

2014

Relatorio de
sustentabilidad
Banco Itaú Paraguay

Índice remisivo GRI
Global Reporting Initiative





Índice Remisivo GRI

El Relatorio de Sustentabilidad 2014 de Banco Itaú Paraguay S.A. fue elaborado siguiendo los lineamientos metodológicos de la nueva Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI), lanzada en mayo de 2013, con el correspondiente suplemento sectorial para la industria financiera.

A partir de la información publicada en este documento Itaú se auto-posiciona en el nivel de conformidad "Esencial" con la Guía G4 en esta versión de su memoria de sustentabilidad. A su vez, señala indicadores vinculados al Pacto Global.

Contenidos básicos generales	Páginas / respuestas	Principios del Pacto Global
Estrategia y análisis		
G4-1 Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	4, 6, 7	
G4-2 Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	4, 6, 7	
Perfil de la organización		
G4-3 Nombre de la organización.	11	
G4-4 Marcas, productos y servicios más importantes.	65 a 73	
G4-5 Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	11	
G4-6 Países en los que opera la organización.	14 y 15	
G4-7 Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	28	
G4-8 Mercados servidos.	11, 14 y 15	
G4-9 Dimensiones de la organización.	11, 65 a 73, 124 y 125	

*Aspecto material.

G4-10 Desglose de empleados de la organización.	49 y 50. La mayor porción de las actividades de la empresa es desarrollada por colaboradores con contratos directos con la empresa. No se han tenido situaciones que hayan generado cambios significativos en el número de empleados.	PG
G4-11 Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	El 100% de funcionarios se encuentran cubiertos por convenios colectivos.	
G4-12 Descripción de la cadena de suministro de la organización.	100 a 104	PG
G4-13 Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	En 2014, no han acontecido cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministros.	
G4-14 Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	32	
G4-15 Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	106 y 107	
G4-16 Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que pertenece la organización.	108	
Aspectos materiales y de cobertura		
G4-17 Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.	Los estados financieros y contables incluidos en este informe al igual que las otras informaciones se refieren en su totalidad a los resultados y operaciones de Banco Itaú Paraguay S.A.	
G4-18 Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	40, 41, 42	
G4-19 Listado de aspectos materiales.	43, 44, 45	
G4-20 Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	Los aspectos identificados como materiales se refieren a Banco Itaú Paraguay S.A. Los aspectos son materiales internamente en esta edición del relatorio.	

*Aspecto material.

G4-21 Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.	Idem G4-20	
G4-22 Descripción de las consecuencias de las re-expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	No existen re-expresiones de información significativas en relación a ediciones anteriores.	
G4-23 Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	Esta edición del relatorio es la primera en que es realizado un análisis de materialidad de aspectos.	
Participación de los grupos de interés		
G4-24 Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	40	
G4-25 Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	40	
G4-26 Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	No se ha establecido un relacionamiento específico con algún grupo de interés para elaborar esta memoria.	
G4-27 Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	41	
Perfil de la memoria		
G4-28 Período objeto de la memoria.	Año 2014.	
G4-29 Fecha de la última memoria.	Publicación en Julio de 2014 sobre la gestión en 2013.	
G4-30 Ciclo de presentación de memorias.	Anual.	
G4-31 Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	3	
G4-32 Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.	Hemos aplicados los indicadores de la opción “Esencial”. La misma no fue sometida a verificación externa. El índice GRI se encuentra disponible en www.itaubank.com.py/paginas/sobreitaubank_informes .	
G4-33 Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	No se cuentan con Políticas ni prácticas de verificación por lo mencionado en el punto G4-32.	

*Aspecto material.

Gobierno		
G4-34 Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	24 a 29	
G4-36 Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	26	
G4-38 Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	25 y 28	
G4-39 Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	El Presidente del Directorio del Banco es además Presidente del mismo.	
G4-40 Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, y criterio utilizado para la nominación y selección de los miembros del primero.	24	
G4-41 Procesos para prevenir y gestionar posibles conflictos de intereses en el órgano superior de gobierno.	26, 30	
G4-44 Procesos de evaluación del desempeño de órgano superior de gobierno con respecto a la gobernanza de los temas económicos, ambientales y sociales.	54	
G4-48 Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.	Superintendencia de Personas, Calidad de Servicios y Sustentabilidad y representantes del Comité Ejecutivo.	
G4-51 Políticas remunerativas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	24 ,55	
Ética e integridad		
G4-56 Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	16, 17, 31, 36, 37, 38	
G4-57 Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	30	
G4-58 Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	30	

*Aspecto material.

Contenidos básicos específicos	Páginas / respuestas	Principios del Pacto Global
Categoría economía		
Desempeño económico*		
<p>G4-DMA La rendición de cuentas forma parte de las prácticas sistemáticas de Banco Itaú; esto, no solo considerando que es un requisito del ente rector (Banco Central del Paraguay), sino como parte del compromiso asumido entre sus acciones estratégicas para alcanzar la sustentabilidad. En esa línea, la gestión económica de Banco Itaú es auditada externamente. Los principales estados contables e indicadores financieros se encuentran disponibles en la sección Performance Económica y Financiera. Otros informes financieros se encuentran disponibles en el sitio web en la sección Informes. Además ver Sección "Materialidad" de este relatorio.</p>		
G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido.	63, 98, 129	
G4-EC4 Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	Banco Itaú no recibió, hasta la fecha, fondos del gobierno.	
Presencia en el mercado*		
G4 DMA Ver sección Materialidad y páginas 24, 25		
G4-EC5 Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	55	
G4-EC6 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	24	
Consecuencias económicas indirectas		
G4-EC7 Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	Ver Secciones Comunidad, Gobierno y Sociedad y Medio Ambiente.	
Categoría medio ambiente		
Materiales*		
G4-DMA Ver sección "Materialidad" y páginas 6, 117, 119		
G4-EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	Piloto de Gestión de Residuos y de Producción más Limpia en proceso de implementación. No se cuenta aún con datos sobre materiales utilizados o residuos generados.	PG

*Aspecto material

G4-EN2 Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.	No se cuenta con un registro de materiales utilizados reciclados.	PG
Energía*		
G4-DMA Ver sección "Materialidad".		
G4-EN3 Consumo energético interno.	Consumo de energía eléctrica en Edificios y Sucursales: kwh 5.479.586	
G4-EN6 Reducción del consumo energético.	Se mencionan iniciativas de reducción del consumo energético en la sección Medio Ambiente pero no se cuenta aún con registros de reducciones logradas.	
Agua*		
G4-DMA Ver sección "Materialidad".		
G4-EN8 Captación total de agua según la fuente.	No se cuentan con registros de agua consumida de fuente municipal en 2014.	
G4-EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Todas las instalaciones del Banco utilizan agua del servicio público. No se ha reciclado o reutilizado agua.	
Emisiones*		
G4-DMA Ver sección "Materialidad" y páginas 6, 115, 116		
G4-EN15 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	115 y 116	
G4-EN16 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2).	115 y 116	
G4-EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	115 y 116	
Cumplimiento regulatorio*		
G4-DMA Ver sección "Materialidad".		
G4-EN29 Valor monetario de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	En el año no se han recibido multas por incumplimiento.	PG

*Aspecto material

Transporte		
G4-DMA Ver sección "Materialidad" y paginas 6, 115 y 116		
G4-EN30 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte personal.	115 y 116	PG
Evaluación ambiental de proveedores*		
G4 DMA Ver sección "Materialidad" y páginas 101, 102 y 103		
G4-EN32 Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios ambientales.	Los procesos de homologación técnica, la adhesión al código de ética de Proveedores y la presentación de documentación en el proceso de homologación administrativa implican verificaciones y declaraciones sobre la gestión ambiental del proveedor (si aplicase según rubro) pero no se cuentan con estadísticas de proveedores evaluados.	PG
Mecanismos de reclamación ambiental		
G4-EN34 Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	En el año no se han recibido reclamos al respecto.	PG
Categoría desempeño social		
Prácticas laborales y trabajo digno		
Empleo*		
G4 DMA Ver sección "Materialidad" y páginas 51, 55 a 58, 102		
G4-LA1 Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	51	PG
G4-LA2 Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	56 a 58	PG

*Aspecto material.

G4-LA3 Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	57	PG
Salud y seguridad en el trabajo*		
G4 DMA Ver sección "Materialidad" y páginas 56, 57, 59		
G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	58	
Capacitación y educación*		
G4 DMA Ver sección "Materialidad" y páginas 52, 53, 54, 57, 58, 61		
G4-LA9 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	53	
G4-LA10 Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	52 a 54	
G4-LA11 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.	54	
Diversidad e igualdad de oportunidades*		
G4 DMA Ver sección "Materialidad" y páginas 26, 51		
G4-LA12 Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	49	
Igualdad de retribución entre hombres y mujeres*		
G4 DMA Ver sección "Materialidad" y página 55.		
G4-LA13 Relación entre el salario de hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	55	

*Aspecto material.

Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores*

G4 DMA Ver sección "Materialidad" y páginas 101, 102, 103

G4-LA14 Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios de prácticas laborales.

Los procesos de homologación técnica y la adhesión al código de ética en el proceso de homologación administrativa implican verificaciones y declaraciones sobre la gestión de prácticas laborales pero no se cuenta con estadísticas de proveedores evaluados.

Mecanismos de reclamos sobre prácticas laborales*

G4 DMA Ver sección "Materialidad".

G4-LA16 Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.

En 2014 se resolvieron 2 denuncias que fueron presentadas en los últimos 5 años y se han recibido dos denuncias nuevas cuyos tratamientos están en curso.

Derechos Humanos

Inversión

G4-HR2 Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos, incluyendo porcentaje de empleados formados.

54

PG

No discriminación*

G4 DMA Ver sección "Materialidad" y páginas 26 y 30

G4-HR3 Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.

No se han recibido casos por discriminación.

PG

Libertad de asociación y negociación colectiva*

G4 DMA Ver sección "Materialidad"

G4-HR4 Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados y medidas adoptadas para defender estos derechos.

No se han realizado verificaciones concretas y no se han recibido denuncias al respecto.

*Aspecto material.

Trabajo infantil*		
G4 DMA Ver sección "Materialidad" y páginas 101, 102 y 103		
G4-HR5 Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a la abolición del trabajo infantil.	Los procesos de homologación técnica y la adhesión al código de ética en el proceso de homologación administrativa implican verificaciones y declaraciones sobre la gestión de prácticas laborales pero no se cuenta con estadísticas de proveedores evaluados.	PG
Trabajo forzoso*		
G4 DMA Ver sección "Materialidad" y páginas 101, 102 y 103		
G4-HR6 Centros y proveedores con un riesgo significativo para ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo infantil forzoso.	Los procesos de homologación técnica y la adhesión al código de ética en el proceso de homologación administrativa implican verificaciones y declaraciones sobre la gestión de prácticas laborales pero no se cuenta con estadísticas de proveedores evaluados.	PG
Derechos de la población indígena		
G4-HR8 Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	No se han registrado.	PG
Evaluación de proveedores sobre derechos humanos*		
G4 DMA Ver sección "Materialidad" y páginas 101, 102 y 103		
G4-HR10 Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios de derechos humanos.	No existe una evaluación específica sobre derechos pero si existen verificaciones relacionadas a prácticas laborales en el proceso de homologación técnica y la adherencia al código de ética contiene puntos relacionados a derechos de las personas. No existen estadísticas.	PG

*Aspecto material.

Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos		
G4-HR12 Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se han registrado reclamos.	PG
Sociedad		
Comunidades locales*		
G4 DMA Ver sección "Materialidad" y "Comunidad".		
G4-SO1 Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Sin registro sistematizado para su disponibilidad. Ver contenido de programas en la sección Comunidad.	PG
Lucha contra la corrupción*		
G4 DMA Ver sección "Materialidad" y páginas 26, 110 y 111		
G4-SO4 Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	110 y 111	PG
G4-SO5 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	No se han tenido casos.	PG
Política pública		
G4-SO6 Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	El Banco no realiza contribuciones a partidos políticos.	PG
Prácticas de competencia desleal*		
G4 DMA Ver sección "Materialidad".		
G4-SO7 Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No se han tenido casos.	
Cumplimiento regulatorio		
G4-SO8 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	No se han recibido sanciones o multas relacionadas al asunto.	

*Aspecto material

Evaluación de la repercusión social de los proveedores*

G4 DMA Ver sección "Materialidad" y página 102

G4-SO9 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.

El Proveedor firma un Código de Ética relacionado aspectos sociales y se realizan verificaciones en prensa sobre repercusiones durante el proceso de homologación pero no existen estadísticas registradas.

Mecanismos de reclamación por impacto social

G4-SO11 Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

No se han recibido reclamaciones sobre el asunto.

Responsabilidad sobre productos

Salud y seguridad del cliente*

G4 DMA Ver sección "Materialidad" y páginas 74, 75, 77

G4-PR2 Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.

No se han registrado incidentes.

Etiquetado de productos y servicios*

G4 DMA Ver sección "Materialidad" y página 75

G4-PR4 Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.

No se han registrado casos de incumplimiento.

G4-PR5 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.

75

Comunicaciones de mercadotecnia*

G4 DMA Ver sección "Materialidad" y página 74

G4-PR6 Venta de productos prohibidos o en litigio.

N/A

*Aspecto material

G4-PR7 Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se han tenido casos.	
Privacidad del cliente*		
G4 DMA Ver sección "Materialidad" y página 77		
G4-PR8 Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	No se han recibido denuncias sobre el asunto.	
Cumplimiento regulatorio		
G4-PR9 Valor monetario de las multas significativas fruto de incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	No se han recibido multas al respecto.	

Suplemento del Sector Financiero	Página / respuesta
FS1 Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocios.	115
FS2 Procedimientos para evaluación y clasificación de riesgos ambientales y sociales de las líneas de negocio.	115
FS3 Proceso para el monitoreo de implementación, por parte del cliente, del cumplimiento de exigencias ambientales y sociales incluidas en contratos o transacciones.	No registrado aún.
FS4 Proceso(s) para mejorar la competencia del personal en la implantación de las políticas y procedimientos ambientales y sociales aplicados en las líneas de negocios.	La implementación de la Política de Impacto socioambiental implica un ciclo de entrenamientos para colaboradores vinculados a análisis crediticios.
FS5 Interacción con los clientes/ inversionistas/aliados comerciales en relación a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales.	No registrado aún.

*Aspecto material.

FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (Ej. Micro/pequeña y mediana/grande) y el sector de actividad.	No registrado aún.
FS7 Valor monetario de los productos y servicios creados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio, divididos por finalidades.	No registrado aún.
FS8 Valor monetario de los productos y servicios creados para proporcionar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio, divididos por finalidad.	No registrado aún.
FS9 Amplitud y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de políticas ambientales y sociales, y procedimientos de evaluación de riesgos.	No registrado aún.
FS10 Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	No registrado aún.
FS11 Porcentaje de activos sujetos a orden ambiental o social positivo y negativo.	No registrado aún.
FS12 Política(s) de voto aplicada(s) a cuestiones ambientales o sociales para participaciones en las cuales la organización declarante tiene derecho a acciones con voto o consejos en la votación.	No registrado aún.
FS13 Puntos de acceso en áreas poco pobladas o en desventaja económica, por tipo.	No registrado aún.
FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas con discapacidad.	El Banco aún no cuenta con iniciativas comerciales de este tipo.
FS15 Políticas para el buen desarrollo y venta de productos y servicios financieros.	Política de Capacitación sobre la que se basa el desarrollo de Planes de Capacitación sobre diferentes disciplinas incluida Educación Financiera.
FS16 Iniciativas para mejorar la educación financiera, por tipo de beneficiario.	61, 78, 96

*Aspecto material.

