



Reporte de Sustentabilidad 2020



Versión Resumida



Cerca de las Personas

En un contexto con importantes desafíos socioeconómicos, nuestra gestión de la sustentabilidad estuvo enfocada en acompañar el bienestar de las personas que conforman nuestros grupos de interés.

Creamos un **Comité de Crisis especial** para definir las necesidades emergentes y trabajar en soluciones inmediatas de impacto positivo a través de la digitalización de nuestros procesos y operaciones. Además, definimos protocolos de prevención y planes de contingencia para garantizar la salud de nuestros colaboradores y clientes, y agilizar una atención rápida, eficaz y segura.



Algunos resultados del 2020



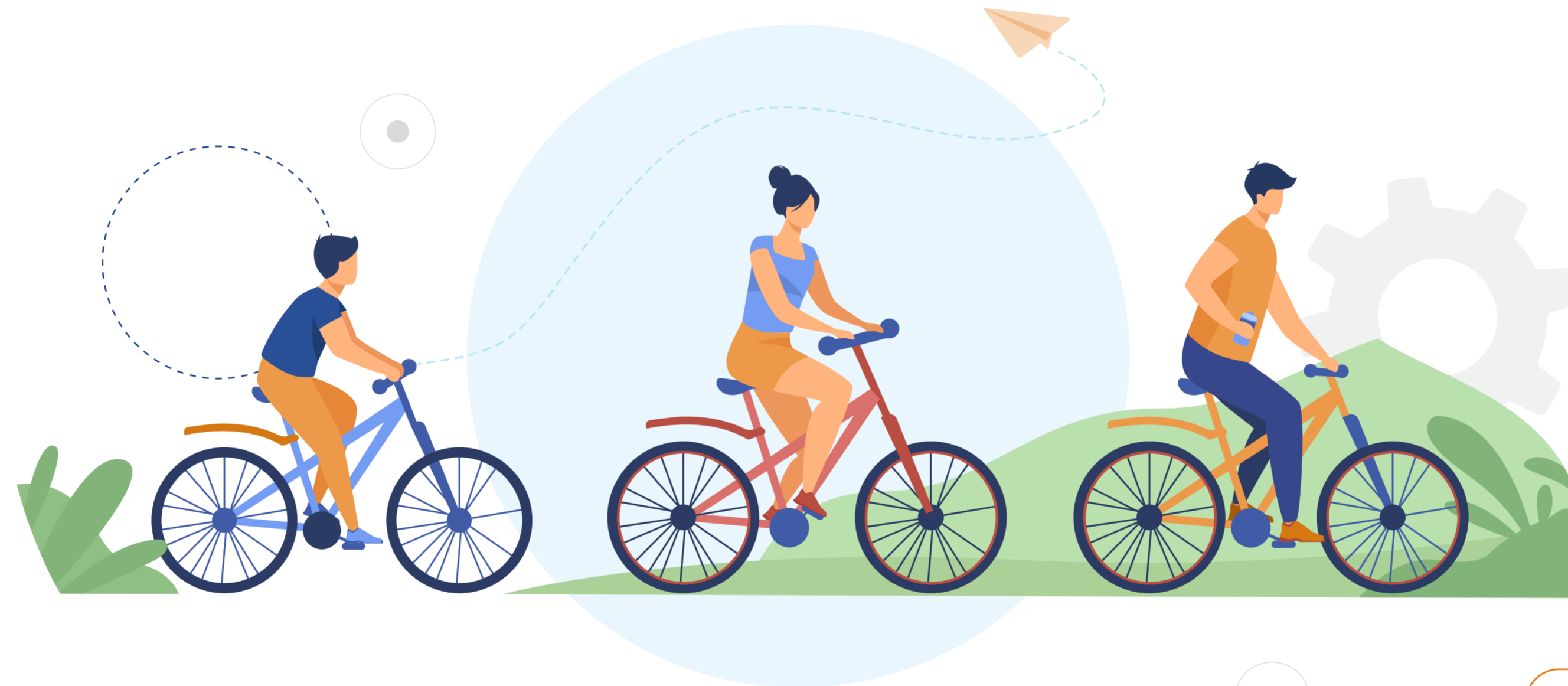
Movilidad Sustentable

283
Estaciones activas

1.379
Bicicletas disponibles

142.735
Usuarios registrados

2.505.977
Viajes realizados



Con el sistema de bicicletas compartidas se evitaron **1.705.457 kgs** de CO2 eq.

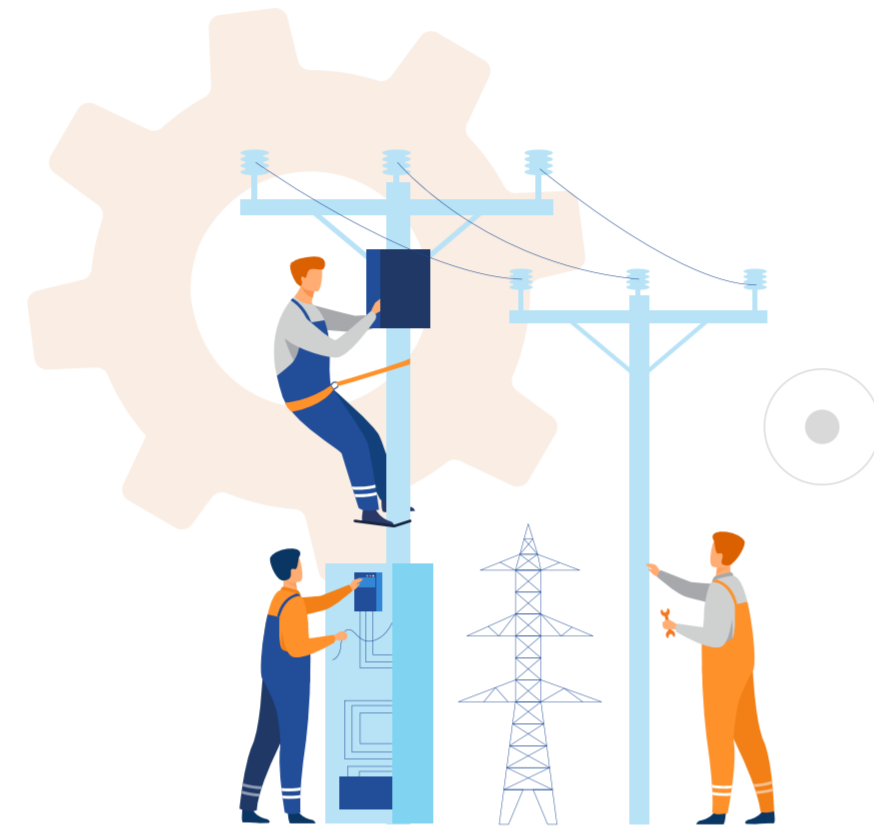
6.025
Niñas y niños participantes del programa **Dejá tus rueditas**

Creamos un préstamo de **36 cuotas** para la compra de bicicletas y la promoción de la movilidad sustentable

Desempeño ambiental



Redujimos en un 25% el consumo de energía eléctrica.



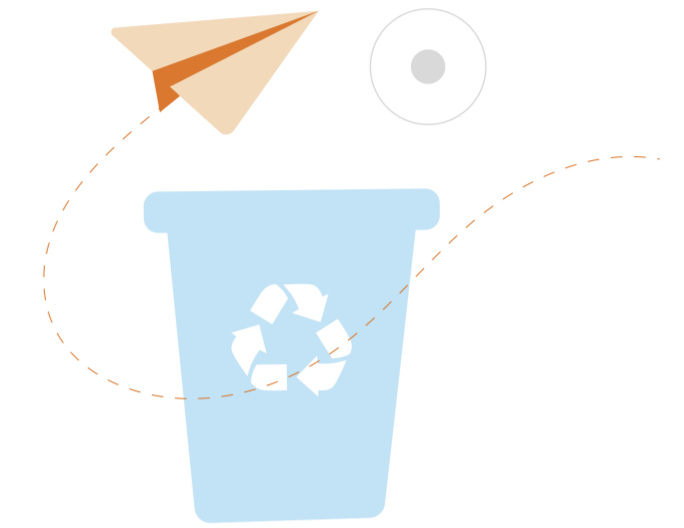
Realizamos mejoras sobre instalaciones eléctricas que nos permitirán mejorar nuestra eficiencia energética.



Nuestras emisiones de GEI se redujeron en un 17%.



Realizamos charlas y campañas de comunicación para trasladar a nuestros hogares hábitos más eficientes en el consumo de energía, plásticos, reciclaje, alimentación y movilidad.



15.052 kg de papel reciclado.



229,2 kg tapitas de plástico reutilizadas.

Nuestra experiencia de trabajo



Implementamos el teletrabajo para el **80%** de nuestros colaboradores que se desempeñan en oficinas y áreas administrativas.

Lanzamos Itaúpedia para colaboradores, con toda la información necesaria para asesorar y acompañar a nuestros clientes.

- Más de 240.000 consultas
- Más de 720 documentos integrados

Implementamos #SosParteEnCasa con un equipo de **50 agentes internos** y más de **100 colaboradores** que sorprendieron a **3.400 clientes**.

Comprometidos con nuestros clientes



Creamos las campañas Delivery de Jubilaciones y #QuedateEnCasa para acompañar el cuidado de nuestros clientes adultos mayores y facilitarles el uso de los canales digitales.



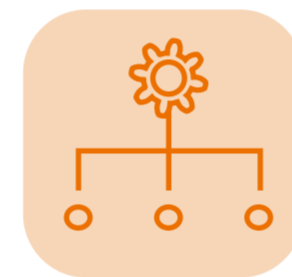
130.000 usuarios y más de **800.000** consultas de saldos en Itaú en WhatsApp, una nueva línea exclusiva para agilizar consultas.



Implementamos un sistema de turnos online para garantizar el cuidado.



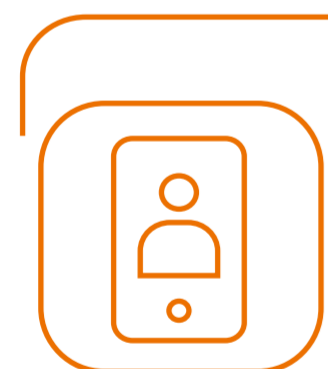
El **90%** de las solicitudes de alta de nuestros productos son digitales.



Generamos nuevos canales de atención y gestión online:



Satisfacción total del cliente:
8.06 - NPS 39



Usuarios de Apps
116.000



Clientes digitales
↑ 49%



Clientes digitales Personal Bank
↑ 7%



Usuarios mobile
116.000
↑ 94,6%



Usuarios digitales
214.000



Usuarios home banking
115.000



Usuarios Whasapp
130.000



Cuentas abiertas digitalmente
324%

Contribuir a la transformación

Destinamos **\$57 millones** para la atención social con foco en necesidades de alimentación, higiene y salud.

Acompañamos a **170 organizaciones** que asisten a más de **150 mil personas**.

Desarrollamos **+ 20 acciones digitales** y alcanzamos a **+ 30.000 beneficiarios directos**, gracias a la colaboración de **360 voluntarios de Itaú**.

Implementamos la categoría “Doná” en nuestro programa de Loyalty destinado a las fundaciones #SeamosUno, Fundación Sí, Banco de Alimentos y Manos en Acción.

- Durante la “Semana Solidaria” duplicamos cada donación de los clientes.

Nos vinculamos con **+ 196 Organizaciones de la sociedad civil**.

Capacitamos on-line a **740 docentes** de nivel secundario en Narrativas Digitales.

Formamos a más de **16.000 emprendedores** y nuestro canal de YouTube alcanzó **350.000 visualizaciones**.

Llegamos a **15 mil usuarios** con nuestras actividades de Educación Financiera.

El Premio Itaú de Cuento Digital tuvo un récord de **6.600 cuentos inscriptos**, siendo el certamen literario de lengua castellana de mayor convocatoria en Sudamérica.

El Premio Itaú de Artes Visuales recibió **2.800 obras**, la mayor convocatoria no gubernamental. La exposición se realizó en Google Arts & Culture.




Nuestra cadena de valor

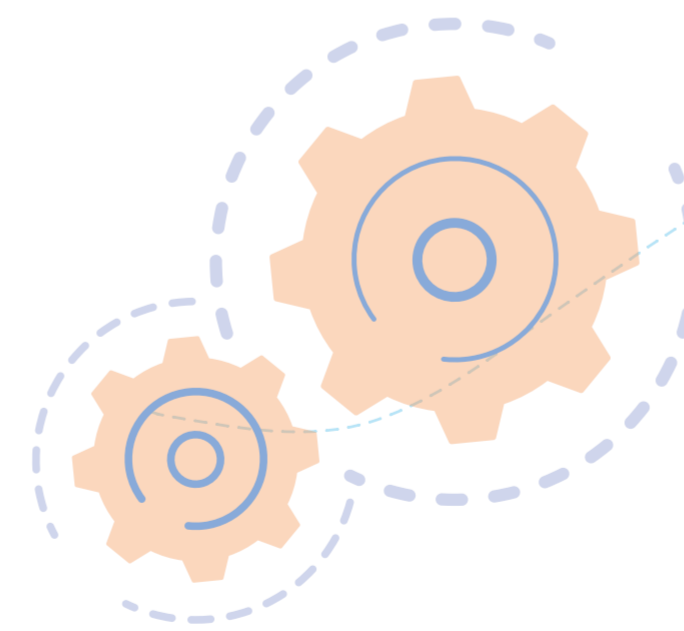
784
proveedores
contratados

95%
de contrataciones
locales

2.300
órdenes de compra
emitidas

\$4.610 MM
en órdenes de
compra

Los equipos de Compras, Recursos Humanos
y Marketing participaron de actividades de
actualización sobre herramientas para la gestión
de compras sostenibles



Agradecimientos

Un año más, queremos agradecer y destacar, especialmente, la colaboración y el involucramiento de los colaboradores de las distintas áreas de Banco Itaú que participaron en la elaboración de este documento y que, día a día, contribuyen con la gestión sustentable de nuestra Organización.

- **Coordinación general Banco Itaú:**

Marketing y Sustentabilidad

- **Asesoramiento en sustentabilidad y asistencia técnica GRI:**

Rigou Consultores

www.rigouconsultores.com.ar

- **Diseño:**

Cresta Studio

www.crestastudio.com.ar





•
Cerca de las
Personas