### Relatorio de Sustentabilidad

2011

Banco Itaú Paraguay S. A



### Relatorio de Sustentabilidad

2011

Banco Itaú Paraguay S. A.

En Itaú todos trabajamos con un sólo propósito ser agentes de transformación

4	7	8	9	10	14	16	32	42	46	50	62	66	76	86
Presentación	Mensaje del Presidente		Desafíos para el 2012	global que	Relaciones transparentes y duraderas: Nuestros grupos de interés	Público Interno	Clientes y Consumidores	Proveedores	Medio Ambiente			Gobierno Corporativo	Indicadores Financieros	Premios y reconocimientos

# Presentación

En Itaú buscamos una gestión sustentable como meta que nos impulsa a garantizar el crecimiento del negocio y a generar, además de valor económico, valor social y ambiental. Todo esto, a través de una actitud transformadora que demostramos en la relación con cada uno de los colaboradores que integran la empresa y en cada uno de los proyectos emprendidos y/o apoyados desde el Banco.

Hoy con gran satisfacción presentamos nuestro Relatorio de Sustentabilidad de Banco Itaú Paraguay S.A. En el mismo hacemos un recorrido por las principales iniciativas emprendidas entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2011. Las informaciones presentadas abarcan el desempeño general del Banco, que incluye la descripción de su gobierno corporativo y el ejercicio económico, hasta el relacionamiento con sus distintos grupos de interés (colaboradores, proveedores, clientes, comunidad, gobierno y sociedad), incluyendo las acciones a favor del medio ambiente.

Para el relevamiento se contó con la colaboración de representantes de cada área, cuyos aportes fueron fundamentales para lograr el contenido presentado.

Con este Relatorio estamos asumiendo el compromiso público de socializar, de forma periódica (anual), nuestros avances y aprendizajes adquiridos. Su estructura responde metodológicamente a los lineamientos internacionales de la Guía del GRI (Global Reporting Initiative), partiendo inicialmente del Nivel C de aplicación. El contenido se adecua a los ítems de perfil, indicadores de desempeño y sectoriales establecidos en la misma. Pretendemos ir avanzando de nivel de forma gradual y progresiva en las próximas publicaciones. El índice remisivo del GRI se encuentra disponible en nuestra página web www.itau.com.pv/Institucional/Relatorio de Sustentabilidad 2011.

Este documento refleja un proceso de mejora continua y un compromiso con las mejores prácticas de gestión. Las consultas, críticas, opiniones y sugerencias sobre el contenido del Relatorio pueden ser encaminadas al e-mail sustentabilidad@itau.com.py.

Esperamos disfrutes de la lectura.



En Itaú buscamos una gestión sustentable como meta que nos impulsa a garantizar el crecimiento del negocio y a generar, además de valor económico, valor social y ambiental. Todo esto, a través de una actitud transformadora que buscamos demostrar en la relación con cada uno de los colaboradores que integran la empresa y en cada uno de los proyectos emprendidos y/o apoyados desde el Banco



Nuestra visión corporativa es "Ser el banco líder en performance sustentable y en satisfacción de clientes". Sabemos que para llegar allá es primordial trabajar cada día pensando como cliente, brindando un servicio de alta calidad acorde a sus expectativas

# **Mensaje** del Presidente

Paraguay, una vez más, ha demostrado ser una nación llena de oportunidades, que sigue creciendo y que posee un gran potencial. El 2011 fue, sin lugar a dudas, un año muy especial para nuestro país y para Banco Itaú.

El año culminó con importantes realizaciones para Itaú; como marca, reafirmamos nuestro compromiso con la cultura paraguaya, dando continuidad a la campaña institucional -lanzada en el 2010- que busca revalorizar el arte nacional y compartir con todos **lo lindo de ser paraguayos.** Este mensaje se hizo tangible a través de variadas acciones, tales como: apoyo al cine paraguayo, a nuestra embajadora "Berta Rojas", quien recorrió Latinoamérica con su concierto "Tras las huellas de Mangore" y logró transcender su experiencia inspirando a muchos jóvenes; también, exposiciones y lanzamiento de libros.

Otra participación destacada en el 2011 constituyó nuestro involucramiento en los proyectos "Ruta Jesuítica" y "Pyporé, la huella Franciscana", cuyas implementaciones permitieron definir y promocionar nuevos productos turísticos, que ubican al Paraguay como destino turístico y contribuyen a su desarrollo.

Estas acciones las realizamos con el único propósito de ser agentes de transformación; buscamos generar valor en los diferentes ámbitos en los cuales actuamos, con nuestros colaboradores, proveedores, la sociedad y sobre todo con nuestros clientes.

Este es el propósito de todo el Holding Itaú Unibanco que nos ha llevado a ser hoy el Banco más Sustentable del Mundo, reconocimiento otorgado por el diario Financial Times y por la Corporación Financiera Internacional (IFC). En esa misma línea, también fuimos confirmados por 12mo. periodo consecutivo como integrantes del Dow Jones Sustainability Index.

Estos y todos los demás reconocimientos comprometen nuestra conciencia y comportamiento en torno a que todo lo realizado por el Banco, día a día, debe ser sustentable. Y estamos dispuestos a ello.

Nuestra constante comunicación, el hecho de compartir nuestras prácticas, nuestra cultura y la misma visión, nos permiten trabajar de manera más integrada con nuestra casa matriz (Brasil) y con las distintas unidades de la Región: Argentina, Uruguay y Chile. En este camino

de consolidación hacia la integración de las unidades de Latinoamérica buscamos ser el banco preferencial de los clientes en esta región, brindando los servicios de un banco global.

El futuro nos genera una expectativa muy positiva. Sabemos que existen varios desafíos y el mundo está cambiando constantemente: los escenarios económicos, las costumbres y prácticas de la sociedad. En tal sentido, en el 2012, nuestro foco será trabajar con mayor eficiencia, acompañando los cambios, buscando diferenciarnos por la innovación, la calidad de atención y, por sobre todo, seguir creciendo al lado de nuestros clientes y colaboradores, contribuyendo al desarrollo sostenible de la sociedad.

Roberto Lamy Presidente Banco Itaú Paraguay S. A.

"Cada uno es responsable de marcar la diferencia y somos protagonistas directos en lograr la satisfacción de nuestros clientes" Consolidación de la cultura interna: Con el objetivo de lograr la internalización de nuestra visión como empresa, fueron desarrolladas diferentes actividades coherentes con el fortalecimiento en el público interno del sentido de lograr la satisfacción de nuestros clientes. Se realizaron diversas acciones en las cuales los colaboradores trabajaron con los valores de Nuestra Cultura y se llevaron a cabo campañas internas a través de las cuales se transmitió el mensaje de que cada uno es responsable de marcar la diferencia y que somos protagonistas directos en lograr la satisfacción de nuestros clientes.

Nuevas sucursales: En el 2011 fueron inauguradas 7 nuevas sucursales; 3 dentro de Gran Asunción y 4 en el interior del país, más una agencia exclusiva para la atención de Empresas. Con estas aperturas, sumamos en total 27 sucursales a disposición de nuestros clientes, ubicadas en 13 localidades diferentes del país en las cuales se pueden realizar operaciones y generar negocios.

Alianzas que generan beneficios a clientes: Se ha logrado concretar una nueva e importante alianza junto con la telefónica Telecel S.A., con la que hemos lanzado la tarjeta de crédito Tigo Itaú, como primera acción de la alianza entre dos empresas caracterizadas por encabezar la innovación en sus mercados.

Nuevos productos a los clientes: Hemos trabajado en el lanzamiento de productos innovadores en el mercado, entre los cuales podemos mencionar Ahorro Programado, Factoring y Mobile Banking. Todos ellos fueron creados para facilitar la vida de nuestros clientes. Asimismo lanzamos productos premium como las tarjetas TAM Platinum y American Airlines Platinum.

Itaú entre las marcas más valiosas del mundo: En el primer semestre de 2011 Itaú ingresó al ranking de las 100 marcas más valiosas de todo el mundo, a partir de la clasificación anual que publica el Financial Times. De esta forma Itaú se ubicó como la 90ª marca más valiosa del mundo y la 2ª más valiosa de Brasil.

Primeros en el mercado de derivados y participación en la creación de la tasa Pyibor: Desde la publicación del BCP de Diciembre de 2011, Banco Itaú Paraguay se ubicó en el primer lugar en el ranking de empresas del sistema financiero con mayor volumen en operaciones de tipo Forward. Además, junto con la participación de otros bancos comerciales, como banco estuvimos involucrados en la creación de la tasa Pyibor en el último trimestre de 2011.

Involucramiento en el posicionamiento **de la Cultura Paraguaya:** El 2011 fue un año marcado por un notable compromiso con nuestra cultura y la búsqueda de fortalecer la identidad paraguaya. Esta apuesta constante la hemos concretado a partir del apoyo a numerosas iniciativas con la comunidad, el desarrollo de programas y actividades que tenían como objetivo recobrar y exponer el valor de las cosas que hacen del Paraguay un territorio único. Algunas de ellas como Itaú Oipytyvô Pyporé, programa interno en el que colaboradores del banco voluntariamente ofrecieron asistencia a empresarios y micro empresarios de establecimientos turísticos; el apoyo al lanzamiento de múltiples materiales bibliográficos; la alianza con Berta Rojas que se caracterizó por la promoción de nuestra música desde diferentes propuestas y el apoyo al proyecto de Señalización de la Ruta Jesuítica se destacaron dentro de nuestras participaciones del año.



Desafíos y metas para el 2012

Banco Itaú Paraguay S. A.

# **Desafíos y metas** para el 2012

El 2012 no será distinto a años anteriores, seguro será un año de más desafíos para seguir logrando la satisfacción de nuestros clientes, el cual seguirá siendo el pilar fundamental de nuestro trabajo diario, por esto buscaremos ampliar nuestros canales de atención, seguir ofreciendo productos y servicios innovadores que nos permitan mantener los niveles de market share en activos y mantener un resultado sustentable.

Para que esto sea posible sabemos que no debemos descuidar el entrenamiento y

cuidado constante de nuestro equipo, por lo cual mantener y mejorar los índices de nuestra encuesta de clima organizacional es un tema importante que se materializará en acciones enfocadas a meritocracia y desarrollo de los colaboradores.

Considerando nuestro compromiso con la sociedad, nuestra gestión en el ámbito de sustentabilidad forma parte de los ejes estratégicos a través de la cual enfocaremos diversas acciones en los ámbitos de educación, medio ambiente e inclusión.

Itaú un Banco Global



# **Itaú, un banco global** que apuesta a nuestro país

A finales del 2008 (noviembre) fue realizado en Brasil el proceso de fusión entre Itaú y Unibanco, empresa de la cual formaba parte Interbanco, dando inicio de esta forma a uno de los mayores conglomerados financieros de América Latina; Itaú Unibanco, con presencia hoy en 20 países y 2 territorios.

La fusión de Itaú y Unibanco dio lugar a dos grandes desafíos, el primero de ellos fue la integración eficiente de las operaciones de ambos sin dejar de lado la rentabilidad, y el otro, en la misma línea de importancia, fue la consolidación de la nueva cultura corporativa. Una cultura que se construya sobre la base del respeto y la valoración de la historia de ambas instituciones. Asegurar la implantación de esa cultura es una tarea a la que se presta atención y cuidado permanente, empezando por un trato más cercano y humano.

Tres años después ambas empresas trabajan con total sinergia, demostrando como se anticipaba desde el principio que el resultado de 1 + 1 es mayor que 2, logrando ltaú consolidarse como el mayor banco de Latinoamérica y uno de los mayores del mundo. Estos resultados se lograron tras una estrategia de integración definida, a través de una clara visión y valores compartidos que guían el camino de sus colaboradores.

El 12 de julio de 2010, Interbanco pasa a llamarse Itaú, formando parte de un banco global, pero sin perder la esencia y valores que lo llevaron a constituirse como un banco líder en el mercado paraguayo. Banco Itaú Paraguay Sociedad Anónima es una sociedad miembro del Holding Itaú Unibanco de Brasil.

Nombre de la empresa:

### **Banco Itaú Paraguay S.A.**

Total de colaboradores a diciembre de 2011:

### **701**

Casa Matriz:

### Oliva 349 c/ Chile – Asunción

Sede Administrativa:

### España y Kubitscheck – Asunción

Total de puntos de atención en el Paraguay:

96

Conformado por 27 sucursales, 1 Centro de Atención al Cliente, 4 PAB's Puestos de Atención bancaria, 4 puestos Itaú Express y 61 Puestos de Itaú Red de Pagos.

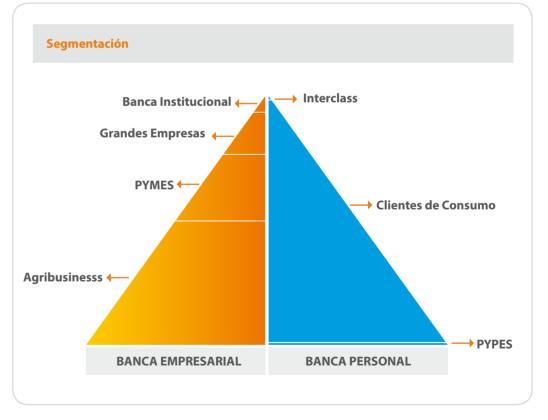
Los puestos de atención bancaria e Itaú Express constituyen una opción para estar cerca de nuestros clientes en puntos estratégicos del país brindando servicios un poco más limitados que los de las sucursales pero adecuados a las necesidades de las comunidades en las que están presentes.

Itaú ofrece un amplio abanico de servicios bancarios a una base diversificada de clientes personas físicas y jurídicas, los cuales son prestados de manera integrada por los segmentos de Banca de Consumo y Banca Corporativa.

Desde la Banca de Consumo, acercamos a clientes personas físicas y jurídicas una variedad de productos y servicios desarrollados de acuerdo con sus necesidades; entre ellos servicios de cuentas bancarias, préstamos personales, para la vivienda, financiación para la compra de vehículos, diversidad de tarjetas de créditos, contratación de seguros, entre otros.

Para atender las necesidades de cada perfil contamos con departamentos especializados en cada segmento; Pago de Salarios, la Coordinación de las sucursales urbanas y del interior, el segmento Interclass y el segmento Pypes. También a partir de una unidad de canales externos, denominada Express, ofrecemos servicios básicos desde de una amplia red de pagos y presencia a través de una de las cadenas más importantes de supermercados y farmacias del país.

La Banca Corporativa, atiende a clientes personas jurídicas con el ofrecimiento de servicios y productos diseñados para facilitar la forma de realizar negocios; servicios de comercio exterior, de pago de salarios, de pago a proveedores, préstamos, inversiones a través de certificados de depósitos de ahorro y otros, son algunos de los que se ponen a disposición del cliente corporativo. Dentro de la Banca Corporativa operamos en los segmentos de Empresas, Institucional, Agronegocios y Asesoria Financiera.



Itaú un Banco Global

"Itaú Unibanco cuenta con 104.542 colaboradores en Brasil y el exterior" "Itaú Unibanco cuenta con un amplio abanico de operaciones en el exterior y reforzó su presencia internacional con base en unidades estratégicamente localizadas"

### **Perfil Holding Itaú Unibanco**

Itaú Unibanco cuenta con un amplio abanico de operaciones en el exterior y reforzó su presencia internacional con base en unidades estratégicamente localizadas en las Américas, en Europa y en Asia. De esta forma, son generadas sinergias significativas en financiamiento al comercio exterior, colocación de Eurobonds, oferta de transacciones financieras más sofisticadas y operaciones de private banking.

### **Fecha de fundación de Itaú Unibanco:** 27/09/1924.

Naturaleza jurídica: Itaú Unibanco es una empresa de capital abierto con acciones negociadas bajo el código ITUB en tres bolsas de valores: Bolsa de Valores de San Pablo (BM&FBovespa), Bolsa de Comercio de Buenos Aires (BCBA) y Bolsa de Valores de Nueva York (New York Stock Exchange – NYSE). En estos dos últimos mercados, las negociaciones ocurren por medio de certificados de depósito de acciones (ADRs en la NYSE y CEDEARs en la BCBA).

Países y territorios donde Itaú Unibanco actúa: Brasil, Chile, Uruguay, Paraguay, Argentina, Perú (inaugurado en enero de 2011), Estados Unidos, Portugal, Inglaterra, Luxemburgo, Japón, China, Emiratos Árabes Unidos, Bahamas, España, Francia, Alemania, Suiza, México, Islas Caimán y Hong Kong.

104.542 colaboradores en Brasil y el exterior

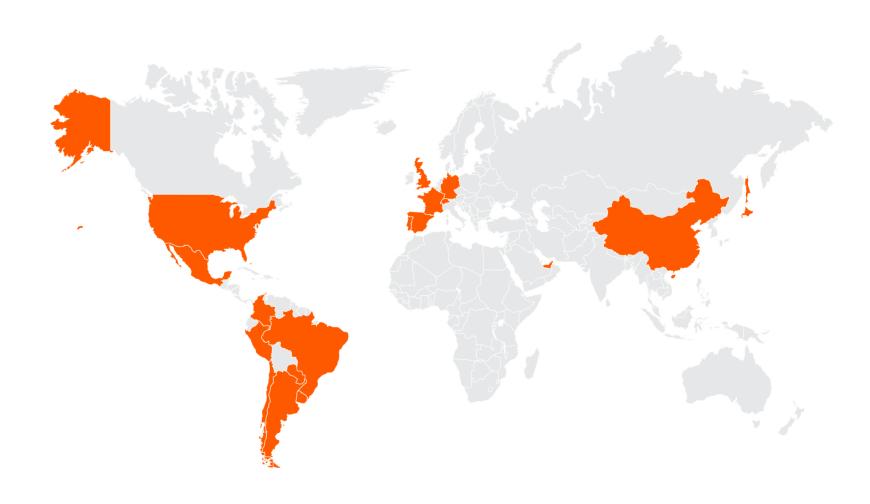
4.072

agencias de servicios completos en todo Brasil y el exterior

**912** puestos de atención bancaria (PABs)

**28.769** cajeros electrónicos.

### Actuación en el Exterior



"Itaú está presente en 20 países en todo el mundo"



La generación de valor compartido con nuestros distintos grupos de interés es la base de partida de nuestras estrategias, pues consideramos fundamental la existencia de relaciones duraderas y consistentes para alcanzar la sustentabilidad.

Para determinar nuestra acción, previamente identificamos a nuestros públicos estratégicos; realizamos un mapeo y análisis de todas las actividades y ámbitos de participación del banco y a partir de la información resultante evaluamos y definimos los grupos impactados por nuestra gestión y también reconocemos a los actores que pueden influir en la administración de nuestro negocio.

Nuestro mapa de públicos estratégicos está conformado por: Clientes, Colaboradores (Público Interno), Accionistas/Inversionistas, Proveedores, Comunidad, Medio Ambiente, Gobierno y la Sociedad en general.
Considerando este mapa de influencia buscamos actuar como agentes de transformación y utilizar nuestra capacidad de movilización, así como nuestras tecnologías y competencias, para inspirar cambios positivos en la sociedad, contribuyendo a que la sustentabilidad esté cada vez más incorporada a las prácticas del sector financiero y priorizando un relacionamiento ético y transparente.

En las siguientes páginas exponemos algunas de las acciones emprendidas con cada uno de los públicos mencionados.

# Relaciones transparentes y duraderas:

Nuestros grupos de interés



Nuestro mapa de públicos estratégicos está constituido por: Clientes, Colaboradores (Público Interno), Accionistas/Inversionistas, Proveedores, Comunidad, Medio Ambiente, Gobierno y la Sociedad en general

# **Público Interno**

Alcanzar nuestra visión "Ser el banco líder en performance sustentable y en satisfacción de los clientes" es un gran desafío y para alcanzarlo es fundamental el compromiso de nuestros colaboradores.

Creemos que al promover y desarrollar a las personas por medio de una cultura fuerte, la práctica de la meritocracia, de un buen clima organizacional y de prácticas de incentivos que contemplen la visión de corto a largo plazo, tendremos colaboradores cada vez más orgullosos de ser parte de Itaú.

Colaboradores satisfechos y que se identifican con los valores y las estrategias de la organización tienen condiciones de ofrecer productos y servicios adecuados a los clientes y trabajar de esta forma en el camino para lograr su satisfacción.

Considerando esta premisa se realizan diversas iniciativas con foco en los colaboradores, las cuales tienden a potenciar el éxito empresarial contribuyendo al desarrollo social y ético del entorno.

### Nuestra Manera de Hacer. Una Cultura Compartida.

En el año 2011 una de las más importantes realizaciones fue la estrategia de promover el compromiso para que la cultura organizacional

sea diseminada en todos los equipos y sobre todo se mantenga viva en nuestro día a día.

Esta cultura organizacional que denominamos Nuestra Manera de Hacer, constituye un conjunto de 10 actitudes que nos permitirán alcanzar los más audaces objetivos. Estos principios, también conocidos internamente como Decálogo, fueron lanzados en el 2010 al momento de presentar internamente la marca Itaú en Paraguay, los mismos fueron también divulgados en todas las unidades de el Holding Itaú Unibanco, pues constituyen una cultura organizacional corporativa.

A mediados del 2011 se trabajó en una fuerte campaña interna, dando énfasis al primer punto de nuestra cultura "Todos por el Cliente". Así también fueron realizadas distintas actividades destinadas a la sensibilización y puesta en práctica de estas actitudes, una de ellas fue la acción de "Mapa de Aprendizaje", que estimulaba el diálogo y la comprensión compartida acerca de la Cultura Organizacional.

La dinámica permitía reforzar los conceptos que incluye el decálogo, evaluar la aplicación de los valores en el día a día y lograr un























compromiso personal de cada participante que contribuya al aseguramiento de la cultura del banco.

habilidades y actitudes de cada postulante.

Para cada vacancia se lleva a cabo un proceso interno de selección, priorizando la

Se realizaron 58 talleres, logrando una participación del 100% de los funcionarios.

### **Nuestra Manera de Hacer**

- Todos por el Cliente.
- Pasión por la Performance.
- Liderazgo Ético y Responsable.
- 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.

# **Cracks que juegan por el equipo.**Formar el mejor equipo con los mejores

Para formar un gran equipo, debemos empezar seleccionando las mejores personas. Bajo esta premisa el Área de Personas lleva a cabo un detenido proceso en la selección de nuevos funcionarios evaluando competencias,

habilidades y actitudes de cada postulante. Para cada vacancia se lleva a cabo un proceso interno de selección, priorizando la promoción interna de los colaboradores que ya se encuentran trabajando en la institución, permitiendo el desarrollo de un plan de carrera. Como resultado de este proceso durante el 2011 fueron promocionados el 30% de los funcionarios. También se abren las puertas a nuevas personas que deseen formar parte del equipo, para lo cual hemos disponibilizado el espacio "Trabaje con nosotros" dentro de nuestro sitio web institucional.

El proceso de selección interna incluye también la evaluación del trabajo de los pasantes universitarios, quienes ingresan al banco en el marco de convenios con las principales universidades de nuestro país.

Este proceso de pasantías universitarias se desarrolla para promover la práctica del contrato de aprendizaje dispuesto en el Código Laboral, generando así espacios para los jóvenes universitarios quienes realizan sus labores durante un año, teniendo la posibilidad de ingresar como funcionarios del banco. Durante el año 2011 el 89% de los pasantes fueron nombrados funcionarios.

Tanto en la contratación de nuevos funcionarios, como en los casos de desvinculación el Área de Personas, acompaña todo el proceso buscando brindar informaciones claras que permitan al colaborador conocer las expectativas sobre su gestión así como el resultado de ella.

**Valoración de la Diversidad.** En la conformación del equipo de trabajo se practica la inclusión.

En Itaú se apoya y promueve la diversidad, reconociéndose el derecho que tienen todas las personas a desarrollarse profesional y personalmente. Por eso, a partir del 2010, se inició un proceso gradual de incorporación de personas con discapacidad como parte del plantel de colaboradores.

En el 2011 fueron incorporadas personas con alguna discapacidad, y se buscó en todo momento brindarles las herramientas que le permitan desenvolverse de la mejor manera en su ambiente de trabajo. Si bien estos fueron los primeros pasos, el departamento de selección y entrenamiento trabaja con distintas consultoras que permitan la evaluación e incorporación de más personas. De la misma manera se valora la diversidad de género y de edades promoviendo no solo la inclusión equitativa de personas al plantel sino también a los distintos niveles jerárquicos.

Otra práctica adoptada es buscar siempre colaboradores que pertenezcan a las comunidades en las cuales esté presente la sucursal permitiendo de esta manera aumentar la empleabilidad de cada una de las zonas en las que operamos.



Colaboradores por cargo	Mujeres	Hombres
Direcciones (Directores funcionarios/as)	1	3
Gerencias (superintendentes, gerentes y supervisores/as).	55	63
Administrativos/as	148	149
Producción	125	110
Aprendices/Pasantes	34	13
Personas con discapacidad	1	1
Total por género	363	338
Total general	70	1

Colaboradores por rango de edad				
Hasta 19 años	18			
20 a 29 años	385			
30 a 39	204			
40 a 49	77			
Mas de 50 años	17			

Banco Itaú Paraguay S. A.

Público Interno

Relatorio Anual de Sustentabilidad 2011 **Público Interno** 



"El desarrollo profesional y personal del plantel de colaboradores es una cuestión de gran interés para la institución"

( .		
	Localidad	Total
	Asunción y Gran Asunción	605
	Caaguazu	7
	Ciudad del Este	25
	Colonias Unidas	5
	Encarnación	15
	Filadelfia	6
	Hernandarias	3
	Katuete	6
	P. Juan Caballero	7
	San Cristóbal	6
	San Ignacio	6
	Santa Rita	10
	Total general	701

### **Preparados para dar lo mejor.**Capacitaciones y Entrenamientos

El desarrollo profesional y personal del plantel de colaboradores es una cuestión de gran interés para la institución; es por ello que durante el año se realizan entrenamientos y capacitaciones sobre diversas competencias con el objetivo de tener las mejores personas, con lo que se alienta el crecimiento y el desarrollo de cada uno de los integrantes del equipo.

La preparación del plan de entrenamientos involucra a los gestores de las distintas áreas quienes indican las necesidades de capacitación para sus equipos. Estas propuestas son analizadas y seleccionadas, constituyéndose luego en el Plan Básico de Capacitación, el cual contempla entrenamientos sobre procesos, herramientas, nuevas habilidades y desarrollo personal. Dicho plan es ejecutado a lo largo del año alcanzando al 100% de los funcionarios del banco. Además del plan básico surgen capacitaciones complementarias desarrolladas en función a

las necesidades y demanda que surjan en el contexto. Se promueve la participación de funcionarios y ejecutivos en diversos foros, congresos y seminarios permitiéndose de esta forma ampliar sus capacidades con un amplio abanico de oportunidades de capacitación.

También son incorporadas charlas sobre distintos aspectos relacionados con la seguridad. Los entrenamientos brindados por los departamentos de Seguridad y Compliance sobre seguridad de la información y políticas y procedimientos anticorrupción son también temas abordados con significativa relevancia y periodicidad de manera a garantizar el conocimiento de todos los colaboradores en estas prácticas.

Constantemente se busca también innovar en herramientas de capacitación; así se incorporan e-learnings a través del portal corporativo, los cuales permiten realizar un seguimiento de los entrenamientos obligatorios y la adhesión a políticas corporativas según el perfil del colaborador.

**125** entrenamientos

**692** colaboradores entrenados

Gs. 1.042.000.000

invertidos en entrenamientos

### **Meritocracia.** Una práctica oficialmente instalada

El énfasis en la práctica de la meritocracia ha sido instalado en todo el Holding Itaú Unibanco, en la búsqueda de ese objetivo todos los gestores deben gestionar las personas reconociéndolas y diferenciándolas conforme con su desempeño relativo.

Es por esto que para los niveles gerenciales se destinan varias horas de entrenamiento dedicadas a prácticas de liderazgo, coaching y otras actividades de gestión de personas.

Así también se realiza un proceso anual de evaluación de Performance, en la cual se evalúan las principales actitudes de cada colaborador y el cumplimiento de las metas fijadas. A través de un proceso de feedback abierto y transparente se busca que todos los colaboradores conozcan su evaluación de desempeño destacando las fortalezas y conociendo las debilidades que deben ser trabajadas. Todos los colaboradores que cumplen la antigüedad requerida participan de los procesos de evaluación formalmente establecidos.

### **Intercambiando Talentos.** Programa de Desarrollo Internacional

El Programa de Desarrollo Internacional fue creado para el fortalecimiento de la capacidad de actuación internacional. El mismo ofrece oportunidades de desarrollo de carrera a los funcionarios del Holding Itaú Unibanco para cumplir funciones en otras unidades con el objetivo de perfeccionar habilidades y

"Para los niveles gerenciales se destinan varias horas de entrenamiento dedicadas a prácticas de liderazgo, coaching y otras actividades de gestión de personas"

"Los colaboradores de Itaú pueden vivir la experiencia de un intercambio, en el que se fomenta la innovación, la transferencia de conocimientos, el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y el desarrollo de un pensamiento global"



competencias, intercambiar ideas y convivir entre profesionales con prácticas y culturas diversas.

El Programa de Desarrollo Internacional propone dos modalidades: el Job Swap, que consiste en un intercambio de corto plazo entre dos colaboradores, de áreas similares, de distintas unidades y el International Assignment, que ofrece una posibilidad de trabajo en otros países por periodos superiores a un año.

En el 2011, dos funcionarias de Itaú Paraguay realizaron Job Swaps y tuvieron la oportunidad de trabajar en Itaú Brasil por un periodo de 3 meses, en las áreas de Créditos y Asesoría Jurídica, respectivamente. Por su parte, en Paraguay fueron recibidos 2 colaboradores de Itaú Brasil, uno como parte de un Job Swap y otro como un International Assignment. De esta forma, los colaboradores de Itaú pueden vivir la experiencia de un intercambio, en el que se fomenta la innovación, el desarrollo de conocimientos, el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y el desarrollo de un pensamiento global.

### **Premio "Walter Moreira Sales".** Fomentando Proyectos Inspiradores.

Priorizando la meritocracia como un referente importante en la construcción de un ambiente en que prevalezca la transparencia, el respeto y la valorización de los colaboradores; Itaú Unibanco desarrolla a nivel regional el Premio "Walther Moreira Salles", a través del cual se reconocen los esfuerzos en la búsqueda de la performance sustentable. El premio consiste en un concurso en el cual los colaboradores del holding inscriben proyectos realizados durante el año en las categorías eficiencia, innovación, calidad o inscriben a personas destacadas en la gestión de equipos. En la ficha de inscripción se detalla la relevancia del proyecto, los objetivos, los resultados y la forma en que contribuye a la organización.

En el 2011 se realizó la undécima edición del premio, y fueron inscriptos más de 500 proyectos de todo el Holding Itaú Unibanco. Itaú Paraguay viene participando de esta premiación desde el año 2009, e incluso llegó a la instancia de finalista en más de una ocasión. "Se realizan diversas actividades y eventos con el objetivo de mejorar el relacionamiento entre todas las personas de las distintas áreas y sucursales"

### **Beneficios.** Hechos para los Colaboradores.

Considerando la satisfacción de los colaboradores como uno de los pilares de la empresa para alcanzar su visión, existe una búsqueda permanente por ofrecer los mejores beneficios a sus funcionarios, que contribuyan a su bienestar y desarrollo. Anualmente se realiza la evaluación de los beneficios los cuales se encuentran acordados en el Contrato Colectivo de Trabajo celebrado conjuntamente con el Sindicato de Trabajadores de Itaú Paraguay.

Estos beneficios incluyen:

- Seguro Médico, con cobertura para el grupo familiar.
- Seguro de Vida y Accidentes personales.
- Préstamos a tasas preferenciales para la compra de vivienda, vehículos, muebles y equipos.
- Préstamos especiales para situaciones de salud, a tasa de interés "cero".
- Ayuda escolar (de 3 a 18 años) y por guardería (de 0 a 2 años).
- Días de permisos especiales (para exámenes, trámites personales, etc.).
- Bonificación adicional por nacimiento de hijos, casamiento y compensaciones especiales.
- Ajustes de salario por inflación (acorde al informe del Banco Central del Paraguay)
- Pago de matrícula de Universidades.
- Pago adicional por título universitario.

- Pago adicional para funciones de caja, recepción y operación de sistemas.
- Almuerzo
- Gratificación anual, adicional al aquinaldo.
- Obsequios por cumpleaños.
- Obsequios por el día del Padre y la Madre.
- Uniformes.

Además, el banco flexibiliza algunas disposiciones legales en beneficio de sus colaboradores. El salario mínimo bancario Itaú es superior en 7,2% al mínimo establecido por ley considerando los valores vigentes a Diciembre 2011. La bonificación familiar es de 6% sobre el salario mínimo bancario de Itaú, alcanzando a todos los colaboradores con hijos menores de edad; la ley exige un porcentaje del 5% y solo abarca a colaboradores que reciben hasta 2 salarios mínimos.

En el año 2011 se realizaron varias mejoras en las gratificaciones, y coberturas de seguro médico a través de un diálogo transparente y participativo con el sindicato del cual pueden formar parte todos los colaboradores, con quienes se establecen las condiciones del Contrato Colectivo de Trabajo que abarca a todos los funcionarios del Banco.

### **Eventos especiales.** Para los Colaboradores de Itarí

Buscando fomentar ambientes y espacios de integración y participación para los colaboradores, se realizan diversas actividades y eventos con el objetivo de mejorar el

Banco Itaú Paraguay S. A.

Público Interno





"San Talentín logra integrar a los equipos y estimular la creatividad e innovación"

relacionamiento entre todas las personas de las distintas áreas y sucursales, extendiéndose la participación a sus familias.

### Torneos deportivos internos e

interbancarios: Son realizados cada año desde el 2007, durante los primeros meses del año. Además de fomentar la integración y camaradería refuerza la importancia de una vida saludable con la práctica de actividades físicas. El Banco posee selecciones de fútbol femenino y masculino, que cuentan con el apoyo del banco en los distintos torneos en los cuales participa representando a la empresa.

Fiesta de San Juan: Interesados en mantener el valor de las tradiciones, anualmente desde hace 15 años, se organiza la fiesta de San Juan la cual se disfruta en familia y se caracteriza por el ambiente festivo y ameno, las comidas típicas, música y juegos folklóricos.

Brindis por el Día de la Amistad: En cada

área del banco se comparte un almuerzo entre los compañeros para celebrar el sentido de la amistad.

**Al cine con los niños:** En el mes de agosto los hijos y/o sobrinos de los colaboradores participan de una función de cine gratuita en las salas de cine Itaú.

Festejos de Fin de Año: La tradicional fiesta de fin de año convoca a todos los colaboradores en un encuentro en el que se comparten los logros y resultados alcanzados como equipo. Es motivo de celebración e integración entre todos los integrantes del

Navidad con los niños: Año a año se ofrece una fiesta en donde hijos de los colaboradores comparten una tarde especial en compañía de Papá Noel y sus duendes, quienes llegan a Itaú con juegos, canciones y regalos para todos.

### Promoviendo el arte. El estímulo a los talentos personales.

**San Talentín.** Una convergencia de talento, pasión y sana competencia

Itaú dedica una noche al gran talento artístico de su equipo ofreciendo un espacio de expresión en el que colaboradores de todas las áreas y sucursales del banco tienen la oportunidad de compartir con el resto de sus compañeros, familias y amigos la habilidad que tienen para cantar, bailar y actuar en una exigida competencia que se caracteriza por el alto nivel de producción de las puestas en

San Talentín logra integrar a los equipos, estimular la creatividad e innovación, promover el arte y la expresión, además de ser una sana competencia en la cual se disputa el primer lugar en las categorías de Canto, Baile, Actuación y a partir del 2011 se incorporó la categoría Cortometrajes. La selección de los ganadores es realizada por un jurado de altísimo nivel compuesto por referentes del arte en nuestro país.

En el 2011 se realizó la décima edición de San Talentín en el Gran Teatro Lírico del BCP "José A. Flores"; reunió a más de 1.200 espectadores quienes disfrutaron de 20 números preparados por nuestros artistas. Al ser la décima edición de este importante show de talentos, se pudo apreciar un poco de su historia a través de un museo que contaba con relatos sobre el origen del evento, anécdotas de años anteriores, fotografías de los mejores momentos y los vestuarios más destacados que fueron confeccionados especialmente para las presentaciones.

San Talentín logró ocupar un gran espacio en la agenda de todos los colaboradores y como banco nos da orgullo y satisfacción ser





En Octubre de 2011 fue inaugurado el espacio "Nuestra Casa"; un edificio destinado exclusivamente a colaboradores del banco pioneros en la creación de espacios de este tipo, especialmente pensados para el desarrollo de nuestros colaboradores.

### **Orgullo de Pertenecer.** 30 años de servicios

A partir del 2011, los colaboradores que cumplieron 30 años de servicio en el banco, participaron del evento "Orgullo de Pertenecer", que se realiza anualmente en San Pablo, Brasil, junto con los colaboradores de las demás unidades de Itaú a nivel de Latinoamerica. Este evento tiene como finalidad homenajear a los colaboradores por la dedicación y compromiso con el Holding Itaú Unibanco. Así, el evento se convierte en una noche inolvidable en la que los agasajados disfrutan de una gala de reconocimientos en compañía de sus familiares.

### "Nuestra Casa". Un nuevo espacio

En Octubre de 2011 fue inaugurado el espacio "Nuestra Casa"; un edificio destinado exclusivamente a los colaboradores del banco, que cuenta con un amplio comedor acondicionado con las comodidades necesarias para que el horario de almuerzo sea un momento de distención, y un espacio verde al aire libre. Cuenta, además, con 4 salas de capacitación equipadas adecuadamente para entrenamientos, reuniones y cursos. Este espacio puede ser utilizado a iniciativa de los colaboradores y gestores para reuniones de integración u otras actividades que deseen realizar.







"Conocer el pensamiento de nuestros colaboradores nos permite saber si vamos por el camino correcto e implementar constantemente nuevas iniciativas.



Hable Francamente. Nos interesa conocer cómo se sienten nuestros colaboradores al

trabajar en Banco Itaú.

Conocer el pensamiento de nuestros colaboradores nos permite saber si vamos por el camino correcto e implementar constantemente nuevas iniciativas. Es por esto que desde el 2009, se empezó a utilizar la encuesta "Hable Francamente", alineada con la metodología del Great Place to Work Institute, institución que realiza las encuestas sobre los mejores lugares para trabajar. La misma considera que la mejor empresa para trabajar es aquella donde el colaborador confía en las personas para quienes trabaja, tiene orgullo de la empresa en la cual trabaja y le gusta las personas con quienes trabaja. En ella se evalúan 55 atributos agrupados en las dimensiones credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería. Esta encuesta en el 2011 tuvo resultados de 82% y 75% en visión gestor y visión empresa respectivamente.

Esta evaluación se realiza anualmente, en el segundo semestre del año y participan de

ella todos los funcionarios. Los resultados son dados a conocer a todos los colaboradores y constituyen una importante herramienta para establecer planes de acción que permitan una mejora continua.

Encuesta Cliente Interno. Además de la encuesta Hable Francamente se desarrolla internamente la encuesta de Cliente Interno, porque somos conscientes de que los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, dependen de una cadena de servicios interna, donde existen proveedores y clientes que se relacionan constantemente. Es por esto que evaluar el nivel de servicio brindado internamente, nos permite conocer las fortalezas y debilidades que deben ser trabajadas para lograr nuestra visión. Desde el año 2005 son realizadas las encuestas de Cliente Interno a través de la consultora internacional Leadership 21 Southamerica. En el 2011 logramos la participación del 94% del total de colaboradores invitados a responder la encuesta y el 75% expresó estar satisfechos con los servicios brindados por sus proveedores. Otras encuestas realizadas, en beneficio de

Banco Itaú Paraguay S. A.

Público Interno

"Evaluar el nivel de servicio brindado internamente, nos permite conocer las fortalezas y debilidades que deben ser trabajadas para lograr nuestra visión "



Público Interno

"La inversión total del banco en beneficios y eventos especiales para sus colaboradores durante el 2011 superó los **Gs. 30.130.000.000**"











un buen clima laboral, están relacionadas con la evaluación de los servicios de salud pre paga y de alimentación, realizadas con el fin de identificar oportunidades de mejora que favorezcan un mejor servicio a los colaboradores.

## La comunicación con nuestros colaboradores es constante y descontraída.

La comunicación constante y transparente es fundamental para establecer relaciones duraderas. Es por eso que se llevan a cabo diversas iniciativas que permitan fomentar espacios de diálogo con los colaboradores del banco, a través de reuniones gerenciales, de sucursales, de áreas, en las cuales se fomenta un flujo de información constante entre gestores y sus equipos. Los miembros del Directorio tienen las puertas abiertas, están disponibles para recibir iniciativas, consultas e inquietudes de todos los colaboradores, ya sea presencialmente, a través del e-mail corporativo

o del teléfono. También son utilizadas herramientas de comunicación interna como el portal corporativo, mailings, volantes, guías y otros medios que permiten llegar al 100% de los colaboradores.

Nuestro ambiente de trabajo siempre se caracteriza por estar basado en la confianza y por ser descontraído, sin imposiciones por jerarquía, como se enuncia en uno de los principios del decálogo "No al abuso de poder". Así logramos un feedback sincero entre gestores y colaboradores, que permite fortalecer el equipo.

En caso de que existan irregularidades o desviaciones de conducta ética, se posee un canal denominado Voz Activa, a través del cual los colaboradores pueden realizar en forma anónima o identificándose, denuncias a alguno de los siguientes departamentos: Personas, Compliance, Prevención de Fraudes, Auditoría o directamente al Comité de Ética.

"Nuestro
ambiente de
trabajo se
caracteriza por
estar basado
en la confianza
y por ser
descontraído"

# **Clientes y Consumidores**

Todos por el Cliente es el primer principio del Decálogo de la Cultura del Holding Itaú Unibanco. En tal sentido, desde Interbanco hasta Itaú, la característica que identifica a la empresa es la vanguardia en la creación de productos y servicios que faciliten el día a día de los Clientes.

Buscamos estar siempre un paso adelante en el desarrollo de opciones financieras innovadoras que revolucionaron la manera de hacer negocios y realizar operaciones de la forma más cómoda y eficaz.

El pensamiento no solo está puesto en lo que los clientes quieren hoy, sino en cómo anticipar sus posibles requerimientos al momento de producir servicios cada vez más ajustados a sus exigencias y necesidades.

A continuación se exponen brevemente los principales servicios, productos y beneficios desarrollados para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

#### **Puntos de Contacto.**

Un cliente Itaú tiene diferentes canales a través de los cuales puede contactar con su Banco:

**27** 

Sucursales

4

Puestos de Atención Bancaria

1

Centro de Atención al Cliente

4

Puestos Itaú Express

61

Puestos Itaú Red de Pagos

204

Cajeros Automáticos y todos los Servicios 24 horas



"En Noviembre de 2011 Itaú se convirtió en el primer banco en desarrollar un aplicativo exclusivo para smartphones"

### **Servicios**

Sucursales: Siguiendo la premisa de estar cada vez más cerca de nuestros clientes, durante el 2011 abrieron sus puertas 7 nuevas sucursales, 3 en Gran Asunción y 4 en el interior del país, además una sucursal exclusiva para Empresas. Completamos de esta manera 27 sucursales distribuidas en distintas zonas del país, en las cuales actuamos impulsando su desarrollo.

Itaú Express: Bajo este nombre, concebimos puestos de atención bancaria, que permiten ganar agilidad y conveniencia a la hora de realizar ciertas operaciones bancarias, dado que los mismos se encuentran ubicados en los Supermercados Stock con un horario de atención diferenciada. Se encuentran ubicados en las ciudades de Lambaré, Itaguá, San Lorenzo y Luque.

Itaú Red de Pagos: Esta red ubicada en los locales de las cadenas Farmacenter y Supermercados Stock permite a los clientes agilizar sus operaciones de pagos de servicios, de pago de extractos de tarjetas de crédito, operaciones de cambio, entre otros. Actualmente están habilitados 61 puestos.

### **Servicios 24 horas**

Valorando el tiempo y la tranquilidad de los clientes, Itaú se encuentra a la vanguardia en el ofrecimiento de servicios 24 horas, permitiendo que el cliente acceda al banco cuando lo desee y desde donde se encuentre.

24 horas en el Teléfono (SAC): A través de la línea (021) 617 1000 el cliente accede a informaciones sobre sus productos y servicios, realiza solicitudes y transacciones, ya sea autoatendiéndose a través de la Banca Telefónica o por medio de la atención de un

operador. También posee la opción de recibir atención en el idioma Guaraní.

24 horas en el celular: Este servicio le brinda al cliente total tranquilidad en el manejo de sus cuentas ya que posee el servicio de generación de alertas por utilización de sus productos, además de avisos de vencimientos, saldos, y otras informaciones que él mismo puede configurar. Además, en noviembre de 2011 Itaú se convirtió en el primer banco en desarrollar la tecnología smartphone. Con esto se suma a los servicios de 24 horas en el celular, un aplicativo exclusivo para Smartphones, con el que el cliente puede acceder a toda la información sobre sus productos y servicios, de forma fácil y segura. El servicio está disponible para Iphone, Blackberry y Android.

24 horas en Internet: A través de la página web www.itau.com.py, además de acceder a toda la información sobre beneficios, condiciones y datos sobre Banco Itaú, el cliente puede acceder al portal transaccional que le permite realizar diversas operaciones con cuentas corrientes, cajas de ahorro, tarjetas, préstamos, pago de servicios, consultas de saldo, solicitudes de tarjetas adicionales y de aumentos de línea, entre otros servicios.

24 horas en Cajeros Automáticos: Itaú cuenta con la red de cajeros automáticos más grande del país, distribuidos a lo largo de todo el territorio paraguayo. En el 2011 fueron instalados 70 cajeros nuevos, poniendo a disposición de los Clientes, 204 cajeros en total. Esto equivale al 30% de toda la red de cajeros automáticos Infonet.

Terminales de Autoservicio: Buscando siempre mayor agilidad y seguridad en las operaciones, en todas nuestras sucursales se encuentran disponibles terminales de autoservicio TAUSER



Banco Itaú Paraguay S. A.

Clientes y Consumidores



"Diferenciarnos por la calidad en la atención es un desafío constante para todo el equipo Itaú. La diferencia en la atención está dada por la capacidad y actitud

en las cuales se pueden realizar operaciones de depósitos, pagos de tarjetas de créditos, pagos de servicios y consultas de saldo.

### **Productos**

Itaú siempre se caracterizó por estar a la vanguardia en el ofrecimiento de productos y servicios innovadores, adecuados a las realidades más específicas de cada cliente. Algunos de ellos son:

Ahorro Programado: Impulsar y motivar el ahorro, es una forma de impulsar hábitos financieros saludables en la vida de nuestros clientes. Bajo este concepto fue desarrollado el producto "Ahorro Programado" dentro del marco de nuestra campaña de Uso Consciente del Dinero. Con una innovadora dinámica, el producto puede ser 100% autoatendido por el cliente, eligiendo el monto y plazo que más le convenga, además de nombrar este plan de ahorro con la denominación de su preferencia. Bajo el slogan "Ponele fecha a tus sueños" este producto logró duplicar la expectativa de ventas

Tarjetas de Crédito: Sin duda en la actualidad, el camino hacia el éxito se ve fortalecido por estrategias de alianzas donde la comunidad de valores entre las empresas, y el hecho de tener como centro al CLIENTE, permiten ofrecer ventajas y beneficios únicos. En conjunto con importantes partners estratégicos, como TAM Airlines y American Airlines en el 2011 se lanzaron exclusivas tarjetas Platinum, creándose las tarjetas Visa TAM Platinum y Visa American Airlines Platinum las cuales brindan beneficios exclusivos.

En Diciembre, a través de la alianza con la empresa de telefonía Tigo, se crea la tarjeta de crédito Tigo Itaú la cual ofrece importantes beneficios en servicios de telefonía.

Préstamos personales, de financiación de vivienda y de inversión: Itaú ofrece diversidad de créditos de acuerdo a los distintos segmentos de actuación, ofreciendo a personas físicas préstamos personales de hasta 48 meses de plazo y hasta 240 meses de plazo en caso de financiación para la vivienda.

A las empresas pequeñas, medianas y grandes, y en el sector de agronegocios, ofrece diversas alternativas de financiamiento ajustadas al giro de cada negocio.

#### Créditos con criterios de Sustentabilidad:

En diciembre de 2010, se iniciaron las negociaciones con la IFC (Corporación Financiera Internacional), oficina para el sector privado del Grupo Banco Mundial, para obtener financiamiento en el otorgamiento de créditos para empresas del sector agrícola y pequeñas y medianas empresas con tasas y plazos preferenciales. El análisis de riesgo para la concesión de créditos a los clientes además de incluir criterios financieros y económicos, incorporó evaluaciones en materia de riesgo socioambiental y sustentabilidad. A diciembre de 2011, se otorgaron más de 200 préstamos y fue colocado el 100% de los fondos.

# Atención de consultas, solicitudes y reclamos

Diferenciarnos por la calidad en la atención es un desafío constante para todo el equipo Itaú, pues sabemos que la diferencia en la atención está dada por la capacidad y actitud de las personas y la eficiencia de los procesos.

de las personas y la eficiencia de los procesos"

Es por esto que existen diversos entrenamientos, eventos y charlas en los cuales se transmite la importancia de la atención al cliente, como norte ya establecido a partir de nuestra visión "Ser el banco líder en performance sustentable y en satisfacción de los clientes" Los distintos canales de contacto con el cliente; servicio de atención telefónico, área de atención en sucursales y oficiales de cuenta poseen herramientas que les permiten ingresar y registrar consultas, solicitudes y reclamos de clientes, permitiendo de esta manera dar seguimiento a los mismos.

A fin de asegurar esta atención, son realizados controles y monitoreos de los plazos de respuesta, a través del área de Calidad y las gerencias de las áreas responsables. Este monitoreo permite no solo garantizar la solución para el cliente, sino también analizar los distintos motivos de consulta y solicitudes para tomar las acciones correctivas que sean necesarias a tiempo.

En el 2011 se logró una disminución del 10% del nivel de reclamos frente al 2010. También se trabaja constantemente en la adecuación a las leyes y normas vigentes relativas a la atención al consumidor. Durante todo el 2011 solo fueron registrados 9 casos tratados con organismos externos de atención al consumidor y otros entes, los cuales en su totalidad fueron respondidos y resueltos en común acuerdo con el cliente.

#### Consideración de la opinión de clientes

Conocer la voz del cliente a través de su opinión, resulta imprescindible a la hora de materializar la premisa "Todos por el Cliente" en acciones concretas. Es por esto que desde hace 6 años se realizan en forma ininterrumpida encuestas de satisfacción a clientes a través de la consultora internacional Leadership 21 Southamerica. Esta empresa reconocida internacionalmente posee la certificación de Isomar, y trabaja siguiendo una metodología estricta que permite garantizar el anonimato y la precisión en las respuestas.

"En 2011 se logró una disminución del 10% del nivel de reclamos frente al 2010" Clientes y Consumidores

"Durante el 2011 se dio un especial énfasis en lograr una comunicación cada vez más transparente con los clientes" Se realizan dos encuestas; una sobre productos y servicios bancarios y otra sobre tarjetas de crédito. Ambas poseen cuestionarios en los que se evalúan atributos considerados claves para lograr la satisfacción de los clientes.

En el año 2011 el resultado de las encuestas demostró un 89% de clientes satisfechos con los servicios bancarios y 90% satisfechos con sus tarjetas de crédito Itaú.

La empresa se encarga de realizar el procesamiento de los datos y el banco recibe los resultados, los cuales son analizados y evaluados, y a partir de los mismos se trazan los principales planes de acción para mejorar constantemente.

Los resultados generales de las encuestas son compartidos con los colaboradores y

constituyen metas institucionales garantizando de esta forma el compromiso de todos con la satisfacción de los clientes.

### Comunicación transparente y responsable

Durante el 2011 se dio un especial énfasis en lograr una comunicación cada vez más transparente con los clientes. A partir de una actitud de empatía, poniéndonos en la posición del cliente, fueron evaluadas las distintas comunicaciones que se compartirían con los mismos. Fueron revisados los textos sobre promociones, beneficios, condiciones y costos de los servicios y productos del banco de manera a que su redacción sea con la mayor claridad y especificidad posible, de tal forma a garantizar la transparencia y responsabilidad en ellos.



El objetivo es que los clientes se sientan seguros y cómodos al elegir a Itaú como su banco, y puedan utilizar los beneficios y ventajas con total tranquilidad.

Esta actitud fue ya demostrada durante el 2010, desde la transición Interbanco a Itaú, cuando no se escatimaron esfuerzos ni recursos en comunicar al cliente sobre todo el proceso, y cada uno de los pasos en que estaría involucrado. Se logró de esta manera una evaluación de 8, en una escala del 1 a 10 en una encuesta realizada sobre la satisfacción con el proceso realizado para el cambio de marca.

Las tasas y tarifas, actualizadas mensualmente están disponibles los 365 días del año, en la página web institucional; también en los cuadros en sucursales y son publicadas mensualmente en los periódicos de manera que los clientes conozcan, desde el principio, el producto o servicio que están contratando.

Nuestra labor no termina solo en comunicar de forma adecuada, sino también queremos

impulsar a los clientes a ser consumidores cada vez más responsables, porque sabemos que esto permitirá no solo una mejor calidad de clientes, sino también una sociedad más próspera y sostenible.

Es por esto que se realizaron diversas acciones que orientaron a los clientes y consumidores en el uso consciente del dinero. Algunas de ellas fueron, las cápsulas de economía desarrolladas con la consultora MCS, las cuales eran transmitidas en 40 repeticiones semanales y tenían contenidos educativos e informativos sobre cuestiones económicas y financieras.

También se impulsaron charlas denominadas "Manejando mi dinero" con diversas empresas en las cuales se realiza el servicio de pago de salarios.

### Uso consciente del dinero. Manejando mi dinero

La mejor manera de disfrutar de los beneficios de un producto financiero es utilizarlo de forma responsable. Por eso en Itaú existe la preocupación por transmitir a los clientes consejos prácticos que les permitan hacer un uso consciente de los productos y servicios que son puestos a su disposición.

Dentro del eje Educación Financiera, se ha iniciado desde noviembre de 2010 un ciclo de charlas, junto con la economista Gloria Ayala Person, dirigido a los clientes pertenecientes a instituciones en las cuales se brinda el servicio de pago de salarios. En 90 minutos, en un ambiente descontraído y ameno, se comparte con los participantes, en un lenguaje sencillo y con ejemplos prácticos; consejos y hábitos recomendables para utilizar de forma consciente su dinero, ordenar sus ingresos y gastos que tienen en el mes, y trabajar en la creación de un presupuesto familiar.

La charla abarca no solo temas que tienen que ver con el uso de productos financieros, sino también hábitos de manejo responsable del dinero. Por ello para poner en práctica lo aprendido se obseguia a cada participante una

"El objetivo es que los clientes se sientan seguros y cómodos al elegir a Itaú como su banco y puedan utilizar los beneficios y ventajas con total tranquilidad" agenda con una estructura de presupuesto para ejercitar el hábito de registro de gastos e ingresos.

La evaluación de la charla realizada por los participantes, arrojó los siguientes resultados:

- 96% de los participantes consideró Excelente o Muy Buena la didáctica y claridad en la expresión de la disertante.
- 99% consideró que la charla le otorgó herramientas útiles que puede aplicar en su día a día y mejorar sus finanzas personales.

  De esta manera Itaú, contribuye con el desarrollo del sistema financiero paragu
- 96% de los clientes evalúo como Excelente o Muy Bueno el contenido general de la charla.

Estos indicadores marcan un importante compromiso en mantener y extender este servicio a más clientes, así como la acertada decisión de incursionar en este ámbito.

### Participación en el desarrollo del Sistema Financiero

**Tasa PYIBOR:** Itaú junto con otros importantes bancos del sistema, promovió y participó de la creación de la tasa Pyibor, de manera a contar con referencias en las tasas pasivas que se manejan en el sistema financiero.

La tasa Pyibor, por sus siglas en inglés, "Paraguay Interbank Offered Rate", se construye a partir de la publicación de tasas por parte de los bancos de plaza y es publicada por Reuters, quien recibe la información de las tasas propuestas por los Bancos y se encarga de realizar un promedio para obtener la Pyibor, la cual es publicada cada lunes en horas de la mañana.

De esta manera Itaú, contribuye con el desarrollo del sistema financiero paraguayo, que ahora cuenta con una referencia para medición de performance de sus portafolios y contratos de préstamos con tasa flotante, sobre una base segura para la renovación y elaboración de nuevos productos financieros.

### Beneficios Itaú para clientes

Además de los productos y servicios, Banco Itaú busca constantemente ofrecer a sus clientes beneficios y ventajas únicas, mediante alianzas con importantes empresas logramos desarrollar una amplia variedad de beneficios que diferencian al cliente Itaú.

Los clientes tienen la posibilidad de acceder a tickets para obras en Arleguín Teatro y para las

mejores películas en Cines Itaú. Por la compra de 1 entrada con su tarjeta de crédito o débito Itaú, se llevan otra entrada gratis para disfrutarla en compañía. Esta acción también permite promover el arte, la expresión y la cultura.

Durante el 2011 fueron desarrolladas cientos de promociones, las cuales incluían descuentos, cuotas sin intereses y beneficios exclusivos. Se brinda de esta manera la posibilidad de ahorro y flexibilidad financiera al cliente al momento de realizar sus compras. Más de 200 promociones con más de 400 comercios fueron ofrecidas a nuestros clientes.

Además se apoyó la realización de diferentes eventos y conferencias sobre diferentes temáticas de interés general, en las cuales el cliente accedía a beneficios especiales.

"Durante el 2011 fueron desarrolladas cientos de promociones, las cuales incluían descuentos, cuotas sin intereses y beneficios exclusivos"



# **Proveedores**

Lograr una performance sustentable significa lograr relaciones que agreguen valor a todos los públicos con los cuales actuamos; y uno de estos públicos es nuestro proveedor y constituye un pilar importante en nuestros logros.

Es por esto que la relación con los proveedores, se encuentra predeterminada bajo los principios de nuestra Política de Conducta Ética y Profesional, como forma de compatibilizar su actuación con los padrones de conducta establecidos para los colaboradores internos y externos.

Asumimos como un desafío para el banco extender la responsabilidad hasta los proveedores que nos brindan sus servicios y productos; y consideramos fundamental que las personas y las empresas con las que trabajamos conozcan nuestra manera de hacer las cosas y adopten los valores y principios del banco como propios.

Siguiendo esta política tenemos un proceso de selección de proveedores, que no se limita solo al aspecto de precios, sino también se considera la capacidad técnica y financiera del potencial proveedor, como el cumplimiento de las obligaciones tributarias y laborales.

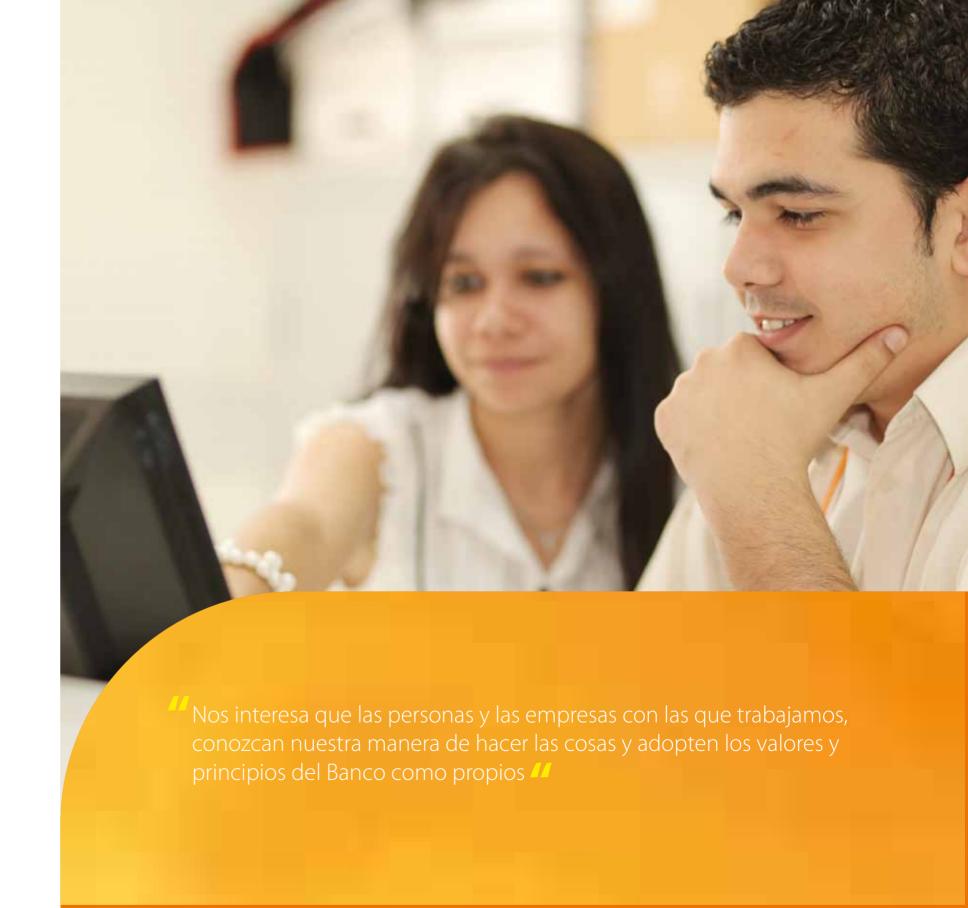
Siempre que el servicio esté disponible, y la calidad y condiciones del mismo se ajuste a

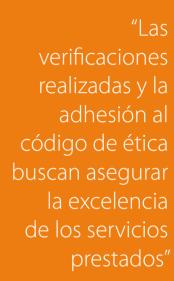
los requerimientos del banco, se contratan proveedores locales.

Los proveedores también deben adherirse al Código de Ética para los Proveedores. Los valores que se promueven en el código son la responsabilidad, transparencia, honestidad y lealtad; buscando el liderazgo en performance y resultado, de forma ética.

Las verificaciones realizadas y la adhesión al código de ética buscan asegurar la excelencia de los servicios prestados, dado que somos conscientes de que formamos parte de una cadena de servicios, donde todas las instancias deben ser cuidadas. Al mismo tiempo estamos seguros de que al considerar la conducta ética de las empresas para admitirlas como proveedores estamos promoviendo el desarrollo de prácticas justas y responsables en todas las pequeñas, medianas y grandes empresas, generando así un efecto multiplicador.

Al cierre del año 2011, fueron homologados 344 proveedores recurrentes







"La relación con los proveedores, se encuentra predeterminada bajo los principios de nuestra Política de Conducta Ética y Profesional"

### Contribuyendo al desarrollo de proveedores

Del 2006 al 2009, en ese entonces Interbanco, a instancias de la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC), comenzó a apoyar el desarrollo de sus proveedores con base en los indicadores de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

El programa de la ADEC, denominado "Incorporando Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en Pymes", consistió en que grandes empresas escogieran a proveedores cuyos servicios fueran críticos para la gestión de la empresa y cofinanciaran la implementación de esta iniciativa a cada prestador seleccionado, cuyo costo era cubierto además por el Banco Interamericano de Desarrollo, a través de su Fondo Multilateral de Inversiones (BID/FOMIN) y el propio proveedor, como parte de su compromiso con el proceso.

Por Interbanco participaron cuatro tipos de proveedores, a saber: ONIRIA, como prestador

de servicios publicitarios, AEX y JF mensajería (Courier), CIDESA de atención telefónica (call center) y Teisa, servicio de telecomunicación y cableados. Estos proveedores, contaron por un año con el acompañamiento de un consultor de la ADEC, obteniendo como resultados generales la definición de la Misión, Visión y Valores, en algunos casos incluso la elaboración de un Código de Ética. Todas tuvieron acciones de mejora continua en los distintos ejes de su actuación: medio ambiente, comunidad, proveedores y clientes.

Todas las empresas participantes consideraron esta acción como un importante paso dentro de su empresa para el fortalecimiento e inclusión de prácticas que promuevan acciones socialmente responsables.

A la fecha, estas empresas continúan prestando sus servicios a Itaú, previendo extender esta experiencia a nuevos proveedores.

# **Medio Ambiente**

El cuidado del medio ambiente constituye un desafío que se va posicionando entre los componentes transversales de la gestión del banco, emprendiendo acciones concretas tanto a nivel interno como externo.

Nuestro enfoque en acciones hacia el medio ambiente fue el resultado de un trabajo de diagnóstico interno, que nos permitió conocer nuestros niveles de consumo de diferentes fuentes de energía e insumos y a partir de esto dimensionar el impacto que genera en el ambiente la operación de nuestro negocio.

Entre el 2010 y 2011, internamente se comenzó por promover iniciativas de separación de residuos, colocándose para el efecto basureros diferenciados en los comedores de las sedes principales del banco (Edificio Corporativo y Casa Matriz). Los cestos son para separar plásticos, papel, metal, vidrio y otro para materiales no reciclables. Esta separación desde el origen facilita los esfuerzos de reclasificación a cargo del municipio.

Dado el compromiso con el medio ambiente, como una consciencia del legado a generaciones futuras, se estimula constantemente el cuidado y buen uso de los recursos provenientes de la naturaleza.

Cabe destacar que en el marco del Programa de Voluntariado Itaú Oipytyvô Pyporé, del que participaron 118 colaboradores del banco, se incluyó un módulo relacionado al consumo consciente del agua, la energía eléctrica, técnicas alternativas en el control de plagas, tratamiento de residuos, entre otros. Estos conocimientos fueron transmitidos por los voluntarios a los establecimientos que participaron del proceso de asistencia y asesoramiento del programa logrando expandir y potenciar la sensibilización sobre el cuidado ambiental.

Los datos recolectados son utilizados no sólo para medir el consumo sino para transformarse en indicadores que permitan evaluar nuestra gestión en un consumo responsable de los recursos.



"Una importante iniciativa emprendida fue el inventario de emisión de gases de efecto invernadero realizado conjuntamente con nuestra casa matriz"

### Indicadores de consumo

Consumo de energía eléctrica

Gs. 1.624.844.670

Consumo de agua corriente

Gs. 55.127.408

Consumo de combustible en generadores

3.297 l.

Consumo de combustible en vehículos de la flota Itaú

Gs. 352.328.307

Valor de los reembolsos por consumo de combustible de vehículos de colaboradores de ltaú

Gs. 336.866.092

Consumo de tinta y tóner

Gs. 51.746.826

Otra importante iniciativa emprendida fue el inventario de emisión de gases de efecto invernadero, realizado en conjunto con nuestra Casa Matriz, y que permitió la generación de los siguientes reportes.

Emisiones de carbono en consumo de energía eléctrica:

136,7 tCO<sub>2</sub>e

Emisiones de carbono por consumo de óleo diesel en predios administrativos y agencias.

8,7 tCO<sub>2</sub>e

Emisiones de carbono por consumo de combustible en transporte de malote

**392,6 tCO**<sub>2</sub>e

Emisiones de carbono por consumo de combustible en vehículos propios de la flota

47,1 tCO<sub>2</sub>e

Alineados a la casa matriz se trabajan en diversas medidas que reduzcan directa o indirectamente la emisión de gases de efecto invernadero asociada a nuestra actividad.

Se adecuaron 2 salas de reuniones para tener acceso a videoconferencias con Itaú Brasil y unidades del exterior, de manera a evitar el traslado de participantes. También todas nuestras salas de reuniones poseen equipos para conferencias telefónicas con lo que también se reduce la necesidad de traslados en vehículos de los representantes de diferentes departamentos y sucursales que deben participar de las reuniones. En el área de Tecnología también se impulsan iniciativas de TI Verde.



# **Comunidad**

Más de **700** voluntarios trabajaron en programas comunitarios Más de **8200** horas de trabajo de voluntarios. Más de **Gs. 6.000.000.000** invertidos en el desarrollo de la comunidad

En cada una de las acciones realizadas por el banco existe un interés intrínseco de contribuir con el desarrollo de la comunidad en la que actuamos. Ya lo decía el embajador Walter Moreira Salles, fundador de Unibanco, hoy parte del Holding, antes de evaluar un nuevo negocio: "Si es bueno para el país, es bueno para el banco", y es así que uno de nuestros grandes desafíos es generar valor para la comunidad.

Desde el año 2010 uno de los ejes principales de contribución fue el desarrollo de la cultura paraguaya, porque creemos que la identidad de un país se construye a partir de una cultura que lo identifique.

Es por esto que apoyamos e incentivamos los diversos espacios de expresión artística que enaltecen y realzan la esencia de ser paraguayos, la capacidad de nuestra gente, y el valor de las cosas que nos hacen únicos como nuestras costumbres, creencias, expresiones de arte, el idioma; y nuestra manera de hacer las cosas

Queremos ser protagonistas en la construcción de la identidad del Paraguay, y lo demostramos a través de las siguientes acciones:



Comunidad



### Revalorizamos las manos que llevan nuestros acordes a cada rincón del mundo

Apoyamos la cultura popular de nuestro pala y revalorizamo el trabajo de nuestra gente, haciendola parte de nuestra historia.

Itaŭ apoya a Berta Rojas para igue siga siendo investra embajadora en el mundo y mantenga bian en alto a la música clásica paraguaya.

Itau Cultural. Revalorizando lo mejor de nuestra cultura

Ray, Oppopolicative quar-



### Alianza Berta Rojas y Banco Itaú. Resaltamos el talento nacional

En el 2011 el Banco eligió como figura a la renombrada guitarrista y concertista Berta Rojas, embajadora de la música paraguaya en todo el mundo. Dentro de esta alianza el banco apoyó 3 acciones específicas que tenían por objeto resaltar y difundir el gran legado de uno de los mayores compositores guitarristas de la historia; Agustín Pio Barrios (Mangoré), a la vez

de compartir con el público la notable carrera de Berta Rojas, quien se encarga desde hace años de resaltar el gran aporte de Mangoré a la cultura mundial a través de su música.

"Tras las huellas de Mangoré" consiste en una aventura que emprende Berta recorriendo el itinerario realizado por Mangoré a lo largo de sus viajes, ofreciendo conciertos en las ciudades incluidas en el recorrido. En el 2011 se realizó la primera etapa en la que se incluyó el recorrido por Argentina, Uruguay, Chile y Paraguay. El itinerario además implica visitas a Brasil, Guyana Francesa, Martinica, Trinidad y Tobago, Venezuela, Colombia, Panamá, Costa Rica, Honduras, Guatemala, México, Puerto Rico, República Dominicana, Haití, Cuba, y El Salvador en donde los días de Agustín Pio Barrios culminaron en 1944.

Berta visitó instituciones educativas de Asunción y del interior en una gira denominada "Con Berta Rojas, hoy toca Mangoré". Las visitas consistieron en conciertos íntimos en los que la intérprete de Pío Barrios compartía con los jóvenes estudiantes relatos, anécdotas y videos de la vida y carrera del gran músico, transmitiendo un mensaje sobre el valor del trabajo y el sentido del sacrificio para alcanzar lo que uno anhela.

Con la misión de seguir difundiendo el trabajo de Mangoré en el mundo, se llevó a cabo una nueva edición del Barrios World Wide Web Competition, en la que jóvenes de 18 a 30 años de todo el mundo participaron ejecutando obras de Agustín Pio Barrios en guitarra clásica. Fueron seleccionados finalistas que visitaron nuestro país y participaron del concierto final de la competición. Los finalistas fueron el chino Chen Chuan, el jordano Tariq Harb y el ruso Antón Baranov. Esta competencia ampliamente difundida a través de las redes sociales permitió a muchas personas de todo el mundo conocer el legado de este autor paraquayo

### Desarrollo del Turismo Sostenible

El Banco Interamericano de Desarrollo a través del FOMIN, impulsó proyectos para el desarrollo del turismo en el Paraguay.

Estos proyectos involucraron dos destinos: el de la Ruta Jesuítica, llevado a cabo por el Touring y Automóvil Club Paraguayo y la Cámara Paraguaya de Turismo que seguía el camino de los evangelizadores jesuitas hacia el sur del país, y el Camino Franciscano, a cargo de la Fundación Tierranuestra siguiendo la ruta de evangelización de los franciscanos que abarcó distintas ciudades.

Banco Itaú apoyó y se involucró en ambos proyectos, considerando el gran impacto que se generaría en las comunidades.

### Proyecto de señalización Ruta Jesuítica

El Proyecto Ruta Jesuítica está abocado al desarrollo de la competitividad de medianas y pequeñas empresas vinculadas al patrimonio cultural e histórico de las Misiones Jesuíticas Guaraní del Paraguay y a la valorización turística de sus atractivos. Los ocho pueblos misioneros que se encuentran en los departamentos de Misiones e Itapúa, respectivamente, donde se puede apreciar el maravilloso e importante legado histórico cultural de nuestros antepasados, constituyen los principales focos de desarrollo turístico del país. Para el Proyecto Ruta Jesuítica, implementado con cooperación del banco, es un hito trascendental el hecho de poder concretar la implementación de un proyecto de señalización turística acorde a normativas internacionales, que afectará a carreteras, sitios y atractivos que forman parte de este destino.

El objeto principal de éste es establecer relaciones de cooperación para el diseño, construcción, montaje y mantenimiento de



un sistema de señalización rutera y de sitio del destino turístico Ruta Jesuítica. Así también el propósito es contribuir a la promoción y posicionamiento del destino a nivel nacional e internacional, y, por ende, contribuir al desarrollo y fortalecimiento del turismo en Paraguay.

En este sentido, la implementación del Proyecto de Señalización Turística de las Misiones Jesuíticas Guaraní, Ruta Jesuítica, es vital para otorgar identidad a estos sitios de valor incalculable, como así también la atención que merecen por tener el sello internacional de la UNESCO.



"El voluntariado Itaú Oipytyvô Pyporé se destacó en el 2011 como proyecto que generó un gran impacto en la comunidad"

### Pyporé. La huella Franciscana

La fundación Tierranuestra tomó como principal desafío de este proyecto crear productos turísticos que permitan revalorizar y apreciar el Camino Franciscano, denominado así al territorio colonizado por los franciscanos.

El proyecto se inició con un ciclo de encuentros y capacitaciones con 150 micro, pequeños y medianos empresarios de los rubros gastronómico, alojamiento, recreación y artesanía. Así también se les instruyó a referentes de 26 municipalidades de los departamentos Central, Paraguarí, Cordillera, Guairá y Caazapá. En estos encuentros se transmitieron conceptos, prácticas y técnicas sobre calidad de servicios y productos, finanzas, imagen, comercialización asociativa en línea con los Criterios Globales de Turismo Sostenible.

En el año 2008 este grupo de emprendedores conformó la Red Cooperativa de Emprendedores Turísticos COTUR Ltda. con 70 socios y 55 MIPYMES turísticas. Se creó la marca "Pyporé, La huella franciscana" para registrar los productos turísticos que se empezaban a desarrollar.

El aporte otorgado por el banco fue utilizado para la realización de seminarios y festivales, concursos y entrega de premios, infraestructura en centros artesanales y materiales de difusión. Algunas de las acciones más destacadas que fueron posibles gracias al financiamiento ofrecido por el banco y el involucramiento y apoyo de profesionales fueron las siguientes:

Preservación del Templo San Buenaventura de Yaguarón, Paseo de Música y Luces que tocan el alma: El templo de San Buenaventura de Yaguarón es considerado como la obra de arte más importante dentro del patrimonio de arquitectura y arte del barroco franciscano guaraní. A través de un aporte de varias personas se incluyó el "Paseo de Música y Luces que tocan el alma" como una nueva forma de vivir la experiencia de visitar el Templo.

Acondicionamiento de talleres artesanales que les permitió estar listos para desarrollar los productos turísticos: Se contribuyó en acondicionar talleres de artesanos e incorporar principios de buenas prácticas en la gestión de estas pequeñas empresas.

Bus Pyporé: Se realizó la compra de un bus a través del cual pueden realizarse las visitas a los destinos Pyporé.

Fiestas Populares Pyporé Mimbí: El sentido del Concurso de Fiestas Populares Pyporé Mimbí fue revalorizar y fortalecer estas expresiones de nuestra cultura y a las vez explotar el atractivo turístico. Fue organizado por la Fundación Tierranuestra y Cotur Ltda. El concurso fue declarado de interés turístico por la SENATUR. Estuvieron involucradas Municipalidades y Comisiones en las ciudades en las que se celebraron estas manifestaciones de la tradición. Resultó ganador del concurso la fiesta "San Francisco Ára Ñemomorá" de la ciudad de Atyrá.

### Voluntariado "Itaú Oipytyvô Pyporé". Un proyecto que dejó huellas en comunidades de nuestro país.

La Fundación Tierranuestra y la Cotur Ldta., se encontraron con la necesidad de continuar con el proyecto de entrenamiento a los pequeños empresarios y lograr la adhesión de los mismos a una certificación que les permita operar bajo la marca Pyporé. Para lograr esta certificación debían cumplir una serie de indicadores basados en los Criterios Globales de Turismo Sostenible.

A partir de esta necesidad surge el Programa de Voluntariado "Itaú Oipytyvô Pyporé" para los colaboradores de Itaú a fin de apoyar el proceso de certificación de los 40 establecimientos que decidieron formar parte de este programa y lograr la certificación.

Se logró la adhesión de 118 voluntarios quienes fueron entrenados en las prácticas de turismo sostenible, para luego realizar las visitas de asesoramiento y acompañamiento a los establecimientos. Se realizó un promedio de tres visitas por empresa y tras siete meses de trabajo, se presentaron los informes finales sobre la situación de cumplimiento de los indicadores, sugerencias y recomendaciones como oportunidades de mejora.

Como resultado del trabajo coordinado entre los voluntarios de Itaú, la Fundación Tierranuestra y Cotur Ltda, 26 establecimientos recibieron el sello Pyporé y pudieron acceder a alguno de los canales de comercialización; la tienda Pyporé en el Ferrocarril, los paquetes turísticos o el sistema de reservas habilitado en la página web www.pypore.com.py. Otros 11 establecimientos quedaron en proceso de certificación por tener pendientes el cumplimiento de indicadores.

Tanto con los establecimientos que consiguieron la certificación como con los que quedaron en estado de proceso, se sigue trabajando para la mantención de los estándares establecidos por los indicadores.



El voluntariado Itaú Oipytyvô Pyporé se destacó en el 2011 como proyecto que generó un gran impacto en la comunidad ya que abarcó los ámbitos social, cultural y ambiental y dejó huellas en empresarios y voluntarios. Fue una experiencia enriquecedora; donde los voluntarios por su parte transmitieron conocimientos de gestión y buenas prácticas, y a su vez los empresarios y microempresarios inspiraron a los voluntarios, en cada visita, con cada historia de vida marcada por el esfuerzo, el sacrificio y las ganas de salir adelante.

### Este programa involucró:

6 establecimientos de artesanas

**9** establecimientos gastronómicos

20 establecimientos de hospedaje

**5** establecimientos recreativos (museos, parques)

Más de **50** horas de entrenamiento para preparar a los voluntarios

Más de **1300** horas invertidas por los voluntarios en las visitas.

**117** visitas de trabajo

Comunidad

Banco Itaú Paraguay S. A.

"Banco Itaú apoyó la publicación de materiales para que todos los paraguayos tengan acceso a nuestra cultura"



El 2011, año en que se conmemoró el Bicentenario de la Independencia del Paraguay, dio lugar a la publicación de diferentes materiales bibliográficos todos ellos con un gran contenido de valores y aspectos de nuestra historia, costumbres, arte y cultura y actividad del país.

Banco Itaú apoyó la publicación y difusión de diversos materiales para que todos los paraguayos tengan acceso al conocimiento de nuestra cultura, una cultura que nos identifica. Algunos de estos materiales son:

"Memoria Cartográfica del Paraguay": Una original exposición de mapas de los siglos XVII al XXI, realizado en conjunto con la Organización de las Naciones Unidas .El material contiene cerca de 150 ejemplares cartográficos originales sobre el territorio paraguayo y su historia.

Fotolibro "Postales de la Ruta Jesuítica": Contiene imágenes que resultaron del "Concurso de Fotografía Ruta Jesuítica del Paraguay" realizado en el 2010. A través del material se puede recorrer 160 años de historia

jesuítica y apreciar toda la grandeza de una de



las muestras más importantes de intercambio cultural en todo el mundo.

Paraíso Ganadero. Paraguay, Tierra de oportunidades: Propone una valoración del importante desarrollo que el Paraguay está logrando en el escenario agropecuario. Incluye informaciones sobre actividades que se realizan en el sector, estadísticas generales y entrevistas.

"Jasykañy; Luna escondida, el libro blanco. Ao po"í: La conspiración de la trama": Presenta el arte del ao po"í ofreciendo imágenes e historia del renombrado tejido y de las artesanas que se dedican a fabricarlo. También dentro de la línea Jasykañy se lanzó el material Jasykañy: El Libro dorado: Una mirada a la obra de Souza Cavadas en Paraguay: Muestra imágenes e historia sobre la gran labor de Souza Cavadas en el Templo de San Buenaventura de Yaguarón y otros datos de interés sobre tradiciones de la ciudad.

Historia de la Medicina en el Paraguay: Presenta la más completa investigación sobre la historia de la medicina en el Paraguay, abarcando las costumbres medicinales de nuestros guaraníes hasta la situación actual de la medicina en nuestro país.

Simetría/Asimetría. Imaginación y arte en el chaco: Muestra el arte del tejido autóctono confeccionado por indígenas del Chaco. Se muestran los procesos de elaboración, historias y relatos sobre la fuente de inspiración de esta expresión autóctona del arte nativo.

### **Exposiciones**

Bajo la misma línea de valorizar el arte hemos apoyado exposiciones que dan realce a las muestras y opciones que se tienen en nuestro país:



## Exposición Kuña Jeguaká. 200 años de joyería paraguaya

La muestra consistió en un cruce entre la orfebrería tradicional paraguaya de los siglos XIX y principios del XX con piezas de la colección de la Fundación Migliorisi y el trabajo de la diseñadora contemporánea Fiorella Galli.

Joyas populares cinceladas y de filigrana (peinetas, rosarios, carretones, entre otros) y en versiones actuales casquetes de novias, grandes pendientes y aros de inspiración global formaron parte de la exposición. Se ofrecieron grandes fotografías que permitieron apreciar el intrincado trabajo de la filigrana.

### Exposición Brasiliana Fauna y Flora. Colección Itaú

La exposición "Brasiliana, Fauna y Flora" forma parte de la colección Brasiliana Itaú. La muestra consistió en lienzos, acuarelas y dibujos de artistas viajeros que visitaron Brasil a lo largo del tiempo y se inspiraron en su naturaleza, además de libros sobre el país.

La exposición estuvo disponible desde el 16 de noviembre hasta el 7 de enero de 2012 en la Sala Olga Blinder del Museo del Barro.

### Recuperación del cuadro del Mariscal Francisco Solano López

En Julio de 2011 apoyamos la exposición en el Museo del Barro, del cuadro del Mariscal Francisco Solano López que fue recuperado por el otorgamiento del gobierno cubano en mayo del mismo año, y formó parte de una interesante muestra de los héroes y personas ilustres de nuestra patria.

### **Exposiciones en espacios Interclass**

A partir de la alianza con la Fundación Miglorissi creamos pequeños espacios culturales en las Sucursales Interclass, y de esta manera los clientes tienen la posibilidad de apreciar obras de arte únicas. Las piezas son renovadas cada tres meses.

# Itaú Paraguay apoya el cine paraguayo

Apoyar el arte en sus diversas manifestaciones, demuestra la amplitud de diálogo de Itaú con los diferentes sectores de la comunidad.

Hemos apostado a la presentación del largometraje paraguayo "7 Cajas", producido por Maneglia-Schembori. "Bajo la misma línea de valorizar el arte hemos apoyado exposiciones que dan realce a las muestras que hay en nuestro pais" Comunidad



Esta puesta en escena es prueba del gran talento paraguayo y el gran potencial en este ámbito, pues abre oportunidades a actores, técnicos, productores y demás profesionales involucrados en esta gran realización que ya ha obtenido reconocimientos a nivel internacional.

La presentación oficial del tráiler se realizó en julio de 2011 en el stand del Banco de la Expo. En septiembre "7 Cajas" ganó el primer premio en el 59º Festival San Sebastian en la categoría Cine en Construcción posicionando el cine paraguayo a nivel mundial.

Además apostamos a la difusión y promoción del largometraje "Felipe Canasto", otro material de gran destaque en la producción cinematográfica nacional.

# Acompañamos el desarrollo del Deporte Nacional

En la tarea de revalorizar lo mejor de nuestro país, hemos encontrado en el apoyo al deporte, una manera más de acompañar el desarrollo de la sociedad paraguaya y fomentar el talento de nuestra gente.

A lo largo del año Itaú Paraguay participó como Sponsor Oficial en diferentes manifestaciones del deporte nacional. Así nos convertimos en el Sponsor Oficial del XXX Campeonato Nacional de Handbol de Caaguazú y apoyamos a la selección masculina y femenina de la misma ciudad.

Firmamos un acuerdo de patrocinio principal con la Confederación Paraguaya de Basquetbol, así como también nos convertimos en Sponsor Oficial del Club Felix Pérez Cardozo, al cual venimos apoyando hace varios años.

Además nos hicimos presentes como Patrocinador Global de los Circuitos Nacionales de Tenis, acuerdo que fue concretado con la Asociación Paraguaya de Tenis.

### Uniendo sueños, transformamos realidades. 4 años siendo el Banco de Teletón

Desde el relanzamiento de la Fundación Teletón en 2008, Interbanco S.A. decidió involucrarse y comprometerse con la reactivación de la Fundación para hacer posible la rehabilitación de niños y niñas de nuestro país, asumiendo la responsabilidad de ser el Banco de Teletón.

Este gran desafío implicó un importante proceso interno de transmitir a todos los colaboradores lo que significaba ser parte de Teletón, asumiendo el compromiso de ser voluntarios para sus dos grandes actividades que convocan a la ciudadanía, la maratón televisiva de 27 horas y la comilona.

Ser parte de esto involucró un gran trabajo para preparar los sistemas, procesos y logística para mantener abiertas las sucursales durante un fin de semana. Todas estas exigencias y desafíos fueron logrados gracias al compromiso asumido por los colaboradores del Banco a través del voluntariado corporativo.

Más de 670 colaboradores de Itaú, se anotaron como voluntarios para la Maratón del 2 y 3 de diciembre de 2011. En diferentes turnos, durante 27 horas, los voluntarios Itaú cubrieron más de 130 puestos habilitados para recibir los aportes de todo un país que apostaba a esta causa. Música, globos locos, camas elásticas, caritas pintadas, payasos, globos, caramelos, exposiciones de autos, concursos de mascotas, presencia de deportistas, artistas y conciertos fueron algunas de las acciones que los mismos voluntarios montaron en sus puestos para atraer a más gente.

También durante la Comilona del 2011, más de 60 voluntarios entre cajeros, servidores, acomodadores y coordinadores trabajaron durante 7 horas vendiendo adhesiones, orientando a los comensales, sirviendo platos y animando la fiesta de la Comilona.





"Este gran
desafío implicó
un importante
proceso interno
de transmitir
a todos los
colaboradores lo
que significaba
ser parte de
Teletón"



"Se totalizó la suma de Gs. 950.000.000 entre las donaciones del banco y de los colaboradores."

En el 2011, unimos nuestros sueños para transformar realidades de niños y niñas que también soñaban con un futuro mejor. Se realizaron diversas actividades que permitieron llegar a la meta.

- A nivel interno se realizó una minimaratón que logró recaudar Gs. 50.000.000 con el aporte de los colaboradores y de diversas actividades realizadas; ferias de comidas, almuerzos, desayunos, postres y sorteos que contribuyeron a potenciar el clima de solidaridad y compromiso en las oficinas del Banco.
- A nivel externo se organizó la corrida Itaú; la consigna del banco de lograr una convocatoria de 1000 corredores, fue superada sin dificultad. Cientos de corazones solidarios corrieron 10 km desde la Sucursal Gral. Genes hasta la Plaza del Bicentenario. El Banco cumplió con lo prometido y por lograr la consigna realizó una donación de Gs. 400.000.000 a más de los Gs. 500.000.000 que ya había donado al iniciarse la Maratón. Con esto se totalizó la suma de Gs. 950.000.000 entre las donaciones del banco y de los colaboradores.

La Maratón Teletón, genera internamente un gran desafío meses antes para la preparación, durante la maratón y luego de la maratón para realizar los informes finales. Como banco la Maratón 2011 representó para nosotros:

- La unión de más de 670 colaboradores como voluntarios.
- El involucramiento de más de 30 proveedores para los diversos servicios.
- La organización de más de 50 actividades y atracciones para promover la convocatoria de la ciudadanía
- La movilización de más de 190 voluntarios hacia el interior del país

- La difusión a través de todos los medios
- La presencia a través de más de 130 canales para la donación.

Se entregaron 950.000.000 Gs. en concepto de donación por parte de Banco Itaú Paraguay, y se invirtieron en el 2011, en costos y gastos para la Comilona y la Maratón más de Gs. 1.800.000.000.

Valoramos el trabajo que la Fundación Teletón viene realizando y nos sentimos orgullosos de ser protagonistas directos de este proceso que busca una sociedad cada vez más inclusiva y mayores oportunidades para cientos de niños y adolescentes que mes a mes son rehabilitados en los centros junto a sus familias con la intención de tener una calidad de vida cada vez más digna y mejor.

# Aprendiendo economía y finanzas en 60 segundos

La radio es en el Paraguay el medio de comunicación de mayor alcance. Esto permite una llegada masiva con cobertura nacional alcanzando a casi el 100% de la población a un costo accesible.

A partir de esto, desde Febrero de 2011, el banco con la intención de fortalecer el conocimiento de la ciudadanía sobre aspectos financieros e informaciones del ámbito económico, empezó a transmitir pequeñas cápsulas radiales en radioemisoras de Asunción y Gran Asunción. Cada cápsula tenía una duración de 60 segundos y el contenido de las mismas era preparado por el reconocido economista paraguayo Manuel Ferreira en un lenguaje simple, no académico y, por tanto, accesible a todos los oyentes.

Cada cápsula contaba una porción educativa en donde se instruía sobre un tema económico o financiero y una porción informativa donde se actualizaba la información de dicho concepto. Durante los 11 meses se transmitían 40 repeticiones semanalmente de cápsulas con diferentes temas económico-financieros considerando la capacidad comprensiva de la mayoría de los ciudadanos.

A partir de esta iniciativa el Banco logró obtener el primer lugar en la categoría Aprendizaje de los premios Beyondbanking 2011 impartidos por el Banco Interamericano de Desarrollo.

# Estamos presentes en las ferias agrícolas de nuestro país

Estar cerca de los principales productores de nuestro país, apostando a distintos espacios de promoción, es una forma de valorizar el trabajo de estas comunidades. Es por esto que Itaú Paraguay, a lo largo de todo el 2011 participó activamente en las ferias de ganadería y agricultura más importantes del país.

Estuvimos presentes en las Feria de Copronar, Canindeyú, Neulnad, Santa Rita, Trebol y Mariano Roque Alonso en donde establecimos un espacio para recibir a la gente y ofrecer oportunidades de créditos para el desarrollo de la actividad agropecuaria. En la Feria de Santa Rita desde hace 3 años ofrecemos junto con la empresa ADM una Exposición Económica de la mano del economista paraguayo Manuel Ferreira y del ingeniero agrónomo brasilero Fernando Muraro en donde se explica la coyuntura económica del país y las perspectivas para el futuro con el objetivo de dar a conocer a los productores la forma en que se espera se comporte el funcionamiento del mercado en el que actúan. En la Expo Trébol también realizamos esta misma exposición económica para nuestros clientes del Chaco.

El banco apoyó la realización de más de 30 ferias a los largo del 2011 con 14 empresas, ganaderías y rematadoras.

"Estar cerca de los principales productores de nuestro país, apostando a distintos espacios de promoción, es una forma de valorizar el trabajo de estas comunidades"

# **Gobierno y Sociedad**

Como Banco, somos una organización consciente de las consecuencias que generan las decisiones que tomamos y la forma en que influimos en la sociedad en la que se desarrollan nuestras actividades.

Nos interesa contribuir con la promoción de nuestra cultura y el fortalecimiento de nuestra identidad como paraguayos. Nuestro objetivo es lograr un involucramiento cada vez más intenso con todos los grupos de interés con los que nos relacionamos y que conforman esta sociedad.

## Programa de Formación de Líderes "Protagonistas"

"Protagonistas" es un programa organizado por "Juventud que se Mueve" y la organización "Desarrollo en Democracia". El mismo está dirigido a jóvenes de 18 a 25 años, egresados de colegios y busca promover la formación de personas para que sean capaces de convertirse en protagonistas del desarrollo del país; que actúen de forma socialmente responsable, de manera autónoma, con democracia y emprendedurismo. El programa consiste en una serie de encuentros entre jóvenes de diversos sectores en donde se discute sobre diferentes temas relacionados a la política,

democracia, economía y desarrollo, sociedad y herramientas personales.

Itaú está interesado en el desarrollo de capacidades de los jóvenes paraguayos y su preparación para ser protagonistas de los cambios que se desarrollarán en nuestro país, por esto simpatizamos con la intención del Programa Protagonistas.

### Campaña Cáncer de Mamas

En Octubre, mes de la Lucha contra el Cáncer de Mamas, Itaú desarrolló una serie de acciones para apoyar la causa. Promovimos el objetivo de la campaña con avisos en vía pública, prensa escrita, en la página web del Banco, en áreas internas de los edificios y en nuestras sucursales. Además las agencias contaban con alcancías para recibir donaciones de las personas que visitaban nuestras sucursales.



Nuestro objetivo es lograr un involucramiento cada vez más intenso con todos los grupos de interés con los que nos relacionamos y conforman esta sociedad



"Los pasantes tienen la posibilidad de experimentar un ambiente de trabajo real con funciones definidas y objetivos establecidos"

### Participación en la VIII Edición del CSRAmericas organizado por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

En el mes de mayo de 2011, Banco Itaú patrocinó la realización del congreso, el cual en su octava edición tuvo un énfasis en el impacto de la RSE sobre el desarrollo económico y social equitativo con el propósito de lograr un sector privado responsable con el medioambiente y la sociedad.

Estuvieron presentes directores y gerentes del banco quienes participaron en las conferencias y conocieron las mejores prácticas de la región en las distintas materias, con el objeto de buscar su aplicabilidad.

A fin de promover la participación en este importante evento se habilitó una línea exclusiva para la venta de acreditaciones con flexibilidad en el pago.

### Programa de Pasantías Universitarias y de Colegios

En Itaú nos interesa desarrollar habilidades en los jóvenes, dar oportunidades de incorporarse al mercado laboral y desarrollarse en ambientes de trabajo.

Actualmente tenemos convenios con la Universidad Nacional de Asunción y con 6 Universidades Privadas del país, que consisten en incorporar al banco a estudiantes de diferentes facultades que cumplan con ciertos requisitos para desempeñarse como aprendices durante 12 meses en las diversas áreas de la empresa.

Los pasantes tienen la posibilidad de experimentar un ambiente de trabajo real, con funciones definidas y objetivos establecidos y pueden participar al término de la pasantía, de procesos de selección para ser funcionarios del banco.

Además del programa de pasantías universitarias, en el último mes de cada año recibimos a estudiantes de colegios de bachilleratos técnicos, que realizan una pasantía de 240 horas conforme lo exige el Ministerio de Educación y Cultura.

### Participación en asociaciones y organizaciones

Los ejecutivos del banco participan de diversos foros y asociaciones como la Asociación de Bancos (ASOBAN), el Club de Ejecutivos del Paraguay, la Asociación Rural del Paraguay (ARP), del Instituto de Administración Bancaria (INABANC), de la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC), de la Asociación Paraguaya para la Calidad (APC), el Foro Brasil y el Centro de Importadores del Paraguay (CIP). Todas estas son organizaciones y asociaciones que permiten generar espacios y acciones que fortalecen y mejoran la calidad de gestión en el país.

Además representantes del banco siempre se encuentran presentes en diversos foros, seminarios, grupos de trabajo que generan empresas públicas representando también la voz del sector privado para generar acciones que miren todos los frentes.

Itaú realizó aportes a más de 80 acciones emprendidas por distintas instituciones, organizaciones y asociaciones que promueven acciones sociales, solidarias y contribuyen al desarrollo de la comunidad. "En Itaú nos interesa desarrollar habilidades en los jóvenes" 66
Relatorio Anual de Sustentabilidad 2011
Gobierno Corporativo

# **Gobierno Corporativo**

La sociedad espera de las grandes empresas transparencia y rectitud respecto a los objetivos y compromisos asumidos.

### Nuestra forma de ser

Desde una perspectiva económica y social, eficiencia y crecimiento caminan de la mano con actitudes correctas y objetivos moralmente justificables. Es necesario valorar las cuestiones socioambientales inherentes a nuestra actividad, generar beneficios para la sociedad y adoptar modelos de gestión que aseguren la perdurabilidad de la organización.

### **Estructura Societaria**

Nómina de la dirección y el personal superior

Directores y Síndicos						
Presidente	Roberto Lamy					
Directores Titulares	Edson Silva Antonio Carlos Dos Santos Carlos Eduardo de Castro Natalisio de Almeida Junior María Irene Garcete de Gavilán					
Síndico Titular Síndico Suplente	Ing. Leonardo Martínez Dr. Cheng Lu					

Los directores titulares y suplentes han sido electos por Asamblea General Ordinaria de Accionistas el dia 29 de abril de 2011.



"El banco
cuenta con
una estructura
de gobierno
corporativo
responsable
por el
direccionamiento
de las buenas
prácticas"

El capital integrado está compuesto por 500.000.000 de acciones ordinarias nominativas de Gs. 1.000 cada una.

Al 31 de diciembre de 2011, la composición accionaria de la entidad es como sigue:

El Directorio de Banco Itaú Paraguay es responsable por alinear la estrategia definida por el Holding Itaú Unibanco a la actuación en Paraguay preservando los intereses de los accionistas, y fomentando una performance ética.

Accionistas	Porcentaje de participación	Pais
1. Itaú - Unibanco	99,99584	Brasil
2. Estrel – Estudos, Representacoes e Administ Ltda.	0,00312	Brasil
3. Mario Miranda Ribeiro	0,00104	Brasil

### Política de Gobierno Corporativo

Con la intención de materializar nuestra visión "Ser el banco líder en performance sustentable y en satisfacción de los clientes" el banco cuenta con una estructura de gobierno corporativo responsable por el direccionamiento de las buenas prácticas, de la transparencia y de las estrategias que impulsan al banco hacia el camino del desarrollo

La Política de Gobierno Corporativo de Itaú Unibanco está publicada en el sitio www.itauunibanco.com.br/ri. Se aplica a Itaú Unibanco Holding S.A. y a sus empresas controladas, en Brasil y en el exterior.

Banco Itaú Paraguay S.A. realiza en el primer cuatrimestre de cada año la Asamblea General de los Accionistas en la cual se realiza el examen, discusión y votación de los estados financieros presentados por los administradores, deliberación sobre el destino de la ganancia neta del ejercicio, distribución de dividendos y elección de los miembros del Directorio.

La conformación del Directorio es evaluada cada 2 años, para asegurar las competencias de sus miembros, profesionales alineados con los valores de la organización que saben combinar de modo armónico los intereses de los accionistas, de los gestores y colaboradores con los temas relacionados con la responsabilidad social y ambiental, guiados por la honestidad y la ética.

Los mecanismos de evaluación se basan en el valor agregado, cuyos componentes son: estrategia, performance, compliance, personas y cultura, y gestión de relacionamiento externo entre otros. Realizan también autoevaluaciones individuales con la intención de promover la autocrítica como herramienta de desarrollo.

Este estilo de gestión contribuye al perfeccionamiento continuo de su desempeño, en todos los segmentos del negocio e involucra a todos los órganos de administración.

Todos los accionistas de Banco Itaú Paraguay S.A. tienen la posibilidad de expresar recomendaciones, sugerencias o inquietudes por medio de las Asambleas Generales de Accionistas, de las que participan a través de la presencia de representantes legales encargados de transmitir y exponer sus intereses.

Son conformados diferentes Comités que permiten analizar, fundamentar y reforzar el proceso de toma de decisiones para las distintas estrategias comerciales e institucionales del banco, desde la apertura de sucursales hasta la política de gastos. Los comités son instrumentos de gestión que dan seguridad y equilibrio a las estrategias empresariales, preservando el rumbo de la organización dentro de sus valores y principios.

"La conformación del Directorio es evaluada cada 2 años, para asegurar las competencias de sus miembros"

### Política de Gobierno Corporativo

Aprobada en agosto de 2011 por el Consejo de Administración, la Política de Gobierno Corporativo de Itaú Unibanco consolida los principios y las prácticas de gobernanza adoptados por el Holding, con el objetivo de fortalecer y crear las mejores condiciones para su desarrollo y de las subsidiarias.

La política hace remisiones al Estato Social, a los regímenes internos del Consejo de Administración y demás órganos estatutarios y comités, al Código de Ética y a otros reglamentos internos. El documento aborda también temas como ambiente regulatorio y autorregulatorio, derechos de los accionistas, transparencia, responsabilidad socioambiental y visión de Itaú Unibanco.

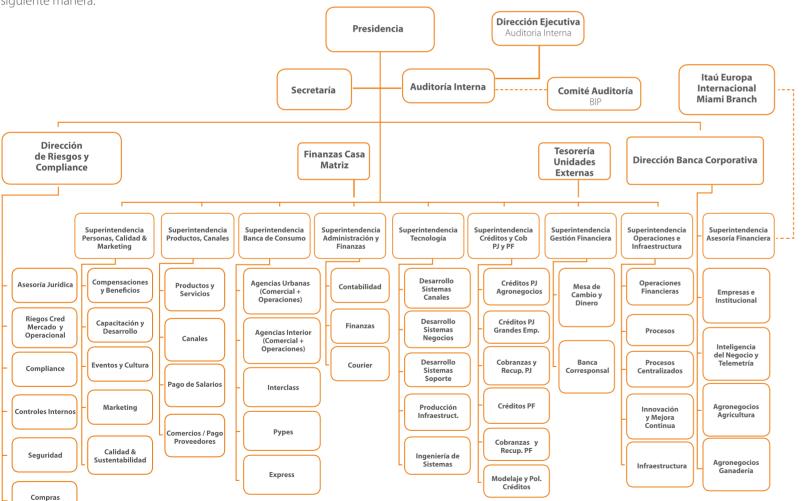
Las directrices contenidas en la política se aplican a Itaú Unibanco Holding S.A. y a sus empresas controladas en Brasil y en el exterior. Su aplicación también está basada en la transparencia y la ética de las reacciones con inversores, colaboradores, clientes, accionistas, proveedores, gobierno, organizaciones no gubernamentales, medios de comunicación, aliados, comunidades y demás públicos estratégicos.

La adopción de las mejores prácticas de gobernanza corporativa es un proceso continuo y uno de los caminos para asegurarnos un crecimiento sólido y perenne de la organización

Banco Itaú Paraguay S. A. Gobierno Corporativo

### **Estructuras de Gobierno**

El organigrama del banco Itaú Paraguay refleja una estructura de gobierno organizada en 2 directorias y 9 superintendencias. A través de ella se busca una mayor especialización en cada uno de los puntos de actuación de la empresa, manteniendo una sinergia de equipo que comulga los mismos valores y objetivos. En el último año hubo modificaciones en la estructura que permitieron trabajar con mayor sinergia, quedando esta estructura de la siguiente manera:





### **Nuestros Comités**

### **Comité Ejecutivo**

El Comité Ejecutivo de Banco Itaú Paraguay S.A., se encuentra conformado por el Presidente, dos Directores Estatutarios y 8 Superintendentes. Tienen la responsabilidad de alinear las principales estrategias de nuestra Casa Matriz, a la actuación de Banco Itaú en Paraguay, determinando los principales objetivos a corto, mediano y largo plazo; delimitando los principales focos de actuación, monitoreando el cumplimiento del Plan de Negocios y Presupuesto.

### Integrantes del Comité Ejecutivo

### **Presidente:**

Roberto Lamy.

**Director de Riesgos y Compliance:** Edson Da Silva.

**Director de Banca Corporativa:**Antonio Carlos Dos Santos.

Superintendencia de Personas, Calidad y Marketing:

Norma Prantte.

**Superintendencia de Productos y Canales:** Carlos Bernal.

**Superintendencia de Banca de Consumo:** José Brítez.

Superintendencia de Administración y Finanzas:

Alfredo Palacios.

**Superintendencia de Tecnología:** Luiz Portela.

Superintendencia de Créditos, Cobranzas y Recuperaciones PJ y PF: José Oviedo.

Superintendencia de Operaciones e Infraestructura: Rubén Báez. "Uno de los documentos más significativos para la gestión es el Código de Ética, que aborda los principios adoptados por el banco"

### Código de Ética

Este documento apunta a los principios básicos que guían las acciones de todos los colaboradores.

Se promueve la responsabilidad de cada uno de los colaboradores del banco en conocer, divulgar y cumplir las propuestas de este código de conducta.

Itaú Unibanco eligió cuatro principios que fundamentan el Código de Ética, Identidad, Buena Fe, Interdependencia y Excelencia. Estos principios representan el compromiso del banco en las relaciones con su público interno, con la sociedad y el medioambiente.

### Divulgación del Código de Ética

Dentro del proceso de inducción de funcionarios y pasantes se presentan y explican

los 4 principios del Código de Ética que reflejan la esencia de la empresa, esto hace que desde el primer momento el colaborador Itaú conozca el estilo de trabajo que promovemos. El mismo es entregado en forma impresa a cada colaborador.

El Código de Ética además se encuentra disponible en una versión digital en el portal interno del banco de manera que en cualquier momento los colaboradores pueden acceder fácil y rápidamente al código siempre que necesiten alguna orientación o estén interesados en recordar nuestros valores y principios.

### Comunicación de desvíos éticos

Cada uno de los colaboradores del banco, tiene la responsabilidad de asegurar el cumplimiento del Código de Ética de Itaú Unibanco en todos los niveles e instancias de la organización. "Para un acompañamiento adecuado de la gestión del banco en los principales temas y la participación de las diversas áreas en conjunto con el Comité Ejecutivo se constituyen diversos Comités Internos"



### Principios del Código de Ética

**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 Interdepencia:** 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.

"Los colaboradores del Banco, deben estar atentos y comunicar eventuales irregularidades a los canales habilitados"

Deben estar atentos y comunicar eventuales irregularidades a los canales que se han habilitado para este efecto. Estas denuncias están protegidas contra represalias y las investigaciones de los casos denunciados se realizan de forma profesional, imparcial, sigilosa v confidencial.

A fin de concienciar sobre la importancia de denunciar los desvíos existen 3 canales para el reporte de denuncias: a través del portal interno corporativo existe un canal denominado "Voz Activa" en el cual uno puede elegir realizar su denuncia en forma anónima o identificándose; también se encuentra habilitado el perfil "Comité de Ética" en el telefónica grabada con comunicación directa con el Gerente de Compliance.

A través de estos canales cualquier colaborador puede denunciar irregularidades que perciba

en el día a día, relacionadas a asedio moral o sexual, conflictos de interés, situaciones de fraude, discriminación entre otros.

A partir del envío de la denuncia la situación es evaluada por el Comité de Ética y se investiga para identificar de forma precisa la posibilidad de incumplimiento a los valores y principios éticos. Éste proceso se rige bajo un estricto sigilo que garantiza la confiabilidad y el anonimato de las personas involucradas. En caso que sea necesario recurrir a la Casa Matriz para analizar determinados casos de desvío de conducta, los casos son compartidos para tener un apoyo sobre posturas y posibilidades de resolución. Una vez que haya culminado sistema de correo interno del banco, y una línea este proceso se retorna al denunciante, en caso que se haya identificado, sobre el status al caso planteado y las medidas correctivas tomadas.





Itaú Unibanco aplica el Principio de la Precaución por medio de la identificación de riesgos. El objetivo es mapear los eventos de riesgo, de naturaleza interna y externa, que puedan afectar las estrategias de las unidades de negocio y de soporte o cumplimiento de sus objetivos, con posibilidad de impactos en los resultados, en el capital, la liquidez, y la reputación del banco. La gestión del riesgo es considerada un instrumento esencial para la optimización del uso de recursos y la selección de las mejores oportunidades de negocios, velando por obtener la mejor relación riesgoretorno.

La gestión de riesgos permea toda la institución. Por medio de las comisiones, la alta administración define los objetivos globales, que son medidos sobre la forma de metas y límites para las unidades de negocio gestoras de riesgo. Las unidades de controles, a su vez, apoyan la administración del banco con procesos de monitoreo y análisis de riesgo.

El gerenciamiento del riesgo en Itaú Unibanco es un proceso por medio del cual identificamos y medimos los riesgos existentes y potenciales de nuestras operaciones; aprobamos procedimientos, políticas y metodologías de gestión y controles de riesgo consistentes con las orientaciones del Consejo de Administración y las estrategias del banco; y administramos nuestra cartera buscando las mejores relaciones riesgo-retorno.

### **Gerenciamiento de Riesgos**

#### La gestión de riesgos en Itaú Unibanco es un proceso en que:

Son identificados y medidos los riesgos existentes y potenciales de las

La cartera de riesgo del banco es administrada de acuerdo a las mejores relaciones riesgo-retorno.

Administración del banco.

# **Indicadores Financieros**

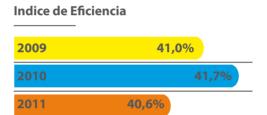
### **Principales indicadores**

Activos Totales - PYG Millones

2009	5.056.224
2010	6.357.533
2011	8.797.791

2009 63,4% 2010 48,4%

50,3%



Lucro Líquido - PYG Millones

2009	238.540
2010	286.225
2011	348.066

 2009
 648.378

 2010
 937.142

 2011
 1.112.218

Patrimonio Líquido - PYG Millones

Total de Operaciones de Crédito con avales y fianzas - PYG Millones

2009	749.566
2010	1.257.532
2011	2.076.683

Indice de Basileia

2009	16,85 %
2010	16,30 %
2011	15,85 %



### Estados de Situación Patrimonial al 31 de Diciembre de 2011 y 2010

### 31 de diciembre de

ACTIVO	2011 Guaraníes	2010 Guaraníes
DISPONIBLE		
Caja	451.205.082.060	277.616.140.961
Banco Central del Paraguay	1.163.338.203.038	745.090.629.762
Otras instituciones financieras	345.098.396.835	207.884.580.910
Cheques y otros documentos para compensar	9.965.171.932	5.943.250.879
Deudores por productos financieros devengados	701.930.597	377.506.389
Previsiones)	(386.196.521)	(202.959.168)
	1.969.922.587.941	1.236.709.149.733
VALORES PÚBLICOS Y PRIVADOS	839.583.002.822	756.087.134.535
CRÉDITOS VIGENTES POR INTERMEDIACIÓN		
FINANCIERA - SECTOR FINANCIERO		
Colocaciones - Otras instituciones financieras	444.545.138.729	397.182.644.574
Préstamos a entidades financieras	-	5.358.477.054
Operaciones a Liquidar	42.685.163.994	-
Deudores por productos financieros devengados	6.134.811.594	1.838.558.580
	493.365.114.317	404.379.680.208
CRÉDITOS VIGENTES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA - SECTOR NO FINANCIERO		
Préstamos	5.033.948.731.268	3.623.818.669.502
Operaciones a liquidar	257.567.475.130	146.385.442.706
Deudores por productos financieros devengados	52.272.686.696	37.360.252.329
(Previsiones)	(61.382.121.696)	(32.258.871.019)
	5.282.406.771.398	3.775.305.493.518
CRÉDITOS DIVERSOS	104.317.219.865	87.054.685.835
CRÉDITOS VENCIDOS POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA		
Préstamos Sector no Financiero	85.392.884.803	68.204.845.863
Deudores por productos financieros devengados	713.740.261	357.355.089
(Previsiones)	(78.047.653.661)	(63.656.784.960)
	8.058.971.403	4.905.415.992
NVERSIONES		
Títulos emitidos por el sector privado y Otras inversiones	15.753.549.600	14.252.354.327
Bienes adquiridos en recuperación de créditos	1.759.346.437	5.470.771.408
(Previsiones)	<u>(11.487.548.959)</u>	(12.688.562.772)
	6.025.347.078	7.034.562.963
BIENES DE USO		
Propios	62.768.240.222	45.999.401.316
CARGOS DIFERIDOS	31.343.998.219	40.057.309.486

### Estados de Situación Patrimonial al 31 de Diciembre de 2011 y 2010

### 31 de diciembre de

PASIVO	2011 Guaraníes	2010 Guaraníes
OBLIGACIONES POR INTERMEDIACION FINANCIERA -		
SECTOR FINANCIERO	262 502 426 742	224 404 400 246
Depósitos	362.503.426.712	224.101.480.216
Corresponsales créditos documentarios diferidos Préstamos de Entidades Financieras	28.675.622.152 675.894.640.034	18.678.466.934 290.455.083.693
Operaciones a Liquidar	42.685.163.994	290.433.063.093
Acreedores por cargos financieros devengados	5.596.989.226	2.459.558.022
hereedores por eargos infancicios devenigados	1.115.355.842.118	535.694.588.865
OBLIGACIONES POR INTERMEDIACION		
FINANCIERA - SECTOR NO FINANCIERO		
Depósitos - Sector privado	5.207.132.211.990	4.125.180.337.468
Depósitos - Sector público	792.456.197.700	442.585.634.124
Otras obligaciones por intermediación financiera	29.269.778.901	23.770.121.495
Operaciones a liquidar	266.689.814.683	140.895.769.979
Acreedores por cargos financieros devengados	15.891.804.848	6.257.448.934
	6.311.439.808.122	4.738.689.312.000
OBLIGACIONES DIVERSAS		
Acreedores fiscales y sociales	7.884.695.982	6.033.386.834
Cuentas a pagar	138.393.999.957	61.297.623.767
Ingresos Percibidos no devengados	<u>361.979.085</u>	<u>127.661.239</u>
	146.640.675.024	67.458.671.840
PROVISIONES Y PREVISIONES	112.136.615.720	78.547.875.344
TOTAL DEL PASIVO	7.685.572.940.984	5.420.390.448.049
PATRIMONIO NETO		
CAPITAL INTEGRADO	500.000.000	28.396.000.000
AJUSTES AL PATRIMONIO	25.403.920.051	23.164.447.806
RESERVAS	238.747.937.731	599.357.478.690
UTILIDAD DEL EJERCICIO		E30 300 000
Para indexación de capital	69.613.290.900	528.388.000 528.388.000
Para reserva legal		
Neto a asignar	<u>278.453.163.599</u> 348.066.454.499	<u>285.167.683.041</u> 286.224.459.041
		200.224.435.041
TOTAL DEL PATRIMONIO	1.112.218.312.281	937.142.385.537
TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO NETO	8.797.791.253.265	6.357.532.833.586
TOTAL DE LUZINO I LYTHINIONIO METO	0.7 77 .7 71.233.203	0.337.332.033.300

80
Relatorio Anual de Sustentabilidad 2011
Indicadores Financieros

### **Cuentas de Contingencias y Orden**

### 31 de diciembre de

	2011 Guaraníes	2010 Guaraníes
Garantías otorgadas Créditos documentarios Líneas de crédito Diversos	26.456.774.790 167.213.966.937 1.492.525.405.434 130.373.600 1.686.326.520.761	69.344.348.101 211.536.708.933 1.202.966.536.176 5.469.600 1.483.853.062.810
Total de cuentas de orden	7.637.615.723.217	2.653.179.087.026

81
Banco Itaú Paraguay S. A.
Indicadores Financieros

### Estados de Resultados

### Año que terminó el 31 de diciembre de

	2011	2010
	Guaraníes	Guaraníes
GANANCIAS FINANCIERAS		
Por créditos vigentes - Sector financiero	11.408.380.151	6.804.321.108
Por créditos vigentes - Sector no financiero	577.458.165.127	415.450.816.969
Por créditos vencidos	263.721.751	323.669.706
Por valuación de activos y pasivos financieros en moneda extranjera (neto)	27.373.869.374	726.557.776
Por rentas y diferencias de cotización de valores públicos y privados	76.539.674.135	44.673.108.244
	693.043.810.538	467.978.473.803
PÉRDIDAS FINANCIERAS		
Por obligaciones - Sector financiero	(26.502.938.935)	(15.752.737.482)
Por obligaciones - Sector no financiero	(98.867.125.449)	(49.975.757.416)
	(125.370.064.384)	(65.728.494.898)
RESULTADO FINANCIERO ANTES DE PREVISIONES	567.673.746.154	402.249.978.905
PREVISIONES		
Constitución de previsiones	(116.829.825.777)	(172.066.813.054)
Pérdidas por amortización de bonificaciones y quitas	(4.436.386.357)	(4.326.808.699)
Desafectación de previsiones	45.163.630.593	159.399.522.983
	(76.102.581.541)	(16.994.098.770)
RESULTADO FINANCIERO DESPUÉS DE PREVISIONES	491.571.164.613	385.255.880.135
RESULTADO POR SERVICIOS		
Ganancias por servicios	228.517.214.775	181.738.840.839
Pérdidas por servicios	(39.416.627.598)	(32.650.660.826)
· ·	189.100.587.177	149.088.180.013
RESULTADO BRUTO	680.671.751.790	534.344.060.148
OTRAS GANANCIAS OPERATIVAS		
Resultado por operaciones de cambio (neto)	28.205.559.186	16.055.303.865
Rentas de bienes	2.245.997.269	1.822.850.252
Por valuación de otros activos y pasivos en moneda extranjera (neto)	68.191.783	-
Otras	2.935.989.391	1.812.644.115
OTRAS PÉRDIDAS OPERATIVAS	33.455.737.629	19.690.798.232
Retribución del personal y cargas sociales	(104.514.508.765)	(82.771.031.423)
Gastos generales y operativos	(115.593.684.232)	(81.667.919.569)
Depreciación de bienes de uso	(11.217.062.368)	(8.739.080.755)
Amortización de cargos diferidos	(14.477.491.827)	(2.224.542.684)
Otras	(76.708.425.025)	(64.629.912.156)
Por valuación de otros activos y pasivos en moneda extranjera (neto)	<del>_</del>	(54.894.017)
	(322.511.172.217)	(240.087.380.604)
RESULTADO OPERATIVO NETO	391.616.317.202	313.947.477.776
RESULTADOS EXTRAORDINARIOS		
Pérdidas Extraordinarias	(8.983.856.740)	(1.065.333.803)
Ganancias Extraordinarias	4.541.081.414	1.873.256.144
	(4.442.775.326)	807.922.341
AJUSTES DE RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		
Ganancias Pérdidas	(2.795.815.356)	
i ciuluus	(2.795.815.356)	
UTILIDAD DEL EJERCICIO ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA	384.377.726.520	314.755.400.117
IMPUESTO A LA RENTA	(36.311.272.021)	(28.530.941.076)
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	348.066.454.499	286.224.459.041
Resultado por acción	696	10.080

# Banco Itaú Paraguay S. A. Indicadores Financieros

### Estados de Evolución de Patrimonio

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 2010	27.867.612.000	20.624.768.784	333.478.588.403	27.867.612.000	-	238.539.666.287	648.378.247.474
Transferencia de utilidades del ejercicio anterior Afectación de utilidades acumuladas a reservas voluntarias (6) Indexación de capital (6) Constitución de reserva legal (6) Afectación de utilidades para pago de dividendos (6) Incremento neto de la reserva de revalúo Utilidad del ejercicio	528.388.000 - - - -	- - - - 2.539.679.022	237.482.890.287 - - - - -	- - 528.388.000 - -	238.539.666.287 (237.482.890.287) (528.388.000) (528.388.000)	(238.539.666.287) - - - - - 286.224.459.041	2.539.679.022 286.224.459.041
Saldos al 31 de diciembre de 2010	28.396.000.000	23.164.447.806	570.961.478.690	28.396.000.000	-	286.224.459.041	937.142.385.537
Transferencia de utilidades del ejercicio anterior Afectación de utilidades acumuladas a reservas voluntarias (7) Indexación de capital (7) Constitución de reserva legal (7) Afectación de utilidades para pago de dividendos (7) Incremento neto de la reserva de revalúo Utilidad del ejercicio	471.604.000.000 - - -	- - - - - 2.239.472.245	282.124.076.641 (469.553.808.800) (160.000.000,000) (175.230.000.000)	- - 162.050.191.200 - - -	286.224.459.041 (282.124.076.641) (2.050.191.200) (2.050.191.200)	(286.224.459.041) - - - - - 348.066.454.499	(175.230.000.000) 2.239.472.245 348.066.454.499
Saldos al 31 de diciembre 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

### Estados de Flujo de Caja

### Año que terminó el 31 de diciembre de

	2011 Guaraníes	2010 Guaraníes
I-FLUJO DE CAJA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS		
Aumento neto de préstamos a clientes	(1.537.913.952.525)	(1.399.636.312.802)
Aumento neto por depósitos recibidos de clientes y de otras		
instituciones financieras Intereses cobrados	1.557.055.329.224 650.757.506.797	980.643.042.924 450.649.498.551
Intereses coprados Intereses pagados	(115.735.708.470)	450.049.498.551 (64.194.005.748)
Ingresos por servicios varios	189.100.587.177	149.088.180.013
Pagos efectuados a proveedores y empleados	(102.087.921.101)	(76.370.209.046)
Pagos de impuesto a la renta	(33.417.902.036)	(27.710.200.746)
Otros ingresos y egresos - neto	(154.162.145.473)	(113.081.714.952)
Adquisición de valores públicos y privados	(83.495.868.287)	346.087.998.432
Disminución de colocaciones en el exterior	(87.549.949.658)	(111.604.878.278)
Flujo neto de caja de actividades operativas (a)	282.549.975.648	133.871.398.348
II-FLUJO DE CAJA DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Adquisición de bienes de uso y mejoras de instalaciones en		
inmuebles arrendados	(27.799.184.618)	(45.801.011.294)
	(	
Flujo neto de caja de actividades de inversión (b)	(27.799.184.618)	(45.801.011.294)
III-FLUJO DE CAJA DE ACTIVIDADES FINANCIERAS		
(Disminución)/Incremento de deudas con otras entidades	559.650.396.453	74.576.366.001
Dividendos pagados	(94.287.661.326)	<del>_</del>
Flujo neto de caja de actividades financieras (c)	465.362.735.127	74.576.366.001
Aumento neto de caja (a) + (b) + (c)	720.113.526.157	162.646.753.055
Pérdida por valuación de disponibilidades	13.283.149.404	(11.332.444.712)
Variaciones de previsiones sobre disponibilidades	(183.237.353)	190.273.217
Caja al inicio del año	1.236.709.149.733	1.085.204.568.173
Caja al final del año	1.969.922.587.941	1.236.709.149.733

84
Relatorio Anual de Sustentabilidad 2011

Banco Itaú Paraguay S. A.
Indicadores Financieros

#### Informe de Calificación

Indicadores Financieros



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 : 9 de marzo de 2012

. Fecha de publicación : 25 de marzo de 2012

. 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	Estables	
Sunto Rad Languay S.A.	Tendencia	ААру	

#### Dictamen de los Auditores Independientes



13 de febrero de 2012

A los Señores Presidente y Directores de Banco Itaú Paraguay S.A. (Anteriormente Interbanco S.A.)

Hemos examinado 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 2011 y 2010 los correspondientes estados de resultados, de evolución del patrimonio y de flujos de caja por los años que terminaron en esas fechas.

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 evaluación y clasificación de riesgos y las normas de presentación dictados por el Banco Central del Paraguay (BCP).

Esta responsabilidad incluye: i) 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 error; ii) la selección y aplicación de las políticas contables apropiadas y; iii) 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 de 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. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar nuestra opinión de auditoría.

#### 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 2011 y 2010, los resultados de sus operaciones, las variaciones del patrimonio y los flujos de caja por el año que terminó 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.

Énfasis en asuntos que no afectan nuestra opinión

Las normas contables, los criterios de valuación y clasificación de riesgos y las normas de presentación dictados por el BCP, constituyen las normas contables legales vigentes en el Paraguay para la presentación de los estados financieros de las entidades financieras reguladas por el BCP. No se han determinado ni cuantificado las diferencias que eventualmente podrían surgir entre los presentes estados financieros y aquellos que pudieran formularse de acuerdo con Normas de Información Financiera emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay.

PricewaterhouseCoopers

E. Rubén Tabonda R. (Socio)

Consejo de Contadores Públicos del Paraguay

Matricula de contador público Tipo "A" Nº 8

Registro de firmas profesionales Nº 2

PricewaterhouseCoopers, General Díaz 521, Edif. Internacional Faro, Piso 6°, Asunción, Paraguay,

T:+595(21)445-003, F:+595(21)444-893, www.puvc.com/py

© 2011 PricewaterhouseCoopers. Todos los deschos reservados. PrC se refiere a la sociedad civil paraguaya PricewaterhouseCoopers o, cuando lo asúa el contexto, a la red gode ProgratamonseCoopers international Limited (PvCN, u obra firma miembro de la red, coda una de las cualces es una endidad jurídica separada e lindopendients.

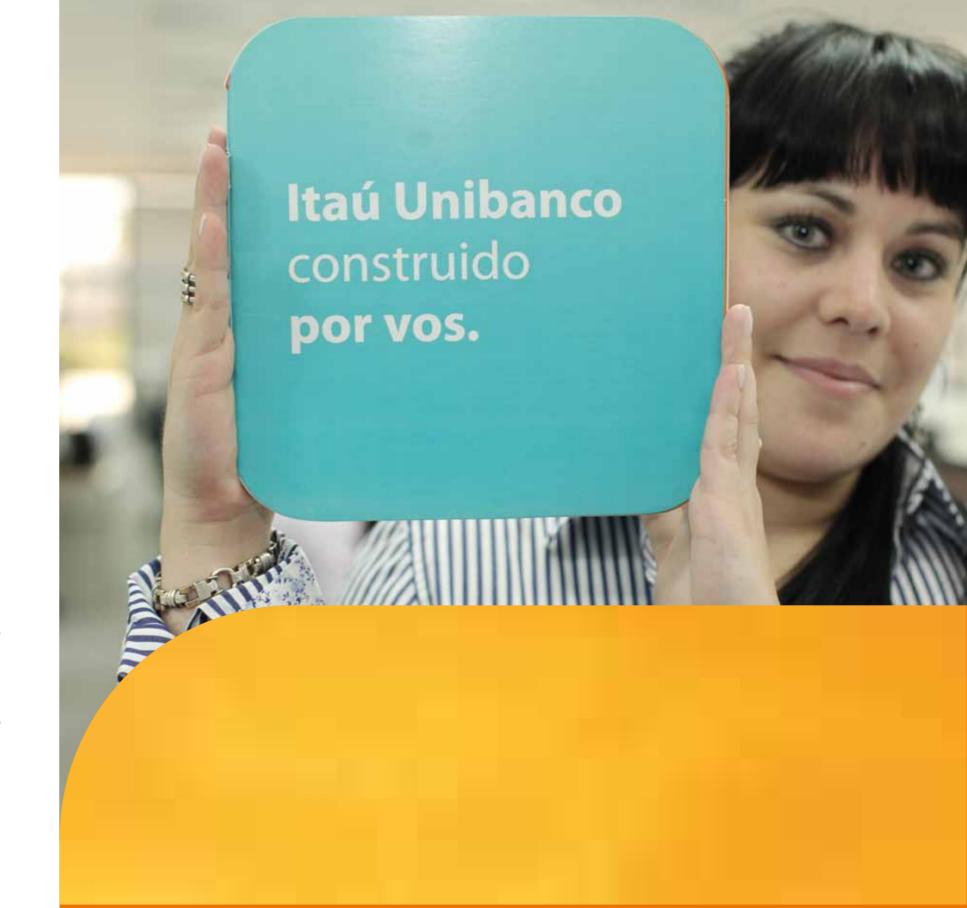
# **Premios y Reconocimientos**

"En el 2011 el Holding Itaú Unibanco fue reconocido con varios premios en diversos ámbitos que fueron compartidos con todas las unidades del exterior."

### Los más destacados fueron:

- "Banco más sustentable del mundo" concedido por el diario británico Financial Times y por la IFC (International Finance Corporation)
- "Mejor Banco de América Latina y el segundo mayor de la región" en la edición de los 25 Mejores Bancos de América Latina realizado por la revista América Economía. Entre los criterios evaluados se encuentran; adecuación de capital, calidad de los activos, gestión, resultados y liquidez.
- Roberto Setubal, presidente de Itaú
   Unibanco fue elegido el "Banquero del Año"
   por la revista Euromoney, en el Euromoney
   Awards for Excellence. Fue la primera vez
   que un CEO de un banco de mercados
   emergentes recibió este reconocimiento.
- Tercera mejor ubicación entre las empresas Latinoamericanas en el ranking de las 100 empresas más valiosas del mundo, realizado por el diario británico Financial Times.

- Itaú Paraguay por su actuación y gestión local obtuvo los siguientes reconocimientos:
- Mejor Mesa de Cambios: Premio Internacional otorgado por la Revista Global Finance.
- Mejor Campaña Publicitaria 2011. Premio Campana de Oro de la Cámara Paraguaya de Anunciantes. Este premio fue brindado por el trabajo en la campaña institucional Cultura, la cual busca revalorizar lo mejor de la cultura paraguaya.
- Primer Puesto en la categoría Aprendizaje de los Premios Beyondbanking 2011 del Banco Interamericano de Desarrollo por la iniciativa "Aprendiendo economía y finanzas en 60 segundos".



Ficha Técnica

#### Ficha Técnica

#### **Coordinación General:**

Superintendencia de Personas, Marketing, Calidad y Sustentabilidad

#### Coordinación de Colecta de Indicadores:

Gerencia de Calidad y Sustentabilidad

#### **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 de 2012.

2012® Todos los derechos reservados.

Este documento es de propiedad de Banco Itaú Paraguay S.A. 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.

