

Relatorio de **Sustentabilidad**

Banco Itaú Paraguay 2013

The Itaú logo consists of a blue rounded square containing the word "Itaú" in white, bold, sans-serif font.

Itaú

Relatorio de **Sustentabilidad**

Banco Itaú Paraguay 2013

Índice

6

Sobre el Relatorio

8

Mensaje del Presidente

10

Perfil Empresarial

- Itaú, hecho para vos
- Resultados de Metas y Objetivos de 2013
- Premios y Reconocimientos
- Visión, Cultura y Performance Sustentable
- Gobierno Corporativo

30

Fortaleciendo Vínculos

- Público Interno
- Clientes y Consumidores
- Comunidad
- Proveedores
- Gobierno y Sociedad

80

Compromiso Ambiental

88

Reporte Económico

100

Desafíos para 2014

101

Ficha técnica



Sobre el **Relatorio**

Cada año nos desafía a presentar un Relatorio ameno para el lector, que logre compendiar las iniciativas más importantes generadas por las diversas áreas del banco, resaltando su aporte a la sustentabilidad del negocio y a la sociedad.

Esta tercera edición contiene un apretado, pero significativo, resumen de lo realizado durante el año 2013, en el marco de las metas definidas para este periodo. Representa, asimismo, el cumplimiento del compromiso asumido en el 2011, respecto a la publicación anual de reportes, que visibilicen cómo **Itaú** está generando el triple resultado al que apunta una gestión sustentable: valor económico, social y ambiental.

Una novedad destacada en esta edición es la consulta sobre nuestra gestión de sustentabilidad con grupos externos a la empresa; fueron convocados Proveedores, Clientes, Organizaciones Sociales y Colaboradores, en reuniones grupales en las que se conversó acerca de la Responsabilidad Social, la Sustentabilidad y los Relatorios anteriores. Sus aportes y opiniones respecto al compromiso de Banco **Itaú** fueron considerados para la construcción de esta versión 2013 de nuestro Relatorio.

Las informaciones de las consultas externas se sumaron a las internas, proporcionadas por cada área, dando contenido a esta versión actual. Los indicadores expuestos responden a la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), manteniéndonos en el nivel B, para fortalecer el cumplimiento de los indicadores requeridos para esta posición. Cabe mencionar que, a partir de esta edición, el orden de los segmentos informativos está alineado con el formato de nuestra casa matriz, unificándolo con las otras unidades del Holding Itaú Unibanco.

La versión digital de este Relatorio, así como la grilla con los Indicadores del GRI, se encuentran disponibles en nuestro sitio web (www.itaubank.com.py) o pueden ser solicitados a la dirección de correo electrónico sustentabilidad@itaubank.com.py. Todos los aportes, comentarios, críticas y sugerencias serán muy bien recibidos.

Buena lectura.



Mensaje del Presidente

Con satisfacción comparto el Relatorio de Sustentabilidad de Banco Itaú Paraguay, en el que damos a conocer la estrategia y la gestión de nuestra entidad, en las dimensiones económica, social y ambiental, correspondientes al año 2013.

Este año vivimos en Paraguay cambios en el ámbito político institucional (ejecutivo y legislativo), que mantuvieron expectantes a todos los sectores de la sociedad respecto a las primeras decisiones del nuevo gobierno. Ésto llevó a una leve desaceleración en el segundo semestre. Sin embargo, cerramos con un muy buen año, con un importante crecimiento en las exportaciones agrícolas y cárnicas, así como se notó la recuperación del sector de la construcción. Igualmente, la inversión tuvo un repunte, impulsada por el sector agropecuario y minorista, alcanzando el país un crecimiento económico del 13,6%, uno de los mayores del mundo.

Sin duda, este crecimiento estuvo acompañado por la solidez del sistema financiero, contribuyendo con estos buenos resultados y participando como actor clave para dar impulso a la economía y apoyando el desarrollo del país.

En Banco Itaú hemos culminado un 2013 también muy satisfactorio. Nuestro trabajo en equipo, enfocado a estar cada vez más cerca de nuestros clientes y en satisfacer sus necesidades, nos permite afianzar la sustentabilidad de nuestras acciones y sus consecuencias. Hemos mejorado nuestro índice de eficiencia, el cual cerró en 40%;

ampliamos nuestra cartera de activos alcanzando Gs. 13.790 millones y, gracias a que seguimos recibiendo la confianza de la gente, ocupamos el primer lugar en depósitos totales, con Gs. 10.201 millones.

Al cierre del ejercicio consolidamos una base de casi 400.000 clientes, a quienes acompañamos en sus desafíos en este mundo de constantes cambios, lo que nos obliga a brindar nuevas opciones y soluciones para atender sus necesidades. En este marco, algunos de nuestros principales logros constituyen la habilitación de 37 Corresponsales No Bancarios - Itaú Express-, ubicados en los locales de los Supermercados Stock y Super Seis; una nueva sucursal en el interior del país en Villarrica y la innovación continua de los servicios 24 horas, siempre garantizando la seguridad, eficiencia y agilidad en las operaciones, buscando garantizar la mejor experiencia en la utilización de nuestros canales electrónicos.

Continuamos manteniendo firme el propósito de actuar como agentes de transformación de la sociedad, ya sea por medio de nuestros negocios o de nuestras iniciativas de responsabilidad social, las que son parte de nuestros principales ejes de gestión.

En esta línea hemos acompañado varias alianzas desde la Fundación Itaú, buscando promover la cultura y la educación como pilares de desarrollo. Asimismo, en relación con el cuidado del ambiente, difundimos la campaña "Itaú sin papel", y de uso racional del agua, a través de las iniciativas "H2O, el



disco que se acaba" y nuestra alianza con el proyecto Sonidos del Agua, que busca la concienciación a través de la conformación de las Orquestas H2O.

También cabe destacar nuestra adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas y a la Red local del Pacto Global, asumiendo el compromiso de promover con prácticas concretas los principios que impulsan este gran acuerdo empresarial, de carácter mundial.

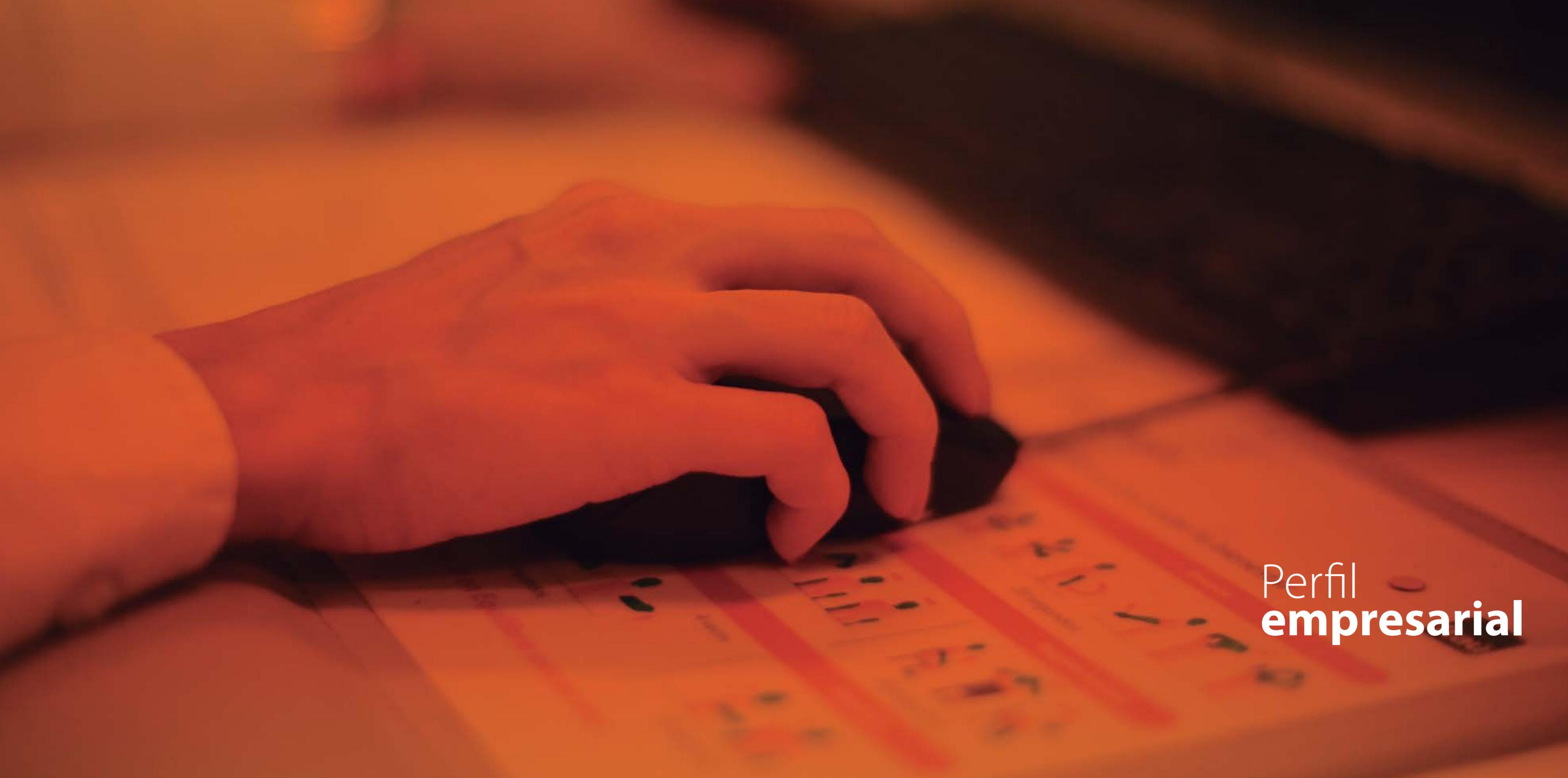
Por sexto año consecutivo fuimos el Banco de Teletón, contando con la participación activa de todos nuestros colaboradores, quienes de manera voluntaria cooperamos en el desarrollo de las diferentes iniciativas de esta organización social que trabaja por las personas con discapacidad.

Deseamos seguir acompañando el desarrollo del país, brindando mejores servicios, soluciones y sobre todo ayudando a las personas a usar mejor el dinero, ayudándoles en la concreción de sus sueños y proyectos. Para ello reforzamos las acciones de educación financiera dirigidas a nuestros colaboradores, clientes y a la sociedad en su conjunto.

La tarea es ardua y desafiante. Nos alienta sentirnos parte de esta sociedad que nos fortalece y nos anima a seguir dando más, a seguir creciendo juntos.

Esperamos que este documento que compartimos contribuya a visibilizar lo que estamos haciendo desde Banco Itaú Paraguay para ser protagonistas en el desarrollo de una sociedad cada vez mejor.

Viviana Varas
Presidente
Banco Itaú Paraguay S.A.



Perfil
empresarial

Itaú, hecho para vos

Un Banco que apuesta al crecimiento y desarrollo del Paraguay acompañando los negocios, los sueños y proyectos de vida de sus clientes.

Itaú Paraguay

La marca Itaú está presente en el país desde el año 2010; sus antecedentes datan del año 1978 cuando empezó a funcionar bajo la denominación de Interbanco S.A, que luego (1995) se convirtió en una empresa del grupo Unibanco União de Bancos Brasileiros S.A. hasta su fusión en el 2008, en Brasil, con Itaú. A partir de entonces pasó a formar parte del Holding Itaú Unibanco S.A.

Banco Itaú Paraguay opera con dos bancas principales, la Banca de Consumo y la Banca Corporativa, cada una con segmentos, productos y servicios pensados para facilitar los negocios y acompañar el crecimiento de cada cliente.

Para facilitar sus productos y servicios cuenta con una amplia red de puntos de contacto, constituida por 17 sucursales en Asunción, 11 en el interior, 37 corresponsales no bancarias (ubicadas en varios puntos del país), la más amplia red de cajeros automáticos y Servicios 24 horas para ofrecer información, comodidad y seguridad al cliente las 24 horas, todos los días del año.

Holding Itaú Unibanco

Los orígenes del Holding Itaú datan del año 1924, con la creación de Banco Unibanco a instancias de la familia Moreira Salles. Por su parte, Banco Itaú fue fundado en 1944 por la Familia Egydio de Souza Aranha, que empezó a operar como una sociedad anónima en 1973. La fusión de estas dos entidades financieras, en el año 2008 dio lugar a la creación del Holding Itaú Unibanco.



Nombre de la empresa: Banco Itaú Paraguay S.A.
Casa Matriz: Oliva 349 c/ Chile. Asunción
Sede Corporativa: España esq. Kubitschek, Asunción

790 Colaboradores

396.790 Clientes

28 Sucursales de servicios completos distribuidas en
14 localidades del país

7 Puestos de Atención Bancaria

37 Puestos Corresponsales No Bancarias

284 Cajeros Automáticos

Holding Itaú Unibanco

95.696 colaboradores (88.783 en Brasil y 6.913 en el exterior)

4.142 sucursales de servicios completos en todo Brasil y el exterior.

885 Puestos de Atención Bancaria.

27.900 Cajeros Automáticos

Informaciones a Diciembre de 2013

Resultados de **Metas y Objetivos** de 2013

Nuestro gran desafío durante el 2013 fue lograr resultados y acciones en todas las dimensiones de nuestra espiral de performance sustentable, promoviendo acciones para el relacionamiento y satisfacción de colaboradores y clientes, logrando resultados financieros para contribuir al desarrollo de la sociedad.

Los resultados expuestos a continuación constituyen una mención de referencia de la gestión y experiencias que implicó cada una de las metas u objetivos. En cada sección de este Relatorio incluiremos más detalles informativos.

Fortaleciendo el equipo

Desarrollo de Capacidades en Colaboradores: Fueron invertidas más de 15.300 horas, en diferentes temas que apuntaron tanto a cuestiones laborales como personales. Una combinación de adiestramientos internos y externos nos permitió lograr una visión global sobre las capacidades necesarias para su fortalecimiento.

Programa de Educación Financiera para Colaboradores: Se dio continuidad a la campaña interna sobre Uso Consciente del Dinero, se mantuvo vigente la campaña que busca incentivar sobre la utilización adecuada del dinero para la concreción de sueños y proyectos, así como se incluyó un entrenamiento online (con ejemplos prácticos) para que los colaboradores profundicen sus conocimientos. Un grupo de colaboradores fue entrenado para formar parte de un proyecto piloto del Programa de Voluntariado Corporativo "Uso Consciente del Dinero", dirigido a estudiantes de Educación Media.

Relanzamiento del Código de Ética: Con un nuevo formato y diseño, y con una exposición más sencilla, fue relanzado en el mes de octubre nuestro Código de Ética a los efectos de asegurar la comprensión e interpretación de todos sus lineamientos por parte de los colaboradores de cada nivel.

Programa Calidad de Vida: En el marco de este programa, durante el año, fueron promovidas acciones relacionadas con actividades físicas, meditación, esparcimiento y nutrición, con la intención de lograr un ambiente productivo y en el que los colaboradores nos sintamos felices.

Con una visión constante hacia el cliente

Satisfacción de los Clientes: El compromiso y desafío constante de todos los colaboradores constituye lograr la satisfacción del cliente. Durante el 2013 se han formalizado distintos sistemas y procesos que permiten traer la voz del cliente a la organización. Un logro valorado por todo el equipo fue el aumento en el Resultado de las Encuestas de Satisfacción para Personas Físicas realizadas en forma anual, el cual aumentó en 2,5 puntos logrando un resultado de 82,5, en una escala del 1 al 100. Además, a fin de poder evaluar la percepción del cliente sobre "experiencias en las sucursales", realizamos mensualmente las Encuestas Dinámicas, que mostraron una puntuación de 8,6 (de un máximo de 10) como promedio de las notas recibidas durante el año, en toda la red de sucursales del Banco. Por otra parte la Encuesta de Satisfacción dirigida a Clientes de la Banca Corporativa, dentro de una escala del 1 al 10, obtuvo un resultado de 8 puntos.

Nuevas Opciones de Servicios y Productos: La innovación es una de las características del banco, buscar siempre nuevos servicios que brinden agilidad, beneficios y facilidad al cliente. En línea con esta premisa Itaú se convirtió, en septiembre, en el primer Banco del Paraguay en ofrecer una tarjeta de crédito que funciona con la tecnología que incorpora un chip y que -acompañado de PIN- permite compras sin necesidad de firmas en los cupones. La primera tarjeta con este formato fue la Visa Platinum que brinda mayor seguridad y ventajas exclusivas; también fue lanzada la afinidad American Express Superseis ampliando la oferta y el público. La página web del banco presentó nuevas funcionalidades y más facilidad; entre otras novedades y mejoras, cuenta con mapas de localización de sucursales, cajeros automáticos y puestos de la Red Express. Además se introdujeron servicios transaccionales en la aplicación Mobile Banking, entre otros.

Expansión de los Puntos de Atención: Para estar cada vez más cerca del cliente, fue ampliada la red de corresponsales no bancarios, habilitando 15 puestos Express, los cuales están ubicados en locales de la cadena Superseis y Stock; en los mismos pueden realizarse varias operaciones bancarias en un horario extendido, inclusive sábados y domingos. Seguimos expandiendo la presencia en el interior del país inaugurando en noviembre nuestra Sucursal Villarrica ampliando así la red de sucursales a 28. También habilitamos un Centro de Atención en el Shopping Mapy (Salto del Guairá) y fueron instalados 43 nuevos cajeros automáticos en diferentes zonas del país.



Sucursal Villarrica

Buscando resultados sustentables

Acciones e inserción de conceptos de Educación Financiera en la estrategia de los negocios, productos y servicios:

Este es un concepto que se trabajó con todos los colaboradores, para buscar que esta visión se dé desde la manera de comunicar, desarrollar productos y hablar con el cliente. Una de las entregas visibles son los espacios de Uso Consciente del Dinero en las distintas secciones de la web con mensajes que ayudan a la mejor utilización de los productos y servicios.

Redes Sociales: Desde julio, estamos presentes en las redes sociales, con perfiles oficiales del Banco en Twitter, Facebook y YouTube. Estos canales nos permiten estar más próximos a todos los públicos con los que mantenemos vínculos.

Marketshare en Resultados y Activos: Aumentamos nuestra participación en el mercado, tanto en resultados como en activos, en comparación a los valores de 2012. En Diciembre de 2013 nuestra participación en Activos Totales y Resultado Acumulado fue de 18,13% y 31,93% respectivamente frente a los valores de Diciembre de 2012, los cuales fueron 16,96% y 29,21%. Ésto demuestra nuestro compromiso en seguir creciendo en nuestro mercado.

Mejora en el Índice de Eficiencia: Este índice tuvo una importante mejora en comparación al valor de 2012. El año culminó con un 40,31% frente al índice del año anterior, que fue de 45,34%. Este resultado es reflejo de un gran trabajo en equipo enfocado en lograr la eficiencia de las operaciones para tener resultados sostenibles.

Generando valor a la Sociedad

Acompañamiento en el Desarrollo de la Comunidad y la Sociedad: Este año hemos invertido Gs. 11.461.460.014 en programas y proyectos de organizaciones que trabajan por la educación así como otras que impulsan la cultura en sus distintas expresiones. Seguimos llevando un mensaje de inclusión abrazando la causa Teletón, y nos sumamos a marcar un Guinness al sonido de las 420 arpas del Paraguay.

Adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas: En abril de 2013 Banco Itaú Paraguay S.A. se convirtió en signatario del Pacto Global de la Naciones Unidas, pasando a formar parte de la Red local del Pacto Global, conformada por más de 50 empresas. Es así que pasan a formar parte de nuestros desafíos los diez Principios del Pacto Global, que apuntan a desarrollar e impulsar mejoras continuas en derechos laborales, derechos humanos, prácticas medioambientales y de anticorrupción.

Consolidación de la Fundación Itaú: En 2013 se tuvo ya una presencia más marcada en la sociedad. Se establecieron alianzas con varias organizaciones de la sociedad civil, se participó en exposiciones de arte y tuvo a su cargo el Primer Concurso Regional de Cuentos Digitales "Premio Itaú Cuento Digital", desarrollado en conjunto con las Fundaciones Itaú de Argentina y de Uruguay.



Itaú sin papel: Promoviendo la sustentabilidad y la toma de conciencia sobre la utilización de los recursos fue lanzada la Campaña Itaú sin papel. En la misma se invitaba a los clientes a dejar de recibir sus extractos impresos para revisarlos en la web. Fueron 31.221 cuentas a diciembre de 2013 que dejaron de generar extractos impresos colaborando con un mundo más sustentable.



Premios y reconocimientos

Itaú Paraguay

“Mejor Banco”. Revista Global Finance.

“Banco del Año en Paraguay”. Revista The Banker.

Premio “Top of Mind”. Rubro Financiero. Categoría Bancos.

“Best Custodiam Bank”. Revista Global Finance.

“Mejor Banco de Consumo en Internet en Paraguay”. Revista Global Finance.

Mejor Stand en el Rubro Financiero.

Expo Mariano R. Alonso.

Mención RSE por la campaña “Día de la Madre”. Premios Campana, Cámara de Anunciantes del Paraguay.



Holding Itaú Unibanco

“Banco del Año” (Brasil), The Banker, una de las más reconocidas publicaciones del mercado financiero mundial.

“Mejor Imagen en el Mercado Brasileiro”, encuesta Exame.com., que rankea a las 100 compañías con la mejor reputación en Brasil.

“Mejor compañía para empezar una carrera”, Revista Você S/A.

“Guía de Sustentabilidad Exame”, Guía Exame, lo que nos constituye en la primera institución financiera en ser reconocida como la compañía más sustentable del año.

“Las 100 empresas que tienen la mejor reputación en Brasil” en la investigación divulgada por Exame, Itaú Unibanco ocupa el primer lugar del sector financiero brasileiro.

Premio **“Mejor Banco Latino del Año 2013”**, Revista Latin Finance. Mejor Banco en América Latina y el Mejor Banco en Brasil.

Empresa más admirada en Brasil (Revista Carta Capital): Fuimos nombrados la empresa más admirada en el segmento de banco de personas. En el ranking general (que incluye todos los sectores económicos) el banco alcanzó el quinto lugar. Roberto Setubal, nuestro CEO, quedó en tercer lugar entre los líderes empresariales más admirados.

Índice Global de Sustentabilidad Dow Jones 2013/2014. Por 14ª vez consecutiva fuimos seleccionados para componer el índice. Somos el único banco latinoamericano en participar del índice desde su creación en 1999.

Índice de Sustentabilidad Empresarial (ISE) del BM&F Bovespa 2013/2014: Fuimos seleccionados para componer este índice en 2014, por noveno año consecutivo. Las empresas que componen el índice son referencias en inversión socialmente responsables y actúan como negocios de referencia en Brasil.

Visión, cultura y performance sustentable

Nuestra Visión

Nuestro objetivo es ser el banco líder en performance sustentable y satisfacción de los clientes. Para nosotros, performance sustentable es generar valor compartido para colaboradores, clientes, accionistas y sociedad, garantizando la perennidad de nuestros negocios.

Nuestra Cultura

Nuestra cultura corporativa está expresada por un conjunto de diez principios que direccionan la forma en que hacemos nuestros negocios y señalan el abordaje que esperamos que nuestros equipos tengan para transformar nuestra visión en realidad. Este conjunto de principios se llama Nuestra Manera de Hacer y reforzamos los valores incluidos en ella con nuestros colaboradores por medio de diversas iniciativas como: inclusión de estos principios en la evaluación de desempeño, campañas en los canales de comunicación y diferentes eventos.

Nuestra Manera de Hacer

-  Todos por el Cliente
-  Pasión por la Performance
-  Liderazgo Ético y Responsable
-  10 Cracks que juegan para el Equipo
-  Foco en la Innovación e Innovación con Foco
-  Procesos al Servicio de las Personas
-  Ágil y Sencillo
-  No al Abuso de Poder
-  Brillo en los Ojos
-  Gran Sueño



Mapa de Sustentabilidad

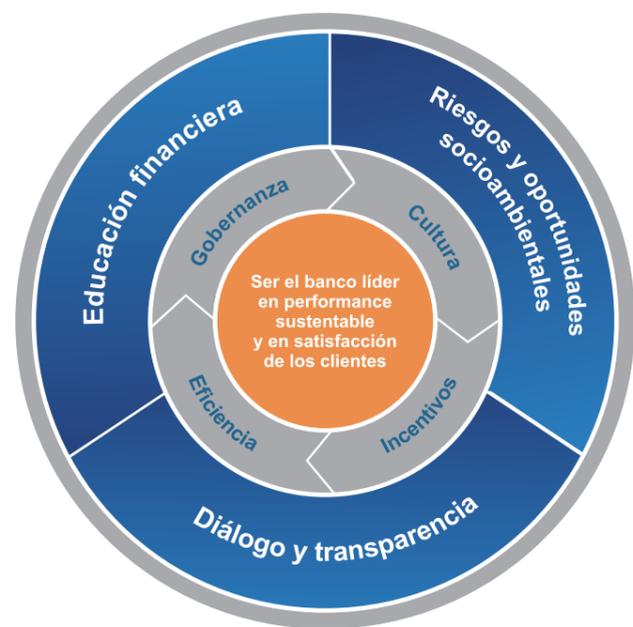
Nuestro Mapa de Sustentabilidad apunta a nuestros focos estratégicos y orienta nuestras diversas unidades operacionales y de negocio hacia la incorporación de valores de sustentabilidad en sus procesos de toma de decisión. Más que crear nuevos productos, nuestra meta consiste en ajustar nuestras operaciones para alcanzar un crecimiento sustentable, así como minimizar riesgos y encontrar oportunidades en un contexto de demanda para una gestión adecuada de los impactos socioambientales.

Sustentabilidad: Focos Estratégicos

Los tres focos estratégicos que direccionan nuestra gestión de sustentabilidad son (i) educación financiera, (ii) riesgos y oportunidades socioambientales y, (iii) diálogo y transparencia. Son el resultado de un profundo análisis de nuestra visión y de Nuestra Manera de Hacer, de nuestras políticas corporativas y de otros compromisos y pactos voluntarios de los cuales somos signatarios. También realizamos investigaciones y encuentros con nuestros grupos de interés para comprender sus demandas, y mantenemos debates constantes con la alta administración para entender sus expectativas con relación a la performance sustentable.

Así se constituye nuestro Mapa de Sustentabilidad con tres focos estratégicos y cuatro frentes de apoyo.

Educación Financiera: Creemos que una manera de contribuir con el desarrollo de la sociedad es entender las necesidades de las personas para ofrecer conocimientos y soluciones financieras adecuadas, contribuyendo a que las personas y empresas tengan una relación saludable con el dinero.



En relación a la educación financiera, nuestra intención es **orientar** a nuestros colaboradores, clientes y a la sociedad a hacer un **mejor uso del dinero**, como un recurso que les ayude a concretar sus planes y proyectos de vida, realizando un buen uso de los productos y servicios financieros.

Diálogo y Transparencia: Buscamos oportunidades para mejorar los negocios e inspirar transformaciones positivas en la sociedad. Nuestro foco también se concentra en entender mejor las necesidades de nuestros grupos de interés, por medio de la creación de soluciones para resolver problemas y reclamos de forma eficaz, aumentando su nivel de satisfacción y mejorando nuestros productos y servicios.

Diálogo: Nuestra meta es la mejora continua del proceso de diálogo con los grupos de interés, para ser capaces de comprender sus expectativas, identificar tendencias, priorizar sus problemas y presentar las mejores soluciones.

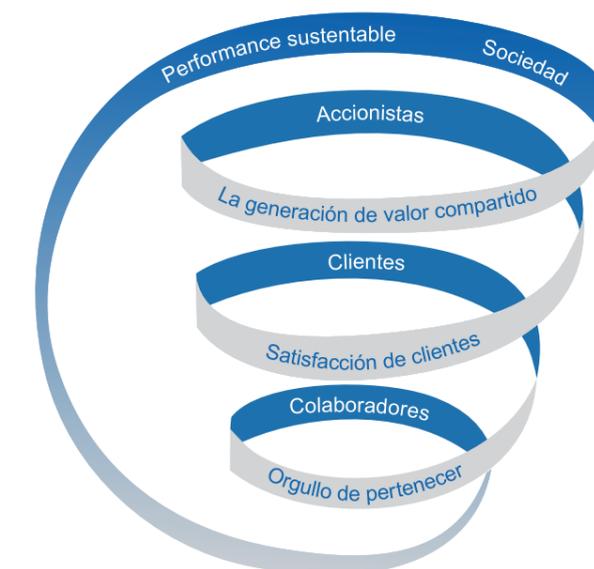
Transparencia: Nuestro compromiso es ser transparentes y mantener un relacionamiento próximo con nuestros grupos de interés. Queremos que nuestras comunicaciones se den de manera simple y objetiva, para evitar incertidumbre en cuanto a la calidad de nuestros productos y servicios, haciendo más claros sus términos y condiciones.

Riesgos y oportunidades socioambientales: Los bancos se relacionan con todos los sectores productivos de la economía y poseen un enorme potencial para promover cambios positivos en la sociedad. Nuestro foco está orientado a riesgos y oportunidades socioambientales y, por tanto, buscamos gerenciar los riesgos y descubrir las mejores oportunidades de negocios, considerando tendencias de mercado, reglamentaciones, demandas de clientes y de los públicos de interés. Para fortalecer este abordaje, adoptamos políticas específicas y nos adherimos a compromisos voluntarios que guían las prácticas de nuestras unidades de negocios.

Performance Sustentable

Nuestra visión es ser el banco líder en performance sustentable y en satisfacción de los clientes. Compartimos estos valores con nuestros colaboradores, que se identifican y comprenden el papel que tenemos y creamos herramientas para atender a nuestros clientes de forma sustentable. Promovemos la educación financiera y aseguramos transparencia en nuestro negocio, construyendo un relacionamiento equilibrado y perenne con nuestros clientes. Clientes satisfechos y que se relacionan con el banco a lo largo de sus vidas, en el desarrollo de sus proyectos y negocios, generan resultados financieros para los accionistas. Sin embargo, los resultados financieros no son nuestra única meta, también deseamos generar valor compartido, por lo cual basamos nuestras acciones y deseamos ser aliados en el desarrollo de las personas, de la sociedad y de los países donde actuamos.

Esta es la manera en la que hacemos negocios y creemos que, por esto, las personas deciden hacer negocios con nosotros, creando un ciclo virtuoso de performance sustentable.



Gobierno Corporativo

Las estructuras que sostienen a Banco Itaú posibilitan su funcionamiento armónico, que se complementa con políticas y sistemas de gestión. Nuestro Código de Ética instrumenta el norte de los negocios generados, adicionando un sentido social a la rentabilidad; pretendemos constituirnos en aliados del desarrollo de la sociedad paraguaya, creando valor compartido, por medio de prácticas éticas y cada vez más transparentes.

Estructuras de Gobierno

La Asamblea General de Accionistas constituye el órgano principal de toma de decisiones, que se materializa en los siguientes niveles ejecutivos (Alta Administración): Consejo de Administración, Directorio Ejecutivo y Consejo Fiscal. A estos se suman los Comités de (i) Estrategia, (ii) Nombramiento y Gobierno Corporativo, (iii) de Personas, (iv) de Gestión de Riesgo y Capital, (v) de Remuneración, y (vi) de Auditoría. Los dos últimos comités, junto con el Consejo de Administración, son también órganos estatutarios; su intervención tiene como finalidad lograr consensos a través del ejercicio del diálogo y el establecimiento de una visión sistémica del negocio.

A su vez, la Alta Administración es sometida a evaluaciones anuales de desempeño, tendientes a garantizar su alineamiento con los intereses y valores del Holding Itaú Unibanco, como también es monitoreada la concordancia del establecimiento de compensaciones -para el Directorio y el Comité Ejecutivo- con las políticas internas que definen los criterios de remuneración fija y variable. Las políticas que contienen estas disposiciones son las de (i) Cargos y Salarios y (ii) Mérito y Promoción.

La estructura jerárquica de Itaú en Paraguay es similar a la del Holding; está conformada por la Asamblea General de los Accionistas, el Directorio, el Comité Ejecutivo, los distintos Comités y Gerencias y los Síndicos.

La **Asamblea General** se reúne, en convocatoria ordinaria, de forma anual, para la revisión y aprobación de balances, informes de auditorías

y presupuestos anuales. Puede ser convocada de manera extraordinaria, siempre y cuando se cumplan las leyes del país y los estatutos de Itaú Paraguay.

El **Directorio**, por su parte, representa el órgano principal de administración del Banco, debiendo dirigir y supervisar la ejecución de los planes establecidos para lograr los objetivos de la compañía. El mismo está compuesto por 5 miembros. Se desempeñan en sus funciones por un mandato de dos años, con la posibilidad de ser reelectos.

Entretanto, al **Comité Ejecutivo**, le corresponde la implementación de las políticas, procedimientos y procesos, así como la aplicación de los controles necesarios para gestionar operaciones y riesgos en forma prudente, para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos fijados por el Directorio.

Este Comité debe garantizar que el Directorio tenga acceso a información relevante, íntegra y oportuna, con miras a evaluar la gestión y al análisis del cumplimiento efectivo de las responsabilidades delegadas.

Respecto a su conformación, el mismo lo integran el presidente, directores y superintendentes de las distintas áreas del Banco.



La labor del Comité Ejecutivo se completa y cobra forma con el soporte de los Comités. A estos le corresponde generar las condiciones para el tratamiento uniforme y sistematizado de los asuntos de relevancia estratégica y de control del Banco. Los Comités de gestión y sus funciones, en Itaú Paraguay, son:

Comité Ejecutivo Itaú Paraguay	
Presidente	Viviana Varas
Director de Riesgos, Créditos y Compliance	Edson Da Silva
Director de Banca Corporativa	Antonio Carlos Dos Santos
Superintendencia de Personas y Sustentabilidad	Norma Prantte
Superintendencia de Productos, Marketing y Servicios	Carlos Bernal
Superintendencia de Administración y Finanzas	Alfredo Palacios
Superintendencia de Operaciones e Infraestructura	Rubén Báez
Superintendencia de Tecnología	Luis Portela
Superintendencia de Banca de Consumo	José Britez

Cada uno de sus miembros reúne las aptitudes necesarias para la gestión de sus dependencias y se trabaja constantemente en el fortalecimiento de sus capacidades técnicas y de gerenciamiento.

Comité de Ética

Función: Orientar decisiones, conductas y comportamientos de los funcionarios, proveedores, clientes y otras partes. Difundir directrices de gobierno corporativo de Itaú Unibanco y preservar la identidad, la reputación y la buena gestión de las personas que componen el Holding.

Comité de Tecnología

Función: Tratar los temas relacionados a tecnología y dirigir la planificación de servicios de información y sus actividades.

Comité de Prevención de Lavado de Dinero:

Función: Tratar temas tácticos referentes a la prevención del lavado de dinero.

Comité Sectorial de Riesgos

Función: Tratar asuntos relacionados a cuestiones de riesgo operacional, puntos de auditoría, pérdidas operacionales, y cualquier otro tema relevante para la institución relacionado a cuestiones de riesgo, que implique la decisión por parte de un colegiado.

Comité de Prevención de Fraudes

Función: Definir y tratar temas referentes a prevención de fraudes internos y externos.

Comité de Seguridad de Información

Función: Garantizar una clara orientación y apoyo a la gestión de seguridad de la información.

Comité de Continuidad del Negocio y Gestión de Crisis

Función: Garantizar una clara orientación y apoyo en la gestión de la continuidad de negocios del Banco, así como en la gestión de crisis que podrían afectarlo.

Comité de Seguridad Patrimonial

Función: Garantizar una clara orientación y apoyo a la gestión de la seguridad patrimonial, como propuesta, aprobación e implementación de mejoras continuas.

Finalmente, los **Síndicos**, electos en Asamblea General Ordinaria, son los responsables de fiscalizar la dirección y administración de la empresa, con atribuciones legales indelegables.

Política de Gobierno Corporativo

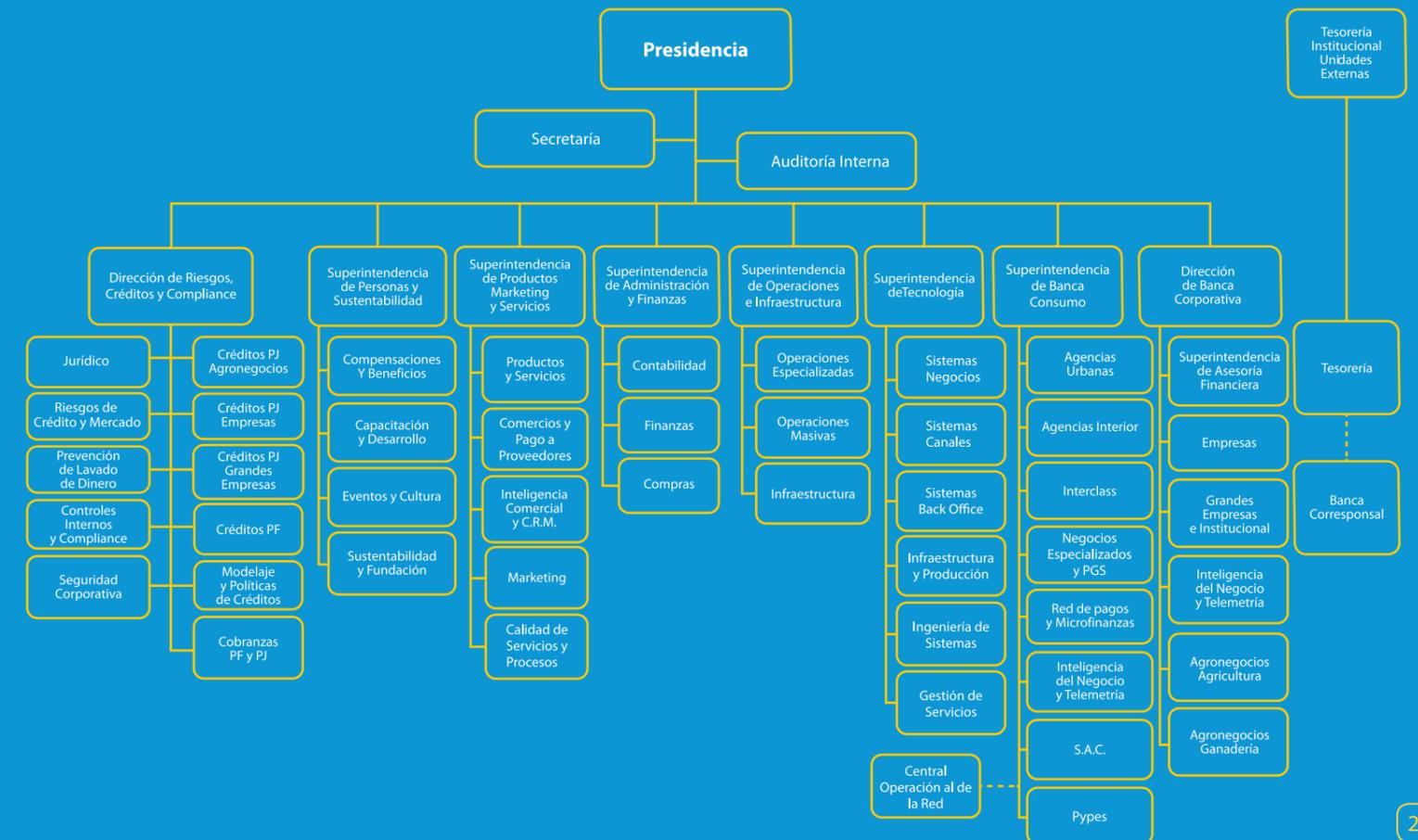
La Política de Gobierno Corporativo del Banco tiene por objetivo fortalecer y crear las mejores condiciones para el desarrollo de las empresas que integran el Holding Itaú Unibanco. La misma es aplicable a todas sus unidades de negocio, pues consolida los principios y las prácticas de gobernanza adoptadas para su desarrollo.

Itaú Paraguay adopta esta Política de Gobierno Corporativo, que fue ajustada localmente a los lineamientos del ente rector, Banco Central del Paraguay, definidos en la Resolución N° 65, Acta 72/10, denominada "Estándares Mínimos para un Buen Gobierno Corporativo", y la Circular SB.SG. N° 679/2012 de fecha 09/08/2012.

Los Estatutos Sociales, los Reglamentos Internos del Consejo de Administración y de los demás órganos estatutarios y Comités, el Código de Ética y otros reglamentos internos, están incluidos dentro de esta Política, con el fin de reflejar y fortalecer las estructuras existentes para la protección de los intereses de los accionistas y del mercado.

Organigrama

La estructura funcional de Itaú Paraguay se sostiene en la labor de 6 Superintendentes y 2 Directores, que a su vez materializan su acción por medio de 47 Gerencias, que atienden el negocio en sus diferentes dimensiones.





Estructura Societaria

Directorio y Síndicos

Directorio y Síndicos	
Presidente	Viviana Varas
Directores titulares	Edson Da Silva Antonio Carlos Dos Santos Fabiana Pascon José Valencia
Síndico titular	Leonardo Martínez
Síndico suplente	Pablo Cheng Lu

Los directores y síndicos han sido ratificados en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas el día 30 de abril de 2014

Composición accionaria

El capital integrado de Banco Itaú Paraguay S.A. está compuesto por 499.994.800 de acciones ordinarias nominativas, de Gs 1.000 cada una, distribuidas de acuerdo al siguiente cuadro de participación:

Accionistas	Porcentaje de participación	País
1. Itaú Unibanco S.A.	99,99688	Brasil
2. Itaú Providenciaria Ltda.	0,00312	Brasil

Composición accionaria a abril de 2014

Cabe señalar que los accionistas, pueden expresar sus inquietudes o consultas de forma directa, en la Casa Matriz, a través de los responsables por el mantenimiento del Gobierno Corporativo. Cada sede del Holding Itaú, al igual que Paraguay dispone de canales de comunicación, complementarios a la Asamblea General –como espacio natural-, para que sus accionistas puedan manifestarse. Los canales y sus procedimientos de utilización son debidamente informados a los mismos.

Código de Ética

Nuestro Código de Ética guía y orienta el comportamiento y la toma de decisiones internas y externas del Holding Itaú Unibanco. En este documento están definidas las características que deben tener las relaciones con los diferentes grupos de interés, en el desarrollo de las actividades.

La organización de su contenido, está ordenada bajo cuatro Principios Básicos, que fueron elegidos para representar el compromiso de la empresa en las relaciones con el público interno, la sociedad y el medioambiente.

Principio de Identidad: Alineamos nuestras actividades y negocios a la identidad de la empresa, basada en elevados estándares de ética, resiliencia y respeto por la sustentabilidad.

Principio de Buena Fe: Actuamos con transparencia y asumimos la responsabilidad de nuestros actos y elecciones.

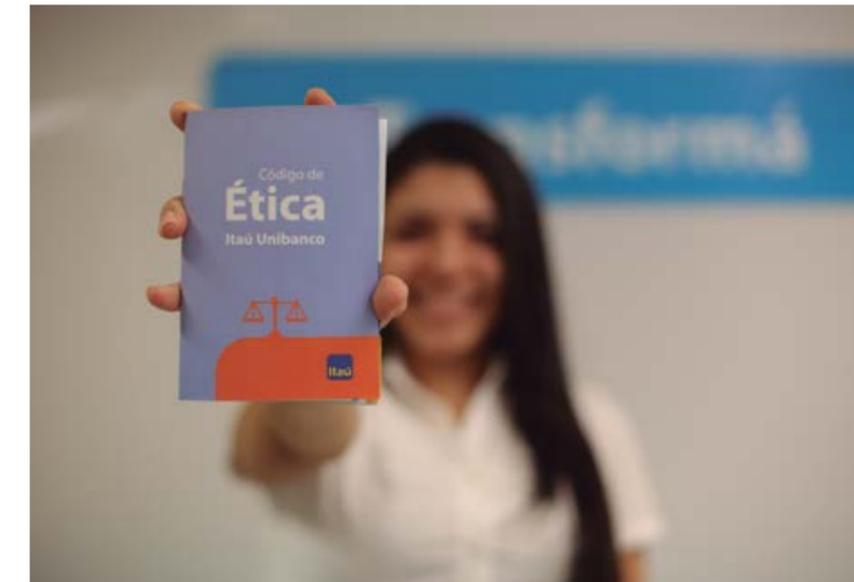
Principio de Interdependencia: Estamos abiertos al diálogo e interactuamos con nuestro público con el fin de compartir acciones y objetivos que lleven al bien común.

Principio de Excelencia: Cultivamos ambientes que propicien la realización de un trabajo de alta calidad, relevante para quien lo ejecuta, para la institución y para la sociedad.

La difusión de los contenidos del Código, en Itaú Paraguay, se inicia con el propio proceso de inducción corporativa de nuevos colaboradores y pasantes universitarios, que incluye la entrega de una copia impresa y la realización obligatoria de la lectura del Código -en una plataforma digital- como requisito para acceder a los recursos tecnológicos e informáticos. El documento, en versión "digital" se encuentra disponible en el portal interno del Banco y la versión "impresa", puede ser solicitada a los miembros de la Gerencia de Personas o del Comité de Ética.

Comunicación de los Desvíos Éticos: puede realizarse mediante el espacio "Voz Activa" (en el portal interno), que es un canal destinado exclusivamente a este fin. El mismo permite seleccionar diferentes tipos de desvíos, posibilitando el direccionamiento a correos electrónicos de los integrantes del Comité de Ética, la dirección de correo externo hablemos@terra.com y un número de interno telefónico con línea grabada, que contacta con el Gerente de Controles Internos y Compliance.

En total, durante el año 2013, fueron recibidos 26 casos de denuncias de desvíos éticos los cuales en su totalidad fueron tratados y acompañados durante todo el proceso correspondiente.



Gestión de Intereses

La Política de Actividades Externas y la Política de Gestión de Ética Corporativa existen para establecer un marco que permita gestionar situaciones de conflicto de intereses con los colaboradores.

La primera exige que los colaboradores declaren, una vez al año, su vinculación con otras organizaciones y realización de negocios personales para identificar y evaluar el riesgo que pueden representar. En la Política se define qué actividades pueden llevarse en paralelo a la función que se asume dentro del Banco y cuáles resultan inapropiadas o riesgosas.

La segunda propone diferentes orientaciones que -junto con el contenido del Código de Ética- permiten la identificación de situaciones de puja de intereses. Esta Política incluye cuestiones relacionadas a ventajas personales, sobornos y situaciones de corrupción que pueden estar relacionadas con colaboradores, vínculo con proveedores y clientes, y grado de parentesco entre empleados.

Gestión de Riesgos

Itaú Paraguay se rige por Políticas Corporativas adaptadas a la realidad local sobre la Gestión de Riesgos. Además se encuentra alineado a lo establecido en resoluciones, normativas, circulares provistas por el Banco Central del Paraguay y demás órganos reguladores.

El sentido de la identificación de riesgos es mapear situaciones de riesgos internas o externas que representen posibles afecciones para la estrategia de nuestras unidades de negocio, de soporte y la consecución de sus objetivos, con posibilidad de generar impactos en el capital asignado y en los resultados mismos. Este ejercicio se realiza para la aplicación del principio de precaución.

Dentro de la estructura de la organización, la gestión y control de riesgos se desarrolla atendiendo tres frentes principales; el riesgo de crédito de mercado y liquidez gestionados por la gerencia con el mismo nombre, el riesgo crediticio abordado por las gerencias de crédito del banco y el riesgo operacional del que son responsables las gerencias de Controles Internos y Compliance, de Prevención de Fraudes, de Seguridad de la Información y de Prevención de Lavado de Dinero. Cada una de estas gerencias cuenta con políticas y procedimientos que orientan el tratamiento de los riesgos que tienen a su cargo.

Si bien existen estructuras cuya gestión está abocada netamente al tratamiento de riesgos específicos, en la empresa todos los colaboradores, a partir de la actuación apropiada en la función que les toque cumplir, tienen a su cargo el monitoreo de riesgos.

Riesgo de Mercado: contempla la posibilidad de ocurrencia de pérdidas generadas por fluctuaciones en los valores de mercado, de posiciones mantenidas por una institución financiera, de su margen financiero, e incluye riesgos de operaciones sujetos a variaciones en el tipo de cambio de las monedas, en las tasas de interés, en los precios de las acciones y en los precios de mercaderías “commodities”.

Riesgo de Crédito: Se refiere a la ocurrencia de pérdidas asociadas al incumplimiento por el tomador o contraparte de sus respectivas obligaciones financieras en los términos acordados, a la desvalorización de contrato de crédito resultante del empeoramiento en la clasificación de riesgo del tomar, a la reducción de ingresos o remuneraciones, a las ventajas concedidas en la renegociación y a los costos de recuperación.

Riesgo de Liquidez: se basa en la ocurrencia de desequilibrios entre activos negociables y pasivos exigibles – descalce entre pagos y cobros – que puedan afectar la capacidad de la institución de responder por sus compromisos, llevando en consideración diferentes monedas y plazos de liquidación de sus derechos y obligaciones.

Riesgo Operacional: consiste en la posibilidad de ocurrencia de pérdidas a partir de fallas, deficiencias o aplicación inadecuada de procesos internos, personas y sistemas, o de eventos externos. Contempla el riesgo legal, vinculado a la inadecuación o deficiencia en contratos firmados por la institución, así como las sanciones por incumplimiento de disposiciones legales y las indemnizaciones por daños a terceros derivados de actividades desarrolladas por la institución.

El sentido de la identificación de riesgos es **mapear situaciones de riesgos internos o externas**. Este ejercicio se realiza para la aplicación del principio de precaución.



Fortaleciendo
vínculos

Fortaleciendo vínculos

La profundización de los vínculos con nuestros grupos de interés es un compromiso constante pues finalmente la empresa existe en la medida que satisfaga sus necesidades y expectativas.

Nuestra búsqueda por mejores condiciones para nuestros colaboradores y clientes, así como con los demás, implica un constante desafío y una preocupación genuina para que las acciones contribuyan efectivamente al desarrollo sustentable de la sociedad.

Nuestra actividad impacta en el público que nos rodea, por eso asumimos la responsabilidad de trabajar para asegurar que la forma en que funcionamos sea adecuada para nuestros accionistas, colaboradores y clientes, la comunidad, nuestros proveedores, el gobierno y la sociedad y para mantener la disponibilidad de los recursos del medioambiente. Exponer nuestras prácticas, la manera en que hacemos las cosas, los valores que nos acompañan y definen nuestro día a día y las diversas iniciativas desarrolladas nos permiten estar más próximos de todos ellos.

Público Interno

Lograr que nuestros colaboradores se sientan orgullosos de pertenecer a la empresa en la que trabajan es lo que nos alienta a trabajar constantemente en la generación de espacios, oportunidades y beneficios que les permitan crecer como profesionales y como personas.



Perfil de los Colaboradores

Indicadores	2012	2013
Por Género		
Cantidad de Hombres	359	359
Cantidad de Mujeres	406	431
Por Edad		
Hasta 19 años	12	12
De 20 a 29 años	412	423
De 30 a 39 años	237	247
De 40 a 49	87	90
Más de 50	17	18
Por Antigüedad		
Hasta 5 años	579	583
Entre 5 y 10 años	162	183
Entre 10 y 20 años	10	11
Más de 20 años	14	13
Por Cargo		
Direcciones (Directores funcionarios/as)	4	3
Gerencias (Superintendentes, gerentes y supervisores/as)	128	147
Administrativos	333	342
Producción	239	240
Aprendices/Pasantes	61	58
Personas con Discapacidad		
Total	2	1
Admisión/Dimisión		
Admisión	113	90
Desvinculaciones	62	72
Mujeres en cargos directivos y/o Gerenciales	60	67

Conformar un Gran Equipo

Contar con las personas adecuadas resulta fundamental para poder concretar los objetivos de una tarea. Considerando que este proceso es de vital importancia, en Itaú contamos con una Política de Selección y Reclutamiento, que establece los procedimientos y lineamientos tendientes a asegurar la selección de las personas con el perfil adecuado para los cargos vacantes

Disponemos de dos modalidades de reclutamiento. Una de ellas, es a través del Programa de Oportunidad de Carrera Interno (POC Interno), del que participan candidatos –que pueden ser funcionarios o pasantes universitarios- que pertenecen a la empresa, teniendo en cuenta las vacancias disponibles. Este programa busca obtener el mejor provecho de los talentos internos, ofreciendo a los colaboradores posibilidades de desarrollo y crecimiento.

Cada vez que existe una vacancia se utilizan canales de comunicación interna para dar a conocer las oportunidades, de manera que puedan llenar aplicaciones y participar de los procesos de selección. En estas comunicaciones se puntualizan los requisitos con los que debe cumplir el aspirante. Durante el 2013 fueron lanzados 43 POCs Internos, incluyendo un proceso a nivel regional.

La otra modalidad es la del Programa de Oportunidad de Carrera Externo (POC Externo). Esta se aplica en los casos de no poder cubrir un cargo con los postulantes internos o cuando el puesto requiera otras habilidades estratégicas.

Los postulantes son evaluados a partir de diferentes técnicas y procedimientos, como las pruebas psicotécnicas, las entrevistas de selección y la metodología Assessment Center, que consiste en un conjunto de actividades y dinámicas grupales.

Asimismo, contamos con procesos de Selección de Personas con Discapacidad que tienen como finalidad crear oportunidades laborales concretas. Los candidatos participan de entrevistas, posterior a las cuales se elabora un informe de evaluación de las tareas posibles a realizar, considerando los resultados de la discapacidad declarada y las pruebas psicotécnicas.

Finalmente, el Banco también dispone de una Base de Datos Digital en el sitio web. Allí las personas interesadas en trabajar en Itaú Paraguay pueden ingresar sus datos, los cuales son consultados para procesos externos. En el 2013, 10.682 personas, entre profesionales y estudiantes ingresaron sus datos.



Desarrollo de las Capacidades

Uno de nuestros principales pilares para brindar un servicio de excelencia es la preparación y desarrollo constantes del equipo. Por esto, invertimos continuamente en programas de entrenamiento, calificación y formación profesional y de crecimiento personal. Brindar un espacio de crecimiento integral desde las capacidades técnicas, hasta las habilidades personales, nos permite contribuir en el desarrollo individual de los colaboradores, formando cracks que juegan para el equipo.

Todo el programa de entrenamiento y capacitaciones está en línea con las Políticas de Capacitación, la de Capacitación en Idiomas y la de Posgrados.

Inducción Corporativa

El proceso de inducción corporativa es uno de los momentos más importantes en la formación de los colaboradores de Itaú. Este encuentro, que se realiza periódicamente, está dirigido a funcionarios y pasantes universitarios que se incorporan a la empresa; consiste en un espacio en el que, a través presentaciones y dinámicas, se transmiten diferentes contenidos relacionados a cuestiones institucionales como la cultura, valores, clima, ética y compliance, gestión de riesgos, gestión de la performance, eficiencia y beneficios.

En el 2013 se incorporaron temas que permitieron ampliar más la visión sobre Itaú para el nuevo colaborador, sumando en la agenda los siguientes módulos: “Conocé más sobre Itaú Paraguay”, “Orgullo de pertenecer”, “Actitud Itaú” y, por último, el apartado sobre imagen personal.

Representantes de las áreas de Personas, Sustentabilidad, Compliance y Controles Internos, Prevención del Lavado del Dinero, Seguridad de la Información, Telemetría, Productos y Marketing se encargan de impartir la inducción. En 2013 se realizaron 7 aplicaciones de este entrenamiento y participaron 91 colaboradores.

Post-Inducción

En septiembre de 2013, se inició un nuevo programa de entrenamiento para dar continuidad al proceso de inducción de colaboradores en contacto con clientes. El mismo tiene la intención de entrenar (a lo largo de 4 días) al nuevo colaborador en las actividades y procesos más críticos que son realizados en las agencias, de manera a poder impactar positivamente en los tiempos de respuesta al cliente externo. El último día, tienen una jornada práctica en el que realizan pasantías en los departamentos de Operaciones Masivas y Especializadas.

Escuela de Atención y Ventas

Conscientes de profundizar la preparación para quienes estén de cara al cliente, fue creada la “Escuela de Atención y Ventas”, de la cual participan los colaboradores que cumplirán funciones en la Superintendencia de Banca de Personas, siguiendo una agenda de entrenamientos que dura 3 días.

Este nuevo componente, que forma parte de la inducción desde junio de 2013, apunta a potenciar los conocimientos de los colaboradores e incluye cursos más prácticos y técnicos utilizando las herramientas informáticas adaptadas para el mismo. Fueron 49 los colaboradores que participaron de esta escuela, de los cuales el 92% calificó como excelente al modelo de inducción. Además de ser parte de la inducción, la Escuela de Atención y Ventas se convirtió en la instancia desde la que se organizan los entrenamientos relacionados a la Atención al Cliente. En el año se desarrollaron 23 entrenamientos, sobre diferentes temas, participando de los mismos un total de 505 colaboradores.

Luego de transcurrido un mes, desde la inducción, los colaboradores que pasaron por la Escuela, realizan un e-learning, a fin de evaluar la práctica del conocimiento adquirido.

Planificación de los Cursos y Entrenamientos

A inicio de año, cada departamento del Banco trabaja en coordinación con la Gerencia de Selección y Desarrollo para establecer las necesidades de capacitación de sus equipos, de acuerdo a las funciones que cumplen y lo que éstas demandan para lograr un desempeño adecuado. Mediante este trabajo coordinado se establece el plan para cada área.

Además de estos entrenamientos mapeados de acuerdo al rol y perfil, existe un Plan de Entrenamientos Abiertos, que es un espacio para que cada colaborador pueda desarrollarse en el ámbito que considere, algunos de los cursos ofrecidos fueron: inteligencia emocional, protocolo, oratoria y comunicación verbal, herramientas informáticas, finanzas y contabilidad, negociaciones y manejo de conflictos.

En el 2013 fue habilitado también el Programa de Cursos de Idiomas, en la categoría on line. Los colaboradores tuvieron la opción de estudiar inglés, portugués, francés o alemán. Unos 60 colaboradores cursaron los mismos.



Especialización Profesional

Posgrados y Masterados

Constantemente son renovados acuerdos con importantes universidades que brindan beneficios especiales a los colaboradores para la realización de posgrados y masterados, contribuyendo así a hacer más accesible la formación de grado a varias personas que buscan su especialización y crecimiento.

Siguiendo la premisa de la meritocracia de liderar las personas conforme su desempeño, aquellas que posean resultados de evaluación destacados acceden a beneficios que le brinda el banco, subvencionando una parte del pago de su carrera de post-grad, de acuerdo a lo definido en la Política de Posgrados. En 2013 5 funcionarios, de diferentes superintendencias y directorías, accedieron a este beneficio exclusivo.

Intercambio de Talentos

El Programa Intercambio de Talentos, es una modalidad de entrenamientos e intercambio de conocimientos muy particular que está disponible en todo el Holding Itaú Unibanco. El programa incluye dos opciones: International Assignment, en la que un colaborador asume una posición gerencial en una unidad, fuera de su país de origen, por un periodo de entre 1 y 3 años; y, Job Swap, en la que el colaborador pasa a cumplir funciones en otra unidad, también fuera del país, por 6 meses como máximo.

Este programa, además de potenciar las capacidades y los conocimientos técnicos, permite a los participantes enriquecerse con una cultura diferente, aprendiendo otras costumbres, personas e idiomas, así como a desarrollar su capacidad de adaptación en ambientes diferentes.

En 2013 fueron recibidos cuatro colaboradores de Itaú Brasil que ocuparon lugares en la Gerencia de Modelos y Políticas de Créditos, Productos y Servicios, y Marketing. También, colaboradores de las gerencias de Telemetría de Banca Personal y Banca Corporativa de Itaú Paraguay viajaron a Sao Paulo y Santiago de Chile, a la Gerencia colega.

15.391 horas de capacitación.
Gs. 1.475.126.400 Invertidos en entrenamientos y capacitaciones.

Registro de Capacitaciones, por niveles

Área/Directoría	Total Capacitaciones	Horas
Tesorería	8	213
Productos Marketing y Servicios	40	1253
Presidencia	2	39
Personas y Sustentabilidad	18	353
Operaciones y Infraestructura	38	998
Riesgos, Créditos y Compliance	63	3101
Banca Corporativa	33	1274
Tecnología	33	1153
Banca de Consumo	59	6287
Auditoría Interna	9	89
Administración y Finanzas	34	631
Total	337	15.391
Inversión en Gs.	1.475.126.400	

El Programa Intercambio de Talentos, incluye dos opciones: International Assignment entre **1 y 3 años**; y Job Swap, **6 meses** como maximo, ambos fuera del país de origen.



Gestión de la Performance

La práctica de la meritocracia es la base de la gestión del talento humano en Itaú. Nos proponemos dar oportunidades de desarrollo a todos y hacer reconocimientos diferenciados para aquellos que en su desempeño demuestren mayor compromiso para atender a los clientes, encontrar soluciones a los problemas y lograr los resultados esperados.

El Programa de Gestión de Performance incluye básicamente 2 herramientas que son aplicadas a la mayoría de los colaboradores:

• **Evaluación de Metas:** Que se concentra en las metas acordadas a inicio del año y tiene que ver con resultados específicos que son medidos a través de una evaluación objetiva y de acuerdo a criterios de medición previamente definidos (evaluación de resultados).

• **Evaluación de Alineamiento con “Nuestra Cultura”:** Nos interesa que las actitudes establecidas, como parte de la cultura de Itaú, estén incorporadas en la manera de trabajar (evaluación comportamental) de nuestro equipo. En esta evaluación el colaborador recibe puntuaciones de parte de sus pares, su gestor y sus subordinados, si es que asume funciones de gestor.

El 100% de los colaboradores que cumplen con el requisito de antigüedad (tres meses) participan de estas evaluaciones, y reciben el feed back correspondiente que les permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora dentro de su carrera profesional.

Adicionalmente y, dependiendo del nivel jerárquico, se aplica una tercera herramienta, denominada Planeamiento Estratégico de Personas (PEP). Ésta consolida los resultados de las otras dos y permite mapear opciones para la carrera profesional del colaborador, su remuneración y desarrollo dentro de la empresa.

El hecho de tener herramientas y procesos definidos brinda mayor transparencia a todo el proceso de evaluación.



Beneficios

Los beneficios otorgados en Itaú están alineados con lo que establecen las disposiciones legales y con las prácticas del mercado. También con el Contrato Colectivo de Trabajo, cuyas condiciones resultan en parte del relacionamiento con el sindicato de empleados. Este contrato que especifica beneficios adicionales a los antes mencionados, es revisado cada dos años. La última revisión fue realizada en el 2012, en la que se resolvieron mejoras y nuevos beneficios que fueron comentados en la versión anterior del Relatorio de Sustentabilidad.

Para la definición de las remuneraciones fijas contamos con una Política de Cargos y Salarios que establece un modelo de estructura de cargos, coherente con la empresa y que permite aplicar de forma ordenada la funciones que deben ser cumplidas; además propone un sistema de crecimiento profesional, con base en criterios definidos de remuneración que se ajustan a los niveles del mercado.

La Política provee de un marco de referencia para el desarrollo de carreras que tenga en cuenta la diferenciación de profesionales por el grado en que contribuyan con los resultados y su potencial para asumir nuevos cargos y desafíos.



Beneficios y Prestaciones

Seguro Médico de alta complejidad para el colaborador y grupo familiar
Seguro Médico de gastos mayores
Gratificación anual, adicional al aguinaldo
Pago por almuerzos
Pagos adicionales por función, para cajeros y recepcionistas en agencias y operación de sistemas.
Adicional por título
Subsidio por guardería (de 0 a 2 años)
Seguro de Accidentes Personales.
Ayuda Escolar (de 3 a 18 años)
Seguro Jurídico Corporativo.
Ajuste de Salarios por Inflación
Seguro de Vida
Obsequios por cumpleaños, día de la madre y del padre.
Aporte por Nacimiento.
Aporte por Fallecimiento.
Uniformes.
Pago de matrícula para carreras de grado.
Aporte por Matrimonio.
Premio a la Excelencia Académica.
Préstamos con tasas preferenciales para compra de viviendas y vehículos.
Préstamos con Tasa Cero para cuestiones de salud.

Calidad de Vida Laboral

El programa Calidad de Vida iniciado a finales de 2012 busca por sobre todo ofrecer acciones que permitan al colaborador tomar consciencia o iniciativas que le ayuden a vivir en equilibrio, adquiriendo mejores hábitos que le permitan sentirse mejor.

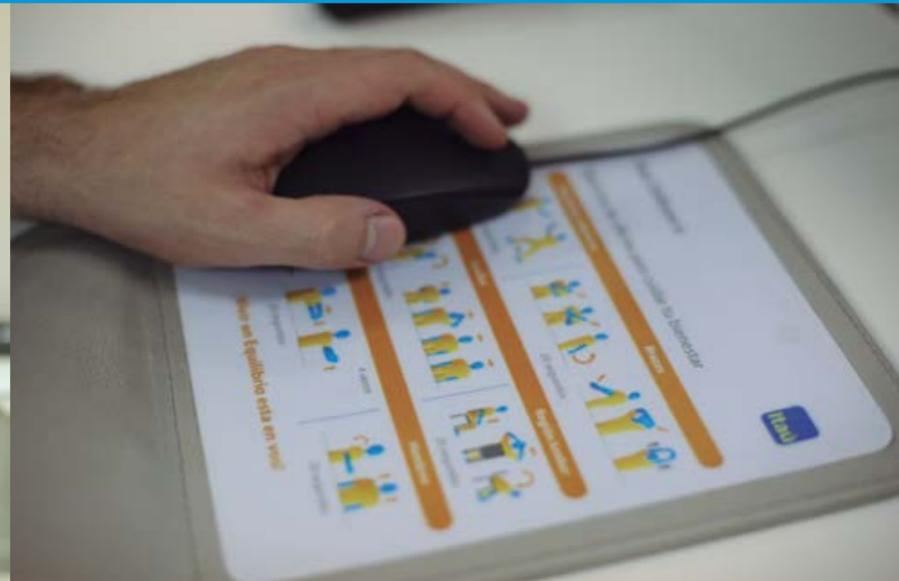
En 2013 las acciones de este programa se enfocaron principalmente en los hábitos de alimentación y en las actividades físicas; y se dio continuidad a la iniciativa "Este es el viernes", la cual tuvo una excelente repercusión, y permite tener un día al mes en que el colaborador se retire más temprano.

Dentro de la línea de nutrición contamos, durante todo el año, con el servicio de asistencia y asesoría de un nutricionista. Este profesional se encargó de desarrollar el menú en los dos edificios corporativos, relevar periódicamente el estado de los comedores, la disponibilidad de

alimentos adecuados y acompañar al prestador del servicio de catering en el proceso de adaptación a los requerimientos del programa de nutrición propuesto. Se dictaron, asimismo, charlas informativas sobre hábitos alimentarios.

En actividad física mantuvimos los dos torneos deportivos, en Asunción e Interior, el cual es un clásico del verano y se participan en las modalidades de futbol, volley, paddle todas en categorías femenino y masculino.

Se habilitaron clases de yoga y zumba. Estas actividades, a más de los beneficios del ejercicio físico, posibilitaron la integración entre miembros de distintas áreas. Por otra parte, cabe destacar que se ofrecieron sesiones de masajes, en las agencias y edificios administrativos, por el mes de trabajador y se entregaron mousepads ergonómicos por el Día Internacional de la Salud, que venían acompañados de consejos sobre ejercicios realizables en la oficina buscando siempre la consciencia de que el equilibrio está en cada uno.



Campañas, concursos, eventos, arte y deporte

Campañas

Educación Financiera

Durante el 2013 seguimos trabajando en transmitir a nuestros colaboradores la importancia de la Educación Financiera por eso continuamos con nuestra "Campaña Uso Consciente del Dinero", con (i) mensajes periódicos sobre consejos y buenos hábitos para el manejo adecuado de las finanzas personales, (ii) un e-learning con casos prácticos de situaciones ficticias y (iii) charlas con la Econ. Gloria Ayala Person.

Nuestra intención es que la inquietud por cuidar la manera en que se utilizan los activos financieros, con los que uno cuenta, esté presente desde nuestros colaboradores, que puedan comprender la importancia de esta disciplina y la forma en que puede resultar beneficioso para cumplir con los planes de vida de cada uno y, a partir de esto, transmitir a nuestros clientes la importancia del uso consciente del dinero para lograr sus sueños y proyectos de vida.

Este tipo de campañas permite no sólo impactar en la vida de los colaboradores sino en la de sus familias y comunidades, al ser ellos mismos los que llevan estos conceptos a otros círculos de relacionamiento de los que forman parte.





Eventos

Si cambiás vos, cambia el mundo

Cada campaña promovida externamente, siempre empieza desde adentro, es por eso que previa a la campaña externa "Itaú sin papel" fue organizado un encuentro con todos los colaboradores, compartiendo los principales desafíos del banco, así como el compromiso y responsabilidad del mismo en ser ambientalmente responsable y generar valor en la sociedad.

También se compartió la historia y un concierto de la Orquesta "H2O" comentando el apoyo del banco a dicho programa así como al lanzamiento de la acción "El disco que se acaba", que busca generar conciencia sobre el uso del agua.

Encuentro con directores de 7 Cajas

Tana Schembori y Juan Carlos Maneglia nos ofrecieron un encuentro en el espacio "Nuestra Casa", en el que nos compartieron sus experiencias con "7 Cajas", también sobre su historia y su carrera. Los colaboradores tuvieron la oportunidad de interactuar con los directores haciendo preguntas y comentando sobre los pormenores de la exitosa película paraguaya.

Festejos

En fechas especiales se generan espacios que invitan a la integración, convivencia y compartir en familia. En este contexto tuvo lugar la tradicional Fiesta de San Juan, abierta a toda la familia que ofrece variedad de juegos, deliciosas comidas típicas y espectáculos. Para celebrar la Amistad nos convocamos en un after office disfrutando de buena música y picadas, y en el ámbito de la oficina fue celebrado el día del trabajador, así como el almuerzo de fin de año.

Para brindar beneficios para los hijos de los colaboradores fue celebrado el Día del Niño, con funciones especiales en los Cines Itaú Superseis, y recibieron regalos de los Reyes Magos en un divertido encuentro.

La Fiesta de Fin de Año ambientada al estilo hippie chic contó con un show en vivo en salón Perez Uribe del Centenario y dio la suerte a más de 100 personas que ganaron diversos obsequios, desde una variedad de electrodomésticos hasta viajes alrededor del mundo.

Arte y deporte

Promover el talento más allá de las funciones relacionadas al trabajo es algo que nos caracteriza y nos esforzamos por mantener. Deporte, baile, actuación, canto y literatura son las opciones que ofrecemos para alentar la habilidad de nuestros colaboradores.

San Talentín

La 12ª edición de esta competencia se realizó en el mes de Octubre. Este evento convoca a amigos y familia de colaboradores con lo que se logra trascender los vínculos del trabajo y promueve la integración y trabajo en equipo. En el 2013, San Talentín ofreció cuatro presentaciones en la categoría vocal, tres en actuación y cinco números de baile.

Cada año un distinguido jurado brinda realce a esta gran competencia. En el 2013 nos acompañaron Berta Rojas, Luis Szarán, José Antonio Galeano, Tana Schembori, Gabriela Sabaté, Susy Sacco, Maricha Olitte, Jork Aveiro, Patricia Reyna, Juan Carlos Cañete y Juan Carlos Moreno quienes eligieron como ganadores al "Dúo Fronterizo" en la categoría vocal, a "Hotel para Dos" en la categoría actuación y a "Operaciones en Oriente" para la categoría baile.

Concurso de Cortometrajes

El concurso de cortometrajes se va consolidando año a año. En esta tercera edición, fueron presentados 5 cortometrajes con una duración máxima de 8 minutos con diferentes tramas, todos producidos y actuados por los colaboradores. Estos audiovisuales compitieron en la noche de San Talentín, y el mejor corto fue Omanó presentado por el área de Productos y Marketing.

Premio Itaú Cuento Digital

Un nuevo espacio de expresión fue el Concurso Literario "Premio Itaú Cuento Digital", que se realiza en la región organizado por la Fundación Itaú de Paraguay, Argentina y Uruguay. El concurso tiene una categoría Colaboradores, en la que pueden participar ellos mismos y sus familiares. En la edición 2013, participaron por Paraguay, cinco cuentos en esta categoría.



Concursos

Premio Protagonistas 2013

Busca promover internamente la cultura de la mejora en los procesos. Es un concurso interno en el que se forman equipos que proponen proyectos de mejora de procesos que no involucren sistemas y que impacten positivamente en el día a día, mejorando la satisfacción del cliente o la eficiencia. Las inscripciones son a través de una plataforma web habilitada en forma exclusiva en la cual participaron 53 iniciativas, las cuales tenían el desafío de ser implementadas y constatar las mejoras.

Un comité conformado por gerentes de diversas áreas eligió 10 proyectos que fueron presentados, de los cuales quedaron nuevamente 5 para pasar a la etapa final. En dicha etapa presentaron ante el Comité Ejecutivo los resultados de la ejecución de sus proyectos y en el mes de diciembre se eligieron los tres mejores; a saber: "Eliminación de sobres de tarjetas de débito y crédito", "No entrega de extractos de tarjetas de crédito" y "Unificación de boletas de depósito", las cuales tenían el desafío de ser implementadas y constatar las mejoras.



Fueron invertidos **Gs. 46.750.105.221** en beneficios, eventos y campañas dirigidas a nuestros colaboradores.

Viví la Navidad

Con el objetivo de mantener el sentido de las fiestas de final de año, fue lanzado internamente el concurso "Viví la Navidad" que proponía que los departamentos se organicen para ambientar las oficinas. La mayoría de los equipos optaron por la opción del reciclaje por lo que trabajaron con diferentes materiales para cumplir con la consigna del concurso. Fueron elegidos y premiados aquellos que recibieron las mejores puntuaciones por parte del Comité Ejecutivo. Además, se decidió que las sucursales y los Edificios Administrativos estén adornados durante las fiestas con pesebres populares e indígenas de diferentes artistas nacionales; resaltando así lo mejor de nuestra cultura, luego estas piezas fueron sorteadas entre los colaboradores.



Brigada Itaú

La Brigada contra Incendios, conformada por 20 colaboradores representantes de edificios administrativos y más de 27 supervisores de sucursales, recibió entrenamientos sobre la manera de abordar situaciones de incendios, evacuación y manejo de situaciones de pánico. Este entrenamiento fue dirigido por una consultora que, además, está encargada de la verificación de nuestras instalaciones, que incluye la revisión de sensores de fuego, instalaciones eléctricas, extintores, puertas de emergencia, infraestructura para la evacuación entre otras cosas.

	2012	2013
Cantidad de accidentes de trabajo	0	1
Cantidad de Simulacros de Evacuación (Casa Matriz y Edificio Corporativo)	1	1



Comunicación constante y transparente

Los canales de comunicación nos permiten mantener siempre en la mente de los colaboradores el sentido e importancia de nuestros valores, nuestra manera de hacer, las políticas que guían nuestro negocio y las informaciones y comunicaciones relevantes que deseamos transmitir. Al mismo tiempo, son el medio a través del cual pueden manifestar sugerencias, opiniones, reclamos y presentar denuncias.

En Itaú se encuentran habilitados medios convencionales de comunicación interna, como el correo electrónico y las líneas telefónicas. Nuestro público interno tiene acceso a estos canales y al directorio de correos y extensiones para contactar con quienes deseen.

El trabajo en un ambiente basado en el concepto de "puertas abiertas" igualmente facilita el acceso directo a los gerentes, superintendentes y directores del Banco. Esto hace que las relaciones y el diálogo sean frecuentes y transparentes.

El Blog "Comunidad Itaú" constituye otro medio desde el que se realizan pequeñas encuestas, relevamientos de opinión sobre temas varios, con galerías de fotos y videos, informaciones puntuales y demás datos de interés.

Las encuestas constituyen un medio muy importante para conocer los niveles de satisfacción, evaluar el clima e instalar propuestas de mejora. "Hable Francamente" es una encuesta de clima organizacional que, sobre la base metodológica del Great Place to Work Institute, es aplicada para evaluar las condiciones de trabajo en varias dimensiones (credibilidad, respeto, orgullo, imparcialidad y camaradería). Su resultado general de 2013 fue de 81%, lo que representó una mejora de un punto porcentual con respecto al año anterior. "Cliente Interno" es otra encuesta interna; esta analiza el relacionamiento entre departamentos; mide el grado de satisfacción del colaborador con el atendimento que reciben por parte de los departamentos de los cuales depende para realizar su trabajo.

"Voz Activa" es también una herramienta de comunicación que se encuentra en el portal interno y el medio a través del cual se pueden realizar denuncias sobre los desvíos en la conducta ética, establecida en nuestro Código de Ética (ver más información en la sección Código de Ética dentro del apartado Gobierno Corporativo).

Cientes y Consumidores

Somos una gran empresa conformada por personas que trabajan para lograr la satisfacción de sus clientes. Desde el orgullo de pertenecer de los colaboradores, buscamos mantener relaciones transparentes y duraderas. Relaciones que nos inspiren y desafíen constantemente a crear nuevas alternativas que acompañen el crecimiento de nuestros clientes y los ayuden a cumplir sus sueños.



La amplia variedad de productos y servicios es una característica de Banco Itaú, a la que se suman la innovación de sus propuestas y el aprovechamiento de la tecnología, para hacer más simples los negocios y lograr que los clientes se sientan más próximos de su Banco, aun cuando físicamente se encuentren lejos de él.

Mejoras y novedades en Servicios y Productos



Productos

En Tarjetas de Crédito

Tarjeta Visa Platinum con Chip: En el mes de septiembre, lanzamos por primera vez en nuestro país, una tarjeta de crédito que funciona con la tecnología chip, la cual ofrece mayor seguridad y aceptación a nivel global. Se trata de la tarjeta Visa Platinum.

Priority Pass para adicionales: Acompañando los beneficios de las tarjetas Premium, las adicionales al titular también cuentan con la tarjeta "Priority Pass", que permite el acceso a Salas de Espera VIP en aeropuertos de todo el mundo, sin costo alguno brindando mayor confort durante la espera. Las tarjetas que cuentan con este beneficio son Amex Platinum, MasterCard Black, TAM Visa Platinum, AAdvantage Platinum, Interventajas Visa Platinum y Tigo Visa Platinum.

Comercios Internacionales en el programa Membership Rewards

Rewards: Uno de los grandes diferenciales de Itaú constituyen sus programas de recompensas, los cuales le permiten al cliente disfrutar de exclusivas recompensas por la sola utilización de las tarjetas.

El programa de recompensas de las tarjetas American Express, amplió sus posibilidades de canje incluyendo comercios internacionales a los cuales se puede realizar la transferencia de puntos a programas de lealtad fuera del país. Más de 25 firmas, entre aerolíneas y cadenas de hoteles y resorts forman parte de las opciones de las que ahora pueden disfrutar los usuarios.

Tarjeta de Crédito American Express Superseis: esta nueva afinidad dentro de la plataforma American Express se lanzó en alianza con la cadena de supermercados Superseis y ofrece descuentos para compra en los locales de la cadena, permitiendo así tener un ahorro dentro de los gastos básicos de la familia. Además participa de las ventajas y beneficios de ser un cliente Itaú, como entradas 2 x 1 a cines Itaú y descuentos para promociones especiales en otros comercios. Al ser una afinidad de American Express también tiene el diferencial de "compra protegida".



Servicios

En 24 hs. en Internet

La comodidad que brinda internet de estar en el banco cuando uno quiere y desde donde esté, nos impulsa a generar mejoras constantes para ampliar las funcionalidades de este servicio, entre las cuales se destacan:

Nuevo Look del sitio Web: ver en www.itaub.com.py



Token para Transacciones: A fin de ampliar los parámetros en montos para transferencias y al mismo tiempo ofrecer seguridad, se activó la utilización de dispositivos de seguridad adicional, "token". El mismo proporciona una clave dinámica que debe ser utilizada con cada operación garantizando la confiabilidad de la misma.

Nuevas empresas adheridas para pagos de servicios: A nuestras opciones de pago de servicios, se adherieron 35 servicios. Con esto superamos los 160 servicios disponibles para pagos, desde nuestro sitio transaccional.

Nueva apariencia de la sección Pagos de Servicios: Al ampliarse la cantidad de comercios disponibles para el pago, se optimizó la visualización conforme los rubros de los mismos, ganando agilidad. Así también cada cliente tiene la opción de agrupar sus servicios favoritos, creando un espacio a su medida.

Pago de Pasajes TAM en 24 hs en internet: Brindando no solo la facilidad para el pago sino también más flexibilidad, además, del pago de tickets aéreos de TAM a través de cuentas en 24 hs en internet, fue incluida la opción para pagos con tarjetas de crédito hasta en 48 cuotas.

Tigo Money en 24 HS en internet: Otro servicio sumado a la sección de “Pagos y Transferencias” es la de Tigo Money, permitiendo realizar giros desde una cuenta Itaú a líneas Tigo, ampliando así las posibilidades de realizar transacciones desde el lugar que uno prefiera.

Pago de Tasas de Exportación: Este servicio permite que los trámites de la Ventanilla Única del Exportador (VUE), relacionados a las tasas del Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE) puedan ser abonados por los clientes desde 24 hs en Internet. También pueden efectuarse estas operaciones en los puestos Express de la cadena de supermercados Stock y Superseis y en toda la Red de Pago Express.

Transferencias Interbancarias: Itaú habilitó para sus clientes la posibilidad de realizar transferencias de fondos a cuentas de otros Bancos y Financieras locales, en guaraníes o dólares americanos, dentro del marco del “Sistema Nacional de Pagos”, que busca impulsar el dinero electrónico, brindando mayor agilidad y seguridad al sistema. La transacción se realiza desde el servicio “24 horas en Internet”, para personas físicas y, a través de pagos electrónicos, para empresas.

Nuevo Extracto de Ahorro Programado: Se realizaron cambios en el Extracto de Ahorro Programado, facilitando la interpretación del comportamiento del capital y los intereses, mes a mes, generando mayor transparencia e información al cliente sobre su inversión.

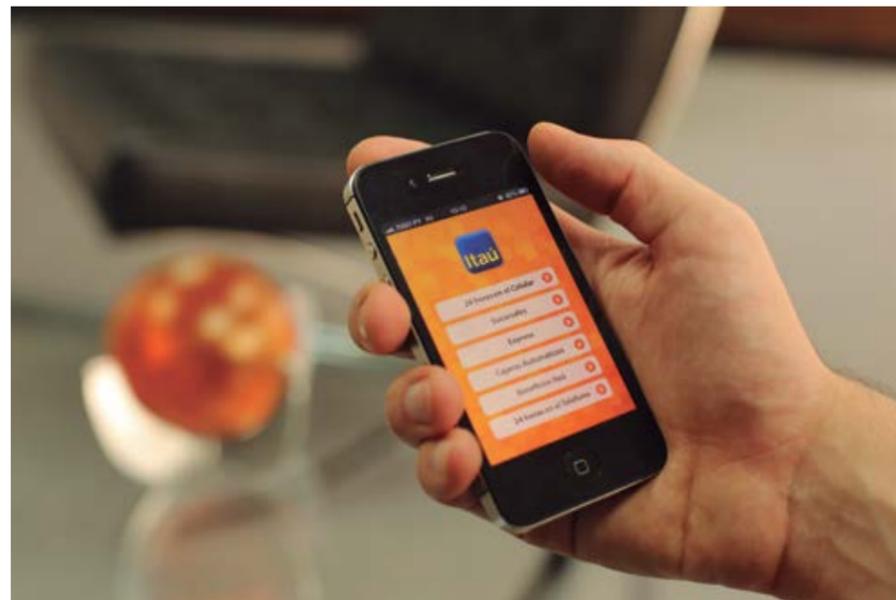


En 24 hs. en el Celular

Mobile Banking: Cada vez son más las operaciones que pueden realizarse desde el aplicativo del Banco para smartphones. Este año fueron incluidas (i) las transferencias entre cuentas propias y de terceros, sin catastramiento previo, (ii) el registro de cuentas, para facilitar las transferencias y (iii) el canje de puntos de todos los programas de recompensas.

Servicios en el Teléfono: para dar más opciones de atendimento, habilitamos una nueva plataforma mobile a través del *247# que utiliza la tecnología USSD para cualquier tipo de teléfonos celulares. La plataforma, a partir de opciones pre-establecidas, permite realizar consultas sobre cuentas, tarjetas y préstamos, pagos de tarjetas de crédito, transferencias entre cuentas propias y a terceros, pago de facturas de telefonía celular, compra de minutos y canje de puntos del programa de recompensas Tigo por minutos de saldo.

24 horas



Productos y Servicios. Beneficios especiales

Sabemos que nuestro propósito es ayudar a las personas a concretar sus sueños y proyectos, por eso diseñamos los productos centrándonos en las necesidades de nuestros clientes. Nuestro desafío es poder ajustarnos a lo que nuestros Clientes precisen para alcanzar sus metas. Seguidamente, mencionamos algunas de las soluciones ofrecidas:

Préstamos

Las opciones de este producto están orientadas a las etapas de la vida del Cliente, con planes ventajosos y seguros, lo que le permite optar por aquella que mejor se ajuste a sus posibilidades.

Los Clientes Personas Físicas, pueden acceder a préstamos personales, así como para la compra de viviendas y vehículos. Por su parte, para los Clientes Personas Jurídicas disponemos de préstamos ajustados a los diferentes segmentos, descuentos de cheques y líneas de sobregiro.

Para los Comercios, que realizan ventas con tarjetas de crédito de manera habitual, diseñamos de forma exclusiva el producto “cuenta garantizada”, a través de la cual reciben sus acreditaciones en una cuenta habilitada en Itaú, que adicionalmente les permite acceder a una línea de crédito variable, basada en el promedio de ventas con tarjetas de crédito.

Cuentas

Al abrir una cuenta sabemos que el cliente está depositando la confianza de operar con su dinero a través del banco, por eso con su cuenta el cliente accede además a diferentes servicios que le permiten operar mejor.

Con su Cuenta Corriente el cliente recibe una chequera y tiene la posibilidad de habilitar una línea de sobregiro pre-abrobada, denominada Intercheque, que puede utilizarla cuando la necesite. También recibe una tarjeta de débito, que le permite operar con su cuenta a través de cajeros automáticos y realizar compras locales y a nivel internacional a través de la red Maestro Cirrus.

Las Cajas de Ahorro permiten construir una inversión, con la solvencia de un Banco global, y también efectuar transacciones, por medio de una tarjeta de débito. Estas cuentas pueden habilitarse en dólares y

en guaraníes, según la necesidad del Cliente. Mediante la modalidad de cuenta denominada “Intercuenta Total” -que combina una cuenta corriente con una caja de ahorro- los clientes tienen la opción de generar intereses a su favor con sus excedentes de liquidez.

Inversiones

Los Clientes, persona física, pueden invertir en Itaú por medio de Certificados de Depósito, a plazo, y Ahorros Programados; las empresas, también pueden invertir con Certificados de Depósitos. En el segmento de Banca Privada se ofrece también asesoramiento para inversiones en el exterior.

Tarjetas de Crédito y Prepagas

Las tarjetas de crédito Itaú constituyen hoy un diferencial a la hora de comprar ofreciendo beneficios permanentes y los mejores programas de recompensas.

Una gran variedad de tarjetas de crédito y prepagas son puestas a elección de cada Cliente. Contamos con más de 20 tipos de tarjetas, de las plataformas VISA, MasterCard y American Express, todas con diferentes beneficios y facilidades, tanto para la banca de personas como para la banca de empresas. A estos se suman nuestros programas especiales, que ofrecen recompensas por la utilización de las tarjetas para compras locales e internacionales.

La amplia variedad de tarjetas, permite al usuario optar por aquella que mejor se adecue a su estilo de vida, usándola de manera consciente la tarjeta es una gran aliada para facilitar y concretar varios pagos y compras, como débitos de servicios, compras en cuotas sin intereses, compras de pasajes, entre otros.

Beneficios especiales

Comprando con tarjetas de crédito Itaú, se accede a un sin fin de oportunidades de consumo, ventajas en restaurantes, tiendas de indumentaria, equipamientos, viajes, conferencias, congresos, obras de teatro y conciertos. En el año 2013 fueron puestas a disposición cerca de 300 promociones de compras, con beneficios inmediatos para Clientes.

Seguros

Con la misión "Proteger tu vida, tus bienes y seres queridos te brinda más tranquilidad" desde nuestra Unidad de Corredores de Seguros, trabajamos con las compañías de seguros más prestigiosas del país, colocando al alcance de nuestros Clientes personas físicas (i) seguros de vida, (ii) accidentes personales, (iii) para vehículos y (iv) el hogar. Así también, para las empresas, ofrecemos opciones para asegurar (i) a sus empleados, (ii) sus flotas de vehículos y (iii) sus instalaciones. Contamos con un servicio de consultoría de seguros, gratuito, que consiste en la visita de un asesor experto en seguros que realiza el análisis del riesgo del negocio o empresa a fin de ofrecer el plan de protección de mayor conveniencia.

Pagos Electrónicos y Comercio Exterior

Ayudamos a las empresas a lograr mayor eficiencia en sus operaciones y un mejor control de sus gestiones, con una plataforma con diferentes modalidades de pagos, que se realizan mediante canales electrónicos auto-gestionables, que facilitan el día a día. Entre ellos tenemos el pago de salarios de empleados, pago a proveedores, custodia de cheques, pagos de servicios varios, operaciones aduaneras, transferencias al exterior, transferencias entre cuentas, débitos comandados que permiten programar cobros automáticos a clientes del cliente, débitos automáticos convencionales y el servicio de factoring.

Dentro de las opciones de Comercio Exterior, se realizan operaciones con cartas de crédito, transferencias manuales al exterior, cobranzas de importación y exportación, y operaciones de fianzas y avals.

Contamos con un servicio de consultoría de seguros, gratuito.



Canales de Atención

Sucursales y PABs

Con la inauguración de una sucursal en Villarrica (noviembre) nuestra red quedó conformada por 28 agencias de atendimento integral, alcanzando así presencia en 14 localidades del país. Por su parte, para brindar mayor comodidad a las empresas que pagan a sus funcionarios a través de nuestro servicio Pago de Salarios, contamos con Puestos de Atención Bancaria (PABs), ubicados en la planta industrial de Frutika (Itaipúa), en la Central Hidroeléctrica de Itaipú (Hernandarias), en la Sede de Itaipú Asunción y en la Embajada de los Estados Unidos. También, fue instalado recientemente un PAB en el Shopping Mapy, de Salto del Guairá; y, sigue habilitado el PAB en el Club Centenario, que facilita la realización de operaciones para socios del Club y clientes del Banco.

Espacios Interclass

Para nuestro segmento premium, fueron establecidos espacios exclusivos para la atención de clientes Interclass en las sucursales de Ciudad del Este, Encarnación, Villa Morra, España y Casa Matriz. Cabe destacar que estos espacios –a más de ser diferenciados y confortables– cuentan servicio de internet, tecnología y salas de espera equipadas; cada espacio cuenta con salas de reuniones disponibles para que los clientes puedan realizar reuniones de negocios.

Puestos Itaú Express

Bajo la figura del Corresponsal No Bancario (CNB) se habilitan los puestos Express en los locales de la cadena de supermercados Stock y SuperSeis, llegando de esta forma a 14 localidades a través de 36 puestos. En éstos los Clientes pueden realizar una gran variedad de operaciones en caja, como ser: pago de cheques, extracciones, depósitos en efectivo y cheque, pago de préstamos y tarjetas de Itaú, compras de divisas, cobro de recibos de cobranzas y pago de servicios públicos y privados.

Igualmente pueden acceder al Servicio 24 horas SAC, donde son atendidas consultas y solicitudes; también se encuentran asesores de venta que podrán orientarlos para elegir la tarjeta que más le convenga.





Canales 24 hs

Con la declaración “el tiempo es el nuevo lujo” en nuestra campaña institucional, nos desafiamos a impulsar y ofrecer al cliente variadas alternativas que le permitan llegar al banco sin venir al banco, algunas de ellas son:

En Internet: a través de **www.itaub.com.py** se puede acceder, mediante el ingreso de contraseñas y controles de seguridad, al sitio transaccional del banco. Esta plataforma permite realizar múltiples transacciones para clientes personas físicas y jurídicas. Algunas de las operaciones habilitadas son transferencias entre cuentas, pagos de tarjetas y préstamos, pagos de servicios públicos y privados, canje de puntos de programas de recompensas, avisos de viajes al exterior, operaciones aduaneras, pagos de salarios, pago de tasa judiciales, pago de seguro doméstico IPS, entre otros. Además se encuentran disponibles los extractos de todos los productos que tenga el cliente para que pueda tener un control de sus cuentas on-line.

En el Celular: desde teléfonos celulares tenemos tres opciones que mantienen a nuestros clientes cerca de su banco.

• **Click banking** es un servicio de avisos y alertas por mensajes de texto que permite al cliente, a partir de las configuraciones que elije, recibir información sobre movimientos y vencimientos en sus cuentas, pagos de tarjetas y otros productos, este servicio a más de brindar información oportuna, genera seguridad sobre el uso de los productos financieros.

• El servicio **Mobile Banking** consiste en un aplicativo disponible para smartphones desde el Apple App Store, Blackberry App World y Android Market que permite realizar consultas de extracto de cuentas y tarjetas, pagos de tarjetas, transferencias entre cuentas de Itaú, canje de puntos, y pago de servicios de telefonía. Además propone un menú con información sobre la red de sucursales, la Red Express, cajeros automáticos y beneficios vigentes.

• El nuevo servicio disponible para celulares es el ***247#**, mencionado en la sección “Mejoras. Servicios y Tarjetas”.

En el Teléfono: La línea (021) 617 1000 permite el acceso al Servicio de Atención al Cliente Telefónico para realizar consultas, reclamos, solicitudes y ciertas operaciones con cuentas y tarjetas de crédito con la asistencia de un operador. En el 2013 fueron habilitadas varias operaciones que pueden ser solicitadas desde el teléfono sin llegar a la sucursal, algunas de ellas son: La Banca Telefónica, en funcionamiento las 24 horas, permite la autogestión desde el teléfono (línea baja), para realizar operaciones desde opciones preestablecidas y el ingreso de contraseñas de seguridad.

Terminales de Autoservicio: En todas las sucursales del Banco, la zona 24 hs. cuenta con Cajeros Automáticos, Terminales TAUSER y TAUSER Net para extracciones de dinero, pago de tarjetas, transferencias entre cuentas, consultas de extractos y navegación en nuestro sitio transaccional.

Cajeros automáticos: La red de Cajeros Automáticos de Itaú llega a 284; los mismos, ubicados en las sucursales y otros puntos estratégicos del país, componen la flota más grande de cajeros dentro de la Red Infonet, brindando gran comodidad a los Clientes.



Nuevas formas de comunicar y escuchar al cliente



A los canales convencionales señalados con anterioridad, sumamos otros que nos permiten interactuar con nuestros Clientes, y traer su voz al interior de la organización

Redes Sociales

Promoviendo la innovación y demostrando nuestra cercanía con los clientes a inicios del segundo semestre del año, habilitamos perfiles del Banco en Facebook y Twitter. En estos canales generamos contenidos que puedan agregar valor en nuestra comunicación con mensajes sobre educación financiera, cultura y sustentabilidad, permitiendo así generar información oportuna e interesante al público. Existe un proceso establecido para poder atender cualquier consulta de los clientes a través de estos medios que garantiza una rápida atención.

Encuestas de Satisfacción

Periódicamente son realizados diferentes relevamientos para medir el grado de satisfacción del Cliente en su relación con Itaú, tanto de la Banca de Personas como de Empresas.

Las Encuestas son herramientas muy útiles, ya que el análisis de las evaluaciones y comentarios constituyen insumos para desarrollar mejoras en determinados procesos e identificar nuevas oportunidades y necesidades.

Al respecto, el Índice de Satisfacción General, de la encuesta anual física aplicada a Clientes de la Banca de Personas¹, con los servicios y productos prestados por el Banco, fue de 83/100 en el 2013, lo que resultó en una mejora de tres puntos en relación al resultado de 2012. En la versión web de la encuesta de la misma banca la calificación recibida fue de 7,9/10 (mejora de 0,2 puntos en relación a 2012). En cuanto a la Banca Empresas², este índice fue de 8/10 para 2013 con lo que se mantuvo la calificación en relación al año anterior. Las tasas de respuestas para estas tres encuestas fueron de 3%, 5% y 10,2% respectivamente.

Otra encuesta, pero de carácter mensual es la denominada Encuesta Dinámica. La misma se realiza de manera telefónica y recoge datos

[1] Encuesta Banca Persona: Esta encuesta es realizada por una Consultora independiente, en este caso Leader Ship 21 South America, quien toma una muestra aleatoria y garantiza el anonimato de las respuestas, presentando al banco los resultados globales. La modalidad de respuesta es vía formularios, que debe ser completado por los mismos y devuelto al Banco. [2] Encuesta Banca Empresas (Persona Jurídica): Esta encuesta anual es respondida vía web; también se selecciona una muestra a la que se remite el link del sitio que contiene el formulario correspondiente, y es administrada por la consultora Leader Ship21.



de clientes que hayan acudido a cualquiera de nuestras sucursales. Se evalúan atributos que permiten calificar la experiencia del Cliente en la agencia. El promedio general para 2013, de todas las encuestas realizadas mes a mes, fue de 8,65 puntos. Esto representó una pequeña disminución de 0,6 puntos considerando el resultado en 2012. De estas encuestas participaron aproximadamente 6.700 clientes encuestados.

Nuevo canal de comunicación vía e-mail.

El área de Calidad del banco realiza un monitoreo constante sobre la atención a consultas, solicitudes y reclamos, y busca garantizar al cliente la respuesta que necesita. Con este fin en el mes de agosto fue habilitada la dirección de correo electrónico **teescuchamos@itau.com.py**. A través de esta dirección recibimos de forma exclusiva los reclamos y sugerencias de clientes sobre sus experiencias con el Banco, y le garantizamos una respuesta por parte de la institución, todos los casos son llevados a un sistema de seguimiento y validación de oportunidades de mejora. En 2013 fueron recibidos y atendidos 32 contactos de clientes, entre las cuales se mencionan felicitaciones, quejas y sugerencias.

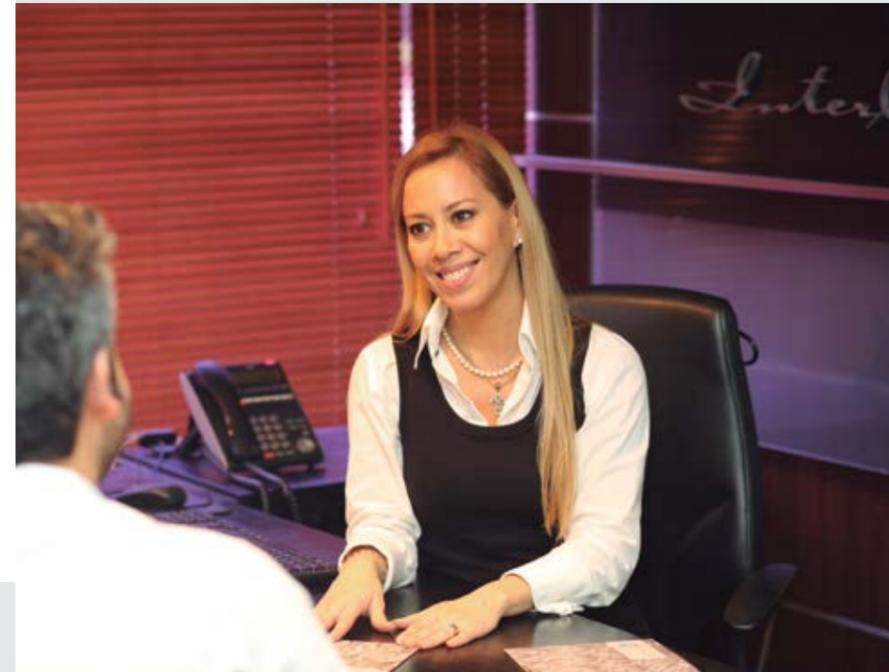
Cantidad de Reclamos vía entes de Defensa del Consumidor:

Desde la Oficina de Defensa del Consumidor del Ministerio de Industria y Comercio, la Oficina de Defensa del Consumidor Financiero del BCP y la Oficina de la Asociación de Usuarios y Consumidores del Paraguay (ASUCOP), hemos recibimos 32 denuncias de Clientes en el 2013, las cuales fueron atendidos con la debida atención y diligencia, llegando a un resolución favorable en acuerdos conjuntos

Te escuchamos

Situando al cliente en el centro de nuestro negocio, queremos construir a través de su percepción cada vez un mejor banco, y en ese afán generamos el espacio Te escuchamos para que los ejecutivos del banco puedan realizar un encuentro directo con el cliente, escuchar sus inquietudes, sugerencias y expectativas.

En un ambiente descontraído, estas reuniones se han convertido en espacios de diálogo que nos mantienen muy próximos de nuestros Clientes y nos permite tener directamente informaciones muy útiles para la mejora continua del Banco. Se realizan el tercer viernes de cada mes y de cada reunión participan cuatro clientes con cuatro representantes de la alta gerencia del banco. En el año fueron realizados 11 encuentros dentro de este formato, los cuales fueron muy valorados y reconocidos por los clientes.



Calidad de Servicio

En 2013, las áreas Calidad y Procesos fueron unificadas en una gerencia, con el fin de que los indicadores validados desde Calidad sigan un flujo de mejora de procesos que garantice la debida atención a cualquier desvío proponiendo acciones en el tiempo oportuno. Esta área realiza distintos monitoreos que incluyen los procesos relacionados a consultas, solicitudes y reclamos de clientes, establecen tiempos de respuesta y metas de atención que son compartidas con las diferentes áreas a fin de lograr un trabajo conjunto que responda a las expectativas de clientes.

Para un mejor análisis de los procesos y sus impactos desde este año se utiliza la metodología Kaizen la cual permite un acompañamiento a los cambios sugeridos permitiendo así comprobar la mejora. Todo esto se sostiene bajo el paraguas de una cultura de calidad que hace que todos los colaboradores busquen la satisfacción del cliente, proponiendo mejoras y cambios, esta actitud es incentivada año a año con el Premio Protagonistas.

Premio Protagonistas: Este es un concurso interno en el que colaboradores del Banco presentan proyectos de mejora para diferentes procesos orientados a volver más ágiles los procesos. En 2013, de los 32 proyectos presentados, 10 de ellos fueron elegidos y puestos en marcha en promedio durante 3 meses para conocer el impacto que generarían y a partir del análisis de resultados tres proyectos fueron premiados por el comité gerencial y ejecutivo. Las iniciativas ganadoras en la segunda edición de este Premio Protagonistas mejoraron procesos relacionados a eliminación de sobres de tarjetas de débito y crédito, entrega de extractos de tarjetas de crédito y unificación de boletas de depósito.

Proyecto Kaizen: El Proyecto Kaizen ("mejora" en japonés), empezó a implementarse en Abril en el Banco y tiene por objetivo principal la mejora continua de procesos. Esta metodología de calidad implica varios pasos que permiten analizar variables críticas involucradas en diversos procesos del banco e identificar mejoras en forma continua a partir de la participación de equipos multidisciplinares.

Los principales procesos revisados desde esta metodología fueron: catastro de clientes, contracargos en tarjetas de crédito, operaciones vía TAUSER, decaimiento de cuotas y financiación de deuda en tarjetas de crédito y procesos de pago a proveedores.

Seguridad

Brindar seguridad a nuestros Clientes en las relaciones que mantiene con el Banco es una responsabilidad que asumimos de manera muy comprometida. Para ello contamos con procedimientos, políticas e iniciativas que garantizan un ambiente seguro, desde el tratamiento de las informaciones con las que contamos hasta el resguardo por la integridad misma del Cliente.

Políticas

Las normativas que rigen el tratamiento de la información en la empresa son principalmente la Política Corporativa de Seguridad de la Información y la Política de Funciones y Responsabilidades de Seguridad de la Información. Con estas quedan definidos los comportamientos y medidas orientadas a asegurar la confidencialidad y disponibilidad de la información. Las mismas son de lectura obligatoria para los colaboradores.

La Política de Privacidad está disponible online, para que los Clientes sepan la forma en que Itaú gestiona la información que circula en el sitio transaccional.

Evento “Más Seguridad”

“Más Seguridad”, se denominó el evento en el que representantes de todas las áreas del Banco reciben un entrenamiento sobre cómo gestionar la información de manera segura. Esta actividad es de carácter anual y se realiza en forma regional en todo el Holding Itaú Unibanco, considerando que la información es uno de los principales activos de la empresa.

• Formación sobre Seguridad para Clientes

En el sitio web del Banco, habilitamos la sección “Más Seguridad”, dirigido a Clientes; contiene sugerencias y consejos que les ayudarán a actuar de manera segura en la utilización de Cajeros Automáticos, transacciones electrónicas, uso de tarjetas de crédito y cheques. De igual manera, podrán encontrar medidas de seguridad para el manejo de la información en redes sociales, correos electrónicos y mensajería celular. También, recomendaciones muy útiles para el mantenimiento de la seguridad física y la salud en el ambiente de los hogares, la calle, en situaciones de viajes e incluso situaciones de asaltos y secuestros. Incluye un apartado muy interesante sobre medidas de seguridad en el cuidado de los niños en diferentes contextos, como el uso de internet, el tránsito en las calles, el hogar y la escuela, entre otros.

Robo de Identidad

Dentro de los esfuerzos por promover la aplicación de buenas prácticas de seguridad, se generaron materiales digitales disponibles en el sitio web e impresos disponibles en cada sucursal y enviadas a través de los extractos de cuentas sobre “robo de identidad”. En ellos se explica en qué consiste, cómo puede suceder y qué hacer en casos en que se haga efectiva una situación de robo de identidad. Se complementa con varios consejos útiles para evitar situaciones de este tipo.

Mamparas en sucursales

Ante la necesidad de ofrecer mayor privacidad y seguridad a los Clientes que realizan transacciones en las cajas de las sucursales, fueron instaladas mamparas esmeriladas entre el patio de operaciones y la zona de las cajas de manera a aumentar la comodidad al acudir a este canal de atención y evitar su sobre-exposición dentro de la sucursal.

Remodelación de Sala de Monitoreo

La Sala de Monitoreo de Cámaras y Alarmas, de todas la sucursales y edificios administrativos del Banco, fue reacondicionada en un espacio con infraestructura mejorada y un nuevo esquema de monitores que permiten un control más efectivo y seguro.



Educación Financiera

La Educación Financiera está definida como uno de nuestros tres focos de actuación en la gestión de sustentabilidad del negocio. Tenemos el convencimiento pleno de que el solo ofrecimiento de productos y servicios es insuficiente para que nuestros Clientes puedan concretar sus planes y negocios. Apuntamos a convertirnos en sus aliados, siendo sus asesores a la hora de tomar la decisión financiera más adecuada.

Con tal motivo, continuamos en el 2013, con una serie de iniciativas orientadas a promover el buen uso del dinero. En conjunto con la Econ. Gloria Ayala Person, desarrollamos contenidos y materiales dirigidos a Clientes y a la sociedad en general sobre educación financiera, finanzas personales y familiares.

“Manejando mi Dinero”

Esta iniciativa consiste en encuentros con Clientes que cobran sus salarios por el servicio de Pago de Salarios, contratado por sus empresas. En 90 minutos son tratadas cuestiones conceptuales de distintos temas, como elaboración de presupuestos, consejos prácticos para el manejo del dinero y otras reflexiones, que resultan muy útiles para empezar a ser más cuidadoso en la gestión del dinero. Entre enero y diciembre, fueron realizadas 41 charlas, con un promedio de 2.068 participantes, provenientes de 53 empresas. En cada encuentro se entrega un material con modelo de presupuesto y se realizan encuestas que arrojan resultados del 95% de satisfacción de los participantes.

“Hablando de Dinero”

Reconociendo el alcance de los medios tradicionales de comunicación (televisión y radio), también continuamos con el espacio “Hablando de Dinero”, emitido en formato de programa, en un canal de aire y en formato de cápsulas informativas en dos emisoras radiales de amplio alcance. A través de los mismos se desarrolla de manera ágil y con un lenguaje sencillo, indicaciones sobre el buen manejo del dinero, oportunidades de inversión, etc. El programa televisivo es muy particular, porque permite interactuar con la sociedad para conocer sus inquietudes y opiniones sobre el tema.



Cambiando la manera de comunicarnos

Nos interesa por sobre todo transmitir al cliente la importancia de usar el dinero de manera consciente y utilizar las herramientas financieras de forma adecuada, convirtiéndonos en sus aliados para ayudarlos a concretar sus planes y proyectos de vida.

Es por eso que buscamos la manera de comunicar al cliente tips y mensajes que le permitan cambiar hábitos de consumo, y usar mejor sus productos. En nuestra nueva web todos las secciones cuentan con un espacio de Uso Consciente del dinero, y también nuestros canales de redes sociales basan uno de sus pilares de comunicación en mensajes de educación financiera.

Además capacitamos constantemente al equipo para que las áreas de atención al cliente puedan ser asesores financieros.

Comunidad

La generación de valor compartido es un componente fundamental de la forma en la que definimos la gestión sustentable de negocio. Nuestra intención trasciende el resultado financiero; nos interesa involucrarnos con el entorno que nos rodea y ser participantes de su desarrollo.

El vínculo de Banco Itaú con la Comunidad se realiza por dos vías: La Fundación Itaú y la institución bancaria como tal, cada una trabajando y complementando su tarea con ejes temáticos bien definidos. Para el Banco, estos son: Educación Financiera, Inclusión y Medio Ambiente; entre tanto, para Fundación son: Educación Integral y Promoción de la Cultura.

Fundación Itaú

Para potenciar las iniciativas emprendidas en la comunidad, en el 2012 fue creada la Fundación Itaú, como una respuesta a la inquietud del Banco por volver cada vez más sólidas sus estrategias externas de Responsabilidad Social.

Gran parte de sus iniciativas se realizan en forma colaborativa, propiciando alianzas e intercambios con organizaciones de la sociedad civil, con las que comparte valores, que aportan al fortalecimiento, la calidad y el alcance de sus proyectos, generando de esta manera un valor para la sociedad.

Tanto desde el banco como desde la Fundación buscamos fortalecer la sociedad que nos fortalece, a través de varias iniciativas, las cuales estamos seguros transforman realidades generando nuevas oportunidades, enfocándose en los siguientes ejes y actividades:

Declaraciones institucionales de Fundación Itaú:



Visión

Ser reconocidos como agente transformador, a través de acciones que impacten positivamente en educación y cultura.

Misión

Estamos dedicados a trabajar en favor del desarrollo integral de la sociedad a la que servimos, contribuyendo a través de programas que nos permitan convertirnos en aliados.

Promoción de la Cultura

Consideramos que el impulso y difusión de la cultura son esenciales para la construcción de ciudadanía y la identidad de un país.

Apoyo al funcionamiento de centros, espacios culturales y museos, que permiten acercar el arte a la gente y destacar la labor de nuestros artistas.

Centro de Artes Visuales “Museo del Barro”: En él se encuentra una sección de Arte Indígena, con más de 1.700 piezas creadas por diferentes grupos étnicos locales. Además, la sección Arte en Barro propone un conjunto de aproximadamente 4.000 objetos, que resultaron de la producción mestiza, desde el siglo XVII en adelante, de nuestro país y de otras regiones de América.

Una tercera división de este Centro cuenta con trabajos de arte contemporáneo paraguayo y se constituye como la única muestra permanente de arte en las diferentes modalidades de las artes plásticas que existe en Paraguay; incluye, también, obras de artistas de América Latina y España.

Fundación Migliorisi: En ella se encuentran una variedad de trabajos generados tanto por artistas locales como del extranjero. Las muestras del 2013, con mayor impacto fueron: “La Elocuencia”, de la artista Claudia Casarino, bajo la curaduría de Lía Colombino; y, “Paraguá’ú”, un proyecto que convocó a 13 artistas paraguayos, quienes abordaron su perspectiva en temas como la migración, la situación en las fronteras y otras cuestiones que permiten ver una nueva versión de los relatos fundacionales oficiales de nuestro país.

Espacio de Arte Itaú Arlequín: Fue creado en el 2012, a través de una alianza de Banco Itaú y la Fundación Arlequín; cuenta con 9 salas, las cuales fueron utilizadas durante casi todo el año para exposiciones de arte, clases de diferentes disciplinas artísticas, eventos culturales, lanzamientos de materiales bibliográficos y otras actividades relacionadas al arte.



Museo del Mueble Paraguayo: Ubicado en la ciudad de Areguá, este imponente sitio, ya desde su diseño arquitectónico -a cargo del Arquitecto Carlos Colombino- ofrece un importante acervo histórico, consistente en muebles utilizados en Paraguay, que permiten interpretar el desarrollo de este tipo de creación en nuestro país.

Centro Cultural del Lago: También ubicado en Areguá, en el 2013 contó con profesionales extranjeros que compartieron nuevas técnicas de pintura y grabado, lo cual permite brindar nuevas oportunidades y desafíos a los artistas. Cuenta además con mini-salas de cine, en las que proyectan producciones nacionales y extranjeras, ofrecidas gratuitamente a la comunidad.

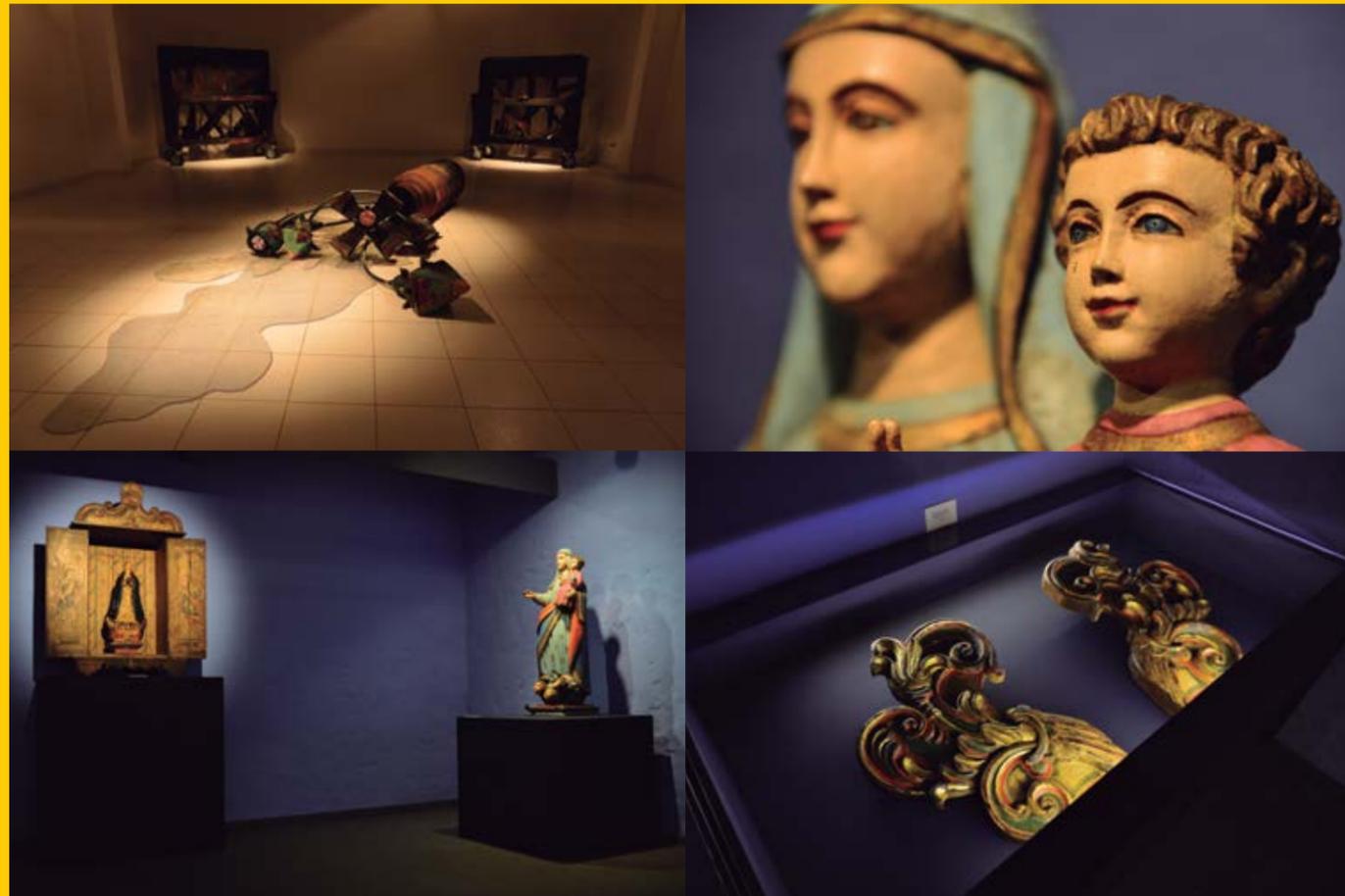
Centro Cultural de la Ciudad “Carlos Colombino” - Manzana de la Rivera: Este Centro resultó de la conjunción de 9 casonas restauradas, cada una con sus antecedentes, estilos y épocas, que fueron rescatadas para hoy convertirse en un espacio que sirve de albergue para diversas formas de arte, producción audiovisual, artes plásticas, teatro y música.

En el 2013, en los tres espacios apoyados por Itaú (Casa Castelvi, La Galería y el Espacio Miguel Acevedo), fueron ofrecidas 13 exposiciones de diferentes artistas y de alumnos de distintos cursos del Instituto Superior de Arte (ISA).



Algunas exposiciones temporales del 2013 (Centro de Artes Visuales Museo del Barro) fueron: “Rito”, de Daniel Mallorquín (que se ubica dentro del contexto de Ykua Bolaños con curaduría de Osvaldo Salerno y textos de Ticio Escobar); “El Retorno”, los caminos de un acervo recuperado”, curada por Ticio Escobar (piezas de arte sacro, que habían sido robadas en enero de 2012 y fueron recuperadas a finales del mismo año; y, “Después de la Ruina. Las obras de Pindú”, que muestra parte de la obra del gran Jenaro Pindú, desde una reflexión sobre su proceso de creación.





Contribución en la realización y difusión de exposiciones, que hacen posible el encuentro entre artistas y espectadores.

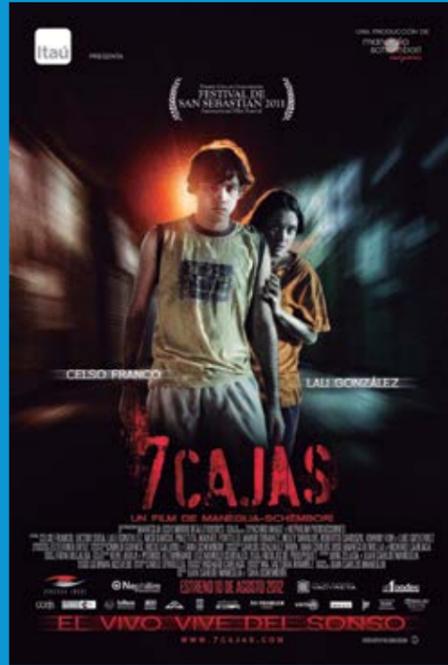
Exposición Arte sin Fronteras: Esta exposición, en su segunda edición (la primera realizada en Punta del Este, 2012), reunió a artistas plásticos de Uruguay, Argentina, Chile y Paraguay. Su finalidad fue generar la reflexión del poder de trascendencia que tiene el arte al no dejarse limitar por las divisiones geográficas y como éste se convierte en un medio que comunica y permite vincular diferentes culturas de una misma región. Se desarrolló a mediados de junio, en el Centro Cultural de la República “El Cabildo”. Las piezas que formaron la muestra fueron producidas por la artista argentina Paula Riveros, los uruguayos Celsa Burgueño y Mauro Arbiza, el chileno Sebastián Maqueira; y los paraguayos Félix Toranzos y Juan Pablo Pistilli. La muestra recorrió otras ciudades de la región, con la intención de unir culturas a través del arte.

Exposición “Maestros del Arte Popular e Indígena del Paraguay”.
Selección Texo 2013: Este importante trabajo brindó la oportunidad de reconocer y valorizar a los artistas que están detrás de cada obra de arte popular, realzar su trabajo y contar sus historias. Un gran equipo de trabajo se encargó de seleccionar a 11 artistas, con diferentes técnicas en cerámica, talla de madera, pintura y dibujo y tejidos. La exposición estuvo disponible en el Centro Cultural de España Juan de Salazar durante julio y agosto, la misma se realizó bajo la curaduría de Fredi Casco, y contó además con fotografías de Fernando Allen y materiales audiovisuales de Renate Costa.

Paraguay Místico y Barroco: Esta muestra de arte sacro en piedra y madera, inspirada en el barroco guaraní de las misiones jesuíticas y franciscanas, tuvo como objetivo mostrar como aún se mantienen vigentes las técnicas de producción transmitidas por estas dos congregaciones religiosas a los habitantes de las zonas en que se establecieron. Las piezas presentadas fueron creadas por artesanos de Misiones y Asunción, y se presentaron durante el mes de agosto en el marco de las actividades realizadas por la fundación de Asunción.

Feriarte: Consistió en una gran muestra de arte, organizada por la Asociación de Galerías de Arte del Paraguay (ASGAPA); fue concebida con el sentido de generar un espacio para la difusión y circulación de piezas de arte de artistas emergentes y consagrados del país. Tuvo lugar en el Centro Cultural de la Embajada de Brasil a finales de octubre e inicios de Noviembre. Presentó trabajos de más de 35 artistas nacionales.

La Cultura en sus distintas manifestaciones nos identifica como paraguayos, por eso buscamos acercarla a todos y realzar el trabajo de nuestras artistas a través de estos apoyos.



Impulso al Cine Nacional, generando nuevas oportunidades en este ámbito.

7 Cajas: En la producción cinematográfica de largometrajes, continuamos apoyando a la taquillera película “7 Cajas” de los directores Maneglia – Schembori. En el 2013 dieron un paso muy importante con el lanzamiento del DVD oficial de la película; salieron a la venta 24.000 copias, con las que se llegó al hogar de miles de familias con esta producción que marcó la historia del cine paraguayo.

“Lectura según Justino” y “Mangoré”: En la misma línea, apoyamos estas películas dirigidas por el reconocido actor paraguayo, Arnaldo André; y por el director chileno Luis R. Vera, respectivamente. La primera fue estrenada y exhibida con una excelente respuesta del público paraguayo. La segunda aún se encuentra en proceso de producción. Esta película narrará de manera particular la vida del gran Agustín Pio Barrios, quien será interpretado por el actor mexicano Damián Alcázar. “Mangoré” incluirá en su elenco a actores paraguayos y extranjeros; las obras de guitarra de Pio Barrios -que formarán parte de la musicalización de la película- serán ejecutadas por Berta Rojas.

Promoción del arte de las letras, la literatura.

Premio Itaú Cuento Digital: En el 2013 la Fundación Itaú Paraguay, se sumó a una acción regional junto con las Fundaciones de Itaú Argentina y Uruguay para lanzar el concurso literario “Premio Itaú Cuento Digital”. Este concurso apuesta a la innovación en el ámbito literario, ya que la participación se realiza a través de una plataforma web, permitiendo la incorporación de hipervínculos que ayudan a enriquecer el contenido del cuento.

La selección de los trabajos estuvo a cargo de un Comité de Lectura y un Jurado Internacional. Dentro del Comité de Lectura representaron a Paraguay, Mónica Bustos y Javier Viveros, aportando su talento y compromiso. Por su parte, el Jurado estuvo compuesto por 5 escritores, entre ellos José Pérez Reyes, que representó a nuestro país. Compitieron 1183 obras, de las cuales fueron seleccionadas 22, que forman parte de la antología regional “Mate”. Los cuentos paraguayos incluidos en la misma fueron “Mamá muerta” de Mia Castagnino, y “Los Dankworth” de Angie González.

Un Cuentito para Dormir: Este año, con motivo de la celebración del Día del Niño habilitamos un sitio web desde el que podían bajarse -en formato de libros digitales- cuentos infantiles clásicos. Esta acción tomó el nombre de “Uncuentitoparadormir.com” y el sentido de la iniciativa consistió en hacer notar a los adultos el valor de la lectura con y para los niños, dedicándole un tiempo a esta actividad. Los materiales estuvieron disponibles para toda la sociedad sin costo. Los libros habilitados para las descargas fueron: Patito Feo, el Sastrecillo valiente y Pulgarcito, y se realizaron más de 1000 descargas.

Publicación del material “La Luz sobre el Rostro”: Dentro de la línea de publicaciones “Jasy kañy”, en 2013 acompañamos la publicación de este material, con fotografías de Fernando Allen y textos de Lía Colombino. El material muestra fotografías e historias sobre la fabricación de máscaras utilizadas en celebraciones de fiestas populares de diferentes localidades del país.

Apuesta a la música que transforma y trasciende

“Tras las huellas de Mangoré”: Seguimos acompañando a nuestra embajadora Berta Rojas en la travesía de reproducir el camino de Nitsuga (Agustín Pio Barrios), a lo largo de su carrera. Este año el viaje incluyó México, Guatemala, República Dominicana y Guyana con conciertos en cada uno de estos puntos.

“Hoy con Berta Rojas toca Mangoré”: En su quinta edición, este año recorrió 13 colegios de Asunción y el interior del país, llegando así a más de 6000 alumnos. Esta iniciativa consiste en un encuentro especial con estudiantes en el que la guitarrista comparte su historia y la de Mangoré, con un fuerte contenido de valores que busca inspirar a los adolescentes.

Sonidos de la Tierra: Hace ya unos años que venimos colaborando con esta iniciativa, sumándonos a los nuevos proyectos que van surgiendo del programa. Con 11 años de existencia, este Programa -creado por el Maestro Luis Szarán en conjunto con la Sociedad Filarmónica de Asunción y la Fundación Tierranuestra- ha logrado la integración social y comunitaria a través de la música, beneficiando a más de 14.000 niños, niñas y adolescentes, mediante la formación de escuelas de música, agrupaciones corales y orquestales, asociaciones culturales o sociedades filarmónicas, talleres de construcción y reparación de instrumentos y becas de perfeccionamiento a talentos musicales.



Camping “Sonidos del Mundo” y “Gira Barroco Guarani”: Esta acción que tiene por objetivo fomentar el talento de los jóvenes y unir diversas culturas a través de la música, en el 2013 reunió a 50 jóvenes músicos, provenientes de Alemania, Ecuador y Paraguay, para instruirlos en técnicas de ejecución de diversos instrumentos y entrenamiento en la interpretación de obras corales del periodo barroco, compuestas por Doménico Zípoli, jesuita italiano que trajo esta expresión musical a las reducciones del país y que influyó en la cultura guaraní. La gira musical incluyó actuaciones en San Bernardino, Yaguarón, Areguá y Caacupé ofreciendo conciertos de acceso libre.

Suena Paraguay: Fuimos parte del desafío “Guinness World Record” del Conjunto de Arpas más grande del mundo. El 26 de octubre, en el Polideportivo de la Secretaría Nacional de Deportes, unas 420 arpas sonaron al unísono, de la mano de artistas provenientes de todo el país, bajo la dirección del Maestro Luis Szarán. Con este número de músicos se logró batir el record mundial y la agrupación se convirtió en el “Conjunto de Arpas Más Grande del Mundo”. Este desafío se desarrolló en el marco del Festival Mundial del Arpa y constituyó un homenaje al Profesor César Cataldo (+), uno de los principales impulsores del arpa paraguaya y de este tipo de encuentros.

Impulso de las Fiestas Populares

Mantener en el tiempo los componentes que construyen la cultura, sus mitos, leyendas, tradiciones, tiene para nosotros mucho valor. Por esto decidimos apostar en su segunda edición a la realización del Concurso de “Fiestas Populares Pyporé Mimbí”, de la mano de la Fundación Tierranuestra y de la Red Cooperativa de Emprendedores Turísticos COTUR Ltda.

Participaron del concurso 12 fiestas de distintas localidades. Las fiestas que resultaron ganadoras en el 2013 fueron: “Kamba Ra’anga” (Compañía Itaguazú, Altos), con el primer premio; “Procesión Náutica y Terrestre de San Antonio de Padua” (San Antonio, departamento Central), con el segundo premio y “Bandera Jere” (Compañía Caacupemí, Areguá), con el tercer premio. El premio otorgado a las organizaciones –dinero en efectivo– constituye un estímulo para dar continuidad a estas prácticas tradicionales, de tal manera que las nuevas generaciones las conozcan y se mantengan vigentes en el tiempo.



Educación Integral

El derecho a la educación que tienen todas las personas es fundamental para alcanzar el desarrollo sustentable de la sociedad. Por ello, trabajamos en alianza con diferentes organizaciones de la sociedad civil.



Fe y Alegría, de la Fundación Jesuítas: A través de un acuerdo con la Fundación Itaú, se estableció la financiación y seguimiento del Programa Vy’á Rendá, del Colegio San Cayetano, situado en el Bañado Sur de Asunción.

Vy’á Rendá consiste en un programa de actividades extra-curriculares en el que los niños, niñas y adolescentes tienen una oferta variada de actividades -en el turno opuesto al horario de la escuela- como música, teatro, manejo de huerta, informática, artes plásticas, danza, deporte y otras opciones que buscan motivarlos a permanecer en la escuela y darles más contención en un ambiente controlado y libre de riesgo. Son beneficiados de este Programa 160 niños.

UNICEF: Nos aliamos a esta organización miembro de las Naciones Unidas, para la implementación de la campaña Empresas Unidas por la Niñez, apoyando la iniciativa “La escuela, un impulso para la equidad”. La misma busca mejorar el acceso y la permanencia en la escuela de niños y niñas de escuelas rurales e indígenas del Chaco Paraguayo; esto, mediante la movilización social, la mejor capacitación técnica de los docentes y directores y el mejoramiento de los centros educativos. Su alcance directo es actualmente de unos 870 alumnos y 20 docentes.

Fundación DEQUENI: Apoyando el gran trabajo de la Fundación, la cual realiza programas sociales orientados al aumento de las capacidades de la población, que permite el mejoramiento de la calidad de vida de niñas, niños y adolescentes, participamos en el evento “Subasta Silenciosa”, que consistió en una exposición y subasta de pinturas donadas por artistas plásticos paraguayos que apoyan la labor de esta organización. Nos sumamos, del mismo modo al evento “La Noche del Pan y el Vino con las Estrellas”, una actividad de recaudación con varios años de buenos resultados. A ellos se sumó la “Corrida por la Solidaridad” en la que empresas de diferentes rubros se unen para manifestar su interés por impulsar la educación en nuestro país. De esta corrida participaron colaboradores del Banco.

Juventud que se Mueve: Desde hace varios años acompañamos programas desarrollados por la organización Juventud que se Mueve. En el 2013, nuestra contribución se dirigió a los programas “Protagonistas” y “Escuela de Liderazgo Juvenil”. De estos participaron 60 jóvenes estudiantes secundarios y universitarios, de 9 departamentos del país, con los que se trabajó en actividades de formación en cuestiones relacionadas al desarrollo personal, liderazgo, políticas públicas, economía y emprendedurismo. La intención es lograr su involucramiento como protagonistas activos en el desarrollo del país.

Centro Educativo Arambé: Este centro se enfoca en la formación escolar y el desarrollo comunitario. Al cierre del año, su labor alcanza a 130 niños y niñas, de familias de escasos recursos, a quienes se hace un acompañamiento integral junto con sus familias. En el mes de diciembre se realizó la campaña “Viaje al Futuro” buscando concientizar sobre la importancia de la educación para todos los niños.

Fundación Pa’i Pukú: Apoyamos y participamos del Evento “La Noche de los Notables”. Esta institución apoya al Centro de Escolarización y Formación del mismo nombre, en el Chaco Central, albergando y formando a 630 alumnos anualmente, cuyas familias trabajan en la zona. Por medio de la institución reciben alimentación, educación y formación en valores.

Programa interno de Pasantías Universitarias: Este programa de Banco Itaú brinda oportunidades a estudiantes de distintas universidades, que cumplan con los requisitos de exigencia académica, para realizar su pasantía en las distintas áreas de la empresa. El mismo se convierte en una opción concreta de formación práctica, pues da la oportunidad de trabajar en una gran compañía, conocer su funcionamiento y el ambiente de trabajo. Igualmente, la posibilidad final de pasar a integrar el equipo estable del Banco, como resultado de la inclusión de los pasantes en los procesos para cubrir vacancias.

Los pasantes reciben capacitaciones y entrenamientos, un viático mensual equivalente al 60% del salario mínimo bancario y seguro médico. En el 2013, accedieron a las pasantías 75 estudiantes de Asunción y ciudades del interior, provenientes de las universidades Nacional, Católica, Americana, Uninorte, Columbia, Unida y Comunera. Cabe destacar que las pasantías se realizan en edificios administrativos y sucursales de Itaú.

Otras acciones de Educación: Acompañamos la realización de la Séptima Conferencia Internacional “La Educación que se autofinancia”, organizada por la Fundación Paraguaya; el Seminario “Propuestas evaluativas para tiempos contemporáneos”, llevado a cabo por el Ministerio de Educación y, a través de la Embajada de Brasil, contribuimos con el plantel docente a cargo de la Licenciatura en Lengua Portuguesa, de la Universidad Nacional de Asunción. Además, desde las sucursales del interior se ha contribuido a mejorar la infraestructura de algunas escuelas.

Fomento del deporte

El deporte tiene una función clave en el sano desarrollo de las personas y las sociedades. Por este motivo, impulsamos su práctica a través de oportunidades para los jóvenes que se destacan en las distintas disciplinas deportivas.

Asociación Paraguaya de Tenis (APT): Como Sponsor Oficial de la APT acompañamos importantes circuitos nacionales como el Circuito Profesional Masculino, el Circuito Junior, el Circuito Nacional Niv-Sen y en circuitos internacionales; el Campeonato Sudamericano Sub 12, 3ª Edición de la Serie de Torneos Profesionales ITF Women y la 33ª Edición del Asunción Bowl.

Confederación Paraguaya de Basquetbol: Como Sponsor Global, apoyamos el Torneo Apertura y Clausura del campeonato de la confederación.

Comité Olímpico del Paraguay: Además de nuestra relación como Sponsor Global del Comité participamos de las Corridas Olímpicas realizada en Asunción y Ciudad del Este y de los Juegos Regionales de Olimpiadas Especiales.

Federación Paraguaya de Tenis de Mesa con el Campeonato Sudamericano

Club de Basquetbol “Félix Perez Cardozo”.

El deporte tiene una función clave en el **sano desarrollo** de las personas y las sociedades.

Itaú. El Banco de Teletón

Por sexto año consecutivo, ratificamos nuestro compromiso como Banco de Teletón. La transparencia y los logros que va generando Teletón evidencian la credibilidad que va ganando en la sociedad, demostrada por la ciudadanía que se une a esta causa.

En el 2013 consiguió la apertura del tercer Centro de Rehabilitación Integral (CRIT), en la ciudad de Paraguari, sumándose a los CRIT de Lambaré y Cnel. Oviedo. Entre el 2008 y 2013 fueron atendidos 2.125 niños y niñas, junto con sus familias, en terapias integrales de rehabilitación.

El mantenimiento de estos centros es posible mediante los fondos recaudados en los dos grandes eventos de la Fundación Teletón, que son la Comilona y la Maratón, siendo ambos acompañados por un gran trabajo de voluntariado y de logística que involucra a todo el banco.

Seguidamente, un breve reporte de las acciones desarrolladas:

Comilonas (Asunción y Coronel Oviedo): Tanto en la Comilona realizada en Asunción, como en la que se realiza en Cnel. Oviedo, el banco ofrece un stand sumando 1.100 platos de asados que son servidos por voluntarios para sumar a la recaudación.

La principal tarea se da en el marco de ser responsables de las cajas, brindando el profesionalismo de los voluntarios para que el proceso de venta de tickets sea realizado con agilidad y transparencia.

Maratón: En la Maratón de 2013 fueron habilitados más de 139 puntos de donación, que sumaron a la gran recaudación lograda de Gs. 12.476.299.720. Las 27 sucursales del banco se mantuvieron abiertas para recibir la colaboración de la ciudadanía, así como también los 21 puestos habilitados como cajas auxiliares en el interior del país y todos nuestros canales remotos.

Durante los días de la maratón, más de 800 voluntarios del banco trabajaron en diferentes funciones. Sin embargo, el trabajo y compromiso asumido se inició meses antes coordinando la adecuación de los sistemas, organizando a los voluntarios, las acciones en sucursales, entre otras cuestiones, buscando así articular todas las acciones para generar una gran fiesta solidaria.



Además de los costos de logística y organización de todos estos eventos, el banco realizó una donación de **Gs. 1.200.000.000** que junto con los recursos aportados por los colaboradores alcanzó **Gs. 1.250.000.000.**



Jetopamí y OGA: Conscientes de que el enfoque de inclusión va más allá de los eventos de recaudación, nos involucramos en otras acciones de la Fundación Teletón, como el programa “Jetopamí”, que tiene como finalidad llevar el mensaje de la inclusión en los colegios, y OGA que permite realizar adecuaciones en las viviendas de los usuarios para mejorar su calidad de vida.

Al respecto, cabe destacar que 27 voluntarios participaron del programa OGA; realizando 2 aplicaciones e intervenciones en 12 viviendas.

Voluntariado Corporativo

Las acciones de voluntariado corporativo se han convertido en la manera más efectiva de generar valor en la comunidad. Este impacto lo logramos gracias a nuestros colaboradores que impulsados por la necesidad de ayudar a mejorar la calidad de vida sus semejantes y de involucrarse con otras historias, deciden ofrecer su tiempo y aprovechar su capacidad de transformar realidades.

Así, a lo largo del año, además del voluntariado para Teletón, tuvieron lugar varias actividades que implicaron el compromiso de los colaboradores de Itaú. Las más destacadas son:

Impulsando Bibliotecas: Este programa, iniciativa del Movimiento “Juntos por la Educación” (del cual formamos parte), busca promover la lectura de materiales educativos de diferentes disciplinas (como Matemáticas, Ciencias, Lengua Española y otras) en escuelas públicas de zonas urbanas y rurales. Apoyaron, en carácter de voluntarios, 25 colaboradores que trabajaron en la preparación de kits de lectura, y viajaron más de 1000 km para realizar la entrega de más de 5370 textos para cuatro escuelas de Concepción, San Pedro y Alto Paraguay, a las cuales fueron para la entrega correspondiente.

“Hoy con Berta Rojas, toca Mangoré”: La gira por los 11 colegios que realizó Berta Rojas en Asunción y Gran Asunción, fue acompañada por representantes de las sucursales cercanas a los centros educativos, quienes ayudaron a ordenar las salas, mantener el orden y lograr que el auditorio obtenga el mayor provecho de la experiencia.

Juego “Uso Consciente del Dinero”: Uno de los ejes estratégicos del Holding Itaú Unibanco es promover la Educación Financiera. Una de las iniciativas desarrolladas en esta línea es el Juego “Uso Consciente del Dinero”, dirigida a estudiantes de Educación Media. Este programa consiste en 3 encuentros en los que se ofrecen charlas sobre la utilización

del dinero y recursos financieros y la forma en que pueden ser utilizados para contribuir con el cumplimiento de las metas de las personas.

Los voluntarios comparten unas horas cátedras en las cuales mediante la utilización de un juego tipo tablero, los estudiantes asumen roles en una familia y se enfrentan a situaciones en las que deben tomar decisiones sobre gastos, utilización de recursos financieros y productos bancarios con el objetivo de cumplir con un proyecto de vida. En septiembre participaron 12 voluntarios quienes trabajaron con 50 alumnos del primer y segundo año del Colegio Técnico Primero de Marzo. El 83% de los alumnos que participaron, consideró que los temas desarrollados durante la experiencia fueron muy útiles para ellos y para la aplicación en sus familias.

Iniciativas puntuales dirigidas a la comunidad

El corazón que nos necesita: En el primer semestre del año todos nos conmovimos con las historias de personas que necesitaban un corazón artificial que les permita seguir viviendo. Por esto invitamos a la ciudadanía a que haga donaciones, en cuentas habilitadas en el banco, que serían dirigidas a la compra de este equipo. Junto con TIGO y Mc Donald’s logramos recaudar Gs. 853.287.623 que contribuyeron con esta compra.

Día de la Banderita: Como todos los años, nos sumamos a esta iniciativa de la Cruz Roja, disponiendo alcancías en nuestras sucursales para que los clientes y no clientes realicen sus aportes.

Ciclo de Entrenamientos para el fortalecimiento de empresas y microempresas: Junto a la Red Cooperativa de Emprendedores Turísticos (Cotur Ltda.), desarrollamos un ciclo de entrenamientos para el personal de 20 establecimientos (hoteles, restaurantes, centros de actividad), con el objetivo de transmitir buenas prácticas de gestión. Fueron más de 80 personas las beneficiadas con estos entrenamientos. Muchas de las empresas capacitadas, participaron del Programa de Voluntarios Itaú Oipytyvo Pyporé (2011).

Aparte de las organizaciones y proyectos mencionados, hemos entregado aportes y donaciones a más de **15 organizaciones** encargadas de desarrollar actividades para mejorar la calidad de vida de las personas.



En 2013, hemos invertido **Gs. 11.461.460.014** en la promoción de nuestra cultura, la educación y en acciones para la comunidad.

Proveedores

En los últimos años hemos venido trabajando de forma constante con nuestros Proveedores, a fin de lograr un vínculo más fuerte y duradero. Cada uno de los prestadores de bienes o servicios de Itaú constituye un eslabón muy importante en la cadena de valor que apuntamos a generar con los distintos grupos con los que interactuamos; su mejora nos mejora, sea con nuestro público interno, en los esfuerzos por lograr la satisfacción de nuestros clientes y en nuestro apoyo e involucramiento a iniciativas sociales y ambientales.

Política de proveedores

La forma en que se deben dar las relaciones con los Proveedores, los procesos de contratación, la homologación de criterios y su evaluación, están definidos en la Política de Evaluación de Proveedores que el Banco impulsa, buscando crear condiciones justas.

La Política establece categorías para su clasificación, conforme el riesgo que representan para el funcionamiento de la compañía; al mismo tiempo, detalla el proceso de los criterios de homologación, que pueden ser de orden administrativo y/o técnico.

Cada uno de los prestadores de bienes o servicios de Itaú constituye un **eslabón muy importante** en la cadena de valor que apuntamos a generar.

Gestión de Proveedores		
Cantidad	Año 2012	Año 2013
Proveedores Activos	913	910
Proveedores Homologados	964	1.224
Valores en Gs. de Pagos	336.569.236.591	312.028.045.273

Matriz de Riesgo de Proveedores

La Gerencia de Compras, en conjunto con la de Controles Internos y Compliance, de Prevención de Lavado de Dinero, de Seguridad Corporativa y el Departamento Jurídico, ha llevado a cabo el Proyecto "Matriz de Riesgos de Proveedores", que unifica los procedimientos de análisis antes gestionado por diferentes gerencias.

Esta matriz parte de la construcción de una base consolidada para el mapeo y clasificación de todos los riesgos inherentes a los proveedores activos y sus respectivos productos y servicios proveídos al Banco. Luego, según el riesgo que representan, se determinan diferentes tipos de seguimiento de monitoreo y control.

Desde su puesta en vigencia, tenemos la posibilidad de contar con un único depósito de información sobre proveedores, que nos permite generar ahorros significativos a través de la identificación de servicios obsoletos y/o pagos incensarios; igualmente, contribuye a evitar impactos negativos en la imagen del Banco (ocasionados por eventuales irregularidades en el comportamiento de los proveedores) y facilita la identificación y mitigación de riesgos que puedan afectar la continuidad del negocio.

Homologación

La Homologación consiste en un proceso de análisis de la información del potencial proveedor, que se realiza sobre la base de documentos provistos por el mismo proveedor y por verificaciones realizadas por el Banco, a través de herramientas de gestión de riesgos. En este proceso también se requiere al proveedor la adherencia al Código de Ética de Itaú, lo que resulta muy importante para mantenerlos al tanto sobre la forma en la que gestionamos nuestras relaciones y los valores que orientan el negocio.

Este proceso cuenta con una fase administrativa, relacionada a la situación tributaria, económica y financiera del proveedor; y una fase técnica, que trata cuestiones sobre la capacidad técnica, prácticas laborales, derechos humanos, certificaciones de calidad, infraestructura, recursos técnicos y operacionales, reclamos de clientes, entre otros.

El 100% de los proveedores, cuyo servicio entregado supere un determinado nivel de facturación o que participa de procesos de compras, pasa por este proceso de homologación administrativa. Para finales del año nuestra base de datos proveedores ascendía a 1.224 potenciales y efectivos, homologados administrativamente.

Conozca a su Proveedor

Este año se dio continuidad al ciclo de visitas a los establecimientos de proveedores, iniciado en el 2012. Los mismos fueron seleccionados según el tipo de servicio y niveles de pago. Con esta iniciativa pretendemos un mayor acercamiento y favorecer el diálogo; así, por una parte, ellos pueden manifestar inquietudes, reclamos, solicitudes y realizar consultas de forma presencial y, por otra, nosotros, podemos conocer las instalaciones de las empresas que nos prestan servicios (o entregan productos) y relevar datos orientados a la mitigación de riesgos por relaciones con proveedores que no se encuentran alineados a nuestra forma de gestión. Cabe señalar que este procedimiento guarda relación con la fase técnica del proceso de homologación.

Las visitas, que llegaron a 30 al final del 2013, fueron realizadas por colaboradores del área de Compras y de las gerencias que reciben los servicios y productos del proveedor escogido. Los representantes del Banco, cuentan con una guía de indicadores, que se va completando en el transcurso del recorrido por las instalaciones.

Código de Ética

Poseemos un Código de Ética de Proveedores que tiene como objetivo introducir y compartir las principales directrices de gestión de negocios de Banco Itaú; incluye cuestiones relacionadas a la ética, seguridad de la información y sustentabilidad.

La adherencia a este Código es un requisito obligatorio y es entregado al futuro proveedor en el proceso de entrega de documentación necesaria para presentar su propuesta.

Canales de denuncia

Existen dos canales disponibles para recibir denuncias de proveedores sobre irregularidades en el relacionamiento con las áreas del Banco: (i) el correo electrónico: hablemos@terra.com y (ii) la casilla de correo: Nº 391 a nombre de Banco Itaú Paraguay S.A.; están disponibles desde el momento en que se inician las relaciones con los concursos de contratación. En el año registramos 1 caso denunciado el cual está recibiendo el acompañamiento correspondiente.

Para finales del año nuestra base de datos proveedores ascendía a **1.224 potenciales y efectivos**, homologados administrativamente.

Gobierno y Sociedad

En Itaú apostamos a la formación de una cultura de la integridad y a la participación sectorial e intersectorial que sirva como impulso para alcanzar una sociedad más próspera.

Participación en organizaciones sectoriales y asociaciones locales

Formamos parte de diferentes asociaciones que nos permiten trabajar en conjunto con otras corporaciones de nuestro rubro y de sectores vinculados a nuestra actividad para promover el establecimiento de mejores condiciones para los mercados que nos competen y contribuir con un funcionamiento que sea consciente de nuestros impactos.

Somos miembros del Consejo Administrativo de la Asociación de Bancos del Paraguay (ASOBAN), miembros del Consejo Directivo del Instituto de Administración Bancaria (INABANC), miembros del Directorio del Foro Brasil, socios de la Asociación Paraguaya para la Calidad (APC), socios del Centro de Importadores del Paraguay (CIP) y poseemos representaciones en el Club de Ejecutivos del Paraguay (CEP).

Nos adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas

En cuanto a organizaciones vinculadas a acuerdos sociales, cabe señalar que este año nos adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas y a sus diez principios. Las distintas áreas del banco están comprometidas con la obtención de resultados concretos, de tal manera a poder visualizarlos en la 1ª Comunicación de Progreso (COP), que deberá ser presentada a inicios del 2014.

Como parte de esta adhesión estamos integrando la Red Local del Pacto Global, apoyando e impulsando los proyectos que van cobrando forma en este espacio, que está conformado por las más de 50 organizaciones que suscribieron el Pacto Global en Paraguay. Este año integramos una de las Mesas Temáticas, Medio Ambiente, cuyas acciones se encuentran reportadas en la sección vinculada (ver página 85).

Prácticas anticorrupción El negocio del Banco tiene implícito el compromiso de la transparencia y la lucha contra la corrupción. Es así que además de las disposiciones legales contamos con Políticas Corporativas específicas que acompañan nuestra gestión de combate a la corrupción y la ocurrencia de actos ilícitos. A continuación se mencionan las principales.

Contamos con una Política Corporativa de Combate a la Corrupción, que tiene por objetivo reforzar el compromiso del Holding de cooperar proactivamente con las iniciativas de cada país y las internacionales sobre prevención y combate a la corrupción en todas sus formas, y además, establecer orientaciones para la concepción, efectividad y mejora continua del programa corporativo destinado al desarrollo y mantenimiento de prácticas de prevención, monitoreo y combate de actos o intentos de corrupción, al establecimiento y gerenciamiento de canales de denuncia y a la realización de acciones, incluyendo campañas de concienciación y entrenamiento de administradores y colaboradores sobre el tema.

El negocio del Banco tiene implícito el **compromiso de la transparencia y la lucha contra la corrupción.**

Nuestra Política de Prevención y Combate a Actos Ilícitos consolida los principios y las orientaciones de Itaú Unibanco Holding S.A. para la prevención y combate de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y fraudes, en concordancia con la legislación y reglamentación vigente y con las mejores prácticas de mercado nacionales e internacionales. Esta Política establece un Programa Corporativo de Prevención de Actos Ilícitos para hacer viable el cumplimiento de sus directrices y está compuesto por los Procesos de Prevención y Combate de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, Procesos de Prevención y Combate de Fraude Interno y el Proceso de Prevención y Combate de Fraude Contable.

A más del Código de Ética, que incluye direcciones sobre prevención y combate de cualquier forma de corrupción (soborno o coima, tráfico de influencia, favorecimientos, etc), la Política Corporativa de Ética, ofrece directrices complementarias relacionadas a temas como; uso de información, registros y know-how de la empresa, participación de los colaboradores en otras empresas, actividades externas y políticas de los colaboradores, relaciones de parentesco y proximidad, relaciones con clientes y proveedores y recibimiento de cortesías entre otros temas que guardan relación con potenciales situaciones de corrupción.

Dentro de la estructura de Itaú Paraguay, la Dirección de Riesgos, Créditos y Compliance, desde sus Gerencias de Prevención de Lavado de Dinero, Compliance y Controles Internos y Riesgo de Crédito y Mercado son las encargadas de garantizar la internalización de estas políticas y otras más relacionadas a prácticas anticorrupción y de monitorear el cumplimiento de sus delineamientos.

Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo Como todos los años, fueron realizados internamente los entrenamientos sobre prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, que se aplicaron en formato e-learning y presencial, llegando a 791 colaboradores.

Además de los entrenamientos digitales y presenciales, en el 2013 se realizó la actividad denominada “Semana de la Seguridad” de la que participaron el Comité Ejecutivo, el Comité Gerencial, supervisores y coordinadores. Durante esta semana fueron tratadas cuestiones relacionadas a seguridad patrimonial, seguridad de la información, prevención de fraudes y también contenido sobre prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. Esta importante actividad se llevó a cabo en colaboración con el equipo de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes (SEPRELAD). Los representantes de esta secretaría de Estado compartieron la situación sobre la materia en términos globales, regionales y a nivel país.

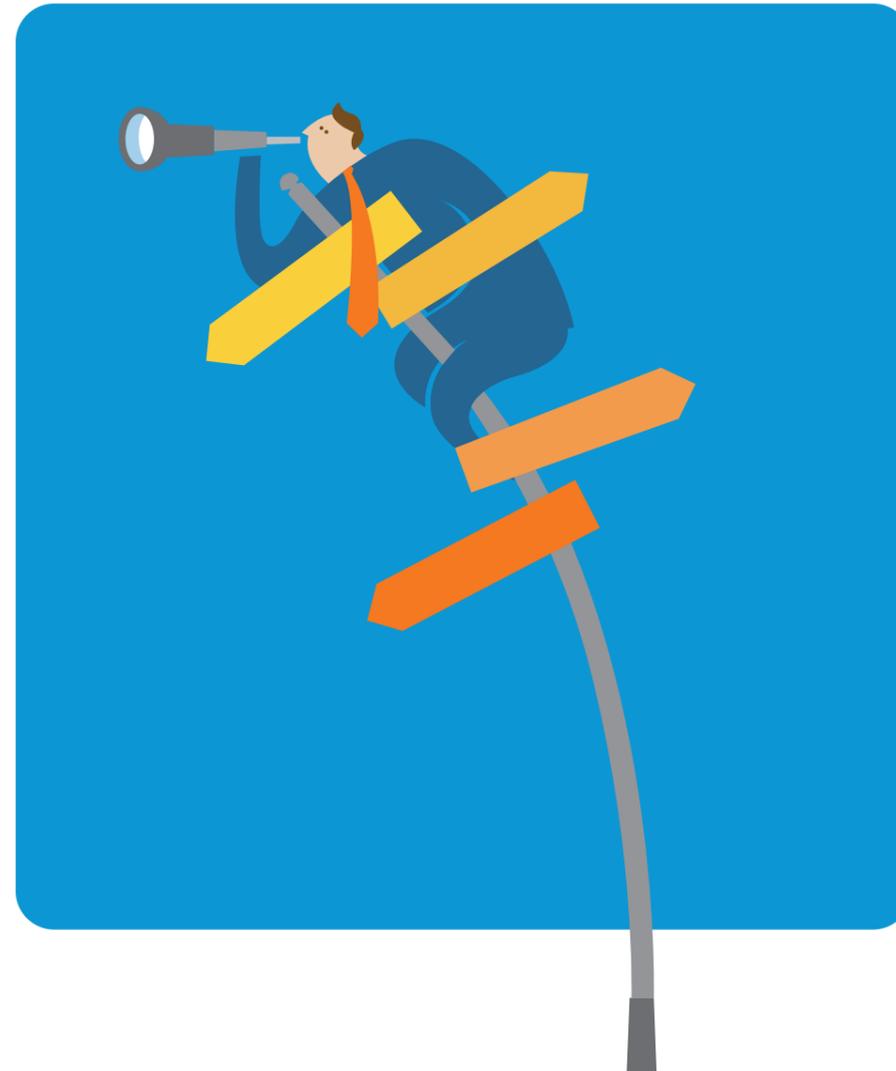
En 2013, desde la Gerencia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo de Itaú, asumimos la Coordinación del Comité de Oficiales de Cumplimiento de la ASOBAN. Desde esta función contribuimos con la generación de espacios que permitan a los actores del rubro, compartir mejores prácticas locales y globales y asesoramos al Comité Ejecutivo de la asociación en cuestiones relacionadas a la materia.

Participación en proyectos sociales gubernamentales

Regalemos Vida: Con motivo del Día de la Madre, lanzamos la campaña “Regalemos Vida”. Esta campaña, promovida a través de un material audiovisual, presentaba un caso real en que una madre compartía la historia de su hija y cómo la donación de un órgano le salvo la vida. Con esto se buscó sensibilizar en la temática de la donación de órganos y predisponer a las personas a concretar este hecho.

Como parte de la campaña diseñamos y habilitamos un sitio web en el que las personas podían anotarse como donantes a través del Instituto Nacional de Ablación y Trasplante (INAT). La campaña Regalemos Vida fue publicada en redes sociales.

Día Nacional del Trasplante: El 9 de julio se celebró el Día Nacional del Trasplante; esta fecha corresponde al primer trasplante de corazón realizado en nuestro país. Con este motivo fueron instalados puestos del Instituto Nacional de Ablación y Trasplante (INAT) en Casa Matriz y en el Edificio España para que los colaboradores que estén interesados puedan inscribirse como donantes de órganos.



Construcción de la ciudadanía

Juntos por la Educación: Ya desde antes de que la Asociación Juntos por la Educación fuera lanzada oficialmente en el 2012, decidimos que debíamos ser parte de este gran movimiento inquieto por garantizar el cumplimiento del derecho de niños y niñas sobre el acceso a una educación de calidad. Este movimiento conformado por empresarios y miembros de la sociedad civil busca potenciar las metas del Sistema Nacional de Educación y convertir la educación en causa nacional.

Como miembros, participamos de las asambleas que se convocan anualmente y de los encuentros periódicos de presentación de avances sobre los programas que se están desarrollando desde la Asociación.

En 2013, nos involucramos además, con acciones de voluntariado en las que trabajaron colaboradores del banco (ver detalles en la página 72).

Programa de Pasantías de Colegios: Con la intención de contribuir con el Ministerio de Educación, respecto a la puesta en práctica del Programa de Aprendizaje para estudiantes de Educación Media, al final de cada año, habilitamos plazas para que alumnos de Bachilleratos Técnicos en Administración de Negocios tengan durante 240 horas, la experiencia de ser parte de nuestra compañía, conozcan las estructuras de la organización, su funcionamiento y el ambiente de trabajo en el que se desarrollan las actividades, asumiendo determinadas funciones que le permiten empezar a entrenar sus habilidades para experiencias futuras en el mercado de trabajo.

En el 2013, recibimos 58 estudiantes de diferentes colegios quienes fueron ubicados en diferentes gerencias y sucursales.

Campaña “Preguntá a tu Candidato”: Nos sumamos a la campaña “Preguntá a tu Candidato”, organizada por UNICEF, cuyo objetivo nos pareció altamente importante para el futuro a la niñez. La misma se abocó a generar conciencia en la ciudadanía sobre su decisión de voto para la elecciones presidenciales (realizadas en el mes de abril); es decir, a considerar –de cada candidato- sus propuestas dirigidas a garantizar el cumplimiento de los derechos de niños, niñas y adolescentes sobre educación, nutrición, salud y protección.

Formaron parte de esta iniciativa otras empresas que contribuyeron a su difusión, así como estuvo caracterizada por destacados referentes locales que se sumaron con su imagen a este compromiso que convocó a todos los votantes.

En el 2013, recibimos **58 estudiantes** de diferentes colegios quienes fueron ubicados en diferentes gerencias y sucursales.

A photograph of a modern building with the Itaú logo on its facade, set against a warm, orange-hued sunset sky. The building is partially obscured by the silhouettes of trees in the foreground. The overall mood is serene and professional.

Itaú

Compromiso
ambiental

Compromiso ambiental

Una empresa que desarrolla sistemas de gestión o prácticas medioambientales genera un menor impacto en el medioambiente, promoviendo su protección para las futuras generaciones. Asimismo, reduce los costos de sus procesos productivos y mejora su reputación corporativa frente a futuras inversiones. En Banco Itaú tenemos la conciencia de que los negocios deben ser hechos en un marco de respeto al planeta. Por ello uno de nuestros focos estratégicos está enfocado en los riesgos y oportunidades socio ambientales.

Itaú y su gestión ambiental

Desde la Política de Sustentabilidad se asumen posturas orientadas a apoyar mecanismos y políticas internas que promuevan el respeto al medioambiente, a la calidad de vida y al mantenimiento de la biodiversidad; a desarrollar y perfeccionar mecanismos y políticas internas para la gestión de los impactos indirectos de las operaciones financieras y a mitigar los impactos ambientales directos de sus operaciones.

Prácticas de cuidado del Medio Ambiente

Campaña interna “Usar y Conservar”: Desde nuestra inquietud por asumir cada vez más conciencia sobre la utilización adecuada de los recursos de los que disponemos, la campaña interna “Usar y Conservar” logró manifestar entre nuestros colaboradores este interés, a la vez de invitarlos a reflexionar sobre el consumo de agua y energía y del mantenimiento de los espacios que son utilizados por todos.

Esta campaña con mensajes en el portal interno, comunicaciones en correos electrónicos e instalaciones en lugares como salas de reuniones, sanitarios y salas de refrigerio, proporcionaban consejos de consumo e higiene que llamaron la atención de nuestros colaboradores.

La manera en la que actuamos nos orienta hacia la búsqueda de cambios en los hábitos de nuestros colaboradores primeramente, para luego proponer nuevas maneras de consumir a otros grupos de nuestro interés.





Campaña Itaú sin Papel: En Julio de 2013, fue presentada la Campaña "Itaú sin papel". Esta iniciativa representó una clara invitación para nuestros clientes a reflexionar sobre la forma en que se consumen los recursos y sobre cómo pequeños cambios de hábitos en el día a día pueden conducirnos hacia grandes transformaciones para nuestro planeta y para la vida de todos.

La campaña propuso a los clientes prescindir del papel, cuando este no resulte necesario, como en el caso de los resúmenes de cuentas de tarjetas de crédito, y cambiarlo por medios digitales. A través del sitio web del banco, se podía acceder a un formulario en el que se configuraban opciones y datos personales de clientes para recibir sus extractos de tarjetas de crédito en medios digitales de manera segura y confiable con las mismas informaciones incluidas en los extractos físicos.

De esta manera la campaña logró que más de 16.000 clientes cambiaran sus extractos físicos por la opción digital.



H2O. "El disco que se acaba": Con este eslogan fue emprendida una campaña de concientización sobre la situación del agua a nivel local y global, destacando que este recurso es vital para nuestra existencia y que no se están tomando las acciones necesarias para su uso y cuidado adecuados.

La Orquesta H2O, de Sonidos de la Tierra junto con bandas nacionales grabaron canciones para incluirlas en un álbum, al cual se accedía a través de una aplicación que permitía que cada canción sea escuchada una sola vez por cada cliente, luego desaparecía, haciendo así un paralelismo con el agua como fuente finita.

Al término de cada canción se ofrecía información estadística sobre el consumo del agua, exponiendo la problemática del uso indebido de este recurso. El público además tenía la opción de votar por las canciones y fueron recibidos 4.194 votos en general.



Programa Sonidos del Agua. Orquestas H2O: A finales del año 2013 confirmamos nuestro apoyo al Programa Sonidos del Agua, junto con la Fundación Tierranuestra. Este proyecto nace desde el entendimiento y la inquietud sobre la criticidad de la situación en la que se encuentra la disponibilidad de agua a nivel mundial, sin estar nuestro país exento de esta problemática tan severa. Por esto, desde el programa, se decidió que la mejor forma de preservar este recurso era trabajar con comunidades próximas a cursos hídricos en la generación de conciencia sobre el uso adecuado del agua.

Esta gran labor, se emprenderá con la conformación de Orquestas H2O, orquestas de niños, niñas y adolescentes que ejecutan instrumentos contruidos con materiales reciclados que están relacionados al agua. Todo este proceso incluye talleres, encuentros con las comunidades, asociaciones y municipios con el fin de que la localidad en la que se desarrolla conozca los beneficios y consecuencias de salvaguardar este recurso.

El proyecto prevé trabajar gradualmente, a lo largo de tres años, en 50 escuelas de música de la Red Sonidos de la Tierra, asentadas en 44 pueblos, de 12 departamentos del Paraguay.

Mesa Medioambiental. Mesas Temáticas de la Red Local del Pacto Global: En el primer trimestre de 2013, los signatarios del Pacto Global en Paraguay conformaron mesas temáticas relacionadas a los cuatro grupos de principios. Itaú Paraguay formó parte de la Mesa Medioambiental participando de manera activa en las reuniones y en la ejecución de las tareas.

El objetivo principal de la mesa es poder generar mayor conciencia sobre el uso de recursos y en 2013 se trabajó en la construcción de un diagnóstico sobre la situación general de las empresas miembros del Pacto Global en Paraguay en cuanto a la gestión de iniciativas dirigidas a atender cuestiones relacionadas a la preservación del medioambiente. Así también fue realizado un encuentro en el cual se presentó la situación actual del país, así como buenas prácticas empresariales en la gestión del medio ambiente.





Iniciativas de Tecnología Verde: Durante 2013 permanecieron vigentes varias iniciativas y proyectos relacionados a Tecnología Verde con la intención de dirigir nuestras operaciones hacia opciones más conscientes de consumo de energía.

Así, en octubre se culminó la instalación del nuevo datacenter que se había iniciado en 2012, permitiendo un mejor aprovechamiento de la energía consumida. Continuaron funcionando las unidades de trabajo ubicadas en una de nuestras salas de entrenamiento bajo la plataforma de escritorios virtuales y además fue cambiada la tecnología de hardwares utilizada en la virtualización de servidores que facilita el mantenimiento de los equipos, resulta en un consumo menor de energía y permite instalaciones en espacios más reducidos.

A partir de la instalación en la sucursal España en julio de 2012, del primer cajero automático solar, nuestro desafío fue trabajar en el desarrollo de opciones que nos permitieran sacar un mayor provecho de la gran oportunidad que representa para nosotros la energía solar que tenemos disponible.

En abril de 2013 mejoramos la tecnología e instalamos un nuevo cajero pero que esta vez tiene un funcionamiento 100% con base a energía solar almacenada en 16 baterías que son recargadas por 8 paneles solares.

Las baterías permiten un funcionamiento de 72 horas en caso de que las condiciones climáticas no permitan su recarga.

Embozado de tarjetas de crédito en línea: El embozado es el proceso por el cual se aplican números y letras en relieve al plástico de una tarjeta de crédito junto con la grabación de la banda magnética. En octubre de 2013 fue implementada la modalidad de embozados de tarjetas de crédito en línea que permite a los clientes contar con una tarjeta de crédito en menos de una hora desde el proceso de evaluación hasta la activación de la tarjeta, en la comodidad de un puesto de atención.

Como la entrega del producto al cliente se realiza en el mismo momento en que lo solicita, además de representar una mejora considerable al comparar el proceso normal de emisión, existe un ahorro potencial en términos de combustión generada por viajes de vehículos encargados del traslado de documentaciones y tarjetas hasta al cliente que la solicita.

Hasta diciembre de 2013, este servicio se encontraba disponible en cuatro puestos Express ubicados en supermercados con miras a implementarlo en otros puestos Express y sucursales para 2014.



Impacto Medioambiental

Consumo de recursos y emisiones de gases del efecto invernadero: Desde 2011 medimos nuestro consumo de diferentes recursos y la emisión de gases del Efecto Invernadero. Trabajamos en conjunto con nuestra Casa Matriz; la consultora ICF Internacional y la PriceWaterHouseCoopers Brasil se encargaron del cálculo de estas emisiones y de las verificaciones para todas las unidades del Holding Itaú Unibanco.

En Paraguay, en particular, a partir del registro del consumo de energía eléctrica y combustibles en nuestros Edificios Administrativos, sucursales y consumo derivado por la actividad del Banco, obtuvimos los siguientes valores:

El proyecto H2O nace desde la inquietud sobre la situación en la que se encuentra la disponibilidad de agua a nivel mundial. La mejor forma de preservar este recurso es trabajar con comunidades generando conciencia sobre el uso adecuado del agua.

Indicador	Año 2013
Gases del efecto invernadero	
Fuentes Estacionarias: - Consumo de óleo diesel en generadores de los predios administrativos.	13,15 tCO ₂ e
Fuentes Móviles: - Consumo de combustibles en servicios de transporte de correspondencia interna (Asunción y Gran Asunción).	43,97 tCO ₂ e
- Consumo de combustibles en vehículos de la flota Itaú.	135,70 tCO ₂ e
- Consumo de combustibles en vehículos de colaboradores por traslados relacionados a cuestiones laborales.	102,90 tCO ₂ e
- Emisiones de Carbono por consumo de energía eléctrica. *	0
Consumo	
Energía Eléctrica.	5.202.832 KWh
Combustible en Generadores, óleo diesel.	4.970 litros
Combustible en Vehículos de la Flota Itaú, óleo diesel.	50.671 litros
Combustible por el servicio de correspondencia interna, en Asunción y Gran Asunción.	7.485 litros de óleo diesel y 13.335 litros de gasolina C.
Combustible en vehículos de Colaboradores de Itaú.	57.359 litros de gasolina C.

*El factor de emisión por el consumo de electricidad de Paraguay es cero pues la generación de energía eléctrica es exclusivamente hidroeléctrica.



Reporte
económico

Reporte económico

La gestión de la responsabilidad social en la empresa nos lleva a confirmar que la prosperidad es compartida en la medida que podemos generar valor social y ambiental, a más del valor económico.

Como Itaú nos interesa avanzar con la sociedad en la que realizamos nuestros negocios y desarrollarnos con ella. Este ejercicio de rendir cuentas nos fortalece como organización y nos compromete aún más con el país.

Desempeño económico-financiero

Indicadores Financieros

Activos Totales - PYG Millones

2011	8.797.791
2012	10.249.672
2013	13.790.609

Lucro Líquido - PYG Millones

2011	348.066
2012	420.264
2013	546.448

ROE

2011	50,30%
2012	32,19%
2013	34,63%

Patrimonio Líquido - PYG Millones

2011	1.112.218
2012	1.534.872
2013	1.753.609

Índice de Basilea

2011	15,30%
2012	15,97%
2013	13,07%

Índice de Eficiencia

2011	40,65%
2012	45,34%
2013	40,31%

Estados de Situación Patrimonial al 31 de Diciembre de 2013 y 2012

ACTIVO	2013 Guaraníes	2012 Guaraníes
DISPONIBLE		
Caja	843.127.953.928	638.147.765.814
Banco Central del Paraguay	1.775.914.239.554	1.329.058.986.604
Otras instituciones financieras	500.884.884.513	394.800.322.582
Cheques y otros documentos para compensar	7.550.172.404	5.751.338.292
Deudores por productos financieros devengados	905.210.067	900.855.372
(Previsiones)	(601.098.437)	(442.216.050)
	<u>3.127.781.362.029</u>	<u>2.368.217.052.614</u>
VALORES PUBLICOS Y PRIVADOS	<u>1.361.630.032.359</u>	<u>1.097.484.396.086</u>
CREDITOS VIGENTES POR INTERMEDIACION FINANCIERA - SECTOR FINANCIERO		
Colocaciones - Otras instituciones financieras	578.370.632.410	341.279.075.052
Préstamos a entidades financieras	169.175.000.000	-
Operaciones a Liquidar	283.740.609.595	5.768.400.000
Deudores por productos financieros devengados	9.829.117.922	8.143.646.738
	<u>1.041.115.359.927</u>	<u>355.191.121.790</u>
CREDITOS VIGENTES POR INTERMEDIACION FINANCIERA - SECTOR NO FINANCIERO		
Préstamos	5.903.127.132.015	5.903.127.132.015
Operaciones a liquidar	298.620.013.000	298.620.013.000
Deudores por productos financieros devengados	64.704.160.179	64.704.160.179
(Previsiones)	(56.779.960.609)	(56.779.960.609)
	<u>6.209.671.344.585</u>	<u>6.209.671.344.585</u>
CREDITOS DIVERSOS	<u>124.652.438.372</u>	<u>94.746.213.475</u>
CREDITOS VENCIDOS POR INTERMEDIACION FINANCIERA		
Préstamos Sector no Financiero	139.289.458.014	115.810.341.969
Deudores por productos financieros devengados	1.661.517.578	1.022.153.213
(Previsiones)	(124.868.956.892)	(104.785.135.237)
	<u>8.001.169.183.140</u>	<u>12.047.359.945</u>
INVERSIONES		
Títulos emitidos por el sector privado y Otras inversiones	23.870.076.654	17.724.478.674
Bienes adquiridos en recuperación de créditos	1.337.010.437	1.660.010.437
(Previsiones)	(19.820.665.915)	(13.254.062.042)
	<u>5.386.421.176</u>	<u>6.130.427.069</u>
BIENES DE USO		
Propios	87.922.262.771	81.009.894.822
CARGOS DIFERIDOS	<u>24.870.159.853</u>	<u>25.174.650.700</u>
TOTAL DEL ACTIVO	<u>13.790.609.238.327</u>	<u>10.249.672.461.086</u>

Estados de Situación Patrimonial al 31 de Diciembre de 2013 y 2012

PASIVO	2013 Guaraníes	2012 Guaraníes
OBLIGACIONES POR INTERMEDIACION FINANCIERA - SECTOR FINANCIERO		
Depósitos	512.973.665.048	338.313.127.328
Corresponsales créditos documentarios diferidos	66.011.322.886	74.011.293.977
Préstamos de Entidades Financieras	590.629.570.442	446.684.490.820
Operaciones a Liquidar	282.896.508.075	5.784.328.767
Acreedores por cargos financieros devengados	12.419.093.112	6.212.348.198
	<u>1.464.930.159.563</u>	<u>871.005.589.090</u>
OBLIGACIONES POR INTERMEDIACION FINANCIERA - SECTOR NO FINANCIERO		
Depósitos - Sector privado	8.553.000.749.916	6.425.439.211.531
Depósitos - Sector público	1.139.211.303.166	897.768.425.035
Otras obligaciones por intermediación financiera	49.114.801.465	35.692.782.107
Operaciones a liquidar	578.726.397.335	284.103.218.514
Acreedores por cargos financieros devengados	29.381.610.657	26.430.266.770
	<u>10.349.434.862.539</u>	<u>7.669.433.903.957</u>
OBLIGACIONES DIVERSAS		
Acreedores fiscales y sociales	15.497.982.244	8.964.696.889
Cuentas a pagar	90.325.108.852	62.301.168.728
Ingresos Percibidos no devengados	1.626.647.868	1.130.062.982
	<u>107.449.738.964</u>	<u>72.395.928.599</u>
PROVISIONES Y PREVISIONES	<u>115.212.628.597</u>	<u>101.965.474.908</u>
TOTAL DEL PASIVO	<u>12.037.027.389.663</u>	<u>8.714.800.896.554</u>
PATRIMONIO NETO		
CAPITAL INTEGRADO	500.000.000.000	500.000.000.000
AJUSTES AL PATRIMONIO	30.368.664.396	27.793.307.958
RESERVAS	680.323.346.444	586.814.392.230
UTILIDAD DEL EJERCICIO	-	-
Para reserva legal	108.577.967.565	84.052.772.869
Neto a asignar	434.311.870.259	336.211.091.475
	<u>542.889.837.824</u>	<u>420.263.864.344</u>
TOTAL DEL PATRIMONIO	<u>1.534.871.848.664</u>	<u>1.534.871.564.532</u>
TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO NETO	<u>13.790.609.238.327</u>	<u>10.249.672.461.086</u>

Cuentas de Contingencias y Orden

	2013 Guaraníes	2012 Guaraníes
Garantías otorgadas	145.876.677.626	85.587.049.538
Créditos documentarios	220.900.557.913	156.708.009.550
Líneas de crédito	2.278.000.496.321	1.781.454.460.558
Diversos	130.502.000	130.068.800
	<u>2.644.908.233.860</u>	<u>2.023.879.588.446</u>
Total de cuentas de orden	<u>13.223.794.637.404</u>	<u>9.048.479.507.457</u>

Estados de Resultados

	2013 Guaraníes	2012 Guaraníes
GANANCIAS FINANCIERAS		
Por créditos vigentes - Sector financiero	21.108.539.662	17.337.194.695
Por créditos vigentes - Sector no financiero	879.142.754.717	784.009.846.124
Por créditos vencidos	687.299.348	503.588.496
Por valuación de activos y pasivos financieros en moneda extranjera (neto)	21.413.556.242	-
Por rentas y diferencias de cotización de valores públicos y privados	107.171.979.998	52.413.396.804
	<u>1.029.524.129.967</u>	<u>854.264.026.119</u>
PÉRDIDAS FINANCIERAS		
Por obligaciones - Sector financiero	(40.578.806.293)	(38.696.086.884)
Por obligaciones - Sector no financiero	(174.030.146.250)	(147.200.166.783)
Por valuación de activos y pasivos financieros en moneda extranjera (neto)	0	(12.886.898.416)
	<u>(214.608.952.543)</u>	<u>(198.763.152.083)</u>
RESULTADO FINANCIERO ANTES DE PREVISIONES	<u>814.915.177.424</u>	<u>655.500.874.036</u>
PREVISIONES		
Constitución de provisiones	(147.460.889.049)	(129.365.210.901)
Perdidas por amortización de bonificaciones y quitas	(7.019.847.631)	(5.129.996.976)
Desafectación de provisiones	67.743.701.393	71.865.648.315
	<u>(86.737.035.287)</u>	<u>(62.629.559.562)</u>
RESULTADO FINANCIERO DESPUÉS DE PREVISIONES	<u>728.178.142.137</u>	<u>592.871.314.474</u>
RESULTADO POR SERVICIOS		
Ganancias por servicios	329.019.564.428	282.921.467.629
Pérdidas por servicios	(68.672.543.422)	(50.590.414.708)
	<u>260.347.021.006</u>	<u>232.331.052.921</u>
RESULTADO BRUTO	<u>988.525.163.143</u>	<u>825.202.367.395</u>
OTRAS GANANCIAS OPERATIVAS		
Resultado por operaciones de cambio (neto)	25.747.082.675	24.443.510.593
Rentas de bienes	3.413.607.998	2.336.703.516
Por valuación de otros activos y pasivos en moneda extranjera (neto)	1.561.939.395	584.503.435
Otras	5.776.640.429	4.311.727.436
	<u>36.499.270.497</u>	<u>31.676.444.980</u>
OTRAS PÉRDIDAS OPERATIVAS		
Retribución del personal y cargas sociales	(148.789.821.614)	(128.373.331.203)
Gastos generales y operativos	(163.067.163.769)	(145.938.996.936)
Depreciación de bienes de uso	(19.879.271.062)	(14.723.013.311)
Amortización de cargos diferidos	(6.067.991.561)	(14.215.826.325)
Otras	(110.197.823.879)	(103.142.297.178)
Por valuación de otros activos y pasivos en moneda extranjera (neto)	-	-
	<u>(448.002.071.885)</u>	<u>(406.393.464.953)</u>
RESULTADO OPERATIVO NETO	<u>577.022.361.755</u>	<u>450.485.347.422</u>
RESULTADOS EXTRAORDINARIOS		
Pérdidas extraordinarias	(2.846.287.577)	(2.446.086.163)
Ganancias Extraordinarias	11.801.273.848	9.519.246.007
	<u>8.954.986.271</u>	<u>7.073.159.844</u>
AJUSTES DE RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		
Ganancias	-	-
Pérdidas	(136.251.936)	(832.943.906)
	<u>(136.251.936)</u>	<u>(832.943.906)</u>
UTILIDAD DEL EJERCICIO ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA	<u>585.841.096.090</u>	<u>456.725.563.360</u>
IMPUESTO A LA RENTA	<u>(42.951.258.266)</u>	<u>(36.461.699.016)</u>
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	<u>542.889.837.824</u>	<u>420.263.864.344</u>
Resultado por acción	<u>1.086</u>	<u>841</u>

Estados de Evolución de Patrimonio Neto

Concepto	Capital integrado (1) Gs.	Reserva de revalúo Gs.	Reservas Voluntarias (2) Gs.	Reserva legal (3) Gs.	Resultados acumulados Gs.	Utilidad del ejercicio Gs.	Total Gs.
Saldos al 1° de enero de 2011	500.000.000.000	25.403.920.051	48.301.746.531	190.446.191.200	-	348.066.454.499	1.112.218.312.281
Transferencia de utilidades del ejercicio anterior	-	-	-	-	348.066.454.499	(348.066.454.499)	-
Afectación de utilidades acumuladas a reservas voluntarias (6)	-	-	278.453.163.599	-	(278.453.163.599)	-	-
Indexación de capital (6)	-	-	-	-	-	-	-
Constitución de reserva legal (6)	-	-	-	69.613.290.900	(69.613.290.900)	-	-
Afectación de utilidades para pago de dividendos (6)	-	-	-	-	-	-	-
Incremento neto de la reserva de revalúo	-	2.389.387.907	-	-	-	-	2.389.387.907
Utilidad del ejercicio	-	-	-	-	-	420.263.864.344	420.263.864.344
Saldos al 31 de diciembre de 2011	500.000.000.000	27.793.307.958	326.754.910.130	260.059.482.100	-	420.263.864.344	1.534.871.564.532
Transferencia de utilidades del ejercicio anterior	-	-	-	-	420.263.864.344	(420.263.864.344)	-
Afectación de utilidades acumuladas a reservas voluntarias (7)	-	-	336.211.091.475	-	(336.211.091.475)	-	-
Indexación de capital (7)	-	-	-	-	-	-	-
Constitución de reserva legal (7)	-	-	-	84.052.772.869	(84.052.772.869)	-	-
Afectación de utilidades para pago de dividendos (7)	-	-	(326.754.910.130)	-	-	-	(326.754.910.130)
Incremento neto de la reserva de revalúo	-	2.575.356.438	-	-	-	-	2.575.356.438
Utilidad del ejercicio	-	-	-	-	-	542.889.837.824	542.889.837.824
Saldos al 31 de diciembre de 2012	500.000.000.000	30.368.664.396	336.211.091.475	344.112.254.969	-	542.889.837.824	1.753.581.848.664

Las notas A a M que se acompañan forman parte integrante de estos estados financieros

- (1) Ver Notas D.d.2
- (2) Ver Notas D.d.4
- (3) Ver Notas D.d.3.a)
- (6) Aprobado por Asambleas de Accionistas de fecha 30/04/12
- (7) Aprobado por Asambleas de Accionistas de fecha 02/04/13

Estados de Flujo de Caja

	2013 Guaraníes	2012 Guaraníes
I- FLUJO DE CAJA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS		
Aumento neto de préstamos a clientes	(1.651.748.376.718)	(1.122.782.605.594)
Aumento neto por depósitos recibidos de clientes y de otras instituciones financieras	2.383.133.947.682	1.526.947.265.125
Intereses cobrados	997.334.899.847	841.832.552.636
Intereses cobrados	(211.657.608.656)	(175.357.791.745)
Intereses pagados	260.347.021.006	232.331.052.921
Ingresos por servicios varios	(141.646.284.130)	(144.243.519.009)
Pagos efectuados a proveedores y empleados	(42.937.612.260)	(41.791.756.804)
Pagos de impuesto a la renta	(212.656.171.922)	(197.988.538.925)
Otros ingresos y egresos - neto	(262.599.840.720)	(257.901.393.264)
Adquisición de valores públicos y privados	(358.483.321.158)	80.869.119.070
Disminución de colocaciones en el exterior	-	-
Flujo neto de caja de actividades operativas (a)	759.086.652.971	741.914.384.411
II- FLUJO DE CAJA DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Adquisición de bienes de uso y mejoras de instalaciones en inmuebles arrendados	(32.503.070.864)	(38.522.422.810)
Flujo neto de caja de actividades de inversión (b)	(32.503.070.864)	(38.522.422.810)
III-FLUJO DE CAJA DE ACTIVIDADES FINANCIERAS		
(Disminución)/Incremento de deudas con otras entidades	256.415.990.830	(178.173.733.525)
Dividendos pagados	(326.754.910.130)	(80.942.338.674)
Flujo neto de caja de actividades financieras (c)	(70.338.919.300)	(259.116.072.199)
Aumento neto de caja (a) + (b) + (c)	656.244.662.807	444.275.889.402
(Pérdida)/ Ganancia por valuación de disponibilidades	103.478.528.995	(45.925.405.200)
Variaciones de provisiones sobre disponibilidades	(158.882.387)	(56.019.529)
Caja al inicio del año	2.368.217.052.614	1.969.922.587.941
Caja al final del año	3.127.781.362.029	2.368.217.052.614

Informe de Calificación

Feller-Rate

CLASIFICADORA DE RIESGO

PARAGUAY

Strategic affiliate of Standart & Poor's
Calificación Banco Itaú Paraguay S.A.

Conforme a la Resolución Nro. 2 de fecha 17 de agosto de 2010 del Banco Central del Paraguay, se informa lo siguiente:

- Fecha de calificación: 4 de abril de 2014
 - Fecha de publicación: 25 de abril de 2014
 - Calificadora: Feller Rate Clasificadora de Riesgo www.feller-rate.com.py
- Av. Brasilia 236 c/ José Berges, Asunción, Paraguay
Tel.: (595) 21 200 633 / Fax (595) 21 200 633

Entidad	Calificación Local	
Banco Itaú Paraguay S.A.	Solvencia	AA+py
	Tendencia	Estables

Dictamen de los Auditores Independientes

CYCE

A los Señores Presidente y Directores
de Banco Itaú Paraguay S.A.
Asunción, Paraguay

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de Banco Itaú Paraguay S.A. (la Entidad), los cuales incluyen los estados de situación patrimonial al 31 de diciembre de 2013 los correspondientes estados de resultados, de evolución de patrimonio neto y de flujos de caja por el año que termina en esa fecha. Los estados financieros al 31 de diciembre de 2012, que se encuentra al solo efecto comparativo, fueron examinados por otros auditores independientes quienes en su dictamen de fecha 12 de febrero de 2013 emitieron una opinión sin salvedades.

Responsabilidad de la gerencia sobre los estados financieros

La gerencia de la Entidad es responsable de la preparación y presentación adecuada de los mencionados estados financieros de acuerdo con normas contables, los criterios de valuación y clasificación de riesgos y las normas de presentación dictados por el Banco Central del Paraguay (BCP). Esta responsabilidad incluye: el diseño, implementación y mantenimiento de controles internos relevantes relativos a la preparación y presentación adecuada de los estados financieros, tal que los mismos estén exentos de errores materiales debido a fraude o a error; la selección y aplicación de las políticas contables apropiadas y la realización de estimaciones contables razonables de acuerdo con las circunstancias.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los mencionados estados financieros basados en nuestra auditoría.

Alcance

Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con normas de auditoría vigentes en Paraguay emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay y con lo requerido por los estándares de auditoría independiente establecidos por la Superintendencia de Bancos del BCP. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el objeto de obtener seguridad razonable de que los estados financieros estén exentos de errores materiales. Una auditoría comprende la realización de procedimientos con el fin de obtener evidencia de auditoría sobre las cifras y exposiciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores materiales en los estados financieros, debido a fraude o error. En la realización de estas evaluaciones de riesgo, el auditor considera los controles internos relevantes relativos a la preparación y presentación adecuada de los estados financieros de la Entidad a fin de diseñar procedimientos de auditoría que son apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad. Una auditoría también incluye la evaluación de la adecuación de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la gerencia de la Entidad, así como la evaluación de la presentación general de los estados financieros. Creemos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar nuestra opinión.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación patrimonial y financiera de la Entidad al 31 de diciembre de 2013, los resultados de sus operaciones, las variaciones del patrimonio neto y los flujos de caja por el año que termina en esa fecha, de conformidad con las normas contables, los criterios de valuación y clasificación de riesgos y las normas de presentación dictados por el BCP.

Asunción, Paraguay
20 de febrero de 2014

CYCE - CONSULTORES Y CONTADORES DE EMPRESAS



Dr. Angel Devaca Pavón, Socio
Matrícula de Contador Público N°1 Tipo "A"
Registro de Firmas Profesionales N°1
Consejo de Contadores Públicos del Paraguay

Desafíos para 2014

Nuestra visión de performance sustentable nos desafía continuamente en varios frentes de acción. Así, el año 2014 lo dedicaremos al fortalecimiento de nuestra cultura corporativa y que sea vivida en la actitud de todos los colaboradores; aspiramos a que trabajen satisfechos y orgullosos de pertenecer a la empresa.

Mejoraremos de manera continua los procesos y buscaremos soluciones para encantar al cliente, ofreciendo servicios innovadores y productos acorde a sus necesidades.

De la misma forma, seguiremos construyendo un relacionamiento basado en la transparencia y la ética; incorporando la educación financiera en nuestras acciones comerciales y sociales; y, sobre todo, propiciando iniciativas que nos lleven a optimizar nuestra calidad de atención para alcanzar la satisfacción de nuestros clientes, esto es clave para lograr resultados sostenibles.

Seguiremos trabajando en nuestra consolidación como agentes de transformación en nuestra sociedad, a través de alianzas y programas que generan nuevas oportunidades para la comunidad en las que estamos insertos.



Ficha técnica

Coordinación General:

Superintendencia de Personas, Sustentabilidad y Fundación.

Coordinación de Colecta de Indicadores:

Gerencia de Sustentabilidad y Fundación.

Coordinación Editorial:

Gisella Lefebvre. Consultora Externa en Responsabilidad Social.

Diseño Gráfico:

Graph&co. Comunicación Estratégica.

Fotografías:

Artemio Rojas y banco de imágenes de Banco Itaú Paraguay S.A.

Asunción, Paraguay

Julio, 2014

2014® Todos los derechos reservados.

Este documento es de propiedad de Banco Itaú Paraguay. No tiene fines de lucro, por lo tanto, no puede ser comercializado en el Paraguay ni en el extranjero. Está autorizada la reproducción y la divulgación, por cualquier medio, del contenido de este material, siempre que se cite la fuente.

Itaú

Itaú



