



Empresas proveedoras que acompañan nuestro camino

102-9, 103-1, 103-2

El vínculo con las empresas proveedoras es un aspecto estratégico para el desarrollo sostenible de Itaú. Trabajamos para desarrollar relaciones de largo plazo que generen valor compartido para ambas partes.

Compartir nuestros principios en temas de centralidad en el cliente, ética y sustentabilidad con quienes integran la cadena de suministro es fundamental para garantizar la calidad en los servicios y productos que ofrecemos a nuestros clientes.

Con el fin de generar impacto positivo a lo largo de toda la cadena de valor comenzamos a fomentar progresivamente la contratación de empresas con impacto social o ambiental.



Vínculo con proveedores

103-1, 103-2, 103-3, 102-9, 204-1, 308-1

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:

- Adoptamos criterios objetivos, transparentes y justos de selección y contratación.
- Apoyamos el desarrollo sustentable de proveedores, la promoción del trabajo digno y el cumplimiento de los requisitos legales, laborales, ambientales, sanitarios y de seguridad, con especial énfasis en la lucha contra actos ilícitos o criminales.

Definimos como inaceptable:

- Tolerar cualquier forma de trabajo degradante (infantil, forzoso y otros) o condiciones de trabajo peligrosas para la salud, además de abusos físicos y psicológicos, con el objeto de no apoyar la economía informal ni poner nuestra imagen en entredicho.
- Mantener vínculos comerciales y personales que puedan influir en la toma de decisiones y comprometer nuestra exención.

En Itaú la gestión de proveedores está descentralizada y a cargo de las distintas áreas de negociación especializadas (ANE). Si bien

esta modalidad permite ganar en cercanía y agilidad, también genera algunos desafíos a la hora de unificar criterios en la relación con este grupo de interés.

Desde 2017 las áreas de Sustentabilidad, Compras y Seguridad y Activos Fijos vienen trabajando en conjunto con el objetivo de generar acercamientos e intercambio de prácticas que permitan al Banco mejorar su gestión e impacto. El proceso de elaboración de los reportes de sustentabilidad ha permitido profundizar en aspectos positivos ya incorporados en la gestión de proveedores.



Compromiso de Impacto Positivo

Desde el Área de Operaciones y Sistemas se asumió el compromiso de mejorar el desempeño ambiental de nuestras operaciones y promover prácticas sostenibles en nuestra cadena de proveedores. Se propusieron metas de mediano plazo para promover prácticas de gestión responsable a proveedores, promover la contratación de proveedores con impacto social, encuestar periódicamente, reducir el plazo de pago de facturas a 7 días para 2021, y mejorar la calidad de la información y los indicadores vinculados a la gestión de proveedores.

Clasificación de proveedores 204-1

997

proveedores activos

\$1.531

millones de inversión en proveedores

94%

de proveedores nacionales

6%

de proveedores de origen internacional

Clasificación por tipo de servicio 103-1, 103-2, 103-3

1,7%

Seguros

15,1%

Marketing

17,3%

Sistemas

11,2%

Instalaciones

6,8%

Honorarios

17,2%

Vigilancia y transporte

6,1%

Comunicaciones y franqueo

18,6%

Servicios

5,9%

Otros

Durante 2019 se trabajó para automatizar el proceso de pagos a fin de disminuir el tiempo de pago a proveedores, minimizar errores, sistematizar y mejorar la calidad de la información.

Política Conozca a su Proveedor

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

Política general de compras y pagos

103-1, 103-2, 103-3

Esta política constituye el principal instrumento para administrar eficientemente los procesos de:

- pedidos y gestión de compras
- recepción de bienes y servicios
- gestión de pagos a proveedores

Los lineamientos de esta política están dirigidos a fomentar la aplicación de mejores prácticas en la gestión de compras y pagos, y garantizar que los procesos sean realizados de manera eficiente y ética.



Encuesta de satisfacción a proveedores 102-43, 102-44

Por primera vez se realizó una encuesta para evaluar la satisfacción de proveedores con Itaú. Los objetivos específicos fueron:

- Evaluar los niveles de satisfacción con las diferentes áreas de negociación especializadas con las que tienen contacto.
- Analizar la satisfacción en los diferentes procesos (amabilidad, velocidad de resolución de problemas, procesos de pagos, etc.)
- Estudiar la satisfacción de atributos y evaluar en qué medida los niveles de satisfacción contribuyen en la explicación del nivel de satisfacción global con la empresa.
- Conocer las diferencias en la satisfacción de acuerdo a variables de análisis: tamaño, rubro, antigüedad de trabajo con el Banco, antigüedad de la empresa, entre otras.

La encuesta se hizo vía email. Se logró una base de correos de 304 empresas proveedoras, con una tasa de respuesta del 24%.

Del análisis surge que:

- El 68 % de los proveedores de Itaú tienen más de 5 empleados.
- 3 de cada 4 proveedores de Itaú son del sector servicios, y el sector más pequeño con relación al total de las empresas es el de Comercios.
- El 39% de las empresas proveedoras tienen un porcentaje de mujeres socias, dueñas o directoras igual o mayor al 50 %.
- El 93% es de capital local.

93% de proveedores satisfechos **▶ 67%** muy satisfechos

Los indicadores del proceso de pagos, si bien no tienen malos resultados, son los que tienen una media de satisfacción más baja y los que es prioritario mejorar.

Compras con impacto social o ambiental 103-1, 103-2, 103-3, 308-1, 413-1, 414-1

Se trabajó en promover que las distintas áreas (Compras, Área de personas, Marketing, Calidad) incorporaran el ejercicio de considerar empresas con impacto siempre que se presentara la ocasión.



Se contrataron servicios de catering a una empresa que incluye a personas con discapacidad.



Se entregaron bolsas de tela reutilizables a colaboradores, especialmente diseñadas y confeccionadas por CEPRODIH, una organización que capacita y promueve la inserción laboral de mujeres en situación de vulnerabilidad. Este fue el valor agregado y destacado de nuestras comunicaciones internas por el mes del medio ambiente, con el objetivo de que las personas que trabajan en Itaú hicieran tangible el impacto social y ambiental de usar las bolsas.

Acordamos con CEPRODIH una compra de bolsas nuevas para el correo interno de 2020, incorporando así la perspectiva de compras con impacto a este insumo.

Con el objetivo de revalorizar los residuos generados en las sucursales de Montevideo y en las oficinas de Ciudad Vieja, se contactó a la Organización San Vicente para desarrollar un plan de trabajo conjunto que nos hiciera posible realizar una segunda clasificación y asegurar la trazabilidad y la revalorización de los residuos. Trabajar con una cooperativa de clasificadores permite no sólo mejorar nuestro impacto ambiental, sino también generar valor económico y social para quienes trabajan en ella. Se visitaron las instalaciones, se conversó con sus integrantes y se está trabajando en conjunto para asegurar las condiciones laborales y de sanidad pertinentes que permitan a todas las partes operar de manera digna y responsable.



Siguiendo las recomendaciones de la empresa proveedora de papelería, a mediados de 2019 incorporamos papel fabricado con fibras celulósicas alternativas provenientes de fibra virgen de caña de azúcar.

Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro

308-2



Auditorías laborales

102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 407-1, 408-1, 413-2, 414-1, 414-2, 419-1

En el marco de la Ley de Tercerización Laboral de Servicios, se realizan auditorías laborales que verifican el cumplimiento de la normativa laboral por empresas proveedoras.

La ley regula la relación entre la empresa y sus colaboradores, garantizando que se cumpla con todos los derechos vigentes, incluida la libertad de asociación y negociación colectiva, así como la normativa relacionada con trabajo decente y la prohibición de trabajo infantil.

Visitamos a las empresas proveedoras en sus instalaciones, donde se recaba la información relacionada con la solvencia técnica y patrimonial, el plan de continuidad de negocio frente a posibles contingencias para el mantenimiento del servicio, así como el cumplimiento de la Ley de Tercerizaciones.

En caso de que se presenten incumplimientos de las obligaciones acordadas, se evalúa la situación y, si esa práctica persiste, se procede a prescindir de sus servicios. Durante 2019 no se detectaron incumplimientos en las revisiones de proveedores críticos.

Objetivos y desafíos en la gestión con proveedores

- Aumentar la eficiencia e identificar oportunidades de reducción de costos par promover órdenes de compra más responsables por parte de las oficinas.
- Que todas las ANE implementen correctamente la política Know Your Vendor (KYV), especialmente para aquellos rubros considerados de riesgo alto o crítico.
- Incorporar criterios de sustentabilidad en la relación y en la evaluación de proveedores.