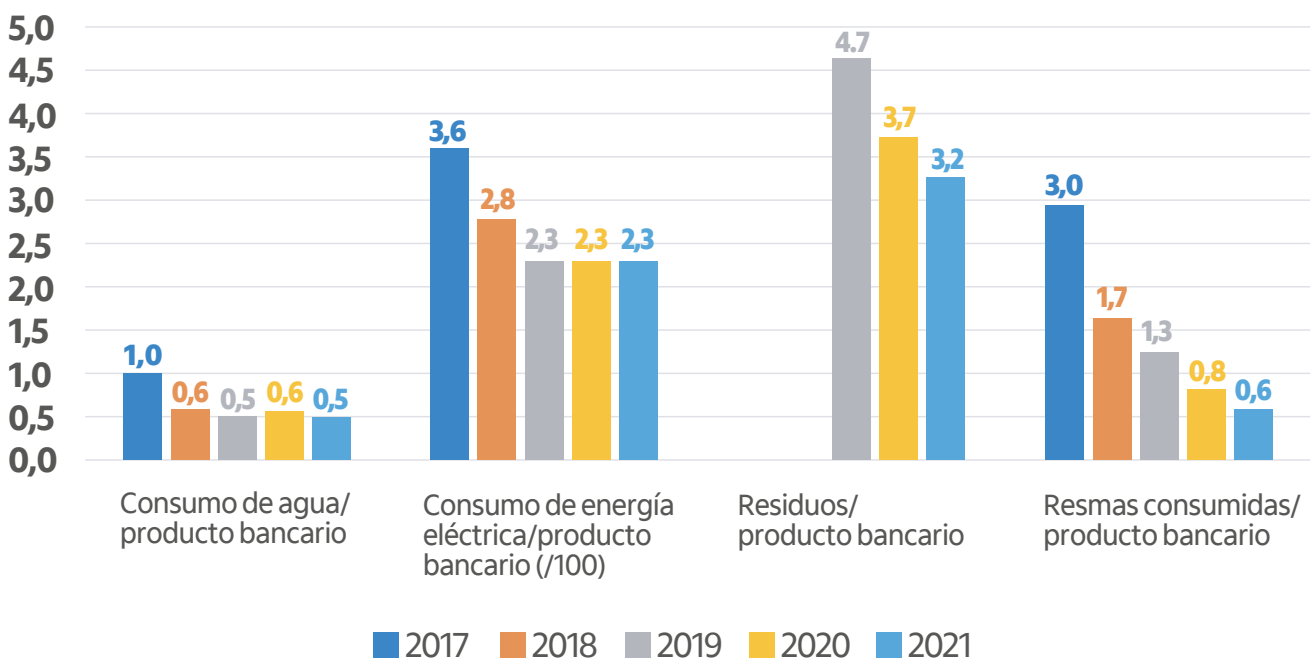
## Gestión ambiental

La gestión ambiental es indispensable para lograr un uso responsable y eficiente de los recursos. Cada año buscamos mejorar la medición y la sistematización de los aspectos ambientales de nuestras operaciones, sensibilizar a colaboradores y empresas proveedoras, y generar nuevas alianzas para reducir la generación de residuos, aumentar la eficiencia energética e incorporar criterios ambientales de evaluación en la cadena de valor.

## Aspectos ambientales

En 2019 trabajamos en la identificación y evaluación de los aspectos ambientales de Itaú y mapeamos los más relevantes para nuestra operación:

- las emisiones de CO<sub>2</sub> directas e indirectas
- la producción de residuos sólidos
- los consumos de energía eléctrica, papel, agua y combustible



# Gestión de residuos y análisis de circularidad

Desde fines de 2017 se viene trabajando en un Plan de Gestión de Residuos basado en su clasificación y valorización. Las categorías fueron definidas según la norma UNIT 1239.

**99.180 kg** de residuos generados  
**62 kg** por colaborador (vs. 95 kg en 2019)  
**61.920 kg** de papel y cartón reciclados  
**2.390 kg** de RAEE ( Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) valorizados  
**65%** de residuos valorizados  
**35%** de residuos enviados a disposición final  
**-18 %** t de residuos enviados a relleno sanitario

## Tarjetas de plástico

• Por primera vez realizamos una destrucción de casi

**10.000 tarjetas** que fueron utilizadas por Uruplac para realizar placas de plástico, cerrando el bucle a través de la estrategia de reciclaje.

## Residuos orgánicos

Todavía con gran parte de los colaboradores del Banco trabajando desde sus hogares y para promover el compostaje de sus residuos domiciliarios, facilitamos tres meses el servicio de recolección en domicilio brindado por Compost Ciudadano.

- **10 % de los colaboradores involucrados**
- **+ 3.300 kg de orgánicos recolectados**
- **+ 50 % de los participantes siguieron gestionando sus orgánicos con Compost Ciudadano o composteras propias.**

## Consumo de papel

Todos los residuos de papel confidencial son destruidos cumpliendo con las medidas de seguridad. Una vez destruidos, el papel es donado a Repapel para su revalorización en distintas acciones que la ONG realiza.

- **62 toneladas de papel confidencial y reducción de archivo inactivo en 2021**
- **100 % de papel de caña de azúcar, con certificación FSC**
- **-9 % de impresiones en 2021**

**Se eliminaron el 100 % de las hojas fanfold, transformando el 100 % de los listados a documentos digitales.**

## Análisis de circularidad

Hacer un análisis de circularidad permite medir lo que se evita consumir además de lo que se logra reintegrar a los ciclos de producción/consumo en diferentes eslabones. Permite ubicar la gestión de la organización con relación al gradiente de las R.

### RO - Rechazar: prevenir el uso de recursos

**R1 - Repensar:** hacer que el uso del producto sea más intensivo

**R2 - Reducir:** aumentar la eficiencia en la fabricación o el uso de productos para consumir menos recursos naturales y materiales

**R3 - Reutilización** del producto desechado en buenas condiciones y que cumple aún su función original

**R4 - Reparación** y mantenimiento para que se puedan utilizar los productos con su función original

**R5 - Renovar** (*refurbish*): restaurar un producto antiguo y actualizarlo

**R6 - Remanufactura:** usar parte del producto desechado en un producto nuevo con la misma función

**R7 - Reutilización:** usar parte del producto desechado o sus partes en un nuevo producto con una función diferente

**R8 - Reciclar:** reutilizar las materias primas de los productos

**R9 - Recuperar:** incineración de material con recuperación de energía ("energy from waste")

Entre 2018 y 2021 se redujo entre 15.000 y 44.000 kg el consumo de papel de oficina, evitando el consumo de resmas de papel (R0). Esta medida es sin dudas la más robusta alineada con la economía circular que ha realizado Itaú en la gestión de sus operaciones.

**En 2021 Itaú logró una circularidad del 75 % con un 29 % de circularidad muy alta relacionada con la reducción de los consumos, y el restante 46 % vinculado con el alto volumen de material valorizado (papel principalmente).**



# Agua, energía y emisiones

## Agua

El agua utilizada por todas las oficinas de Itaú (Montevideo e interior) proviene de OSE, y tenemos sistemas para mejorar su uso eficiente en grifería y cisternas.

Consumo de agua (en miles de m <sup>3</sup> )	2018	2019	2020	2021
Toda la organización	6,7	6,2	6,4	4,9
Edificios centrales	2,8	2,8	2,1	1,9
Sucursales	3,9	3,5	4,3	3,0

## Energía

- -9% de consumo de energía eléctrica con respecto al 2020
- Estrategias: migración a nuevas tecnologías y reducción de espacio físico

Consumo eléctrico en millones de kW/h	2018	2019	2020	2021
Toda la organización	3,0	2,73	2,65	2,42
Edificios centrales	1,56	1,52	1,52	1,44
Sucursales	1,44	1,21	1,13	0,98

## Emisiones

Durante el año se identificaron actividades principales de emisiones del Banco tanto directas como de proveedores significativos para desarrollar una estrategia de compensación

de nuestra huella ambiental. Dentro del alcance 3 incluimos a proveedores de remesas, franqueo, viajes corporativos y recolección de residuos.

### Alcance 1

Consumo de combustión de fuentes estacionarias

Gases refrigerantes

Recarga de extintores

### Alcance 2

Consumo de energía eléctrica

### Alcance 3

Transporte de colaboradores

Viajes laborales terrestres

Viajes laborales aéreos

Transportes logísticos de tercerizados

## Resultado de las emisiones en toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente a 2021

Alcances	Emisiones en ton de CO <sub>2</sub>	Porcentaje
Alcance 1	37	11%
Alcance 2	61	18%
Alcance 3	240	71%
<b>Total</b>	<b>338</b>	<b>100%</b>

Hemos desarrollado una estrategia de medición y gestión que nos permite:

- 1- evitar emisiones**
- 2- reducir las emisiones**
- 3- compensar lo que no pudimos reducir**

En el marco de nuestro Compromiso Gestión Responsable de recursos, apoyamos con 300 árboles la campaña de restauración de monte nativo en Punta del Diablo. Con este aporte compensamos nuestra huella de carbono de 2020.





# Muchas gracias!

## ¿Qué opinás del Resumen de impacto?

Queremos conocer tu opinión sobre nuestro Resumen. Todos los comentarios o consultas respecto a su contenido pueden ser enviados a la dirección de correo electrónico [sustentabilidad@itau.com.uy](mailto:sustentabilidad@itau.com.uy)

## ¿Querés conocer más?

Encontranos en:

