

# Memoria de Sostenibilidad

---

# Contenido

- 03.** Mensaje del CEO
- 05.** Destacados 2024
- 08.** Sobre Banque Heritage
- 14.** Gobernanza
- 21.** Enfoque de Sostenibilidad
- 29.** Desempeño ambiental
- 38.** Nuestro equipo
- 46.** Desempeño social: clientes, empresas proveedoras, comunidad
- 61.** Anexos : 1. Actividades y ODS relacionados  
2. Índice de contenidos GRI



# Mensaje del CEO





## Alejandro Suzacq

CEO Banque Heritage  
Uruguay

Banque Heritage tiene un fuerte compromiso de crecimiento en Uruguay, para brindar a los clientes un servicio de excelencia de una forma responsable, generando valor no sólo económico, sino también ambiental y social.

La reciente apertura de nuestra nueva oficina en Punta del Este, la elaboración del presente Reporte en base a estándares globales GRI (Global Reporting Initiative), la implementación de un sistema de gestión de riesgos ambientales y sociales -SARAS-, la nueva reducción de huella en 2024 y su compensación, así como la satisfacción de nuestros clientes reflejada en las encuestas periódicas, y la de nuestros colaboradores, dan muestra del resultado de nuestra gestión.

La apertura de nuestra nueva oficina en Punta del Este nos llena de satisfacción, ya que nos permite estar más cerca de nuestros clientes y apostar a atender a clientes en el departamento que más ha crecido demográficamente en la última década.

A su vez, el presente Reporte es el primero que elaboramos en base a estándares GRI, para seguir profesionalizando nuestra gestión alineados a las mejores prácticas y a nuestro compromiso con la transparencia.

Adicionalmente, el reciente premio obtenido de la Global Banking & Finance Review como Best Bank for Sustainable Development 2024, muestra el resultado de los pasos que venimos dando. La implementación del sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales –SARAS-, el primero en implementarse localmente, para todos nuestros créditos mayores a USD 1MM, es uno de los principales hitos que contribuyeron a que alcanzáramos este prestigioso premio.

Todos estos hechos, así como la excelente rentabilidad del Banco en 2024, no hubieran sido posibles sin el trabajo y el esfuerzo de todos nuestros colaboradores y el acompañamiento de nuestros clientes, proveedores y grupos de interés. Seguimos apostando continuamente a tener un desempeño del cual todos nuestros grupos de interés se puedan sentir orgullosos.

Sin más, los invitamos a leer todo lo que hemos realizado este año, mientras proyectamos un 2026 lleno de oportunidades.





# Destacados 2024



# Destacados Banque Heritage 2024

## ◆ **Crecimiento y rentabilidad**

**2024 fue un año de excelente rentabilidad** para el Banco en Uruguay, alcanzando un Resultado Neto de USD 13MM.

Este resultado implica un crecimiento del 37% respecto a 2023.

A su vez, los Activos bajo manejo (Depósitos y Custodias) y los Créditos mantienen la tendencia creciente, totalizando un incremento del 51% y 40% respectivamente en los últimos 4 años.

## ◆ **Desembarcamos en Punta del Este**

En Diciembre 2024 ampliamos nuestra presencia en el país con la apertura de una **nueva oficina comercial** en Avda Italia y Pedragosa Sierra, Parada 5.

Maldonado es el departamento con mayor crecimiento demográfico en la última década, con una gran cantidad de inversiones en proceso y proyectadas, que ha llevado a que la población permanente haya aumentado considerablemente.

El Banco apuesta a acompañar este crecimiento con productos y servicios acordes a estos segmentos.

## ◆ **Best Bank for Sustainable Development 2024**

**Recibimos un nuevo reconocimiento por la Global Banking & Finance Review®** como Best Bank for Sustainable Development Uruguay 2024!

Este prestigioso reconocimiento refleja nuestro compromiso con prácticas financieras responsables y alineadas a los mejores estándares internacionales.

**La implementación de un sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS-, el 1º en implementarse localmente, es uno de los principales hitos que contribuyeron a alcanzar este prestigioso premio.** Este sistema nos permite identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos ambientales y sociales para la actividad del cliente y del proyecto a financiar, de acuerdo a la normativa nacional y estándares internacionales del Banco Mundial y Corporación Financiera Internacional, existiendo a su vez una lista de actividades prohibidas de financiar.

## ◆ **Compromiso con la integridad y la transparencia**

Nos estamos certificando en **Gestión en Antisoborno – ISO 37001, del Programa +Gobernanza de LSQA**, que promueve las mejores prácticas de gobernanza alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

También revalidamos la **certificación en Responsabilidad Social Empresarial con WorldCob** Confederation Business.

Y este año nuestro Reporte ESG fue elaborado en base a los **estándares GRI** (Global Reporting Initiative), para seguir profesionalizando nuestra gestión alineados a las mejores prácticas



# Destacados Banque Heritage 2024

## ◆ Nuevos productos

**Lanzamos la Cuenta SMART PLUS** para aliados estratégicos con tasas preferenciales a la Cuenta SMART. Se trata de un producto accesible que combina rentabilidad y flexibilidad al que pueden acceder personas con ahorros desde USD 10,000.

Esta caja de ahorros se puede abrir online, y paga intereses sobre saldos a la vista en pesos y dólares. Es un producto para quienes no quieren tener el dinero invertido y aún así recibir un retorno.

**Renovamos nuestras tarjetas de Débito** – sustituimos nuestras tarjetas por un producto más seguro y sustentable.

Se trata de una tarjeta más segura por su tecnología chip y contactless, y más sustentable porque se produce con pvc reciclado.

## ◆ Satisfacción de clientes

En 2024 la encuesta a clientes tuvo foco en el segmento de clientes del producto Cuenta Smart para evaluar satisfacción con este nuevo producto y con el Banco.

Como resultado surge que **el 93% de los encuestados recomendaría la Cuenta Smart**, tomando en consideración aquellos que pusieron una calificación entre 8 y 10 (sobre 10).

Nos sentimos orgullosos de estos resultados pero seguimos trabajando en mejoras continuas.

## ◆ Desde este año la encuesta de clima la realizamos con GPTW!

Great Place To Work es una empresa internacional reconocida y especializada en clima y cultura organizacional, que nos permitirá comparar nuestros resultados con otras organizaciones, y trazar planes de acción para seguir trabajando en el desarrollo personal y profesional de todos los colaboradores.

En nuestro primer año, el resultado fue de 66%, lo que representa un muy buen resultado comparado con la media del mercado, y **nos permitió obtener la Certificación GPTW!**

## ◆ Mejoramos y compensamos nuestra huella de carbono

Llevamos a cabo nuestra tercera medición de huella de carbono correspondiente al año 2024, la cual arrojó una **reducción del 10,6%** de las emisiones respecto al año 2023, producto de acciones internas y circunstancias nacionales.

En efecto, en 2024 la matriz energética nacional fue más limpia que en el 2023 haciendo que haya una menor cantidad de emisiones asociadas a la generación de esta energía.

A su vez, compensamos nuestra huella a través de la compra de bonos certificados de Bosques del Uruguay, proyecto local certificado por VERRA - registro de carbono más importante y reconocido a nivel global.





# Sobre Banque Heritage



# Quiénes somos

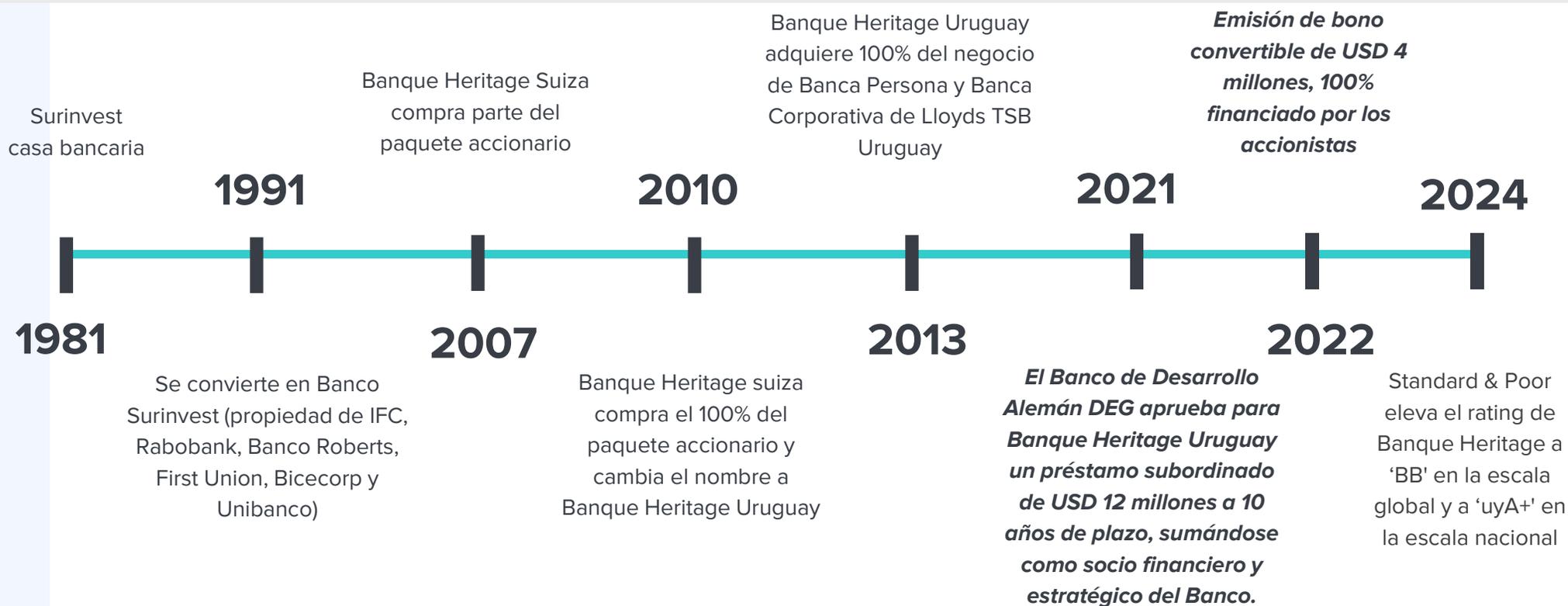
- ◆ Banque Heritage Uruguay opera en Uruguay en el sector financiero. Su sede Central se ubica en Rincón 530, Montevideo.
- ◆ Es 100% propiedad de Banque Heritage Suiza, que tiene su casa matriz en Ginebra y sucursales en Zurich, Basilea y Sion.  

Banque Heritage Suiza fue fundado en 1986. Al día de hoy formado por la fusión de Banque Heritage SA y Sallfort Privatbank AG desde junio de 2019, ambos propiedad mayoritariamente de las familias Esteve y Barth respectivamente.
- ◆ Los orígenes de ambos bancos se remontan al negocio de comercio de materias primas, donde ambas familias tienen más de 200 años de experiencia empresarial y son líderes en el mercado mundial de commodities, la familia Esteve en café, cacao y algodón, la familia Barth en lúpulo.
- ◆ Marcos Esteve, CEO, y Johannes Barth, Director, son miembros de la sexta y novena generación de cada familia, respectivamente.
- ◆ La riqueza generada por los negocios de comercio de commodities creó la necesidad de establecer oficinas para la gestión de los patrimonios familiares.
- ◆ Posteriormente, las oficinas familiares se convirtieron en bancos privados con una amplia oferta de productos de inversión.
- ◆ También accionista mayoritario de Meridian Wealth Management, reconocida empresa de gestión de patrimonio con sede en Lausana.



- ◆ En Uruguay tenemos una trayectoria de más de 40 años como institución financiera.
- ◆ Nos especializamos en *Banca de Ahorro e Inversión* para la gestión profesional del ahorro y patrimonio de residentes y no residentes, y en *Banca Empresa* brindando soluciones de financiamiento y tesorería a empresas locales e internacionales.
- ◆ Al momento de la publicación de esta Memoria la Calificación de riesgo otorgada a Banque Heritage Uruguay por la calificadora Standard & Poor es 'uyA+' en la escala nacional (abril 2024).
- ◆ Estamos supervisados por el Banco Central del Uruguay que monitorea y controla a todas las instituciones financieras locales.

# Nuestra historia



# Nuestra visión

*Ser el banco más cercano y reconocido por su dedicación al cliente, ágil y comprometido con la transparencia, el desarrollo sostenible y la mejora continua.*

## Nuestra Misión

*Brindar con pasión e integridad, servicios personalizados y de alta calidad que satisfagan las expectativas de nuestros clientes.*

Conocé más sobre los Principios de nuestra dirección en el cap. Gobernanza

## Valores y principios que nos guían

- ◆ **Compromiso:** Tomamos como propia la misión del banco y los desafíos diarios dando nuestra milla extra, generando un excelente clima laboral.
- ◆ **Pasión:** Disfrutamos y nos involucramos con entusiasmo en las actividades que hacen posible el desarrollo del negocio.
- ◆ **Integridad:** Actuamos con transparencia, honestidad, claridad, coherencia, compromiso y respeto.
- ◆ **Foco en el cliente:** Escuchamos activamente a nuestros clientes y respondemos de forma ágil y personalizada.
- ◆ **Mejora Continua:** Buscamos innovar y superarnos constantemente.



# Qué hacemos y cómo lo hacemos

Nos especializamos en el **Ahorro e Inversión** brindando una gestión profesional del ahorro y patrimonio de residentes y no residentes, **y en Banca Empresa** brindando soluciones de financiamiento y tesorería a empresas locales e internacionales.

**Banca Ahorro e Inversión**

+

**Banca Empresa**

Este modelo de negocio nos permite:

- ◆ *Brindar una atención personalizada* con ejecutivos dedicados. En un mundo cada vez más impersonal y sistematizado, **nuestro modelo de negocios reivindica la tradición de una verdadera atención personalizada.**
- ◆ **Ser ágiles.** en nuestros procesos y en la toma de decisiones.
- ◆ *Ser flexibles,* ofreciendo **soluciones a medida** según las necesidades de cada cliente.



**Atención personalizada**

**Agilidad**

**Flexibilidad**



# Nuestros números

A Dic. 2024

**+40** Años en Uruguay

**+82%** Crecimiento Activos  
(dic 24 - dic 19)

**ROA: 2,2%**

**USD 225** Millones

Portfolio de créditos

(USD 197Mill préstamos + USD 28Mill Contingencias)

**USD 13** Millones

Ingresos netos 2024

(Ingresos 2023: 9.5 Millones)

**USD 60** Millones

Capital total Tier I + Tier II

(Capital USD 53Mill + Deuda subordinada USD 7Mill)

**ROE: 26.7%**

**USD 1.017** Millones

AUMS

(USD 458Mill depósitos + USD 559Mill custodias)

Ver nuestro balance completo en [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)





# Gobernanza

Banque Heritage (Uruguay) S.A. reconoce la importancia de contar con un sistema de Gobierno Corporativo que oriente la estructura y el funcionamiento de sus actividades al interés de la sociedad y de sus accionistas.

## Estructura de Gobierno

**Banque Heritage (Uruguay) S.A. reconoce la importancia de contar con un sistema de Gobierno Corporativo que oriente la estructura y el funcionamiento de sus actividades al interés de la sociedad y de sus accionistas.**

Nuestro **Directorio** está integrado actualmente por 4 directores determinados por los accionistas en la Asamblea Ordinaria de Accionistas: Marcos Esteve y Johannes Barth -miembros de las familias accionistas mayoritarias del Banco-, y Victor Zerbino y Fernando Grassi - miembros independientes-. Por normas corporativas de nuestra Casa Matriz, existe incompatibilidad entre el cargo de Director y cualquier otro cargo en la institución. Sesiones del directorio: frecuencia mínima bimestral.

**Comité Ejecutivo:** Integración: Gerente General y Gerencias: Control Financiero - Operaciones, Riesgos, Legal - Cumplimiento, Tesorería, Banca Corporativa y Banca Privada. Se reúne como mínimo 2 veces al mes. Quórum: mitad más uno. En la estructura actual Capital Humano, Tecnología y ASG reportan a la Gerencia General.

**Comité de Cumplimiento:** Integración: Todos los miembros del Comité Ejecutivo, teniendo el Oficial de Cumplimiento derecho de veto y el Gerente General doble voto en caso de empate. Se reúne como mínimo de forma bimestral.

**Comité de Activos y Pasivos:** Integración: Gerente General y las siguientes Gerencias: Control Financiero, Riesgos, Tesorería, Banca Corporativa y Banca Privada. Se reúne con una periodicidad mínima mensual. El voto positivo del Gerente General es necesario en todas las decisiones. Quórum mínimo: 4 miembros presentes. Se requiere el voto positivo de al menos el 75% de los miembros presentes.

**Comité de Créditos:** Integración: Gerente General, Gerente de Riesgos y Gerente de Banca Corporativa. Participan como invitados: Ejecutivos de Cuenta y Analistas. Se procura realizar con una periodicidad mínima semanal. Las operaciones se consideran aprobadas con la mayoría de votos. Se requiere siempre el voto afirmativo del Gerente de Riesgos



**Comité Integral de Riesgos:** Integración: Gerente General y Gerencias: Control Financiero y Operaciones, Riesgos, Legal y Cumplimiento, Tesorería, Banca Corporativa y Banca Privada. En la estructura actual Capital Humano, Tecnología y ASG reportan a la Gerencia General. Funcionamiento: se reúne con una periodicidad mínima bimestral. Quórum: 5 miembros, presencia obligatoria de Gerencia de Riesgos y Oficial de Cumplimiento (o deputy). Las decisiones se tomarán por mayoría simple de los miembros asistentes, siempre contando con el visto favorable de la Gerencia de Riesgos.

**Comité de Auditoría:** Integración: cuatro Directores, siendo uno de los Directores independientes el Presidente del Comité de Auditoría. Cada miembro del Comité de Auditoría cumple con las normas aplicables de independencia operativa. Participarán en las reuniones el Auditor Interno, el Auditor Externo, el Gerente General, el Gerente de Riesgos, la Gerente de Legal - Cumplimiento y el Gerente Financiero. Funcionamiento : El Comité se reúne en forma trimestral. Quórum: dos Directores y siempre debe participar el Auditor Interno. Las decisiones se tomarán por la mayoría de los miembros.

**Comité de Tecnología:** Integración: los integrantes del Comité Ejecutivo, el Gerente de Tecnología, el Gerente de Productos, el Responsable de Soporte e Infraestructura, el Responsable de Desarrollo y el Responsable de Seguridad de la Información. Funcionamiento: El Comité se reúne en forma cuatrimestral.

**Comité de Capital Humano:** Integración: Gerente General, Gerencia de Legal y Cumplimiento, Gerencia de Operaciones y Responsable de Capital Humano. En la estructura actual Capital Humano reporta a la Gerencia General. Funcionamiento: se reúne con una periodicidad mínima anual, y puede reunirse extraordinariamente para tratar temas que requieran análisis y decisiones que competen a este Comité. El asesor en materia de índole laboral es el Estudio Guyer y Regules. Quórum mínimo: Gerencia General y Responsable de Capital Humano (o deputy).

**Comité de CiberSeguridad:** Integración: Gerente de Riesgos, Gerente de Tecnología, Responsable de la Seguridad de la Información, Responsable de Soporte e Infraestructura, Responsable de Riesgo Operativo y Control Interno . Funcionamiento: Se reúne con una periodicidad cuatrimestral. Quórum mínimo: Gerente de Tecnología y Gerente de Riesgos (o deputy). Decisiones por mayoría simple siempre con el aval del Gerente de Riesgos.



**Comité de Sostenibilidad:** Integración: Gerente General, Gerente Legal y Cumplimiento, Gerente de Sustentabilidad, Gerente de Capital Humano y Coordinadora de Sustentabilidad. En la estructura actual el Gerente de ESG reporta a la Gerencia General. Funcionamiento: Se reúne con una periodicidad bimestral. Decisiones por mayoría simple.

**Comité de Ética:** integración: Gerente General y Gerencias: Legal & Cumplimiento, Riesgos y Gerente de Capital Humano. Reuniones ad hoc, a pedido de cualquier integrante del Comité. El quorum mínimo para sesionar es la mitad más uno de sus integrantes, debiendo estar presente el Gerente General siempre. Las decisiones del Comité serán adoptadas por mayoría simple de votos presentes, teniendo el Gerente General doble voto en caso de empate

Invitamos a leer nuestro Informe Anual de Gobierno Corporativo para tener mas información y entender las competencias relevantes de cada órgano de Gobierno en <https://www.heritage.com.uy/#know-bank-heritage>



## Principios de nuestra dirección

- ◆ Compromiso con la ética
- ◆ Gestión de riesgos
- ◆ Seguridad de la información
- ◆ Crecimiento sostenido y rentable
- ◆ Liderazgo motivador
- ◆ Atención personalizada y soluciones financieras a medida
- ◆ Eficiencia operativa
- ◆ Compromiso con la sostenibilidad



### Compromiso con la ética

Banque Heritage tiene como foco la prestación de servicios en base a la excelencia, la cual se sustenta en los valores éticos de la institución y prácticas de mercado sanas, transparentes e íntegras. El Grupo Heritage considera un deber moral y ético el actuar de acuerdo a los más altos estándares de integridad y honestidad en todas sus acciones; para lo cual ha desarrollado diversas políticas a fin de consagrar buenas prácticas de gobierno corporativo, controles y cumplimiento, que son esenciales a la hora de que nuestros clientes decidan confiar sus negocios al Grupo.

En ese marco se basan las *Políticas Anti-Soborno y Anti-Corrupción, de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Código de Ética, Código de Buenas Prácticas, Manual de Conductas de Mercado.*



### Gestión de riesgos

La gestión integral de riesgos de la Institución tiene como objetivo la medición, prevención y mitigación de los riesgos financieros y bancarios utilizando las mejores prácticas. Trabajamos alineados a nuestra *Política de Gestión Integral de Riesgos, a los mejores estándares internacionales, y a los estándares fijados por el Banco Central del Uruguay y por FINMA, organismo regulador de Suiza.*

**Riesgo de créditos:** es manejado en forma independiente y conservadora, dentro del apetito de riesgo y en el marco de la política de créditos y límites aprobados, cumpliendo con la normativa del Banco Central del Uruguay,

**Riesgos de mercado y liquidez:** controlados en forma estrecha asegurando estar dentro de los límites aprobados y de la normativa del Banco Central del Uruguay.

**Riesgos operativos:** adecuadamente identificados, monitoreo de procesos más sensibles, y plan de auditorías internas definido con un enfoque de riesgo.

**El Control Interno de la institución** se basa en las mejores prácticas internacionales, a las políticas de nuestra casa matriz, se adecua a los requerimientos de la regulación local y esta basado en las tres líneas de defensa:

2 niveles de control realizados durante la operación y en cada proceso de validación de la misma, 2 niveles de control realizados por personal distinto al que inició la operación y personal especializado, y finalmente tareas de control periódico por parte de Auditorías internas y/o externas.

**Auditorías:** el Banco terceriza su auditoría interna en una firma de primera línea internacional, KPMG Uruguay, confiando su auditoría externa a PwC Uruguay. Adicionalmente, KPMG Suiza lleva adelante la auditoría corporativa del Grupo. Tanto el área de Riesgos como de Prevención de Lavado de Activos tienen auditorías anuales realizadas por el Banco Central del Uruguay que es el ente regulador local y que monitorea el manejo de los riesgos del Banco en forma permanente.

**Riesgo de lavado de activos y financiamiento de terrorismo:** el Banco busca en forma continua el alineamiento con los más altos estándares nacionales e internacionales para prevenir se utilizado

en maniobras de lavado de activos, financiamiento del terrorismo o proliferación de armas de destrucción masiva, en tanto somos conscientes del rol clave que juegan las instituciones financieras en el combate del crimen financiero. Este riesgo es evaluado en forma independiente en el Banco y en forma consolidada con Casa Matriz en Ginebra.

**Riesgo de Cumplimiento:** es el riesgo derivado del incumplimiento a normativa legal, corporativa y de estándares de gestión de la industria.

**Riesgo reputacional:** derivado de los riesgos del negocio y de la precepción de los distintos grupos de interés que interactúan con el Banco. Este riesgo es el resultado de la gestión de todos los anteriores y se mide y monitorea en forma permanente a través de distintos indicadores.

**Riesgo de soborno:** derivado de cualquier oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (de naturaleza financiera o no financiera), directa o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de sus obligaciones. El soborno puede ser entrante o saliente. El Banco ha implementado un sistema específico de gestión de riesgo para abordar el riesgo antisoborno y anticorrupción bajo el standard de la norma ISO 37001.



A la fecha de emisión de este informe se está realizando la auditoría de certificación y se está a la espera del informe final por parte de la entidad certificadora (LSQA).



### Seguridad de la información

El Banco cuenta con una Política de Seguridad de la Información, una Política de Datos y Seguridad Informática, y un Plan de capacitación y concientización permanente, para gestionar los riesgos asociados a la ciberseguridad y la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Es un trabajo permanente, que exige un proceso de mejora continua y sistematizada para minimizar la exposición a riesgos no deseados y determinar posibles puntos que puedan comprometer la integridad, disponibilidad o confidencialidad de los activos o de la información que estos gestionan.



### Crecimiento

Foco en crecimiento de volúmenes y de clientes de Banca de Ahorro e Inversión y Banca Empresa, tanto locales como regionales, para el desarrollo y mantenimiento de nuestro negocio a largo plazo.



### Liderazgo motivador

Incentivar la iniciativa, el trabajo en equipo, la capacitación y el plan de desarrollo a los jóvenes talentos y las reuniones periódicas sobre evolución del negocio, como elementos para generar un entorno de trabajo desafiante y motivador.



### Atención personalizada y soluciones financieras a medida

Nuestro foco está en el cliente. Nuestra estructura nos permite ser ágiles, eficientes y flexibles para brindarles soluciones a medida y una atención personalizada que redunde en relaciones de largo plazo. Buscamos el desarrollo y mejora continua de productos innovadores que acompañen las necesidades de nuestros clientes.



### Eficiencia Operativa

Simplicidad en las operaciones y eficiencia tanto en tiempos como en costos, canales digitales ágiles y amigables para nuestros clientes, acuerdos y procesos ágiles y eficientes con corresponsales y proveedores.



### Compromiso con la sostenibilidad

Nos proponemos ser una institución cada vez más sostenible, para lo cual nos fijamos una estrategia que nos ayude a llevar adelante nuestros negocios de forma responsable - *Ver capítulo Sostenibilidad.*



# Enfoque de Sostenibilidad



# Estrategia de Sostenibilidad

Nuestra estrategia de sostenibilidad resulta de integrar los temas identificados como materiales para **nuestros grupos de interés: clientes, colaboradores, proveedores, regulador del sistema financiero y gobierno, accionistas, aliados de negocios y comunidad.**

Esto se traduce en la determinación de los siguientes **5 grandes compromisos** asumidos por nuestra organización, para alinear nuestra gestión de forma de generar valor para nuestro negocio, para la sociedad y para el planeta.



# Análisis de Materialidad

El análisis de la materialidad fue el principal insumo para determinar la Estrategia de Sustentabilidad del Banco.

Dicho análisis se llevó adelante con el relevamiento a todos los grupos de interés (clientes, colaboradores, proveedores, regulador del sistema financiero y gobierno, accionistas, aliados de negocios y comunidad) y considerando el principio de Doble Materialidad, que establece que cada organización debe identificar: 1) el impacto positivo y negativo de la misma sobre la sociedad y el medio ambiente, y 2) el impacto positivo y negativo de las cuestiones ambientales y sociales sobre la organización.

Para realizar esta tarea llevamos a cabo el siguiente análisis:

**1** - Talleres con consultora especializada en sostenibilidad para formación de nuestro equipo de dirección.

**2** - Análisis del contexto:

- o contexto económico, social y ambiental en el que operamos, considerando entre otros, la normativa nacional e Internacional asociada a aspectos ASG que son de aplicación a nuestro sector.
- o asuntos materiales y agenda de sostenibilidad de la Industria financiera local e internacional.

- o lineamientos de las siguientes iniciativas internacionales en sostenibilidad: los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Pacto Global de Naciones Unidas y los estándares del Global Reporting Initiative (GRI).

**3** - Análisis de la misión, modelo de negocio, e impactos ASG de Banque Heritage sobre la sociedad y el medio ambiente.

**4** - Escucha a los principales grupos de interés, mediante:

- o encuestas a clientes, colaboradores y proveedores para relevar sus inquietudes relacionadas a temas ambientales, sociales y de gobernanza;
- o relevamiento de los temas de interés para nuestro regulador, el gobierno, y nuestros accionistas.

**5** - Ponderamos y priorizamos los temas materiales relevados. Los temas priorizados determinan nuestra Estrategia de Sostenibilidad con los 5 objetivos de impacto positivo .

En ocasión de la implementación de las diferentes acciones alineadas a estos objetivos, relevamos feedback para mantenernos actualizados en las inquietudes de nuestros grupos de interés.



### Temas materiales priorizados, lo que se espera del Banco:

- **Desempeño económico** (Rentabilidad financiera para continuidad del negocio)
- **Gestión interna responsable** (A) Gestión responsable de los recursos para reducir la huella de carbono propia. (S) Desarrollo de los colaboradores. (G) Cultura ética, gestión de riesgos, ciberseguridad.
- **Financiamiento responsable** (Integrar los riesgos ASG al otorgar créditos. Financiar proyectos/empresas de impacto positivo)
- **Inversiones responsables** (Promover inversiones alineadas a criterios ASG. Crear productos propios)
- **Crear valor para la comunidad** (Educación financiera. Información ESG. Desarrollo de la mujer en las organizaciones)
- **Ética e integridad** (Ética e integridad en los negocios)
- **Transparencia** (Transparencia de la información y en la comunicación)

## Nuestra contribución a los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)

Los siguientes son los ODS a los cuales buscamos contribuir como institución financiera en base a nuestros 5 compromisos de impacto:



Ver Anexo - [Actividades 2024 realizadas y ODS relacionados](#)



## Nuestra gobernanza en sostenibilidad

El Banco cuenta con un **Departamento de Sostenibilidad** creado para impulsar una estrategia de negocios sostenible que atraviese a toda la organización, conformado por una Gerenta y una Coordinadora.

A su vez, opera un **Comité de Sostenibilidad** bimestral integrado por el Gerente General del Banco, Gerenta de Legal y Cumplimiento, Gerenta de Sostenibilidad, Gerenta de Capital Humano y Coordinadora de ESG, así como miembros rotativos invitados según los temas a tratar.

Los negocios y las acciones del Banco están guiadas por la estrategia y los 5 grandes compromisos asumidos con la sostenibilidad y los ODS a los que buscamos contribuir.

Durante 2024 se realizaron 6 comités. Las decisiones se toman por mayoría simple.



# Alianzas y acuerdos

## Alianzas locales



Adherimos al **Fondo de Innovación en Energía renovable (REIF)** para la financiación de la 2da transición energética en Uruguay.



Integramos la **Mesa de sustentabilidad de Uruguay** convocada por el BCU, que define la Agenda de Finanzas Sostenibles de Uruguay.



Formamos parte de la **Red de Empresas por el Desarrollo Sostenible de Uruguay (DERES)**, que promueve la incorporación de prácticas de sostenibilidad en las empresas uruguayas.



Firmamos una alianza con la **Red de Mujeres Ejecutivas del Uruguay (RedME)**, que promueve el liderazgo de las mujeres para transformar las organizaciones en Uruguay desde la equidad y complementariedad de género.

*Estamos frente a un proceso continuo que evoluciona adaptándose a los cambios y desafíos que se generan en la comunidad. Como forma de acompañar y dar respuesta a estos cambios y mantenernos actualizados, es que adherimos a las mejores prácticas y generamos diferentes alianzas.*

## Internacionales



Firmamos un acuerdo con el **Banco de Desarrollo Alemán DEG** en Dic2021 por un préstamo subordinado de USD 12 MM a largo plazo con énfasis en el financiamiento de proyectos de impacto positivo ambiental y social y Pymes nacionales.



Adherimos al **Pacto Global de Naciones Unidas**, la mayor iniciativa de sostenibilidad empresarial del mundo, impulsada por Naciones Unidas.



Adherimos a los **Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) de NU** por la equidad e igualdad de género.



Integramos los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de NU a nuestra gestión, que son la guía y marcan la agenda mundial hasta 2030.

# Certificaciones

**Orgullosos de recorrer el camino de certificaciones relacionados a nuestro desempeño sostenible:**

## ◆ Reconocimiento como Best Bank for Sustainable Development Uruguay 2024 - Global Banking & Finance Review®

Recibimos un nuevo reconocimiento como **Best Bank for Sustainable Development Uruguay 2024** por la Global Banking & Finance Review®. Este prestigioso reconocimiento refleja nuestro compromiso con prácticas financieras responsables y alineadas a los mejores estándares internacionales.

La implementación de un sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS-, el primero en implementarse localmente, es uno de los principales hitos que contribuyeron a alcanzar este prestigioso premio. La aplicación de este sistema permite identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos ambientales y sociales para la actividad del cliente y el proyecto a ser financiado, de acuerdo a la normativa nacional y estándares internacionales del Banco Mundial y la Corporación Financiera Internacional.

*Los premios Global Banking and Finance Awards se iniciaron en 2011 a cargo de la revista Global Banking & Finance Review, con sede en el Reino Unido, para reconocer los cambios notables que ocurren en la comunidad financiera global.*

## ◆ Medición y compensación de huella de carbono – Pro Sustainia / The Carbon Sink

El Banco tiene el compromiso de hacer un uso eficiente de los recursos, gestionando el negocio de forma responsable. Por esta razón, medimos nuestra huella desde el año 2022 con la reconocida consultora latinoamericana Pro Sustainia / The Carbon Sink, que se rige por los lineamientos del Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte del GHG Protocol y utilizando factores de emisión de GEI establecidos por reconocidas entidades internacionales y nacionales.

**La certificación de huella de carbono del Banco para 2024 arrojó emisiones de 93,2 tCO<sub>2</sub>eq, 10,6 % menores al año 2023. Y nuevamente compensamos la misma a través de la compra de bonos certificados de Bosques del Uruguay.**



30 de Junio de 2025

CERTIFICADO DE COMPENSACIÓN

**Banque Heritage Uruguay S.A** ha compensado **94 toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub>e** mediante el proyecto Bosques del Uruguay.



El compensación es certificado con los más altos estándares globales! Escanee el QR, diríjase a la sección VCS y encuentre más información con el número de serie.  
SERIAL NUMBER BLOCK START: 10700245  
SERIAL NUMBER BLOCK END: 10700258

Memoria de Sostenibilidad



◆ **Certificación en Gestión Antisoborno – ISO 37001.**

Esta certificación forma parte del **Programa +Gobernanza de LSQA**, que promueve las mejores prácticas de gobernanza alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de NU.

**Banque Heritage integra el grupo de las primeras empresas en promover el Programa y adherir al mismo**, lo que refleja nuestro compromiso de trabajar proactivamente para el desarrollo de una cultura de integridad y transparencia.

Iniciada en 2022, durante 2023 y 2024 completamos las 2 primeras etapas del Programa, y seguimos avanzando para completar las 4 etapas de la certificación.



◆ **Recertificación en Responsabilidad Social Empresarial con WorldCob**, confederación norteamericana con certificación de acuerdo a la Norma WORLDCOB–CSR: 2011.3.

La certificación alcanza las siguientes dimensiones:

- Relaciones Laborales (Capacitación, salud y seguridad en el trabajo).
- Relaciones Sociales (Clientes, proveedores, familia y comunidad).
- Relación con el Medio Ambiente.

*Contar con la certificación WORLDCOB-CSR:2011.3 significa adquirir un compromiso en forma pública con la Responsabilidad Social Empresarial.*





# Desempeño Ambiental

*En Banque Heritage ponemos foco en gestionar nuestro negocio de manera sostenible, evaluando los riesgos ambientales de los clientes de crédito con los que trabajamos, teniendo un rol activo en la financiación de proyectos de impacto positivo ambiental, y destacando y visibilizando las inversiones responsables, a la vez de cuidar el uso eficiente de nuestros recursos internos.*



# Gestión de Riesgos ESG

## Proyecto SARAS

*Durante 2024, luego de 18 meses de capacitación y con el know how del Banco de Desarrollo Alemán DEG, comenzamos a implementar el **Sistema SARAS, Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales**, siendo pioneros en el mercado.*

A través de esta nueva herramienta, y en conjunto con la Política Ambiental, de RSE, el Comité de Sostenibilidad, y el Reporte anual de Sostenibilidad, Banque Heritage asume el compromiso de contribuir de manera activa en la protección del medio ambiente, el cumplimiento de las normas sociales, y la mejora continua de su gobernanza.

La aplicación de este sistema permite identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos ambientales y sociales relevantes en la actividad del cliente y el proyecto a financiar, de acuerdo a la normativa nacional y estándares internacionales del Banco Mundial y la Corporación Financiera Internacional (IFC). Existe a su vez, una lista taxativa de actividades prohibidas de ser financiadas por el Banco.

Como resultado de la consultoría, **el Banco cuenta hoy con una Política de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales y un Procedimiento para el análisis de riesgos ambientales y sociales**, para la evaluación de los créditos mayores a USD 1MM.

Categorizamos a nuestros clientes asignándoles una calificación de riesgo ESG (bajo, medio, alto), según el riesgo de la actividad del cliente y del proyecto a financiar. El análisis para asignar dicha calificación se realiza aplicando cuestionarios de relevamiento y guías sectoriales de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y del Banco Mundial.

De esta forma logramos identificar riesgos que nos llevan a recomendaciones y/o planes de acción para nuestros clientes, acompañándolos en el financiamiento de sus procesos de transición.



# Impacto positivo

## Financiamiento responsable

En 2024 se realizó el **análisis SARAS** para el **100% de las nuevas líneas de crédito mayores a USD 1MM**.

A su vez, para las líneas ya otorgadas mayores a USD 1MM, se realizó la revisión incorporando el análisis SARAS del 75% de las mismas, en línea con el plan de acción trazado. Restan un 25% a ser revisadas en 2025.

A su vez, el Banco busca tener un rol activo impulsando los **Préstamos Verdes** para la financiación de proyectos de impacto positivo ambiental. A Dic2024 los préstamos verdes representaban el 2,7% de nuestros créditos (Dic 2023: 2,5%).

Ofrecemos condiciones preferenciales de créditos a proyectos de eficiencia energética, mejora de procesos, mejor uso de recursos y reducción de emisiones contaminantes, entre otros.

**Gestión de Riesgos ESG**  
+  
**Financiamiento Verde**



## Inversiones responsables

El Banco busca darle visibilidad a las inversiones responsables.

En nuestra oferta de productos de inversión, destacamos aquellas inversiones alineadas a criterios ESG, y desarrollamos en 2023 un producto propio, los depósitos a plazo fijo verdes, donde los fondos invertidos por los clientes son destinados por el Banco a financiar proyectos de impacto ambiental positivo.

A Dic2024 las **Depósitos a Plazo Fijo Verdes e Inversiones alineadas a criterios ESG** representaron el 0,5% de nuestro portafolio (2023: 0.5%).

**Inversiones ESG**  
+  
**DPF Verdes**

## Gestión Ambiental Interna

El Banco tiene el compromiso de hacer un uso eficiente de los recursos, gestionando el negocio de forma responsable, alineados a nuestra estrategia de sostenibilidad.

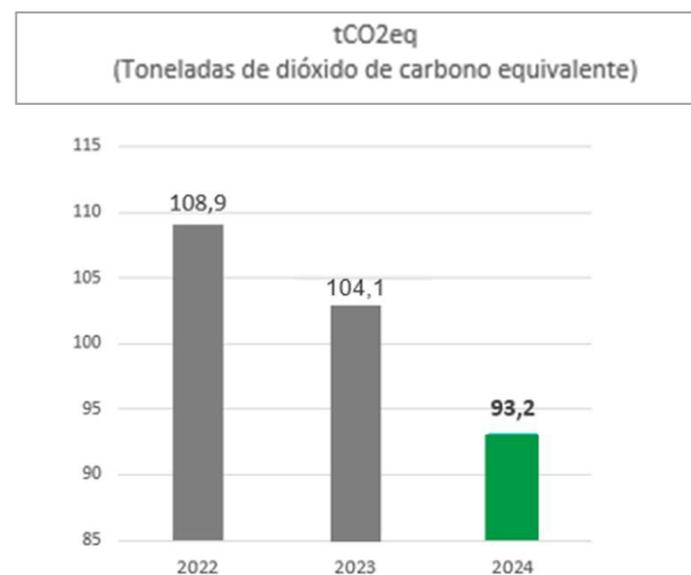
### Reducción de Huella de Carbono

El Banco llevó a cabo una nueva medición de Huella de Carbono, para identificar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) generadas en forma directa o indirecta. La medición correspondiente al periodo enero - diciembre de 2024 arrojó un resultado de 93,2 tCO<sub>2</sub>eq., un 10,6% menor al período 2023.

La medición la llevamos adelante con la reconocida consultora latinoamericana ProSustentia / The Carbon Sink.

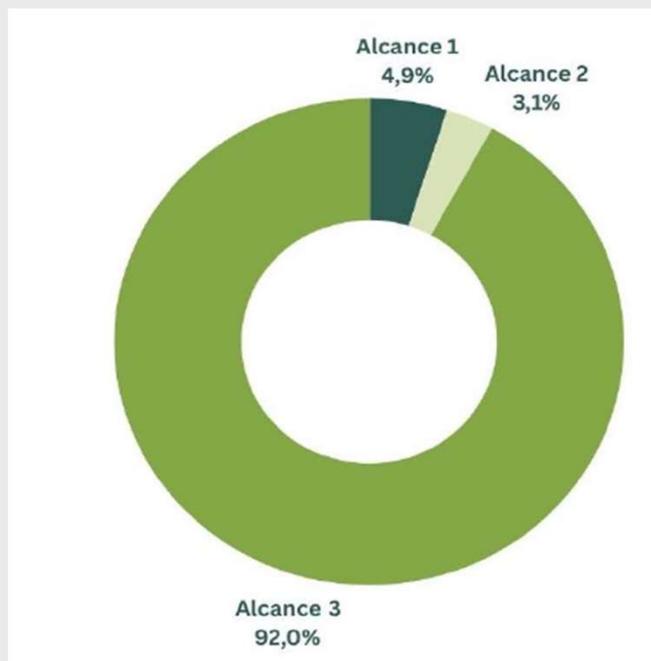
Se tuvieron en cuenta las mismas actividades que en 2022 y 2023, siendo éstas las más significativas del Banco, realizándose acorde a los lineamientos del Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte del GHG Protocol y utilizando factores de emisión de gases de efecto invernadero establecidos por reconocidas entidades internacionales y nacionales.

### Resultado de Huella de Carbono



Ver detalle de Alcance del estudio en la siguiente página.

## Alcance de la medición:



### Alcance 1

#### Emisiones directas – 4,6 tCO<sub>2</sub>eq (4,9%)

Emisiones de fuentes que son propiedad o están controladas por la empresa:

- Consumo de combustión de fuentes estacionarias
- Consumo de combustión de fuentes móviles
- Equipos de refrigeración

### Alcance 2

#### Emisiones indirectas – 2,8 tCO<sub>2</sub>eq (3,1%)

- Energía adquirida y consumida de la red eléctrica

### Alcance 3

#### Otras emisiones indirectas – 85,7 tCO<sub>2</sub>eq (92%)

- Viajes laborales terrestres y aéreos
- Transporte de los colaboradores al trabajo
- Consumo de energía en activos arrendados para servidores
- Gestión de residuos
- Insumos (uso de papel)

**La huella de carbono de 2024 arrojó emisiones 10,6 % menores al año 2023.**

**Y tomando como año base el 2022, en que realizamos la primera medición de huella, arroja una reducción de 14,4 tCO<sub>2</sub>eq.**

**La medición nos permite identificar que la principal fuente de emisión corresponde a los viajes de los colaboradores al trabajo.**

**Seguiremos trabajando en planes de acción que tiendan a reducir y mitigar nuestra huella de carbono.**

## Medimos y compensamos

### Sabemos que lo que no se conoce, no se puede mejorar.

- Por eso dimos el primer paso para tomar acción frente a la crisis climática: medimos nuestro impacto ambiental.
- Con ese resultado, tomamos dos caminos para alcanzar la neutralidad de carbono:

 **REDUCIR:** con planes de acción para reducir progresivamente las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestras operaciones.

 **COMPENSAR:** El pasado no se puede cambiar, pero se puede neutralizar. Compensamos nuestro impacto adquiriendo bonos de proyectos de captura de CO2 certificados por el equivalente emitido.

**Avanzamos con la compensación de las emisiones** identificadas y medidas correspondientes a 2024 a través de la compra de bonos certificados de Bosques del Uruguay, proyecto local certificado por VERRA - el registro de carbono más importante y reconocido del mundo. Este proyecto desarrolla de forma sostenible plantaciones de bosques de pinos y eucaliptus que permiten regular la temperatura y el calentamiento global.



30 de Junio de 2025

#### CERTIFICADO DE COMPENSACIÓN

**Banque Heritage Uruguay S.A**  
ha compensado  
**94 toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub>e**  
mediante el proyecto  
Bosques del Uruguay.



¡Tu compensación es certificada con los más altos estándares globales! Escanea el QR, dirígete a la sección VCUs y encuentra más información con el número de serie.

SERIAL NUMBER BLOCK START: 115780245  
SERIAL NUMBER BLOCK END: 115780338



# Gestión de la energía

Como parte de su estrategia Banque Heritage busca gestionar el uso de la energía de un modo eficiente, apuntando a una reducción del consumo eléctrico y de su huella de carbono.

## Electricidad

- El Banco usa únicamente luminaria de tecnología LED.
- Tenemos implementados sensores de encendido y apagado de luces en las áreas de servicios.
- Tenemos implementado el apagado general de luces de oficinas y aires acondicionados entre las 19 y las 20hs.
- **Consumo 2024: 407.800 kWh (2023: 414,585 kWh)**

## Combustible

- El consumo de combustible de fuentes estacionarias y flota propia fue de 500lts de gasoil y 1,005 de nafta super.
- El uso de combustible en vehículos que no son propiedad de la empresa, es considerado en el cálculo de la huella.

## Agua

- El Banco no tiene un consumo de agua significativo.
- Los baños cuentan con canillas automáticas para un consumo más eficiente.
- **Consumo 2024: 1.019.000 lts (2023: 1.232.000 lts)**

	¿ Se gestionan?	¿Se miden?
Emisiones de carbono	Si	Si
Consumo eléctrico	Si	Si
Consumo de combustible	Si	Si
Consumo de agua	Si	Si
Consumo de papel (*)	Si	Si
Manejo de residuos (*)	Si	Si
Residuos electrónicos (*)	Si	Si

(\*) Ver detalle a continuación

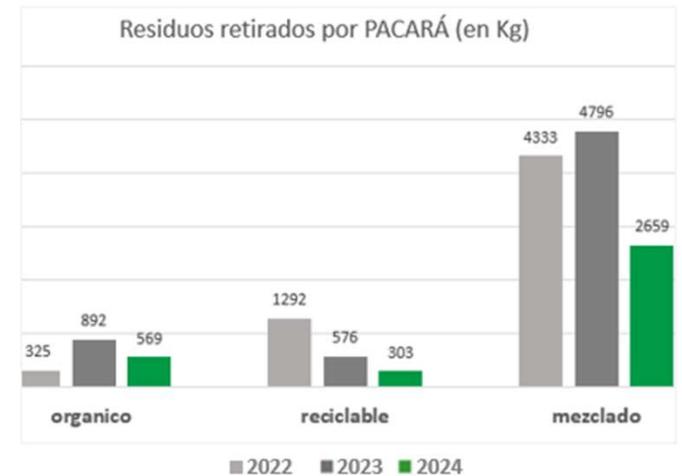


## Gestión de residuos

El banco tiene una alianza con PACARÁ GESTIÓN INTEGRAL para la recolección, gestión y reciclaje de residuos sólidos.

### En 2024 se retiraron:

- 65 contenedores orgánicos (569 kg)
- 102 bolsas de reciclables (303 kg)
- 414 contenedores mezclados (2659 kg)



### Destino final:

- Los residuos orgánicos son transformados en bio-fertilizante orgánico y compost.
- Los residuos reciclables son enviados a cooperativas de clasificadores donde separan nuevamente los residuos (clasificación secundaria) y los envían a depósitos mayores o industrias para que puedan comenzar a transformarse en nuevos productos, evitando la extracción de materia prima nueva y reutilizando la ya extraída.
- Los residuos Mezclados / No reciclables, para los que no existe en la región oportunidad para revalorizar o reciclar, son destinados a relleno sanitario.

## Uso de papel en oficinas

Las compras de papel de impresora para uso interno fueron **100% de papel ecológico de caña de azúcar.**

## Reciclaje de papel

En 2024 el banco entregó 1185kg de papel de desecho que **se destinó al apoyo para la implementación del Programa de Educación Ambiental en las escuelas públicas** que Repapel realiza desde el año 2002. Este programa implica el desarrollo del proyecto de clasificación y reciclaje de papel, que consiste en capacitaciones, asistencia técnica y la entrega de útiles de papel reciclado a las escuelas públicas.

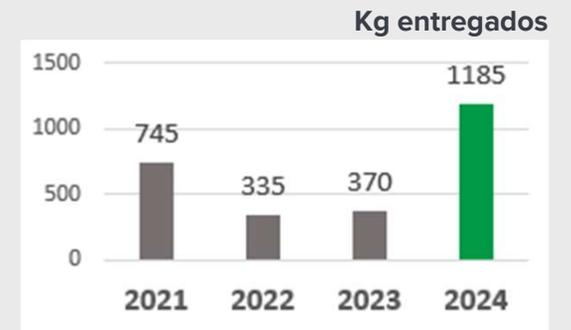
## Estados de Cuenta

El Banco llevó adelante una campaña para la consulta de los Estados de Cuenta de forma electrónica, desincentivando el envío de Estados de Cuenta impresos. A la fecha, **el 99% de los estados de cuenta se consultan electrónicamente, y el 94% de los resúmenes de tarjetas.**

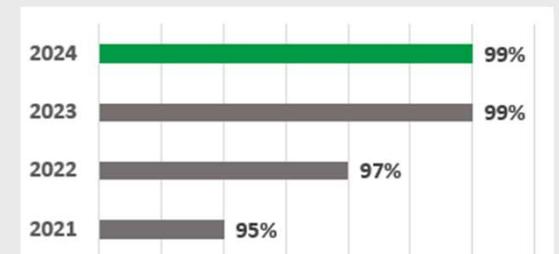
Los Estados de Cuenta y Resúmenes de Tarjetas que se envían en formato físico son excepcionales, y en ese caso se emiten en papel reciclado.

## Residuos electrónicos

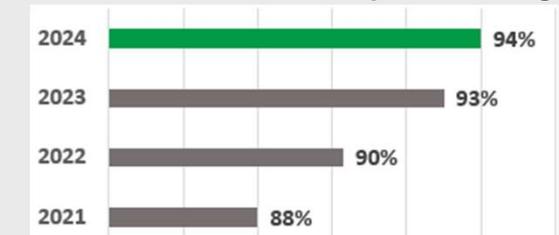
Los residuos electrónicos son remitidos a la empresa Newlife e-waste recycling, quién **recupera elementos de vidrio, plástico y metales, para volverlos al ciclo productivo**, disminuyendo la extracción de nuevas materias primas. Durante 2024 no alcanzamos volúmenes mínimos para enviar a reciclar, acumulándose para 2025.



**Resúmenes de Tarjetas de crédito consultados por e-banking**



**Estados de Cuentas consultados por e-banking**



# Nuestro Equipo



*Somos un equipo de 94 colaboradores.*



## Estructura interna y equipo gerencial



**Alejandro Suzacq**  
Gerente General



**Pablo Muró**  
Gerente de  
Banca Empresa



**Valeria Irazabal**  
Gerenta de  
Banca Privada y Personas



**Valentina Larrobla**  
Gerenta de Legales  
y Cumplimiento



**Fernando García**  
Gerente de Riesgos



**Gustavo Monteserin**  
Gerente de Tesorería



**Claudio Muzi**  
Gerente de Finanzas y  
Operaciones



**Mauricio Domenech**  
Gerente de Tecnología



**Monica Suffia**  
Responsable de  
Capital Humano



**Carolina Bellenda**  
Responsable de Sustentabilidad,  
Productos y Marketing



# Gestión de talento

En Banque Heritage, el desarrollo de nuestros colaboradores representan una de las prioridades establecidas en nuestras políticas de Capital Humano y nuestra estrategia de Sustentabilidad.

- ◆ En nuestra empresa llevamos a cabo **evaluaciones anuales de desempeño**. En 2024 se evaluó al 100% de los colaboradores en un proceso abierto y transparente. La instancia permite al evaluado realizar comentarios y dejar establecido si está o no de acuerdo con lo argumentado en la evaluación.
- ◆ La **formación continua** es uno de los objetivos estratégicos definidos, con el propósito de que las personas que conforman el equipo, desarrollen sus habilidades, talentos e intereses.
- ◆ **El trabajo en equipos, la orientación al cliente así como nuestros mandatos éticos** son otros de los principios que orientan nuestra gestión de Capital Humano.
- ◆ Fomentamos los valores de **igualdad de oportunidades**, la **no discriminación** de las personas en forma alguna y el **respeto de los derechos** fundamentales de los colaboradores.
- ◆ Reclutamiento y selección: al reclutar priorizamos la Excelencia en el servicio al cliente, el Profesionalismo y la Motivación.
- ◆ Retención de talentos:
  - Brindamos un clima laboral profesional
  - Inducción para nuevos colaboradores
  - Planes de capacitación
  - Flexibilidad en la jornada laboral
  - Beneficios para los colaboradores



# Acerca de nuestro equipo



94 colaboradores y colaboradoras en Banque Heritage Uruguay.



84 de los colaboradores son **Full Time Employees**.



100 % de los cargos son ocupados por la comunidad local.



Egresos 2024: 9 colaboradores

Ingresos: 15 colaboradores (2 mujeres de 56 y 26 años y 13 hombres con un promedio de 35 años).

## Edad



21-29



30-39



40-49



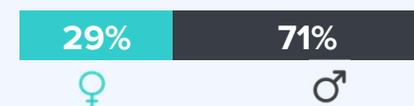
50-62

## Género

Total de colaboradores



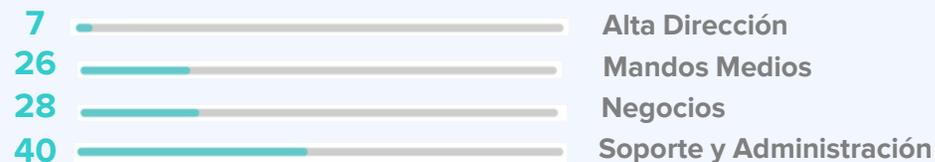
Comité Ejecutivo



## Educación



## Cargos



# Remuneraciones, beneficios y compensaciones

## Remuneración Fija:

Salario  
Prima por antigüedad  
Compensación asistencia médica por núcleo familiar

## Remuneración Variable:

Tickets para almuerzo por día trabajado  
Bono por evaluación de desempeño para todo el personal

## Beneficios:

### ◆ Cobertura de salud para núcleo familiar

Contamos con una partida de salud mensual y otra anual para los colaboradores y sus núcleos familiares. Los colaboradores eligen libremente su cobertura, y el Banco reintegra los gastos médicos.

*Esta cobertura permite que las personas de nuestro equipo y sus familias accedan a un servicio de salud de excelencia.*

## USD 14 millones pagos en remuneraciones, aportes y beneficios en 2024

- ◆ Seguro de vida
- ◆ Capacitaciones
- ◆ Descuentos en universidades
- ◆ Sala de lactancia / beneficio maternal y parental
- ◆ Beneficios con descuentos en comercios
- ◆ Acciones de bienestar/wellness: masajes laborales, frutas de estación, eventos internos de camaradería, talleres, y regalo de fin de año.
- ◆ Invitaciones: a participar de voluntariados, campañas de recolección, charlas, partidos, presentaciones y actividades educativas.

### ***Y desde 2024 tenemos un nuevo plan de reconocimientos!***

*Queremos reconocer y destacar logros excepcionales, tanto de equipos como personas, en el marco de la excelencia en el servicio al cliente, liderazgo, innovación y creatividad, desarrollo profesional y aprendizaje continuo, trabajo en equipo, cumplimiento de objetivos y colaboración entre áreas.*

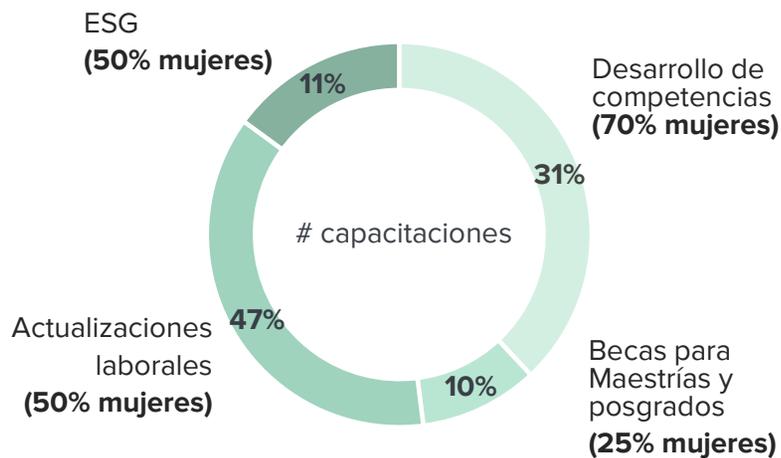


# Capacitaciones

**94%** de los colaboradores recibieron por lo menos una capacitación interna y/o externa.

**1,930 horas** Invertidas en capacitaciones en 2024.

**USD 35,000** Invertidos en capacitaciones externas. A lo que se suman 595 horas de capacitaciones internas.



## Capacitaciones y formación



Durante 2024 se llevaron a cabo diversas actividades de capacitación y formación a colaboradores, las cuales se encuentran englobadas en los siguientes capítulos:

**Capacitaciones** – en temas de Cumplimiento, AML, Inversiones., Créditos y Productos varios.

**Becas y Maestrías** – certificados CFA, Certificados en Prevención de Lavado, en Sistemas de información, en transformación digital y derecho.

**Ciberseguridad** - prevención de fraudes, confidencialidad y seguridad de la información, nueva ley de ciberdelito, controles de ciberseguridad, modelado de riesgos.

**ESG** - Reportando GRI, Gestión de huella de carbono, Finanzas Sostenibles,

**Desarrollo personal y de equipos** – Liderazgo, coaching, evaluación 360, Gestión del tiempo, liderazgo femenino.

**Seguridad y Salud** – Prevención de acoso laboral, seguridad en la oficina, plan de evacuación.

## Seguridad en el trabajo

Banque Heritage cuenta con un **Plan de Prevención de Riesgos Laborales**. Para ello contamos con un contrato con un proveedor Prevencionista.

Este Plan cumple con lo estipulado en el Decreto 127/014 de eliminar, minimizar y/o controlar los riesgos laborales y establece el “Plan de Prevención y Salud Laboral” acorde al proceso de trabajo y los riesgos detectados en el Banco. Establece un plan de trabajo con un cronograma de actividades con fecha estimada de ejecución, responsable y metodología, de forma de priorizar y gestionar correctamente los riesgos.

Tenemos en funcionamiento una **Comisión Bipartita (Banco/Sindicato) de Seguridad de Salud y Seguridad Laboral**, donde todos los trabajadores están representados.

También contamos con instancias de **capacitaciones a cargo del Prevencionista**, con formación en conductas seguras, uso seguro de máquinas y equipos, e información sobre riesgos a los que los trabajadores puedan estar expuestos, entre otros.

En 2024 se llevaron a cabo las siguientes capacitaciones:

- Taller sobre acoso laboral
- Seguridad y salud en la oficina
- Plan de evacuación

Durante 2024 no se han registrado lesiones o dolencias relacionadas a la actividad laboral.

## Gestión de desempeño

Se evaluó al 100% de las personas de nuestro equipo en 2024 bajo la metodología 180, con una sección para devolución del evaluado.

## Quejas, reclamos o incidentes internos

No tuvimos quejas formales o incidentes reportados en 2024.

## Libertad de asociación

Todos los colaboradores tienen el derecho de asociarse al Sindicato de Bancarios (AEBU) siendo esta asociación realizada directamente por el colaborador con el sindicato.

El Banco adopta medidas tendientes a generar un ambiente laboral libre de discriminación, acoso, hostigamiento, o victimización de cualquier tipo, ya sea debido al sexo, raza, religión, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad, edad o cualquier otro motivo. La cantidad de colaboradores asociados a AEBU a Dic2024 era del 32%. El convenio acordado aplica para todos los empleados. No hubo casos de discriminación reportados en 2024.

## Vías de comunicación internas

Web interna (Intranet) & Newsletter internos. También contamos con líneas de denuncia interna por mail al Dpto de Capital Humano o denuncia anónima a través de nuestra web interna.

También contamos con carteleras en los diferentes pisos donde comunicamos campañas, acciones y novedades principalmente relacionadas a temas de equipo.



# Diálogo con colaboradores

## Encuesta clima

**Este año la encuesta de clima la realizamos con GPTW!**

Great Place To Work® es una empresa internacional, reconocida y especializada en clima y cultura organizacional, que nos permitirá a partir de ahora ver comparativos de nuestros resultados con nosotros mismos y con otras organizaciones, y pensar a futuro en participar de su ranking de mejores empresas para trabajar.

Llevamos adelante la encuesta de clima a todos nuestros colaboradores, obteniendo un **nivel de respuesta del 98%**.

### Resultados obtenidos:

El resultado obtenido fue de **66%** que representa un muy buen resultado comparativamente con la media del mercado, lo que nos **permitió poder obtener la Certificación GPTW!**

Los resultados de la encuesta nos permiten identificar las áreas a trabajar. Como resultado de la misma pusimos foco en continuar promoviendo mayores actividades de formación y desarrollo profesional.

## Escucha activa

En 2021 invitamos al 100% de nuestros colaboradores a completar una encuesta para recabar inquietudes e intereses relacionados a temas ambientales y sociales.

Durante 2022 y 2023 implementamos diferentes acciones alineadas a dichos intereses, relevando *feedback* en cada una de ellas, lo que nos permite mantenernos actualizados de las inquietudes.

En 2024 implementamos un nuevo relevamiento al que llamamos ***Mañanas de conexión***, donde llevamos a cabo un ciclo de desayunos con todos los colaboradores del Banco a lo largo de todo el año, en que buscamos conectar entre nosotros y con la organización. Trabajamos en cómo a través de nuestra experiencia como empleados, podemos accionar de forma diferente para impactar en la experiencia de los colaboradores y de los clientes.

A partir de este ciclo relevamos diferentes inquietudes y mejoras. Algunas fueron ya implementadas, y nos encontramos trabajando para implementar otras.



Cientes



Comunidad

Empresas proveedoras

# Desempeño Social

# Cientes



En Banque Heritage buscamos la satisfacción del cliente a través de la escucha activa y de una atención personalizada y ágil, para construir relaciones fructíferas y duraderas basadas en la confianza y el conocimiento mutuo, que redunde en relaciones de largo plazo.

En 2024 seguimos profundizando en la digitalización y nuevos productos

Sumamos la Cuentas Smart Plus para socios y colaboradores de empresa aliadas del Banco y migramos todo nuestro parque de tarjetas de débito.

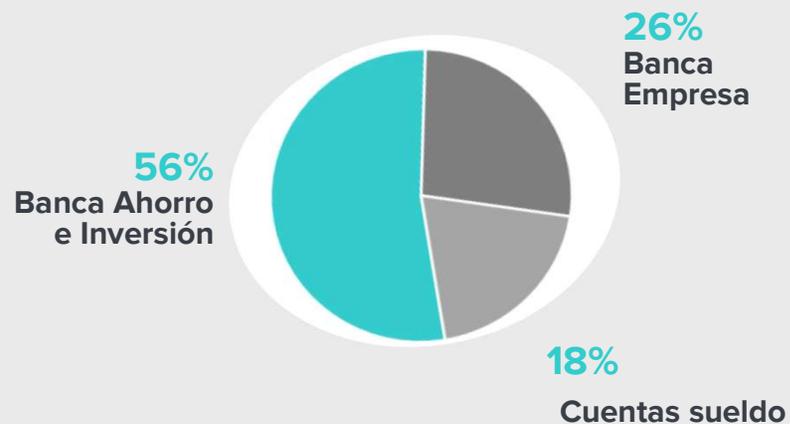
Al mismo tiempo, seguimos trabajando en innovaciones digitales dirigidas a mejorar la accesibilidad y la experiencia del cliente.

## Distribución por segmentos – Dic/2024

**56%** son clientes de Banca Ahorro e Inversión

**26%** son clientes de Banca Empresa (de los cuales un tercio son clientes de crédito)

**18%** son clientes de cuenta sueldo



# Cientes



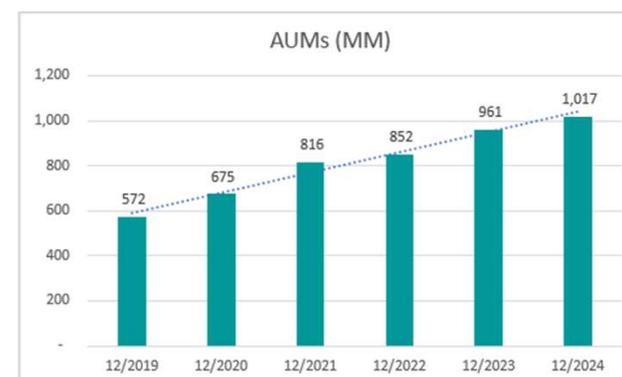
## ◆ Activos Bajo Manejo (AUMs): 1.017Mill.

- Depósitos de Clientes Dic24: USD 460Mill.  
Distribución por tipo y moneda:
  - Residente Moneda Nacional – 21%
  - Residente Moneda Extranjera – 65%
  - No Residente Moneda Extranjera – 14%
  - No Residente Moneda Nacional – 0,1%
- Custodias de Clientes Dic24: USD 559Mill.

## ◆ Créditos a Clientes Dic24: USD 225Mill (préstamos + Contingencias)

**Índice de morosidad: 0,05%**

**2024 fue otro año de excelente crecimiento para el Banco, manteniendo la tendencia creciente tanto en Depósitos más Custodias de clientes como en Préstamos, totalizando un incremento del 77% y 40% respectivamente en los últimos 5 años.**



# Escuchamos a nuestros clientes

## Resultados de Encuesta

En 2024 la encuesta a clientes tuvo foco en el segmento de clientes del producto Cuenta Smart para evaluar experiencia con el producto y nivel de satisfacción general con el banco.

### ◆ Satisfacción general

#### Satisfacción con la Cuenta Smart

- **98%** de los encuestados se encuentra “satisfecho” (calificaciones 7 a 10), con un **promedio de calificación de 9,08 sobre 10%**.
- **70%** indicó estar “muy satisfecho” (calificaciones 9 y 10).



98%

#### Satisfacción con el Banco

- **97%** de los encuestados se encuentra “satisfecho” (calificaciones 7 a 10), con un **promedio de calificación de 9,15 sobre 10%**.
- **75%** indicó estar “muy satisfecho” (Calificaciones de 9 y 10).



97%

### ◆ Recomendación de la cuenta Smart :

El 93% recomendaría la Cuenta, tomando en consideración aquellos que pusieron una calificación entre 8 y 10 (sobre 10).

# Propuesta de valor *para Personas:*

## Hitos 2024

### Cuenta SMART PLUS

Lanzamos la Cuenta SMART PLUS para ofrecer a aliados estratégicos la Cuenta Smart con tasas preferenciales. Se trata de un producto accesible que combina rentabilidad y flexibilidad al que pueden acceder personas con ahorros desde USD 10,000.

Esta caja de ahorros se puede abrir online, y paga intereses sobre saldos a la vista en pesos y dólares. Es un producto para quienes no quieren tener el dinero invertido y a la vez quieren recibir un retorno.

### Nueva tarjeta de DEBITO MCDebit

Renovamos nuestras tarjetas de Débito – sustituimos nuestras tarjetas de débito por un producto más seguro y sustentable.

Se trata de una tarjeta más segura por su tecnología chip y contactless, y más sustentable ya que se produce con pvc reciclado.

### Depósitos a Plazo Fijo Verdes

Incorporamos la solicitud de los DPF Verdes a través de nuestra plataforma online. Esto mejora la experiencia del cliente y facilita la contratación del producto.

## Propuesta integral

El banco brinda acceso a una **amplia gama de productos de inversión del mercado local e internacional bajo el modelo de arquitectura abierta**, lo que permite a los clientes optar dentro de un amplio abanico de alternativas, incluyendo aquellas ofrecidas por el equipo experto del Banco en Suiza.

En la cartera de productos ofrecidos, destacamos las **inversiones alineadas a criterios ASG/ESG**.

El banco cuenta con productos adaptados para **inversores extranjeros**, individuos o empresas que invierten en el Uruguay, y otorga créditos hipotecarios entre otros, para facilitar su llegada y radicación en el país.

Brinda la posibilidad de **abrir cuentas de Banca Privada en Suiza y Estados Unidos**.

También ofrece **servicios de custodia a asesores financieros y gestores de patrimonio** con un equipo dedicado a través del EAM Desk del banco.

Ofrece **Cuentas de Garantía y de Fideicomisos** para la administración de fondos afectados en garantía de terceros, con un equipo especializado.

### Servicios transaccionales y de gestión de efectivo:

Cuentas, tarjetas, giros, pagos de servicios, ebanking, y app

# Propuesta de valor *para Empresas:*

## Hitos 2024

### Préstamos Verdes

El Banco sumó al Banco de Desarrollo Alemán DEG como socio estratégico en Dic 2021 para impulsar el financiamiento a proyectos de impacto ambiental positivo.

Seguimos promoviendo el financiamiento de créditos verdes con **condiciones preferenciales para proyectos de eficiencia energética, mejora de procesos, mejor uso de recursos y reducción de emisiones contaminantes, entre otros.**

### Mejoras Securecheck

Incorporamos mejoras a este producto, por el cual **los clientes empresa depositan de forma remota y hasta las 7pm todos sus cheques de bancos de plaza y van a Clearing ese mismo día.**



## Propuesta integral

**Soluciones ágiles y flexibles** de financiamiento, comercio exterior, tesorería, inversiones y transaccionales.

**Foco en el financiamiento de proyectos de impacto positivo ambiental.**

**Desarrollo de productos únicos y específicos para empresas,** destacándose:

- ◆ SecureCheck para el depósito digital de todo cheque de plaza en forma remota y en horario extendido.
- ◆ SecurePay para el envío de instrucciones de pago al Banco mediante una conexión directa entre el sistema de la empresa y del Banco (canal cifrado).
- ◆ E-banking flexible con posibilidad de configurar esquemas de firmas a la medida del cliente para la aprobación de transacciones.

**Expertise en Negocios con el Exterior** producto de la larga trayectoria y especialización en este servicio.

**Líneas de financiamiento para el agro** a través del **Fideicomiso Ganadero** de Banque Heritage y **líneas específicas para compra de campos** destinados a ganadería, agricultura o forestación.

**Equipo especializado** en atender las necesidades de flujos de caja de Empresas no residentes y Sociedades Uruguayas con operaciones de trading.

# Ciberseguridad

La Seguridad de la Información es un trabajo permanente que nos exige un proceso de mejora continua y sistematizada para minimizar la exposición a riesgos y determinar puntos que puedan comprometer la integridad, disponibilidad o confidencialidad de los activos e información que gestionamos.

El Banco cuenta con una Política de Seguridad de la Información, una Política de Datos y Seguridad Informática, y un Plan de capacitación y concientización permanente, para gestionar los riesgos asociados a la ciberseguridad y la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

En 2024 incorporamos una capa adicional de seguridad en nuestro eBanking y correos electrónicos. Y continuamos realizando Ethical Hacking periódicas.

## Capacitaciones:

En 2024 el 100% de nuestros colaboradores completaron capacitaciones en Ciberseguridad y prevención de fraudes, y el 100% de los nuevos ingresos además en Confidencialidad y seguridad de la información.

Adicionalmente, se llevaron adelante capacitaciones para el Dpto de Seguridad de la información en: nueva ley de ciberdelito, controles de ciberseguridad, modelado de riesgos.

## Reclamos por eventos de clientes:

No tenemos reclamaciones de clientes relacionadas a violaciones de la privacidad del cliente o pérdida de datos.

## Campañas de ciberseguridad

1- **El banco realiza campaña periódicas de capacitación y concientización** durante el año a clientes y colaboradores, vía mailings y banners en web e Ebanking.

2- Adicionalmente, en Jun2024 **los bancos integrantes de la ABPU nos unimos para llevar adelante una campaña** conjunta contra el ciberdelito. La campaña buscó concientizar sobre la importancia de adoptar prácticas seguras en línea y sobre que se necesita el compromiso activo de los propios usuarios para mitigar los riesgos.

La campaña se compartió en prensa tradicional y digital, televisión, radio y redes, bajo el nombre los “nuevosno”: <https://abpu.org.uy/losnuevosno/>.

3- Asimismo en Set2024 los Bancos privados y demás actores del sistema financiero, **acompañamos al BCU en su campaña educativa contra Fraudes y estafas**, compartiéndola a nuestros clientes en redes y banners en nuestra web e EBanking.



## Canales de comunicación y contacto

Donde estamos



Multicanal



Banca digital: e-banking, app HeritageUY



+598 2916 0177



Corresponsales en todo el país (Abitab, RedPagos)



Sección de Contacto y de atención de reclamos en nuestro sitio web: [www.heritage.com.uy](http://www.heritage.com.uy)



[banqueheritage@heritage.com.uy](mailto:banqueheritage@heritage.com.uy)

## Empresas proveedoras



Nuestra Política de compras y contrataciones considera el precio, la continuidad del proveedor, la calidad y seguridad de su oferta, y la reciprocidad comercial, entre otros, debiendo ante igualdad de condiciones, darle prioridad a empresas que sean propiedad de mujeres o que tengan mujeres en sus directorios y empresas pymes nacionales.

### Declaración de cumplimiento de buenas prácticas por parte de empresas proveedoras

En 2021 establecimos la exigencia de relevar al 100% de nuestras empresas proveedoras habituales una declaración de cumplimiento con buenas prácticas laborales, ambientes de trabajo adecuados, y respeto por las normas nacionales e internacionales en materia laboral, de derechos humanos y medioambientales.

Contamos con la firma de la declaración por el 100% de las empresas proveedoras críticas del negocio. A su vez, para toda nueva relación esta declaración está incluida en el contrato de servicios.

### Comunicación con proveedores

Las empresas proveedoras tienen un trato directo con el área que contrata cada servicio en forma telefónica, por mail o personal.

Nuestros proveedores están incluidos en nuestras comunicaciones de Columnas Heritage, las cuales son elaboradas por expertos sobre temas de Sustentabilidad, Actualidad Económica y Educación Financiera



**212 Empresas proveedoras activas**



### Monto total pago a proveedores:

**USD 3,9Mill** (Importes sin IVA, no incluye alianzas y donaciones – ver en sección Comunidad).

# Comunidad



*Nuestro compromiso con la comunidad es a través del **apoyo a organizaciones de nuestro barrio** y aquellas que promuevan **la educación, en particular la educación financiera, y la formación y el rol de liderazgo de las mujeres en las organizaciones.***

A su vez realizamos diversas acciones de voluntariado en apoyo a la comunidad.

**Monto volcado a la comunidad (impuestos, alianzas, donaciones):**

**en 2024: USD 2,391,619**



**de los colaboradores realizó alguna tarea de voluntariado.**



**75 horas**

**de trabajo en actividades de voluntariado durante el año.**





## Apoyo a la educación

- 2024 ✓  
2023 ✓  
2022 ✓  
2021 ✓  
◆ **DESEM: “Socios por 1 día”** – En octubre 2024 volvimos a participar de esta actividad maravillosa de orientación vocacional laboral para jóvenes de DESEM. Este proyecto educativo le brinda a los jóvenes la oportunidad de compartir una jornada de trabajo con un profesional referente.  
9 colaboradores del Banco se sumaron para inspirar a 18 jóvenes de entre 16 y 22 años y les contaron su experiencia profesional y los incluyeron en la rutina del día. *(36 horas de voluntariado en total)*.
- 2024 ✓  
2023 ✓  
◆ **ÁNIMA – Taller de Educación financiera en Bachillerato** – Por segundo año consecutivo estamos apoyando a ÁNIMA Bachillerato Tecnológico con talleres de educación financiera para jóvenes. Se sumaron 5 voluntarios que impactaron a grupos de 5° y 6° de bachilleratos de IT y de Administración. *(10 horas de voluntariado en total)*
- 2024 ✓  
2023 ✓  
◆ **ÁNIMA - Formación Dual** - En abril 2023 Banque Heritage se sumó como empresa formadora del Bachillerato ÁNIMA.  
En 2024 una alumna del Bachillerato Tecnológico Anima realizó su formación práctica en el Sector de Control Financiero del banco.





## Apoyo a la educación

- ◆ **Fundación Forge** – A través de la colaboración en diferentes programas de la fundación: brindando Becas de apoyo económico para cubrir pasantías anuales para jóvenes económicamente vulnerables; a través del programa Tu Futuro como entrevistadores en entrevistas simuladas; y a través de la Feria de Empleo donde compartimos consejos de empleabilidad para aplicar en la búsqueda laboral.

2024 ✓  
2023 ✓  
2022 ✓  
2021 ✓

En 2024 el apoyo fue a través de 2 becas anuales para jóvenes económicamente vulnerables.

- ◆ **Fundación Niños con Alas** –Apadrinamos a 5 niños apoyándolos para que accedan a una educación integral de calidad. Durante 2024, llevamos adelante las siguientes actividades junto a nuestros ahijados:

2024 ✓  
2023 ✓

Feb: voluntarios del banco prepararon 5 mochilas con útiles para donar a los ahijados.

Ago: tres voluntarios del banco acompañaron a los ahijados en el festejo del aniversario del colegio.

Oct: 5 voluntarios acompañaron en ocasión de la "Fiesta Anual de Fundación Niños con Alas" cuyo propósito es regalarle a los niños un día especial de alegría y diversión. (16 horas en total)





## Acciones de apoyo en nuestra comunidad –

- ◆ **Campaña del Abrigo** – En 2024 hicimos una campaña de recolección entre colaboradores y donamos 241 prendas a la organización Abrigando Historias (abrigando.uy) que ayuda a personas en situación de calle y en contextos vulnerables.
  - 2024 ✓
  - 2023 ✓
  - 2022 ✓
- ◆ **Campaña de alimentos** - Logramos juntar 127kg de alimentos que entregamos a través del Banco de Alimentos a la Fundación Pérez Scremini.
  - 2024 ✓
  - 2023 ✓
  - 2022 ✓
- ◆ **Campaña de Navidad** – Juntamos y donamos 103 juguetes que fueron entregados en esta oportunidad al Centro CAIF Mi casita de Ciudad Vieja para los niños y niñas del Jardín.
  - 2024 ✓
  - 2023 ✓
  - 2022 ✓
- ◆ **Jornada de Educación Ambiental – Repapel:** Apoyamos económicamente este evento destinado a maestras, maestros, docentes y educadores con interés de formarse en Educación Ambiental.
  - 2024 ✓
  - 2023 ✓





## Impulso al liderazgo de mujeres

### ◆ REDME – Somos sponsors de la Red de Mujeres Ejecutivas de Uruguay.

- 2024 ✓ Desde sus inicios en 2021 apoyamos el trabajo que realiza RedME para impulsar la
- 2023 ✓ igualdad de oportunidades y el crecimiento y liderazgo de las mujeres en las
- 2022 ✓ organizaciones, buscando ayudar a visibilizar el aporte que el balance de género le
- 2021 ✓ brinda a los equipos de trabajo y al desarrollo de la sociedad.

Desde Banque Heritage apoyamos este valioso trabajo que RedMe realiza a través de un calendario anual de actividades que incluyen círculos de trabajo, mentorías, encuentros, talleres, charlas abiertas y mesas temáticas, generando espacios de intercambio, reflexión y networking.

### Mentorías y otros

En 2024 continuamos siendo anfitriones e impulsores de la Actividad de Mentorías semestrales, las cuales buscan ser una guía para que las participantes logren sus objetivos e impulsar su crecimiento. Son experiencias enriquecedoras tanto para las mentoreadas como para las mentoras.

Fuimos anfitriones del Taller *Mujer y Poder*, realizado por la experta en Transformación organizacional Tatiana Camps.

Otros de los eventos realizados en 2024 fueron: *Mesa temática de Mujeres y Tecnología* (Taller sobre AI) y Charla “*Mi relación el dinero*”.





## Sensibilización sobre temas de actualidad

Entendemos que generamos valor al compartir con nuestros clientes, proveedores y con nuestra comunidad, información periódica sobre temas de Educación Financiera, Sostenibilidad y Actualidad económica, a través de nuestros Mailings y perfil de LinkedIn. Se pueden consultar las columnas en: [https://www.heritage.com.uy/#comunications\\_news](https://www.heritage.com.uy/#comunications_news)

En 2024 contamos con columnas de los siguientes expertos:

### Christian Takushi

Macroeconomista & estratega geopolítico suizo

<https://www.linkedin.com/in/christian-takushi/?originalSubdomain=ch>



### Ing. Eduardo Mangarelli

<https://uy.linkedin.com/in/mangarelli>



### Stéphanie Rheinboldt,

Senior Equity Advisor de BHeritage Suiza.



### Dr. Ignacio Bartesaghi

<https://www.linkedin.com/in/ignacio-bartesaghi-a2b04449>





# Anexo: Actividades y ODS relacionados

## Actividades y ODS relacionados



Becas a colaboradores  
Acuerdos con Universidades  
Capacitaciones *in house*  
Renovación de acuerdo con Forge, Desem y Ánima y Niños con Alas  
Talleres de educación financiera



Adhesión a cofinanciamiento en innovación de Energía Renovable (REIF)  
Adhesión a la Agenda de Finanzas Sostenibles de Uy  
Acuerdo con el Banco de Desarrollo Alemán DEG para financiar proyectos de impacto positivo



Eliminación de plásticos de un solo uso.  
Reciclaje de residuos con Pacará.  
Reciclaje de papel con Repapel.  
100% uso de hojas recicladas.  
Iluminación 100% LED.  
Consumo eficiente de agua.  
Estado de cuenta electrónicos vs. Físicos.  
Gestión de residuos electrónicos.  
Compras y contrataciones responsables.



Acuerdo con RedMe (Red de Mujeres Ejecutivas).  
Adhesión a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEP's)  
Monitoreo de equidad de género



Voluntariados y campañas de ayuda  
Renovación de acuerdos con empresas formadoras de jóvenes (Forge y Desem)  
Talleres de educación financiera (Ánima)  
Formación dual con pasantías Ánima  
Apoyo Fundación Niños con Alas



Medición de huella de carbono.  
Sistema SARAS –sistema de administración de riesgos ambientales y sociales.  
Condiciones preferenciales para financiamiento de impacto positivo ambiental.  
Promovemos inversiones alineadas a criterios ESG y desarrollamos DPF verdes.



Beneficios para colaboradores  
Compras responsables  
Seguridad y Salud Ocupacional  
Declaración de buenas prácticas de los proveedores.  
Encuestas anuales de clima  
Ética y Transparencia  
Ciberseguridad



Créditos verdes-condiciones preferenciales  
3 Campañas anuales de alimentos, abrigo y juguetes  
Difusión sobre sostenibilidad y Educación financiera a través de Columnas mensuales con expertos,  
Encuestas anuales de satisfacción a clientes



Certificaciones - ver Capítulo Impacto Ambiental.  
Alianza con el Banco de Desarrollo Alemán DEG.  
Adhesión a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEP's) de la ONU.  
Adhesión al Fondo de Innovación en Energías Renovables de Uruguay (REIF).  
Adhesión a la Mesa de Finanzas sostenibles de Uy  
Apoyo a RedME.  
Adhesión a Pacto Global de ONU.

# Índice de contenidos GRI

**Declaración de uso:** Banque Heritage (Uruguay) S.A ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero y 31 de diciembre de 2024 del periodo objeto del informe utilizando como referencia los Estándares GRI.

**GRI 1 Usado:** GRI 1: Fundamentos 2021

## CONTENIDOS BÁSICOS

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 2: Contenidos Generales v2021	2-1 Detalles organizacionales	Ver Cap. Quienes somos - Pag 9
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Banque Heritage (Uruguay) SA
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Este reporte abarca el periodo del 1ro de enero al 31 de diciembre de 2024. La periodicidad del mismo es anual. Web: <a href="http://www.heritage.com.uy">www.heritage.com.uy</a>
	2-4 Actualización de la información	Este es nuestro primer reporte de sostenibilidad referenciado a GRI.
	2-5 Verificación externa	Este reporte no ha sido verificado externamente. (Salvo por la medición de la huella de carbono cuya medición es realizada por una consultora externa especializada)
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Ver Capítulo Sobre Banque Heritage y Desempeño Social: Clientes&Proveedores
	2-7 Empleados	Ver. Cap. Acerca de nuestro equipo
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Los colaboradores que trabajan en el banco son todos empleados de Banque Heritage Uruguay
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Ver Cap. Gobernanza
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Ver Cap. Gobernanza
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Ver Cap. Gobernanza
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Ver Cap. Gobernanza
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Ver Cap.Enfoque de Sostenibilidad
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	El Comité Ejecutivo revisa y aprueba la información presentada en el Reporte de Sostenibilidad elaborado por el Comité de Sustentabilidad. Y lo presenta al Directorio quien es responsable de la evaluación final.
	2-15 Conflictos de interés	Los conflictos de interés se abordan en el Código de Ética Profesional de Banque Heritage, que es revisado y aprobado por el Directorio. El código de Ética vigente se encuentra en la página web del Banco, en la Sección Información Regulatoria. Ver más información en Cap.Gobernanza.

<b>GRI 2: Contenidos Generales v2021</b>	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Los asuntos críticos son comunicados al directorio por los canales formales correspondientes. Además los temas se tratan en las reuniones de Directorio. Ver más información en Cap. Gobernanza.
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	El Banco ha generado alianzas estratégicas que le han permitido al Comité Ejecutivo tomar decisiones responsables e informadas en relación a las estrategias de desarrollo sostenible. Destacamos consultorías especializadas locales y la alianza con DEG (Banco de Desarrollo Alemán). Ver más detalle en Capítulo Nuestra Estrategia de Sostenibilidad.
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	El banco realiza reportes de sostenibilidad anualmente, que son revisados y aprobados por el comité y directorio. No contamos aún con auditorías externas en esta materia.
	2-19 Políticas de remuneración	La remuneración fija esta acorde al mercado, buscando también la equidad interna. Para ello participamos de la encuesta de mercado y revisamos anualmente los puestos de trabajo. Se realiza considerando la remuneración fija y la remuneración total, esto es, incluyendo la compensación variable. La compensación variable del Comité Ejecutivo es aprobada por Directorio teniendo presente las competencias y el cumplimiento de objetivos de cada miembro del comité acorde con la estrategia del banco.
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	El Directorio es el encargado de revisar las políticas y determinación de las remuneraciones del Gerente general y miembros del comité ejecutivo.
	2-21 Ratio de compensación total anual	No contamos aún con esta información
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Ver Cap. Enfoque de Sostenibilidad
	2-23 Compromisos y políticas	El Banco cuenta con las siguientes Políticas para asegurar una conducta empresarial responsable en todas sus actividades y relaciones comerciales: Código de Ética Profesional / Código de Buenas Prácticas / Protección de datos y seguridad informática / Políticas de Capital Humano / Política de Compras / Política de Antisoborno y anticorrupción / Procedimiento de atención de reclamos / Política Medioambiental. Ver más información en Cap. Gobernanza. Trabajamos alineados a nuestra Política de Gestión Integral de Riesgos, a los mejores estándares internacionales, y a los estándares fijados por el Banco Central del Uruguay y de FINMA - organismo regulador de Suiza. Adicionalmente contamos con acuerdos locales e internacionales - Ver Cap. Enfoque de Sostenibilidad/ Alianzas y Acuerdos.
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Ver Cap. Gobernanza y Enfoque de Sostenibilidad
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Ver Cap. Sostenibilidad/Estrategia de Sostenibilidad & Contribución a los ODS. Ver Cap. Desempeño ambiental: Medición y Compensación de huella de carbono: Ver Cap. Nuestro Equipo / Diálogo con colaboradores & Quejas, reclamos o incidentes internos Ver Cap. Social / Clientes, proveedores y comunidad
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	El Banco cuenta con un canal de Atención de Reclamos disponible en nuestro sitio web y con diversos canales de comunicación personal y remota - Ver Cap. Social/ Canales de Comunicación.
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	No se han registrado incumplimientos de la normativa y de la legislación en el periodo correspondiente al informe
	2-28 Afiliación a asociaciones	Ver Cap. Enfoque de Sostenibilidad / Alianzas y Acuerdos
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Ver Cap. Sostenibilidad: Estrategia de Sostenibilidad & Análisis de Materialidad
2-30 Convenios de negociación colectiva	Ver Cap. Nuestro Equipo/ Libertad de Asociación & Remuneraciones, beneficios y compensaciones	
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Ver Cap. Estrategia de Sostenibilidad: Análisis de Materialidad
	3-2 Lista de temas materiales	Ver Cap. Estrategia de Sostenibilidad: Análisis de Materialidad
	3-3 Gestión de los temas materiales	Desempeño económico – ver Cap. Sobre Banque Heritage/Nuestros números Gestión interna responsable – ver Cap. Gobernanza, Cap. Desempeño Ambiental y Cap. Nuestro Equipo Financiamiento responsable - ver Cap. Desempeño Ambiental/Impacto Positivo Inversiones responsables - ver Cap. Desempeño Ambiental/Impacto Positivo Crear valor para la comunidad – ver Cap. Impacto Social / Comunidad Ética e integridad - ver Cap. Gobernanza/ Ppios de nuestra dirección y Cap. Enfoque de Sostenibilidad / Certificaciones Transparencia - ver Cap. Gobernanza/ Ppios de nuestra dirección

## ESTÁNDARES TEMÁTICOS

### ECONÓMICOS

GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Ver Capítulo Sobre Banque Heritage / Nuestros Números
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Riesgos derivados del cambio climático: tenemos implementado un SARAS para analizar los riesgos en todos los créditos mayores a USD 1MM. Para los restantes créditos, asignamos un Rating ASG que pondera para la aprobación del crédito. Productos de impacto ambiental: ofrecemos Préstamos Verdes, Depósitos a Plazo Fijo Verdes e Inversiones alineadas a criterios ASG. Ver Cap. Impacto Ambiental y Social/Clientes
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	El Banco cumple con todos los pagos regulatorios. Los colaboradores del Banco están bajo la Caja Bancaria. El Banco está supervisado por BCU.
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	El Banco no recibió asistencia financiera.
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	No generamos aún esta información
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	El 100% de los colaboradores del Banco son de la comunidad local. Ver Cap. Nuestro Equipo.
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	No se han realizado inversiones en infraestructura en la Comunidad. Ver Apoyos en Cap Desempeño Social/Comunidad.
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Ver Cap. Enfoque de Sostenibilidad y Cap. Desempeño Económico
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Ver Cap. Desempeño Social/ Proveedores
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	El Banco cuenta con una Política de Anticorrupción y Anti Lavado de Dinero, y una Política Antisoborno y está actualmente certificándose con LSQA en Antisoborno según ISO 37001. Ver más información en Cap. Gobernanza.
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Las Políticas del Banco son de lectura obligatoria para todo el personal, así como sus cambios y actualizaciones. Esto se hace a través de nuestro Portal Interno quedando registrada su lectura.
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se han registrado incidentes en 2024. El Banco cuenta con una Política de Ética, de Conducta, Política de Anticorrupción y Anti Lavado de Dinero, así como una Política Antisoborno. El Banco cuenta con Comités de Riesgos, Ética, y Cumplimiento. Ver más información en Cap. Gobernanza.
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No hemos tenido
<b>AMBIENTALES</b>		
GRI 301: Materiales 2016	301-2 Insumos reciclados utilizados	Utilizamos hojas recicladas y tarjetas de pvc reciclado - ver Cap. Impacto Ambiental e Impacto Social/Clientes
	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	No aplica por el tipo de negocio
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Ver Cap. Desempeño Ambiental/Gestión de la Energía
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización	Ver Cap. Impacto Ambiental/Medición de huella. Adicionalmente, no estamos aún midiendo el consumo energético de la cadena de valor.
	302-3 Intensidad energética	422.800 kw consumidos de energía total/94 colaboradores = 4.497
	302-4 Reducción del consumo energético	Reducción de consumo eléctrico 2024 vs 2023: 1,6% - 6785 Kw. Ver Cap. Desempeño Ambiental/Gestión de la Energía
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Por el tipo de negocio el consumo está reflejado en el consumo energético. Ver Cap. Desempeño Ambiental/Gestión de la Energía



<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Ver Cap. Desempeño Ambiental/Gestión Ambiental Interna/Huella. Nota: En cuanto a las emisiones por tipo de gas el más importante fue el CO2. El carbono biogénico (CO2b) total alcanza las 2,14 tCO2b. En relación con las fuentes de emisión directas de la empresa, la mayor parte corresponde a fuentes móviles las cuales generan 2,1 tCO2e en la sede Casa Matriz. Le siguen las fuentes fijas con 1,3 tCO2e, también generadas en Casa Matriz por el consumo de gasoil para un generador. Por su parte, las emisiones fugitivas de los equipos de refrigeración generaron 1,1 tCO2e.
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Ver Cap. Desempeño Ambiental/Gestión Ambiental Interna/Huella Con respecto a las emisiones del consumo eléctrico (Alcance 2), este alcanzó las 2,85 tCO2eq.
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Ver Cap. Desempeño Ambiental/Gestión Ambiental Interna/Huella El resultado total de la medición del alcance 3 alcanza las 85,72 tCO2eq de las cuales los viajes al trabajo constituyen el componente más importante con 48,2 tCO2eq seguido por los viajes de negocios con 30,9 tCO2eq.
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Con el objetivo de contar con datos de intensidad de emisiones comparables a través del tiempo, se identifican una serie de indicadores para la organización, calculados en base a las emisiones totales del Banco. Emisiones por empleados (tCO2eq/n° empleados) - 0,99 Emisiones por superficie (tCO2eq/m2) - 0,03
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Ver Cap. Desempeño Ambiental/Gestión Ambiental Interna/Huella. En 2024 la huella fue 10.6% menor a 2023.
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	No aplica debido al tipo de actividad que realiza el Banco.
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	No aplica debido al tipo de actividad que realiza el Banco.
<b>GRI 306: Residuos 2020</b>	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Ver Cap. Impacto Ambiental/Gestión Ambiental Interna
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Ver Cap. Impacto Ambiental/Gestión Ambiental Interna
	306-3 Residuos generados	Ver Cap. Impacto Ambiental/Gestión Ambiental Interna
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Ver Cap. Impacto Ambiental/Gestión Ambiental Interna
	306-5 Residuos destinados a eliminación	Ver Cap. Impacto Ambiental/Gestión Ambiental Interna
<b>SOCIALES</b>		
<b>PRÁCTICAS LABORALES</b>		
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Ver Capítulo Nuestro Equipo
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	La única diferencia son los ticket almuerzo que no son percibidos por los colaboradores a tiempo parcial
	401-3 Permiso parental	Un colaborador y una colaboradora usaron el derecho parental en 2024, retornando ambos al Banco a su término.
<b>GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016</b>	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	El Banco no tiene establecido un plazo mínimo, sin embargo, ante cambios significativos, los mismos son informados con antelación suficiente y detalle de los impactos en las tareas y procedimientos.
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Ver Capítulo Nuestro Equipo / Seguridad en el Trabajo
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Ver Capítulo Nuestro Equipo / Seguridad en el Trabajo
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Ver Capítulo Nuestro Equipo / Seguridad en el Trabajo
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Ver Capítulo Nuestro Equipo / Seguridad en el Trabajo
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Ver Capítulo Nuestro Equipo / Seguridad en el Trabajo
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Ver Capítulo Nuestro Equipo / Beneficios y Seguridad en el Trabajo
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	El Banco tiene incluido en sus contratos con empresas proveedoras, una declaración de cumplimiento con buenas prácticas laborales, ambientes de trabajo adecuados, y respeto por las normas nacionales e internacionales en materia laboral, de derechos humanos y medioambientales.
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Abarca al 100% de los trabajadores que prestan servicio en nuestras oficinas.
	403-9 Lesiones por accidente laboral	En 2024 no contamos con fallecimientos ni accidentes laborales.
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	En 2024 no contamos con fallecimientos ni accidentes laborales. No tuvimos en 2024 enfermedades de origen laboral

<b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Ver Capítulo Nuestro Equipo
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Ver Capítulo Nuestro Equipo
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Ver Capítulo Nuestro Equipo
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Ver Capítulo Nuestro Equipo
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	No generamos aún este cálculo.
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No tuvimos casos de discriminación reportados en 2024
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016</b>	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	No tuvimos eventos de este tipo en 2024. Ver más información en Capítulo Nuestro Equipo.
<b>COMUNIDAD</b>		
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Ver Capítulo Social/Comunidad
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	No tenemos operaciones con impacto negativo significativo en las comunidades
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Ver Capítulo Social/Proveedores
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Se cumple con la normativa que regula las tercerizaciones en Uruguay. No contamos con metas para la identificación de impacto sociales de la cadena de suministros. Sin embargo, el Banco tiene incluido en sus contratos con empresas proveedoras una declaración de cumplimiento con buenas prácticas laborales, ambientes de trabajo adecuados, y respeto por las normas nacionales e internacionales en materia laboral, de derechos humanos y medioambientales.
<b>GRI 415: Política pública 2016</b>	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	El Banco no realiza contribuciones a partidos políticos o representantes.
<b>RESPONSABILIDAD PRODUCTOS</b>		
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b>	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	No se evalúa dado el tipo de productos y servicios que ofrece el Banco.
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	No aplica
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	El Banco cumple con la normativa en cuanto a cartillas y descripciones detalladas de los productos y servicios ofrecidos.
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se han registrado casos de incumplimientos
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se han registrado casos de incumplimientos normativos o reclamados por clientes
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se han registrado en 2024 casos de violaciones de la privacidad del cliente o pérdida de datos





[www.heritage.com.uy](http://www.heritage.com.uy)