



Gestión



ambiental



“

¿Por qué este tema es material?

Aun cuando las operaciones del sector financiero generan un impacto ambiental directo reducido en comparación a otros sectores de la economía, este tema adquiere relevancia cuando consideramos el tamaño de la estructura necesaria para que las instituciones financieras puedan operar con eficiencia. Es así que entendemos la importancia de conocer, gestionar y medir el impacto ambiental de nuestras actividades, y la presión que producimos sobre los recursos naturales, para conseguir reducirlos.

De esta manera, incorporamos criterios sociales y ambientales en nuestras actividades diarias, al tomar decisiones sobre el negocio y al diseñar nuevas soluciones financieras, con la intención de llevar una gestión ambiental cada vez más responsable. Igualmente, participamos de diferentes instancias, en conjunto con organizaciones y empresas para desarrollar espacios de formación y generar consciencia sobre temas relacionados a la conservación del medio ambiente.

”



Política de Sustentabilidad

La Política de Sustentabilidad del Banco establece las siguientes directrices para la actuación de la empresa en relación al medio ambiente:

- Apoyar mecanismos de mercado y políticas internas que promuevan el respeto al medio ambiente, a la calidad de vida y al mantenimiento de la biodiversidad.
- Mitigar los impactos ambientales directos de las operaciones del Banco.
- Promover la eficiencia en el consumo de energía y de los recursos naturales.
- Promover la gestión y destinación adecuada de los residuos y efluentes generados en las actividades internas.

Recolección selectiva y gestión de residuos (ODS 11.6)

La gestión de residuos inicia con el uso racional de los materiales, de manera a disminuir la generación de los mismos. Este año dimos énfasis a los procesos de reducción, reutilización y reciclaje de materiales en nuestro consumo interno.

Contamos con un procedimiento de recolección selectiva y de gestión de

residuos en la Torre Itaú (principal edificio administrativo) en coordinación con la consultora Gestión Ambiental (GEAM). Mediante la disposición de contenedores de residuos en todos los espacios de la Torre, esta modalidad permite separar residuos en tres categorías: (i) papeles y cartones; (ii) otros reciclables, como plásticos y vidrios, (iii) residuos no reciclables y/o materiales orgánicos.

Lo residuos no reciclables y orgánicos son almacenados en un depósito de desechos ubicado en el edificio, para su posterior retiro por el servicio municipal. Este depósito cuenta con un sistema de refrigeración como una medida de salud y seguridad para el personal que manipula los residuos; además contribuye a la conservación de los residuos mismos.

En cuanto a los materiales reciclables, los mismos son dispuestos también en el depósito, en compartimientos separados, trasladados periódicamente hasta las instalaciones de GEAM, en donde desde su programa Procicla²⁵, son clasificados y destinados a la comercialización y generación de ingresos.

Para asegurar el adecuado tratamiento de los residuos, así como un aprovechamiento

eficiente de los materiales, se realizan entrenamientos periódicos sobre el funcionamiento y relevancia del proceso de recolección selectiva. De estas actividades, en el año, participaron 22 personas, entre colaboradores de diferentes dependencias del Banco y proveedores del servicio de limpieza y mantenimiento.

Por otro lado, para la gestión de residuos,

se realizan verificaciones de papelería no vigente para destinarla a reciclaje y relevamientos en depósitos del Banco para identificar mobiliarios en desuso, los cuales son destinados a la reutilización o donación según el estado en el que se encuentren. En esta misma línea, sistemáticamente se trata documentación confidencial no vigente (mayormente extractos de cuenta no entregados tras

Acciones con colaboradores

A continuación, se comparten acciones específicas dirigidas al público interno para reducir la generación de residuos:

- **Reemplazo de vasos de plástico:** Para reducir el consumo de vasos de plástico de un solo uso, mediante una campaña que explicaba el impacto de este residuo, se ofrecieron para la venta interna, a precio de costo, hoppers y termos.
- **Colecta de ropas:** En la misma línea, desarrollamos una acción de colecta de ropas, para extender la vida útil de las mismas, mediante la donación, a través de dos organizaciones sin fines de lucro. Durante esta campaña hemos profundizado en el impacto ambiental de la industria textil, a la vez de sugerir alternativas para el uso consciente de estos materiales.
- **Contenedores disponibles para residuos domésticos:** Dentro del mes del ambiente hemos estimulado el reciclaje de materiales de uso doméstico, al disponer de contenedores para su colecta en la Torre Itaú. Los materiales reciclables fueron entregados a (GEAM).



²⁵ El programa trabaja en el tratamiento de residuos con personas calificadas para estas tareas. Tiene el objetivo de mejorar la calidad de vida de los trabajadores mediante la concesión de beneficios y compensaciones a partir de los ingresos generados por la comercialización de materiales.



varios intentos), que ingresa al proceso de reciclaje luego de ser destruida bajo un estricto control desde el punto de vista de seguridad y sigilo de la información.

Como resultado de estas acciones, en 2019 fueron destinados a reciclaje 4.214 kg de papeles y cartones y 1.555 kg de plásticos. En cuanto al impacto ambiental estimado, el reaprovechamiento de estos materiales evitó la tala de 59 árboles, el consumo de 84.280 litros de agua y la emisión de 5,5 toneladas de CO₂ ²⁶. (GRI 301-1) (GRI 306-2) (ODS 8.4)(ODS 12.2 12.5)(ODS 3.9)

Gestión de equipos en desuso (GRI 306-2) (ODS 3.9) (ODS 11.6) (ODS 12.5)

Nuestra Política de Renovación de Equipos Informáticos dirige el tratamiento de la obsolescencia de equipos en la empresa. Esta Política establece que los equipos electrónicos e informáticos se retirarán de las oficinas por causas como el desgaste natural, la discontinuidad en la línea de producción del fabricante o la discontinuidad en la necesidad de mantener operativos los equipos. Así también, el valor contable que posee el bien, se suma como otro criterio para discontinuar su uso.

Considerando las definiciones de esta Política -y con la intención de obtener el mejor provecho de estos equipos- la primera alternativa de tratamiento es la donación a organizaciones de la sociedad civil e instituciones educativas, para lo que se realizan verificaciones digitales y físicas del estado de los equipos. Aquellos que resulten apropiados para la reutilización son entregados –en su mayoría- al proyecto PC Mochila de la Facultad Politécnica de Universidad Nacional de Asunción. El proyecto se encarga del reacondicionamiento del hardware, la instalación de softwares libres y la entrega de equipos a instituciones educativas.

En 2019, en concepto de donación, se han entregado 68 CPU y 31 equipos Tausernet (que a su vez incluyen CPU) al programa PC Mochila. La reutilización de estos equipos evitó la generación de más de 4 toneladas de residuos electrónicos en el año.

4.004 kg

de residuos electrónicos no generados por reutilización de equipos en desuso

Los equipos que no puedan destinarse a reutilización son cedidos a GEAM, para destinarlos a la separación en partes lo que posibilita el recupero y aprovechamiento de materiales reciclables y comercializables. Los materiales que resulten no reciclables en el proceso anterior junto con los equipos que no son aptos para someterse al proceso de disposición en partes, son destruidos por compañías especializadas en procedimientos de gestión responsable de materiales peligrosos. En el año, no hubo equipos que hayan pasado por el proceso de disposición en partes o destrucción de materiales peligrosos.

Materiales recolectados para reciclaje o destrucción responsable

Material	Peso en kg
Papeles y cartones	4.214
Plásticos	1.555
Electrónicos	4.004

Impacto ambiental por la reutilización de materiales

59 árboles

no talados

84.280

litros de agua ahorrados

5,5 toneladas

de CO₂ no emitidas

Consumo de recursos

El consumo de energía eléctrica, combustibles y agua en edificios administrativos y sucursales del Banco es registrado mensualmente. A continuación, las operaciones que son monitoreadas para este registro y los niveles de consumo de 2019.

• Energía eléctrica

El consumo registrado proviene de facturas emitidas por la institución proveedora del servicio público y corresponden a 30 centros de operación del Banco (sucursales, edificios



²⁶ Las estimaciones sobre el número de árboles, litros de agua consumidos y toneladas de CO₂ emitidas, están relacionadas al proceso de producción de papeles y cartones.



administrativos, depósitos) que cuentan con medidores propios de consumo. En el caso de ocho sucursales, no se cuenta con la información sobre el consumo de energía eléctrica pues se encuentran ubicadas en centros comerciales (el consumo ya está incluido en el arrendamiento del predio). Esta misma situación se aplica para los puestos Itaú Express y para las cabinas de cajeros automáticos no ubicadas en la zona 24 horas de sucursales.

• Combustibles

Registramos el consumo de combustibles en los siguientes casos: i) traslados de colaboradores por cuestiones laborales (con vehículos propios o vehículos de la empresa); ii) trayectos del servicio de correspondencia interna en Asunción y Gran Asunción, y iii) el funcionamiento de generadores de energía.

• Agua

El agua consumida y utilizada en nuestros predios proviene del suministro público. Los niveles de consumo de agua corriente están expresados en términos del valor monetario incluido en la facturación mensual recibida por consumo en predios, excluyendo la porción pagada por el servicio de alcantarillado sanitario. Tal y como sucede en

el caso de la energía eléctrica, el consumo en ciertos predios no se encuentra incluido en el cálculo, pues el servicio de suministro de agua potable forma parte del arrendamiento y no puede discriminarse. (GRI 303-1)

Consumo (GRI 302-1) (GRI 303-1)



Energía 2019

6.102.736 kWh
(2018: 5.109.900 kWh)



Combustibles 2019

130 mil litros.
(2018: 129 mil litros)



Agua 2019

Gs. 73 millones en consumo
(2018: Gs.66 millones)

Iniciativas de consumo eficiente

Estas iniciativas se encuentran vigentes con el objetivo de hacer más eficiente el consumo de energía eléctrica, de combustibles y de papel. (GRI 302-4) (ODS 7.3) (ODS 8.4) (ODS12.2 12.5)

• Energía eléctrica



Iniciativa	Descripción
Sistema de climatización en Torre Itaú	Este predio, en el que se concentra el mayor porcentaje de colaboradores del Banco, cuenta un sistema de climatización que garantiza un mayor ahorro energético; pues funciona mediante una tecnología de circulación de agua en lugar de gases refrigerantes (Chillers). Las fachadas están constituidas por un sistema denominado "muro cortina", compuesto por doble vidrio hermético y paneles composite, que ofrece mayor iluminación natural y menor radiación solar, conservando la temperatura y aislando los decibeles del exterior.
Apagado automático de luces	En predios administrativos durante los días laborales, las luces y los equipos acondicionadores de aire son apagados automáticamente pasadas las 19:00 horas, salvo excepciones previstas y en las áreas ocupadas las 24 horas.
Servidores virtuales y CPU compartidas	Centralizamos ciertos servidores físicos en unidades virtuales para reducir el consumo de energía en los propios equipos y en los sistemas de refrigeración. También contamos con equipos informáticos que comparten unidades centrales de procesamiento con lo que se reduce la cantidad de aparatos que requieren de energía eléctrica.





• **Combustibles**

Iniciativa	Descripción
Reuniones por tele y video conferencias	Nuestras salas de reuniones de sucursales y predios administrativos cuentan con equipos para teleconferencias, lo que reduce la necesidad de traslados entre un centro de operación y otro. Así también, todos los niveles de la Torre Itaú cuentan con equipos de video llamadas en las salas de reuniones, lo que permite establecer contactos y presentaciones con otras unidades del Holding y con Casa Matriz, sin necesidad de traslados por vía aérea. Este equipamiento reduce la cantidad de viajes en los que se consume combustible.



• **Papel**

Iniciativa	Descripción
Cambio de materiales en sobres de correspondencia	Se encuentran vigentes las siguientes medidas: i) uso de papel reciclado (antes papel de fibra nueva) para sobres de tarjetas de débitos (reimpresiones y renovaciones); ii) sobres de correspondencia con dimensiones reducidas y, iii) uso de sobres de papel de fácil degradación (antes bolsas plásticas) para la remisión de extractos de cuentas. 1.67 toneladas de papel no utilizadas por el reemplazo de materiales en correspondencias a clientes.

Iniciativa	Descripción
Cambio de materiales en sobres de correspondencia	La utilización de materiales alternativos para el envío de correspondencias supuso un ahorro de 1,67 toneladas de papel en 2019, lo que implicó que se evite talar 23 árboles, utilizar 33.400 Litros de agua y emitir 2,2 toneladas de CO ₂ , esto en comparación a una producción a partir de fibras vírgenes (fibras de celulosa procedentes de madera). A pesar del ahorro por el proceso de reciclaje, igualmente existe una emisión de gases de efecto invernadero por la producción de estos sobres. Las emisiones de 2019 fueron medidas y compensadas a través del proyecto “La buena cocina”, a cargo de Nature Office. Estas emisiones fueron de 1,275 Tn de CO ₂ durante el año (esta cifra no está incluida en el cálculo de emisiones presentadas en la sección “Emisión y compensación de gases del efecto invernadero”).
Extractos digitales	La opción disponible para clientes de recibir extractos digitales por correo electrónico junto con otras iniciativas de no impresión de extractos de tarjetas de crédito, resultaron en una optimización en el uso de papel. Al cierre de 2019, contábamos con 262.591 cuentas de tarjetas de créditos que no generaban extractos impresos, lo que representa el 67% del total de cuentas activas en el año. (56% de cuentas en 2018).





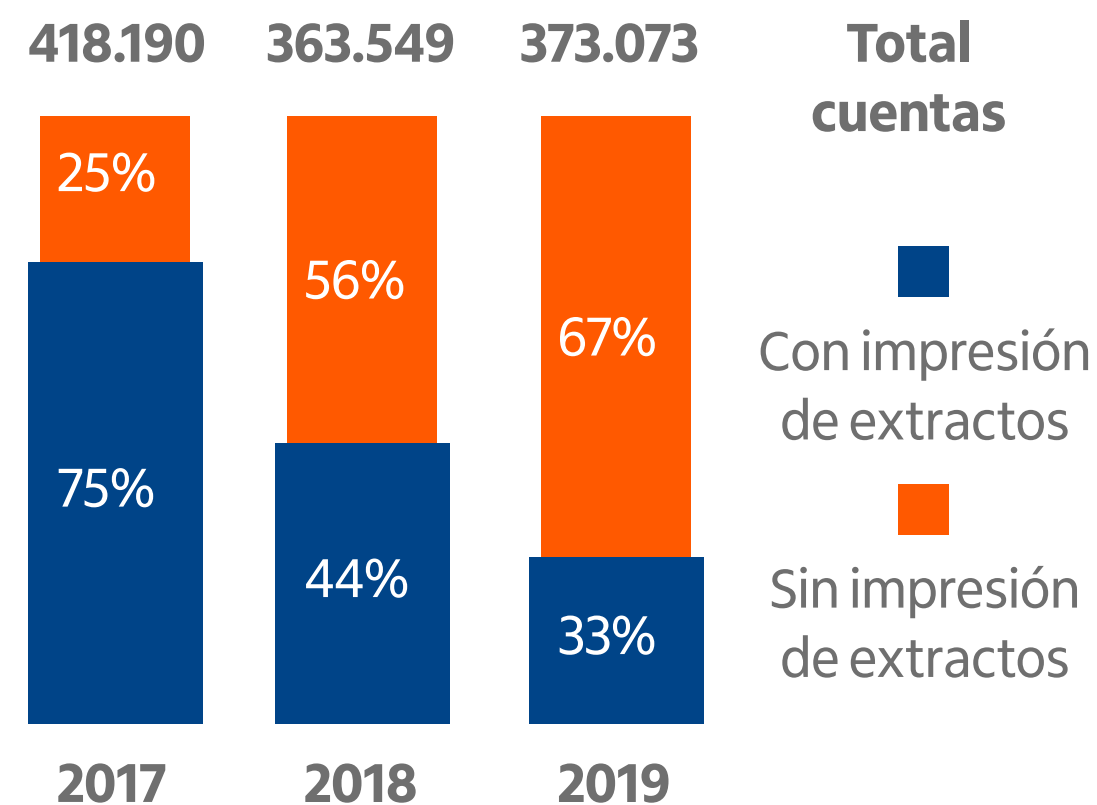
• **Papel**

Iniciativa	Descripción
Seguimiento en la cantidad de impresiones	Promovemos el uso de medios digitales en situaciones en que pueda prescindirse del papel mediante el seguimiento mensual de impresiones y copias realizadas en las oficinas. En 2019, en promedio se han realizado 457.777 impresiones mensualmente, lo que representó una disminución del 7% con respecto al año pasado. Adicionalmente, en el año se registró un aumento del 11% en las digitalizaciones. En promedio mensual, se digitalizaron 180.541 documentos mediante el escaneo, lo que evitó impresiones y copias en papel en procesos administrativos (162.032 en 2018).

Digitalización de extractos de cuentas de tarjetas de crédito²⁷

67%

de cuentas de tarjetas de crédito con extractos digitales



Emisión y compensación de gases del efecto invernadero²⁸
(GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3) (ODS 3.9) (ODS 12.4)

Realizamos la medición de nuestras emisiones de gases del efecto invernadero considerando el consumo de combustibles en vehículos de la flota de la empresa, en vehículos propios de colaboradores para viajes por trabajo, en viajes realizados por colaboradores por vía aérea, en el transporte interno de correspondencias para Asunción y Gran Asunción, en los generadores de electricidad ubicados en predios del Banco, y a partir de un relevamiento sobre la forma de transporte de colaboradores en sus trayectos de ida y vuelta hasta las oficinas (commuting), también se incluyó el combustible consumido en estos traslados. En cuanto al consumo de energía eléctrica son consideradas todas las sucursales y predios administrativos con las exclusiones mencionadas en el apartado “Consumo de recursos”.

Las emisiones están expresadas en toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO₂e), el cual representa la cantidad de los diferentes gases del efecto

invernadero en términos de la cantidad de dióxido de carbono. Asimismo, las emisiones se presentan organizadas en alcances; en el Alcance 1 se incluyen las emisiones directas relacionadas a las actividades internas de la empresa, el Alcance 2 contempla emisiones indirectas de la empresa (en nuestro caso, vinculadas a la energía adquirida) y el Alcance 3 reúne a las emisiones que tienen que ver con la cadena de producción.



²⁷ El total de cuentas excluye cuentas de tarjetas prepagas.

²⁸ Como signatario del Carbon Disclosure Project (CDP), Itaú Unibanco Holding S.A. divulga anualmente sus emisiones de gases del efecto invernadero. Para ello, construye un inventario considerando lineamientos de la metodología del GHG Protocol. Desde Itaú Paraguay, como unidad subsidiaria del Holding, medimos estas emisiones desde 2011.



Emisiones de CO₂e		
Alcances y fuentes	2019	2018
Alcance 1	269	168
Combustibles en generadores	16,98	15
Combustibles en vehículos de la flota Itaú	252,14	151
Alcance 2	0	0
Consumo de electricidad en predios del Banco ²⁹	0	0
Alcance 3	664,7	727
Commuting y traslados de colaboradores	515,43	505
Traslado de colaboradores por cuestiones de trabajo	115,4	186
Transporte de correspondencia interna	33,9	36

933,7

toneladas de CO₂e emitidas en 2019

Compensación de emisiones

En 2018, se hizo efectivo un acuerdo con la Fundación Moisés Bertoni (quien administra y custodia la Reserva Natural del Bosque Mbaracayú), mediante el cual el Banco destinó recursos financieros para contribuir con la conservación de la Reserva. (ODS 15.2)

En una primera etapa y considerando el nivel bajo de emisiones, se compensó las emisiones de los gases de efecto invernadero emitidos como consecuencia de las operaciones de la empresa de 2011 a 2016, las cuales ascendieron a 4.174 toneladas de CO₂e.

En una segunda etapa, en 2019, se realizó la compensación de las emisiones correspondientes a los años 2017 a 2018, que sumaron 1.785 toneladas de CO₂e. En el año seguimos apoyando las actividades de conservación de la Reserva Mbaracayú.

Participación en mesas de trabajo

Mesa de Medio Ambiente del Pacto Global (ODS 8.4)

Como miembros de la Red del Pacto Global en Paraguay integramos la mesa temática de Medio Ambiente, y trabajamos principalmente, con el ODS 13 “Acción por el clima” y con el ODS 15 “Vida de ecosistemas terrestres”.

En el año, en conjunto con la Organización Mundial de Conservación – WWF, se llevó a cabo la iniciativa “Reconocimiento Verde”, iniciada en 2018. Este reconocimiento busca visibilizar buenas prácticas de las empresas e impulsar un movimiento que traiga soluciones a los desafíos ambientales desde negocios sostenibles.

El Reconocimiento está dirigido exclusivamente a empresas privadas que desarrollaron proyectos medioambientales con implementación local en Paraguay de forma independiente, sean o no participantes de la Red del Pacto Global. Las cuatro categorías habilitadas por el Reconocimiento son: i) educación y sensibilización por el ambiente, ii) manejo de residuos, iii) eficiencia energética y iv) protección de la biodiversidad.

Las actividades más relevantes en 2019, al respecto de este Reconocimiento fueron:

- Lanzamiento del Reconocimiento, ocasión en que el Pacto Global y el Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADES) firmaron un acuerdo marco con el objetivo de diseñar y ejecutar acciones en conjunto en las áreas relacionadas a Ambiente y el Desarrollo Sostenible.
- Ceremonia de Reconocimiento Verde, llevado a cabo el 5 de junio, en coincidencia con el Día del Ambiente. Participaron más de 60 postulantes, de los cuales fueron finalistas 24 proyectos y 8 resultaron ganadores. La selección estuvo a cargo de un jurado conformado por expertos en temas



²⁹ El consumo de energía eléctrica no genera emisiones pues la energía que consumimos es producida de forma hidráulica (100% renovable).



ambientales del sector público, la academia y el sector privado.

- Lanzamiento de la Memoria de Reconocimiento Verde, con el objetivo de reconocer a los participantes y ganadores de la primera edición del concurso, y de incentivar a otras empresas a replicar buenas prácticas e ir transformando sus procesos con miras a construir un sistema más sostenible y a la vez rentable.



Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS) (ODS 8.4)

Desde 2014, participamos de la MFS (como miembros plenos desde 2018), en la que en conjunto con otras instituciones bancarias del país y en alianza con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, se trabaja para promover la aplicación de buenas prácticas ambientales en la gestión interna de las empresas, así como en el análisis del riesgo y toma de decisiones basados en el impacto ambiental potencial de las operaciones que se financian.

Destacamos las siguientes actividades durante el año:

- Establecimientos de alianzas, para el desarrollo de trabajos conjuntos con referentes de distintos sectores de la economía y del cuidado del ambiente, tales como: el Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADES), el Instituto Forestal Nacional (INFONA), la Central Nacional de Cooperativas (UNICOOP), la organización The Nature Conservancy (TNC), la Comisión Nacional de Valores (CNV) y la Bolsa de Valores y Productos de Asunción (BVPASA), y la Federación de Cooperativas de Producción – FECOPROD LTDA.

- Organización de foros de discusión y aprendizaje, tales como el “Taller Introductorio y Avanzado de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS)”; el “Segundo Foro Internacional de Finanzas Sostenibles”; y el Taller Internacional “Bonos Verdes, Sociales y Sostenibles: Nuevos mercados, nuevas oportunidades”.





Desafíos para el 2020

→ Centralidad en el cliente

El desafío de la centralidad en el cliente demanda un cambio de cultura a partir de la cual la organización se mueve, teniendo como base la voz del cliente.

Este frente nos exigirá desarrollar nuevos espacios para escuchar al cliente, además de generar nuevas estrategias operacionales y de negocios que permitan contar con más tiempo para el relacionamiento y contacto con el cliente, al lograr una mayor eficiencia en las tareas operativas.

→ Gestión de personas

“Las personas son todo para nosotros”, enuncia uno de los principales puntos de Nuestra Manera. Por esto una de las tareas más desafiantes será mantener nuestro equipo motivado, en constante desarrollo, en un excelente clima laboral en el que se valora la diversidad y se cuida cada momento de la experiencia de nuestros colaboradores.

→ Transformación digital

Preparar el banco del futuro, poniendo a disposición del cliente diversos productos y servicios auto-gestionables, es lo que nos propone el desafío de la transformación digital.

Desarrollar nuevas experiencias en los canales 24 horas y facilitar el acceso a los mismos para que más clientes puedan tener a su Banco siempre disponible cuando lo necesiten, son dos objetivos que movilizan distintos equipos interdisciplinarios en este proceso de transformación.

→ Sustentabilidad e impacto en la sociedad

Lograr un mayor integración de la gestión de la sostenibilidad con la estrategia de negocios, nos desafiará a asumir compromisos desde los diferentes frentes de gestión del Banco para generar impactos positivos en la sociedad.

Además, para incentivar una gestión sostenible, nos comprometemos a compartir prácticas en diversos foros, y seguir fortaleciendo el trabajo con aliados.

