

Reporte de sustentabilidad 2018



Indice

1

Contexto

Carta del Gerente General
Destacados
Contexto de este reporte

2

Nuestro perfil

Contexto macroeconómico
Sobre Itaú Unibanco
Sobre Itaú en Uruguay

3

Gobierno corporativo

Estructura de administración
Políticas de Gobierno Corporativo

4

Mejora continua

Gestión de riesgos
Rentabilidad sostenible

5

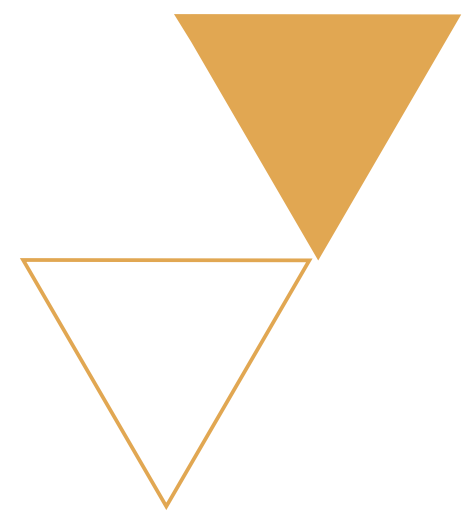
Transformación

Gestión de personas
Centralidad en el cliente
Transformación digital

6

Sustentabilidad

Sustentabilidad
Sociedad
Proveedores
Medio ambiente



Contexto





Horacio Vilaró
Gerente General

102-14

Queridos lectores.

Nos encontramos en una era de transformación que exige a cada uno de nosotros estar permanentemente preparados para cambios cada vez más instantáneos, frecuentes y significativos. Esto impacta y modifica los hábitos de las personas, y genera que el diálogo entre la sociedad y las empresas evolucione hacia una conversación mucho más abierta.

Para acompañar estas transformaciones fue que en 2018 lanzamos el objetivo de “Cambiar de Liga”, con el fin de compararnos con las mejores empresas del mundo en satisfacción de clientes y no compararnos solamente con los competidores directos del sector bancario. Se trata de una meta desafiante que exigirá una evolución constante en nuestros proyectos y procesos.

Desarrollamos numerosas iniciativas en línea con los seis frentes estratégicos que hemos definido y que se dividen en dos grupos: Transformacionales, con los frentes de Centralidad en el Cliente, Transformación Digital y Gestión de Personas; y de Mejora Continua, con los frentes de Gestión de Riesgos, Rentabilidad sostenible e Internacionalización.

Algunos ejemplos de cómo avanzamos hacia la transformación interna y en nuestro rol en la sociedad fueron el lanzamiento de nuevas aplicaciones que facilitan la accesibilidad a nuestros productos, servicios y transacciones financieros como la App Tarjetas, el Teclado Itaú y las nuevas facilidades como contratación de préstamos, depósito de cheques y apertura de cuentas digitales. Además inauguramos la nueva Agencia Av. Italia para estar más cerca de nuestros clientes y ampliamos la cantidad de clientes que operan con la Agencia Digital. Para nuestros colaboradores lanzamos el nuevo código de vestimenta bajo el lema “Voy como Soy” con el espíritu de fomentar la diversidad y el orgullo de pertenecer. También generamos programas de mentoring para potenciar sus oportunidades de crecimiento, fortalecimos los programas de capacitación con foco en cultura digital e impulsamos su poder transformador a través del Programa de Voluntariado Corporativo. En relación con la sociedad, logramos impactar a más de 163.000 personas a través de los proyectos sociales y culturales que apoyamos desde Fundación Itaú.

En Itaú elegimos subirnos al cambio cuando empieza a gestarse. Porque cambiamos, nos superamos, y nos arriesgamos. Esa es nuestra manera y nuestra razón de ser. Ante este nuevo paradigma identificamos el valor de incorporar la sustentabilidad para gestionar el impacto de nuestro negocio desde una perspectiva integral. Esto implicó incorporar reportes periódicos de cuestiones no financieras e indicadores socioambientales que forman parte sustancial del valor de las empresas. Por eso, desde 2017 asumimos el compromiso y la responsabilidad de publicar anualmente nuestro reporte de sustentabilidad bajo la metodología de Estándares GRI.

El reporte de sustentabilidad es una herramienta de gestión para visualizar al Banco con una perspectiva de triple impacto que nos permita tomar decisiones a consciencia e implementar las medidas necesarias que se alineen con nuestro propósito de Estimular el Poder de Transformación de las Personas. Por eso es una pieza clave en la construcción del banco que queremos ser: un banco abierto, cercano y que genere vínculos de largo plazo basados en la confianza.

Por segundo año consecutivo elegimos realizar nuestro reporte siguiendo los lineamientos de la versión esencial GRI. Nuestro compromiso con la sustentabilidad se refuerza además mediante nuestra suscripción a Pacto Global de las Naciones Unidas desde 2017.

Todo esto solamente es posible gracias al compromiso de todos los colaboradores, ya que en nuestra diversidad sumamos talento, energía y ganas de ir por más.

Buena lectura,



Horacio Vilaró
Gerente General

Destacados 2018

103-1



577

colaboradores integran nuestro equipo.

77,57%

de nuestros colaboradores evalúan a Itaú como un muy buen lugar para trabajar.

11.226 horas

destinadas a **capacitación y formación**.

▲ **+16,65% vs 2017**

+800 horas

en actividades de **voluntariado**.

3.250 horas

de **capacitación en transformación digital**.

menor al 4%

es nuestro **índice de rotación** que se ha mantenido estable en los últimos años.

80%

de colaboradores **capacitados en Gestión de Riesgos**.



100%

de las áreas están **capacitadas en Cultura de Atención**.

155

colaboradores en atención al público en sucursales.

23,8%

es nuestra participación en el consumo total de tarjetas de crédito. Somos el **principal emisor bancario de tarjetas de crédito** en Uruguay.

32.822

canjes de millas Itaú Volar se realizaron en 2018.

▲ **+ 178% vs 2017**

70%

de las **transacciones** se realizan a través de **canales digitales**.

24 agencias

4 agencias modernas sin caja
2 terminales de autoservicio
1 Agencia digital
Nuestro modelo de atención evoluciona junto con la transformación digital.

+350

personas participaron en charlas de **Educación financiera**.

6.000

clientes incorporados a **Agencia Digital**.

+414.000

clientes. ▲ **+5,6% que 2017**

40%

Somos el **banco privado líder** en **Agronegocios** con un 40% de participación de mercado.

8,58

es el nivel de satisfacción de nuestros clientes. Somos **líder en satisfacción de clientes** en el segmento de personas y comercios.

Destacados 2018



4.447 millones

de dólares en **activos**.

21,7 %

es nuestra **participación en el mercado de activos** del sistema financiero privado.

10.644 millones

valor económico creado en pesos.

1,3%

Tenemos el nivel de **morosidad** más bajo del mercado.

3.715 millones

de dólares en **depósitos**.

56%

contamos con el **índice de eficiencia** más bajo del sistema financiero privado, definido como gastos totales sobre ingresos totales.

6.883 millones

valor económico distribuido en pesos.



9,03

Nuestra **App Itaú** alcanzó un nivel de satisfacción de 9,03 sobre 10.

+20 mil

transferencias vía **Teclado Itaú**.

ágil

Consolidamos la incorporación de **Metodologías Ágiles** en nuestra manera de trabajar para impulsar la Transformación digital.

+132 mil

consultas atendidas por **Asistente Virtual**.



100%

de oficinas incorporadas al **plan de gestión de residuos**.

+1.000

proveedores activos.

23 millones

de pesos destinados a la **comunidad**.

38

proyectos educativos y culturales se apoyaron desde Fundación Itaú.

-53%

de **folletería y materiales impresos** en los últimos 5 años.

95,5%

proveedores nacionales.

41

personas participaron de los cursos ofrecidos por el Centro de Capacitación.

+163 mil

personas alcanzadas a través de los proyectos apoyados por Fundación Itaú.

contexto DE ESTE REPORTE

102-46, 102-50, 102 - 52, 102-54



Este es el segundo reporte de sustentabilidad de Banco Itaú Uruguay y refleja la gestión llevada a cabo en el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2018.

Para su elaboración se han utilizado los Estándares 2016 de *Global Reporting Initiative* (GRI) en su modalidad esencial, con una periodicidad definida anual. La información se presenta de manera clara, accesible y precisa para garantizar la calidad del reporte. Los lineamientos y principios, se detallan en la sección Índice de Contenidos GRI al final de este documento.

La elaboración fue coordinada por el equipo de Sustentabilidad del Banco, contó con la activa participación de todas las direcciones de la organización y con el apoyo de una consultora externa.

La información contenida en este Reporte de Sustentabilidad es fiel y veraz en todos los aspectos materiales y tiene validez únicamente en la fecha en que fue emitido el Reporte. El Banco no asume obligación alguna de actualizarla o de revisarla posteriormente y no asegura que no existan cambios posteriores que puedan afectar, modificar o restringir lo establecido en el presente.

El alcance de la información comprende a Casa Central y sucursales de Itaú en Uruguay. La cobertura de los impactos económicos, sociales y ambientales refiere a la operación interna del Banco, salvo en el caso de la gestión de proveedores por el cumplimiento de la normativa

que regula las tercerizaciones en Uruguay, integrada por las leyes 18099 y 18251 en lo que respecta a derechos laborales y seguridad social de los trabajadores de las empresas tercerizadas o subcontratistas.

Materialidad

102-44, 102- 47

Para el Reporte de Sustentabilidad, correspondiente a la gestión del período 1° de enero al 31 de diciembre de 2017 se llevó a cabo por primera vez el análisis de materialidad del Banco a nivel local con consultas a colaboradores, clientes y proveedores. El proceso permitió identificar con mayor precisión los asuntos que resultan relevantes en nuestro desempeño económico, social y ambiental.

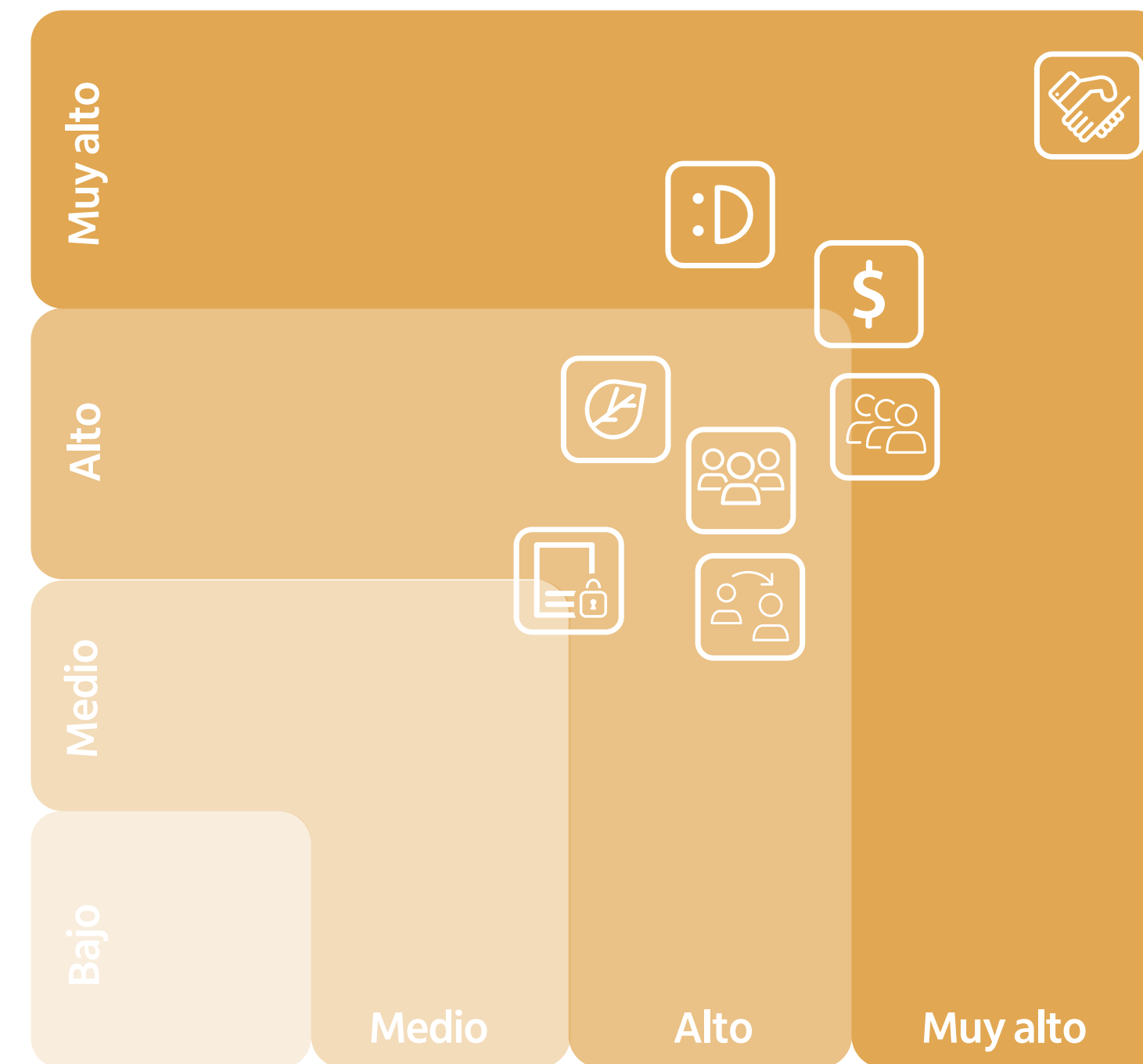
Los temas y preocupaciones clave para los grupos de interés se reflejan en el listado de temas materiales conformado a partir de la conjunción de fuentes de información internas y externas, y de las consultas de materialidad realizadas.

Dado que no ha habido cambios sustantivos en el contexto de la operación ni en la relación con los públicos de interés, se resolvió actualizar la matriz de materialidad en forma bienal. Por esta razón la próxima revisión se realizará en 2020.

Los temas y subtemas que se detallan a continuación son los que resultaron prioritarios para la gestión de sustentabilidad.



Importancia en la percepción de clientes y colaboradores



Estratégico para Itaú

Contactos para más información sobre este reporte

102 - 53

Lucía Cabanas
Gerente de Marketing y Sustentabilidad
lcabanas@itau.com.uy
2624 2624 int. 1344

Agostina Legnani
Responsable de Sustentabilidad
alegnani@itau.com.uy
2624 2624 int. 1031

Casilla de correo electrónico:
sustentabilidad@itau.com.uy