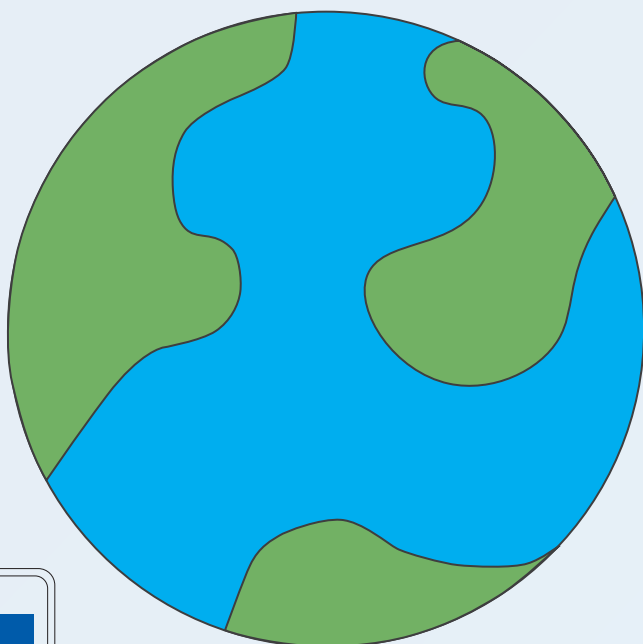


Reporte de Sostenibilidad 2024



Índice

1



Carta del
presidente

Página 3

2



El Banco Ciudad

Página 6

3



Gobierno
Corporativo

Página 17

4



Compromiso
con la
sostenibilidad

Página 34

5



Generamos
valor para
nuestros grupos
de interés

Página 42

6



Hacemos Banco
Ciudad

Página 68

7



Cuidado del
Medio
Ambiente

Página 81

8



Anexos

Página 85





1

2

3

4

5

6

7

8

Carta del presidente



Carta del presidente



Tengo el agrado de compartir el segundo reporte de sostenibilidad de Banco Ciudad para rendir cuentas a la comunidad sobre el desempeño económico, social y ambiental de nuestra Institución.

Esta publicación sigue los estándares internacionales más relevantes en materia de sostenibilidad.

Somos una entidad centenaria que, desde sus comienzos, impulsa el desarrollo económico, tanto de familias como de las pequeñas y medianas empresas, historia que continuamos honrando con acciones concretas para nuestros **más de 850.000 clientes**, además de suscribir a iniciativas globales y al Protocolo de Finanzas Sostenibles de Argentina.

Durante 2024, trabajamos con dedicación para generar un impacto positivo en las regiones donde operamos, contribuyendo a la sostenibilidad y al bienestar de las personas, las empresas y el entorno.

Logramos generar y brindar productos de financiamiento clave, como los **Préstamos Amortizables de Capital de Trabajo para MIPYMES**, por un monto total de 67.498 millones de pesos, beneficiando a más de mil empresas; la Inversión Productiva, que incluye **Bienes de Capital y Proyectos de Inversión**, con un total de 105.938 millones de pesos destinados a favorecer la modernización y expansión de empresas en sectores estratégicos; la **Línea Mujeres Emprendedoras**, con financiamiento por más de 4.000 millones de pesos, promoviendo el liderazgo femenino en el mundo empresarial; y los **Proyectos Sustentables**, con una inversión de 12.649 millones de pesos, dirigidos al desarrollo de iniciativas que fomentan la eficiencia energética, la innovación y las prácticas responsables en MIPYMES del sector privado no financiero.

Asimismo, en 2024 pudimos relanzar con éxito nuestras **líneas hipotecarias en UVAs** y generar un conjunto de soluciones innovadoras para el acceso a la vivienda, como la introducción de la figura del garante y la posibilidad de adquirir viviendas desde el pozo, retomando así nuestra tradición y fortaleza como referentes dentro del sistema y, en particular, en la Ciudad de Buenos Aires.

Estas líneas crediticias han sido fundamentales para promover la innovación, la generación de empleo y la inclusión social. Además, reflejan nuestro compromiso con la sostenibilidad, apoyando a las MIPYMES en su camino hacia un futuro más verde e igualitario. En particular, nos enorgullece haber sido parte de la Campaña **Empresas del Interior**, facilitando el acceso a crédito para MIPYMES de todo el país.

También profundizamos nuestro rol en materia de educación e inclusión financiera, alcanzando con nuestros cursos a más de 10.000 alumnos de escuelas secundarias de distintas zonas del país.

Paralelamente, de la mano de la innovación tecnológica, otro de los hitos del año 2024 fue el debut de **Buepp, la billetera digital del Banco**, que en menos de un año incorporó **150.000 nuevos clientes**, con una propuesta de servicios y beneficios que le permitió diferenciarse positivamente en un mercado muy competitivo.

En un contexto muy complejo de ordenamiento macroeconómico, fuimos capaces, gracias al compromiso y labor diaria de las personas que integran el Ciudad, de obtener un destacado desempeño no sólo comercial, sino también económico, con utilidades por **\$ 360.078 millones y un ROE de 27,4%**, que prácticamente duplicó al promedio del sistema, lo que nos permitió escalar dos posiciones en el ranking de patrimonio neto, ubicándonos en la **9° posición** del conjunto de entidades, señal de nuestra sólida estrategia financiera.

Nada de esto habría sido alcanzado sin el compromiso y la dedicación de cada miembro de Banco Ciudad. Día a día, nos esforzamos por fortalecer una cultura organizacional que apoya y motiva a las personas que conforman nuestra entidad, lo que nos lleva a implementar políticas y acciones enfocadas en el bienestar, la formación y el crecimiento de cada integrante de nuestra institución. En 2024 fuimos nuevamente destacados entre las principales empresas del país y de la región por la consultora **Great Place to Work** como uno de los mejores lugares para trabajar en la Argentina con más de 1.000 empleados, también como "empresas que cuidan", en servicios financieros, y para mujeres.

Finalmente, quiero expresar nuevamente mi agradecimiento a cada miembro de Banco Ciudad y al apoyo brindado por nuestro Directorio, extendiendo este reconocimiento a nuestros clientes, representantes sindicales, proveedores y autoridades del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, por su respaldo y confianza en este proceso, que continuaremos profundizando juntos.

Les deseo una muy buena lectura,

Guillermo Laje

Presidente del Banco Ciudad



1

2

3

4

5

6

7

8

El Banco Ciudad

Página 7

2.1

Nuestra historia

Página 9

2.2

Misión, visión y valores de Banco Ciudad

Página 10

2.3

Focos estratégicos

Página 11

2.4

La red de sucursales

Página 12

2.5

Desempeño económico del Banco Ciudad



El Banco Ciudad

El Banco Ciudad es el banco oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y desempeña el rol de agente financiero y herramienta de política crediticia, con un enfoque prioritario en fomentar el crecimiento del empleo, la equidad distributiva y la mejora de la calidad de vida, apoyando especialmente a las pequeñas y medianas empresas, así como el crédito social (Artículo 1º de la Carta Orgánica).

Esta actividad se orienta fundamentalmente a servir a los habitantes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (en adelante, CABA), bancarizando a su población y en consecuencia, generando igualdad de oportunidades para que todos puedan sentirse incluidos. Para esto, nos acercamos a todos los ciudadanos con servicios financieros de calidad, procurando ser una entidad financiera eficiente y rentable.



Nuestra historia

El Banco Ciudad fue fundado el 23 de mayo de 1878 bajo el nombre de Monte de Piedad, con el objetivo de ofrecer préstamos a bajo interés a cambio de objetos empeñados, con el fin de combatir la usura. Desde su creación, la función social ha sido uno de los pilares fundamentales de la entidad, que mantuvo el crédito pignoraticio como actividad principal hasta mediados de la década de 1960. A partir de ese momento, comenzó un proceso de expansión comercial que, junto con el financiamiento proveniente de los depósitos judiciales y su consolidación como agente financiero de la Ciudad de Buenos Aires, le permitió posicionarse entre las 10 principales entidades del sistema financiero argentino en términos de asistencia crediticia al sector privado.



1

2

3

4

5

6

7

8

Algunos hitos de nuestra historia:

1878

Nacimiento

El 23 de Mayo, el Banco Ciudad nace con el nombre de Monte de Piedad.

1904

Reforma de la Carta Orgánica, reafirmando la potestad de otorgar préstamos con garantía no sólo de bienes muebles, sino también de títulos de la deuda pública nacional y municipal, además de las cédulas hipotecarias nacionales.

1968

Proceso de apertura comercial

Se inaugura la nueva casa Matriz en las calles Florida y Sarmiento.

1916

Se incorpora ser destino de parte de los depósitos judiciales en el rubro de muebles, extendiendo el radio de acción de la entidad, seguido en 1927 con el agregado de ser custodia de los depósitos ordenados por jueces.

1972

Cambio de nombre

Adquiere el actual nombre de Banco de la Ciudad de Buenos Aires, en simultáneo con la apertura de nuevas sucursales en el AMBA.

2008

Se comenzó a desestimular el rol histórico de recaudador de impuestos a través de la atención en las cajas de las sucursales, para canalizarlo por medios electrónicos, favoreciendo su rol relacional con los clientes.

2012

Sucursal en el barrio Los Piletones

Apertura de la primera sucursal bancaria en barrios vulnerables de la Ciudad.

2016

Apertura en provincias

Proceso de federalización, con apertura de sucursales comerciales en Córdoba (en Córdoba Capital y Río Cuarto), Mendoza, Salta y Tucumán.

2020

1° Bono Social de Argentina

Emisión de Títulos de Deuda para financiar otorgamiento de líneas de crédito con el objetivo de aliviar o prevenir los impactos del COVID-19.

2023

Lanzamiento Billetera Digital BUEPP

Proceso de onboarding 100% digital.

2024-2025

Primera medición de nuestra Huella de Carbono organizacional.



Misión, visión y valores del Banco Ciudad

Misión

Promover la igualdad de oportunidades, el desarrollo económico, el empleo y la calidad de vida de los habitantes de las zonas donde el banco opera, privilegiando el crédito social y la asistencia a la pequeña y mediana empresa.

El banco debe ser rentable con el fin de expandir sus operaciones y ser sostenible en el largo plazo.

Visión

Alcanzar un modelo de gestión de excelencia, brindando a nuestros clientes productos y servicios financieros ágiles y de calidad.

Valores

Igualdad de Oportunidades

Trabajamos para que cada individuo tenga las mismas posibilidades de desarrollo y éxito, promoviendo un trato equitativo y justo.

Integridad, eficiencia e innovación permanente

Nuestro comportamiento ético es la base sobre la cual construimos relaciones duraderas y positivas con todos nuestros stakeholders.

Compromiso con el Desarrollo

Nos dedicamos a explorar nuevas soluciones que impulsan el progreso, adaptándonos a las necesidades cambiantes de nuestra sociedad y nuestro entorno.



1

2

3

4

5

6

7

8

Focos Estratégicos

Internamente, la misión, la visión y los valores del Banco Ciudad se expresan en Focos Estratégicos que orientan los objetivos del negocio en cuatro dimensiones:



Sustentabilidad del Negocio

Obtener resultados económicos positivos para asegurar la sustentabilidad del Banco, procurando un adecuado manejo de la ecuación riesgo-retorno, además de colaborar en la transición a un futuro sostenible.



Crecimiento y Desarrollo

Ser referentes en la industria, para ganar escala y fidelidad en clientes individuos y empresas, incluyendo el desarrollo de nuevos segmentos (como jóvenes, programas gubernamentales y microfinanzas) y diversas alianzas estratégicas.



Experiencia y Tecnología

Ser una empresa tecnológica de servicios financieros líder disponible 7x24, que sorprenda consistente y competitivamente a sus clientes, con foco en sus experiencias más recurrentes.



Personas y Cultura

Transformar el diseño organizacional hacia una cultura ágil e innovadora, que mejore los tiempos de salida al mercado, siendo una organización basada en datos, con personas empoderadas y protagonistas del cambio.



La red de sucursales

El Banco Ciudad atiende

851.600
clientes



Entre
Individuos +
Empresas

A través de una extensa y diversificada red



76 sucursales



16 anexos



1 pignoraticio

Total de 93 puntos de contacto con clientes

El radio de acción principal está concentrado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el Gran Buenos Aires, ámbito que representa el mayor distrito económico y financiero del país, y también el más poblado.

Desde 2016, el Banco Ciudad además comenzó a federalizar sus operaciones, ganando presencia física en el resto del país, con la apertura de 5 sucursales en algunas de las principales ciudades del Interior.



Ciudad Autónoma de Buenos Aires y
Provincia de Buenos Aires

71 sucursales, **16** anexos, **1** pignoraticio.

Córdoba, Río Cuarto, Mendoza,
Tucumán y Salta.

5 sucursales



1

2

3

4

5

6

7

8

Vale la pena destacar que 3 de las sucursales del Banco se encuentran en barrios vulnerables de CABA, además del primer ATM fijo del Barrio Ricciardelli, en el interior del edificio del Instituto de Vivienda de la Ciudad (IVC).

Los Piletones
en Villa Soldati

Piedrabuena en
Villa Lugano

Barrio Mugica
en Retiro
Abierta en 2023

Esta presencia da cuenta del compromiso del Banco Ciudad con la inclusión financiera y la igualdad de oportunidades, en línea con su Carta Orgánica y los valores que guían su accionar.

Desempeño Económico del Banco Ciudad

Contexto Económico y Financiero

Durante 2024, el desempeño económico del Banco Ciudad se desarrolló en un año de transición para la economía argentina. El cambio de gobierno en diciembre de 2023 vino acompañado por cambios drásticos en la política económica que apuntaron a alcanzar una rápida estabilización de la macroeconomía tras la fuerte aceleración que había alcanzado la inflación en los años previos (51% anual en 2021, 95% en 2022, 211% en 2023). El año finalizó con una inflación de 118% anual en diciembre y una devaluación de 59%.

Al igual que el resto de la economía, el comportamiento del sistema financiero evidenció dos períodos bien diferenciados en 2024. Los primeros meses del año, influenciados por la devaluación, la aceleración de la inflación y la recesión, dieron lugar a una profundización de la caída del crédito, mientras que, en un contexto de progresiva estabilización de la economía, comenzó a gestarse una notoria expansión de las financiaciones al sector privado, a partir del segundo trimestre. Con un crecimiento ajustado por inflación del 90% entre mayo y diciembre, los préstamos al sector privado en moneda local finalizaron el año con un aumento real de 49%, lo cual contrasta con caídas de 26% en 2023 y 14% en 2022.

El crecimiento del crédito en 2024 fue generalizado en todos los segmentos, aunque resultó más pronunciado en las financiaciones orientadas al consumo, donde los préstamos personales marcaron un alza de 130% real en el año, con las financiaciones con tarjeta subiendo un más moderado 33%. Recuperándose de la fuerte caída experimentada en 2023 (-41%), los préstamos personales se vieron favorecidos

por la desaceleración de la inflación y la recuperación de los salarios reales, lo que empujó el consumo de bienes durables, desde niveles muy deprimidos. Los préstamos con garantía real subieron 40%, con un aumento de 48% en los préstamos prendarios y una gradual recuperación del crédito hipotecario en el último tramo del año, con el retorno de los créditos UVA. Por su parte, los préstamos en pesos a empresas subieron un 41%, moderando su avance en el último trimestre, ante un mayor aumento de las financiaciones en moneda extranjera.

En lo que respecta a la evolución de los depósitos en pesos, tras registrar una caída en términos reales de 31% en 2023, estos volvieron a crecer en 2024, aunque subiendo sólo un 4%. El alza más moderada con relación al comportamiento del crédito obedece al giro hacia una política monetaria y fiscal más conservadora, que eliminó el financiamiento monetario del Banco Central al Tesoro Nacional y con eso una de las principales fuentes de emisión primaria de dinero. En el desagregado, los depósitos a plazo crecieron 27%, en un contexto de mayor estabilidad económica y fortalecimiento del peso, mientras que los depósitos a la vista bajaron un 11% medidos en términos reales.

Por su parte, los depósitos en moneda extranjera del sector privado (USD 31.482 millones) se duplicaron en relación con diciembre de 2023, a partir del fuerte crecimiento que impulsó el blanqueo de capitales dispuesto por el gobierno. Desde el inicio de esta medida, en el mes de agosto, los depósitos del sector privado se expandieron en unos USD 13.000 millones, lo cual gradualmente fue dando lugar también a un mayor aumento del crédito en dólares. Los préstamos en moneda extranjera al sector privado cerraron el año en USD 10.813 millones, con un incremento anual de unos USD 7.400 millones, de los cuales USD 4.200 millones corresponden al crecimiento desde el inicio del blanqueo.

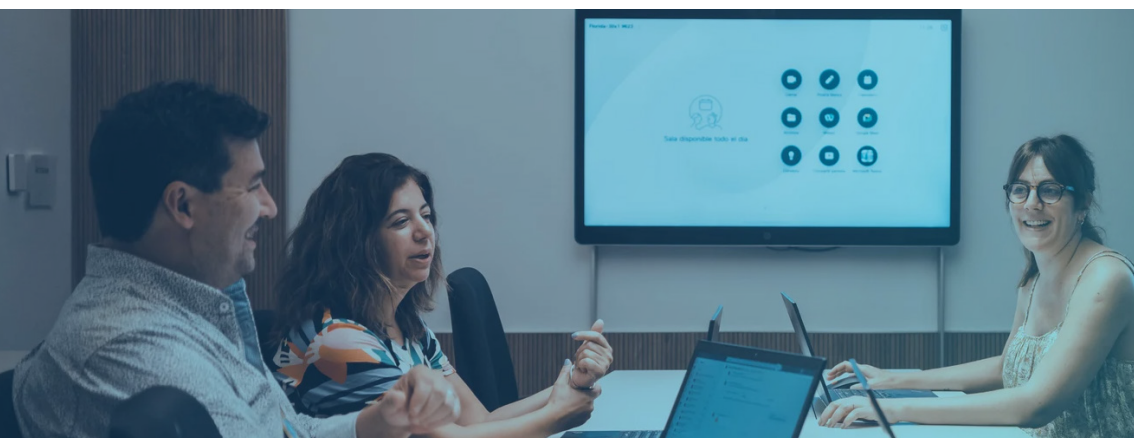
A partir del buen comportamiento que registró el crédito en pesos al sector privado vis-a-vis con los depósitos, la liquidez en moneda local de las entidades financieras se fue reduciendo a lo largo del año. Los activos líquidos en pesos de los bancos pasaron de representar un 92% de los depósitos en diciembre de 2023 a un 41% en diciembre de 2024. En el segmento en moneda extranjera, la liquidez se situaba en 72% de los depósitos en diciembre de 2024 vs. 89% en diciembre de 2023.



En lo que respecta a los niveles de morosidad, estos fueron disminuyendo a lo largo del año, en un contexto de recuperación de los salarios y la actividad económica, junto con un fuerte incremento de la cartera de crédito, que tendió a licuar el peso relativo de viejos créditos en mora. Así, **la tasa de irregularidad del crédito al sector privado se ubicaba en 1,6% en diciembre de 2024 en comparación con un 3,7% de un año atrás.**

En lo que hace a la rentabilidad de las entidades financieras, en el acumulado a diciembre de 2024, de forma anualizada los resultados en moneda homogénea totalizaron **4,1% del activo (ROA) y 15,8% del patrimonio neto (ROE)**, ambos marcando un descenso respecto a los niveles de 2023 (-1,2 puntos porcentuales -p.p.- y -11,1 p.p., respectivamente), aunque manteniéndose en niveles históricamente elevados, influenciados por las elevadas tasas de interés de la primera mitad del año.

En suma, en un contexto económico de mayor estabilidad y progresiva recuperación de la actividad y los salarios, el sistema financiero fue retomando su rol de intermediación, motorizando una importante expansión del crédito al sector privado, a la vez que mantuvo adecuados niveles de liquidez y solvencia.



Resultados 2024

Acompañando el proceso de sustentabilidad del negocio definido en los lineamientos estratégicos, cuyo principal foco estaba en la obtención de resultados reales positivos y capitalización de la entidad, durante el 2024 se lograron ganancias significativas en el margen financiero, manteniendo una gestión de la liquidez eficiente.

Durante el año, se continuó optimizando el uso de franquicias de MiPymes y reduciendo la sobreintegración de efectivo mínimo, sumado a una rápida adaptación a un nuevo contexto macroeconómico en el cual, progresivamente, las autoridades monetarias disminuyeron las tasas de referencia. Esta situación ocasionó que, especialmente en la segunda mitad del año, se comprimiran los márgenes y se moderaran los resultados económicos obtenidos.

Asimismo, en el marco de un escenario macroeconómico más estable, se decidió llevar adelante una política crediticia más agresiva en cuanto a la exposición al riesgo

privado en determinados sectores y segmentos, sumado a la constitución de una posición en títulos, privilegiando un positivo equilibrio entre riesgo y retorno, junto con una cobertura del capital contra la aceleración de la inflación a través de la inversión en instrumentos ajustables por CER.

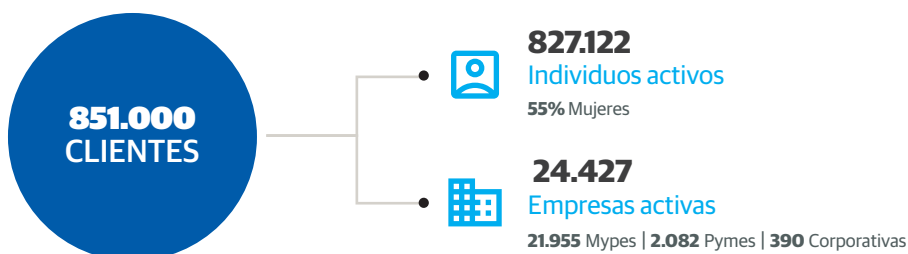
Lo anterior explicó la favorable dinámica en términos de utilidades, arrojando un resultado neto del ejercicio de \$ 360.078 millones, que implicó un Retorno sobre el Patrimonio (ROE) del 27,4%, superando ampliamente al del promedio del Sistema Financiero y la media de la banca privada.

A su vez, la generación recurrente de resultados positivos permitió profundizar el proceso de capitalización de la entidad, finalizando el ejercicio 2024 con un Patrimonio Neto de \$ 1.620.971 millones, 133% superior al del ejercicio previo, creciendo por encima de la inflación del período. **Ello permitió ganar dos puestos en materia de capitalización, alcanzando el 9no. lugar a nivel del sistema financiero.**

ROE ACUMULADO 2024



Los números que resumen nuestro desempeño a Diciembre 2024





28,6%
NPS

Net Promoter Score



2.446
Colaboradores



76
Sucursales

\$ 6.742.857
millones
Activos

\$ 5.121.886
millones
Pasivos

\$ 1.620.971
millones
Patrimonio
Neto

\$ 360.078
millones
Resultado Neto
del ejercicio

27,4%
Retorno sobre
el Patrimonio
(ROE)

\$ 61.276
millones
Asistencia cre-
diticia a Mypes

(Micro y Pequeñas
empresas)

Estado de valor añadido en millones de pesos

2023*

Valor económico generado (1)

\$ 3.452.180,0

Valor económico distribuido (2)

\$ 3.068.619,8

Valor económico retenido (1)-(2)

\$ 383,6

2024

Valor económico generado (1)

\$ 2.054.342,7

Valor económico distribuido (2)

\$ 1.651.102,5

Valor económico retenido (1)-(2)

\$ 403,2

Valor Económico

2024

\$ 2.394.518,3

Ingresos

\$ 340.175,6

Costos Operativos

\$ 213.792,0

Salarios y beneficios a empleados

\$ 241.105,1

Pagos a Gobierno (Impuestos)

\$ 1.196.205,4

Clientes

2023*

\$ 3.705.252,1

\$ 253.072,1

\$ 252.873,7

\$ 649.129,0

\$ 2.166.617,1

* Valores expresados al 31/12/2024



1

2

3

4

5

6

7

8

Gobierno corporativo

Página 19

3.1

Directorio

Página 22

3.2

Management

Página 24

3.3Ética y
transparencia

Página 27

3.4Gestión de
riesgos

Página 28

3.5Prevención
de lavado de
activos

Página 29

3.6Protección
al Usuario de
Servicios
Financieros

Página 31

3.7Análisis de
Riesgos Ambien-
tales y Sociales

Gobierno Corporativo

El Banco de la Ciudad de Buenos Aires es una persona jurídica, pública y autárquica, con plena autonomía de gestión, presupuestaria y administrativa, que opera bajo principios de **integridad, responsabilidad y transparencia**.

Su marco normativo se encuentra delineado por:

*Ley de Entidades
Financieras*

*Carta Orgánica, regida por la Ley Nº 1779/05,
modificada por las Leyes Nº 2625/07 y 4038/11, y
demás disposiciones legales pertinentes.*

La CABA responde por las operaciones que realice la Entidad con arreglo a lo dispuesto en su Carta Orgánica. En los casos de participación en empresas, la Ciudad sólo responderá en los términos de la Ley General de Sociedades o la normativa aplicable.

De acuerdo con el art. 4 de la Ley 70 **"SISTEMAS DE GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y CONTROL DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD"**, se encuentra bajo la órbita de control de la Auditoría General de la Ciudad y de la Sindicatura del Gobierno de la Ciudad.

Adicionalmente, está sujeto a las normativas establecidas por el Banco Central de la República Argentina (BCRA), en calidad de Órgano Regulador. En este sentido, se adoptan las mejoras prácticas descriptas en los **"Lineamientos para el Gobierno Societario en Entidades Financieras"** del BCRA.

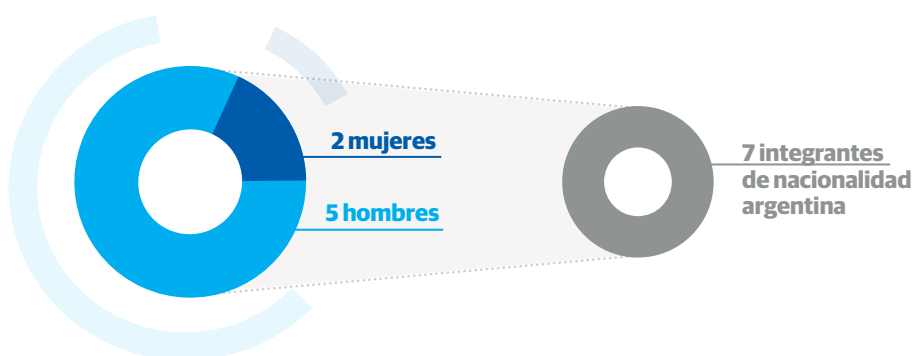
El gobierno corporativo está compuesto por el Directorio y la Alta Gerencia, cuyos miembros participan en los distintos Comités y Comisiones a través de los cuales se toman las **decisiones relevantes para asegurar la ejecución del plan estratégico**. En el Código de Gobierno Societario se establecen las funciones, responsabilidades y deberes del Directorio y Alta Gerencia.



Directorio

De acuerdo con lo establecido en su carta orgánica, la administración del Banco está a cargo de un Directorio, que constituye el órgano máximo de decisión. Sus integrantes son designados por el Jefe de Gobierno y requieren la aprobación de la Legislatura de la Ciudad, siendo su período de mandato establecido en 4 años, con posibilidad de ser reelectos. Los directores deben contar con probada experiencia en materia bancaria y/o de administración de empresas públicas o privadas, y representan a los partidos políticos con mayor participación en la Legislatura porteña.

CANTIDAD DE INTEGRANTES DEL DIRECTORIO



Guillermo Alejandro Laje
Presidente

Desde marzo 2020



Guillermo Romero
Vicepresidente

Desde abril 2024*



Gaston Leonardo Rossi
Director

Desde abril 2016



María Delfina Rossi
Directora

Desde marzo 2020



Pablo Maria Videla
Director

Desde diciembre 2022 -
Ocupó el mismo puesto desde abril
2016 a marzo 2020



Ezequiel Sabor
Director

Desde abril 2024**



Paula Beatriz Villalba
Síndica

Desde marzo 2020

*Reemplazó a Fernando Jorge Elías quien se desempeñó como vicepresidente desde abril de 2016.

**Reemplazó a Franco Moccia quien se desempeñó como director desde marzo 2020.

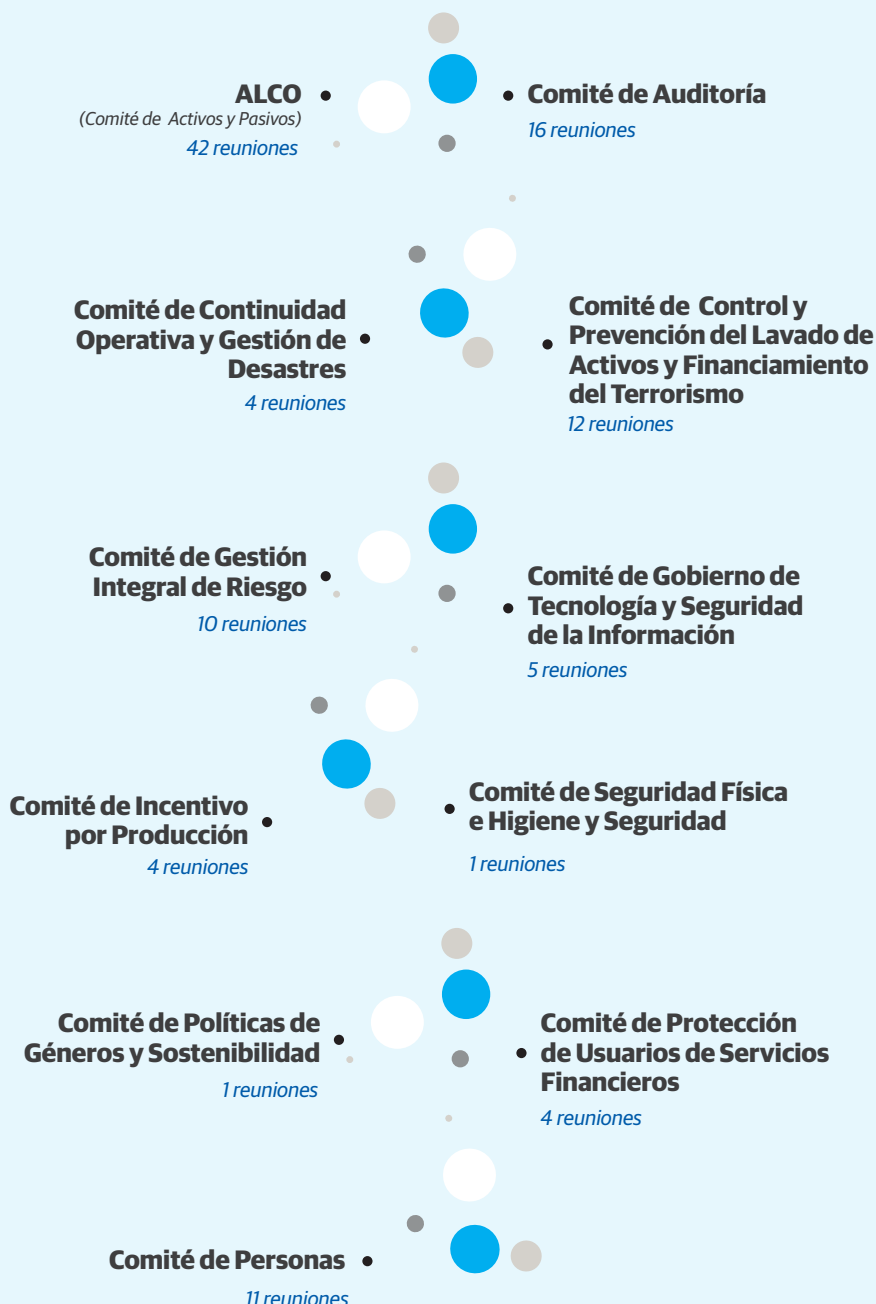
Las reuniones de Directorio se realizan al menos dos veces por mes. En ellas se aprueban los planes estratégicos, el presupuesto, las inversiones y demás operativas que deban pasar por su validación o toma de conocimiento.

A su vez, existen los Comités de Directorio, en los cuales se tratan los distintos temas pertinentes a cada uno en conjunto con la alta gerencia y representantes de las áreas involucradas y se toman las decisiones para implementar las políticas que se hayan definido oportunamente. Las reglas de organización y funcionamiento, facultades y delegaciones se describen en los reglamentos propios de cada Comité, dentro del Código de Gobierno Societario.



Comités de Directorio

Directorio



Anualmente, el Directorio realiza el ejercicio de autoevaluación de desempeño, tanto a nivel individual como de órgano colegiado. Las conclusiones y las oportunidades de mejora que se identifican en esa instancia se presentan en sesión de Directorio para la toma de conocimiento de todos sus miembros.

Hitos destacados de nuestro Directorio en 2024 en materia de sustentabilidad

Capacitación en finanzas sostenibles

En octubre de 2024, los miembros del cuerpo directivo participaron en una capacitación sobre finanzas sostenibles, organizada por SMS Latinoamérica. La agenda incluyó temas destacados como productos financieros sostenibles, medición de huella de carbono y un informe sobre sustentabilidad, en el que se abordaron avances, expectativas y aspectos clave para tener en cuenta, generando un intercambio de opiniones al respecto.

Implementación de firma digital para optimizar procesos y promover la sostenibilidad

Desde mayo de 2024, el Directorio tomó la decisión que toda la documentación relacionada con sus decisiones y asuntos operativos se firme de manera digital, en reemplazo de la firma ológrafa. Esta transición no solo simplifica los procesos de trabajo, sino que también elimina la necesidad de imprimir documentos, lo que reduce el consumo de papel y los costos asociados con el servicio de impresión. De este modo, se contribuye a hacer los procesos más eficientes y alineados con los principios del desarrollo sostenible.

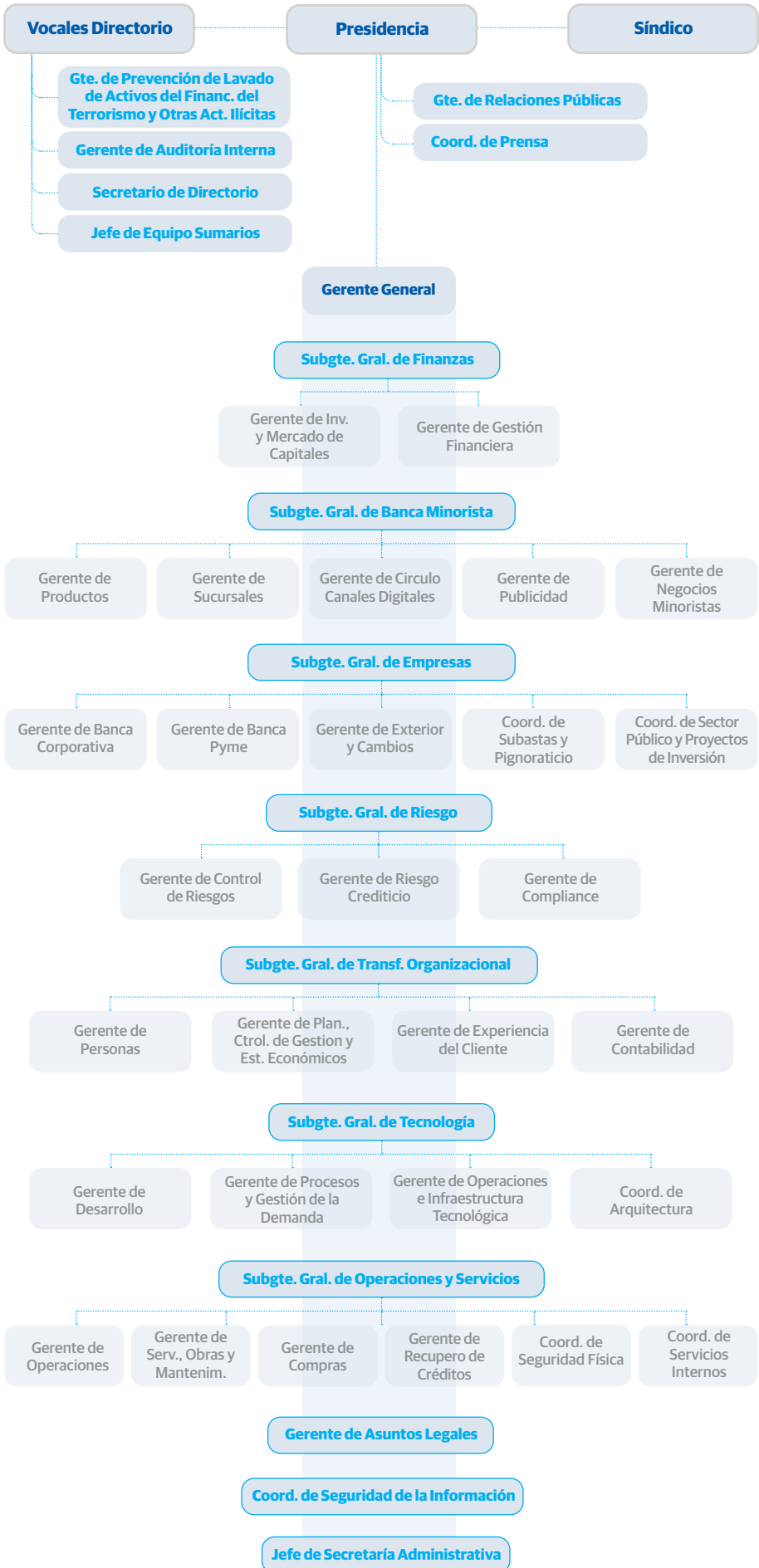
Participación en el 2° Congreso Latinoamericano de Banca Sostenible e Inclusiva

El Vocal de Directorio Pablo María Videla participó del 2° Congreso Latinoamericano de Banca Sostenible e Inclusiva que se desarrolló en Buenos Aires los días 26 y 27 de agosto de 2024, presentando el Programa de Educación Financiera del Banco Ciudad.

Management

La Alta Gerencia está compuesta por un Gerente General y 7 Subgerentes Generales bajo los cuales se agrupan las Gerencias que responden a una misma temática o línea de trabajo. A su vez, hay áreas que por su naturaleza dependen directamente del Directorio, de Presidencia o de la Gerencia General del Banco.

El Directorio cuenta con una metodología para su evaluación y realiza un seguimiento de los objetivos fijados. En el Código de Gobierno Societario se establecen las funciones, responsabilidades y deberes que guían su accionar.



El Gerente General es designado por el Jefe de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a propuesta del Directorio y debe poseer probada idoneidad técnica en materia económica financiera, reconocida experiencia bancaria y haber desempeñado una función gerencial. Para desempeñar puestos gerenciales, los funcionarios deben acreditar probada idoneidad en la materia de que se trate o reconocida experiencia y haber sido designados mediante un proceso de concurso interno y sujeto a evaluaciones de desempeño.

La toma de decisiones que necesariamente involucre a distintas Gerencias se lleva adelante en Comisiones Gerenciales. Estas comisiones, de reunión periódica, se orientan principalmente al core del negocio.

Comisiones Gerenciales:

**Comisión
de Negocios**

**Comisión
de Gestión
de Recupero**

**Comisión
de Créditos**

En materia de novedades, durante el 2024 y en línea con los requerimientos de la Comunicación "A" 7724 del BCRA, fue creado el COE de Datos y el Equipo de Aseguramiento de Calidad, ambos dentro de la Gerencia de Procesos y Gestión de la Demanda.

Ética y transparencia

La Entidad cuenta con normas sobre integridad y valores éticos que son puestas en conocimiento de los empleados por la Gerencia de Personas al momento de su ingreso, estas políticas están contenidas en el "Estatuto del personal del Banco de la Ciudad de Buenos Aires" y en el "Régimen Disciplinario".

De acuerdo con lo establecido en el mencionado régimen disciplinario, en caso de desviaciones de las políticas o procedimientos aprobados o a violaciones del código de conducta, la institución podrá disponer de actuaciones sumariales o sumarios.

Durante los años 2018 y 2019, implementamos un programa de integridad, en línea con la Ley 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y sus lineamientos para el mejor cumplimiento de lo establecido en sus artículos 22 y 23. Es relevante destacar que la ley se dirige exclusivamente al sector privado. Sin embargo, el Banco Ciudad, en virtud de su autonomía, eligió adoptarla no por requerimiento legal, sino como una medida de buenas prácticas.

Desde su creación, entre las novedades del Programa de Integridad se destacan avances como:



Modificación de los Códigos de Gobierno Societario, de Conducta y el Régimen Disciplinario para adecuarse a la Ley 27.401.



Adecuación del programa “**Tratame Bien**” contra la violencia en el ámbito laboral, incorporándose la posibilidad de denunciar el conocimiento de hechos de corrupción y la protección de los denunciantes.



Creación de la Política Antifraudes en el año 2022, donde se establecen los lineamientos generales que deben seguir tanto los colaboradores como cualquier tercera parte con quien la Entidad tenga relaciones comerciales.



Modificación de la Política de Prevención de Lavado de Dinero e implementación de la firma de una DDJJ de Integridad para las empresas que tramiten préstamos en el Banco Ciudad, para comprobar la integridad y trayectoria de los clientes.



Se modificó la Política de Compras y se incorporó una “Cláusula de Anticorrupción” en los pliegos de Compras, para comprobar la integridad y trayectoria de los proveedores.



Se dictó la capacitación anual obligatoria para todos los empleados sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo donde se abordaron las principales modificaciones legislativas en la materia, así como los procedimientos que los colaboradores del Banco deben seguir ante una operación sospechosa.



Además, la Entidad adhirió al Código de Prácticas Bancarias y al Código de Protección al Inversor y Reglas de Ética y Conducta Comercial para los Agentes de Mercado Abierto, sumándose también a la Guía de Buenas Prácticas en Derechos Humanos (aprobada en RD 317 del 16/06/2021).

Asimismo, el Código de Ética vigente de nuestra entidad establece un canal de denuncias, administrado por la Secretaría de Directorio a través de una casilla de correo electrónico a la que se pueden enviar denuncias circunstanciadas respecto a violaciones a las disposiciones de este Código, así como formular consultas respecto a los alcances del mismo. Todas las denuncias y/o consultas deben ser remitidas por Secretaría de Directorio al auditor externo, quien brinda su recomendación al respecto. Vale destacar que en el último período no se registraron denuncias.

Ante las consultas, la Secretaría de Directorio puede emitir recomendaciones de alcance particular cuya falta de acatamiento por parte de aquellos a quienes fue dirigida tal recomendación se considera falta grave disciplinaria. Todos los empleados deben completar la lectura del Código de Ética dentro de los primeros 60 días de ingresar a nuestra institución.

Por otra parte, la Política Antifraude describe los procedimientos tendientes a dar tratamiento a denuncias de irregularidades que son evaluadas por nuestra Gerencia de Auditoría Interna. Además de estar orientada a los colaboradores, involucra a cualquier tercera parte con quien la Entidad tenga relaciones comerciales (proveedores, aliados estratégicos, etc.), con el fin de prevenir y detectar, de manera oportuna, actos relacionados con fraude, dando así adecuado cumplimiento a la normativa aplicable al Banco y a los estándares que la Entidad adopte.

En cuanto a riesgos reputacionales, se identifican los siguientes:

Riesgo Identificado	Grupo de interés afectado	Mitigante
Que un empleado cometa un delito que tome repercusión masiva	Ciudadanía y Medios / Sindicatos / Empleados	- Estructura de supervisión en todas las áreas - Régimen Disciplinario - Efectuar las denuncias correspondientes
Empleado Infiel ¹	Ciudadanía y Medios / Clientes / Empleados	- Verificación de antecedentes/informes - Cumplimiento de normativas externas/ internas

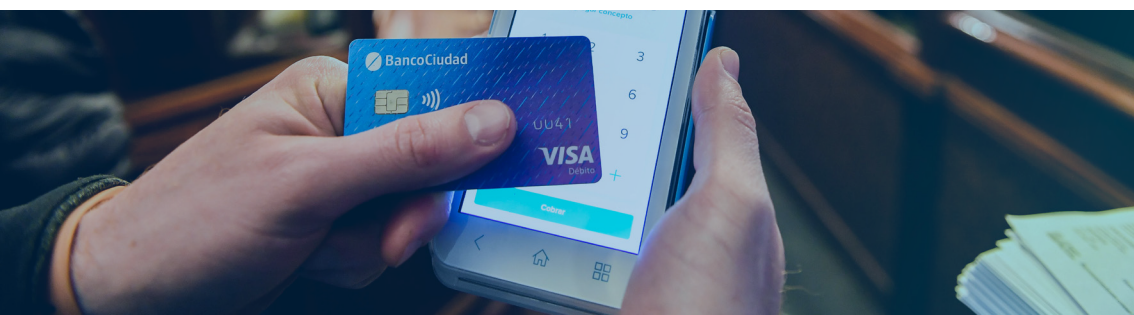
¹ Hurto y fraude

En relación con los proveedores externos, las relaciones con los mismos se concretan en el marco del Reglamento de Contrataciones del Banco Ciudad, que permite garantizar la transparencia, concurrencia y el trato igualitario a los oferentes de un producto/servicio particular y, por supuesto, el uso eficiente de los recursos del Banco.

En cuanto al compromiso del Banco Ciudad a respetar y promover los derechos humanos en su ámbito de actuación, y a prevenir, o en su caso minimizar, cualquier vulneración provocada directamente por nuestra actividad, es que se cuenta con una Guía de Buenas Prácticas en Derechos Humanos, alineada con el resto de las

políticas y protocolos de actuación de la Institución. Los principios y compromisos de la Política de Derechos Humanos abarcan las relaciones con las personas que trabajan en Banco Ciudad, con sus clientes y proveedores y con la comunidad.

Tomando en consideración los impactos negativos potenciales y reales que puedan derivarse de quejas y/o reclamos por parte de nuestros clientes, el Equipo de Protección al Usuario de Servicios Financieros de la Gerencia de Compliance elabora el Informe trimestral sobre consultas, quejas y reclamos de usuarios de servicios financieros, en el cual se vuelcan el total de quejas y reclamos del período, los canales a través de los cuales fueron recibidos, los plazos de resolución, las actuaciones ante los entes de regulación (Defensoría del Pueblo, Defensa del Consumidor, BCRA) y los principales motivos de estas acciones, entre otra información. Este reporte se eleva para su conocimiento al Comité de Protección al Usuario de Servicios Financieros.



Gestión de Riesgos

Control de riesgos

Encargada del control de las medidas de riesgo definidas por la entidad, el seguimiento de los modelos utilizados y organización del Comité de Gestión Integral de Riesgo, entre otras funciones, la Gerencia Control de Riesgos es responsable de proponer las políticas y el marco de gestión integral de riesgos del Banco Ciudad, además de recomendar los niveles de apetito y tolerancia que deberá aprobar el Directorio, alineados a las disposiciones del BCRA y las buenas prácticas recomendadas por el Comité de Supervisión de Basilea.

Asimismo, debe asegurar que las políticas, prácticas y procedimientos escritos para la gestión integral de riesgos sean efectivamente implementados. Es la encargada de la elaboración del Informe de Disciplina de Mercado y del Informe de Autoevaluación de Capital, respecto del cálculo del capital económico y la evaluación de su suficiencia en los distintos escenarios planteados, en el marco de la normativa dispuesta por el BCRA.

La elaboración y evaluación de los escenarios de estrés requeridos por el BCRA se realiza en conjunto con la Gerencia de Planeamiento, Control de Gestión y Estudios Económicos, que aporta las estimaciones macroeconómicas necesarias para estresar las variables que afectan directamente al negocio.

Como parte de nuestra estrategia de gestión responsable y prevención de riesgos, la Coordinación de Riesgo Operacional perteneciente a esta Gerencia, gestiona y coordina las autoevaluaciones de riesgo de todas las áreas del Banco. Para ello se identifican posibles riesgos inherentes a las tareas llevadas adelante por cada gerencia, junto con las medidas de mitigación correspondientes.

Prevención de lavado de activos

El Banco cuenta con un área de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo que desarrolla políticas y procedimientos tendientes a prevenir y detectar de manera temprana operaciones ilícitas. Además de la normativa alineada a los requerimientos de UIF, BCRA, CNV y mejores prácticas internacionales, se efectúa un monitoreo continuo de las operaciones de los clientes.

Dicha Gerencia se encuentra comprometida con un sistema financiero más seguro e inclusivo. Como reconocimiento a nuestra labor, fuimos seleccionados por primera vez por el BCRA y la UIF, en nuestra calidad de sujetos obligados como entidad financiera y en el ámbito de obras de arte, antigüedades y otros bienes, para participar en las reuniones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) realizadas en nuestro país en el marco de su evaluación mutua.

Nuestras políticas, procedimientos y controles son continuamente adaptados y actualizados para garantizar la detección y mitigación de actividades sospechosas, aplicando un enfoque basado en riesgos.

En línea con las exigencias normativas, el Directorio ha aprobado tanto el Manual de Prevención de Lavado de Activos como el plan anual de capacitación, fortaleciendo así el conocimiento y la preparación de nuestros colaboradores en la lucha contra el lavado de activos y el crimen organizado. Asimismo, la Autoevaluación anual de riesgos es un ejercicio de evaluación interna de los riesgos de Lavado de Activos (LA), Financiamiento del Terrorismo (FT) y Financiamientos de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FP) en la que el Banco identifica y determina sus riesgos inherentes y evalúa la efectividad de los controles implementados para la mitigación de los riesgos identificados.

Además, el Oficial de Cumplimiento, junto con el Comité de Control y Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, supervisa la implementación y el cumplimiento de los procedimientos y obligaciones establecidos por las normativas vigentes. El incumplimiento a los mismos por parte de los empleados puede implicar sanciones contempladas en el Régimen Disciplinario.

Protección al Usuario de Servicios Financieros

Los reportes elaborados desde el área de Protección al Usuario y Servicios Financieros (PUSF) tienen una frecuencia trimestral. Además, todos los productos y servicios del Banco son sometidos a una revisión exhaustiva por parte del equipo PUSF antes de ser comunicados a nuestros clientes, garantizando que su difusión cumpla con los lineamientos de la política comercial y con las normativas del Banco Central de la República Argentina (BCRA).

La actualización de la información se realiza mediante un proceso en el que las áreas responsables de los productos y servicios verifican los canales donde se difunde la información, actualizando los contenidos cuando es necesario. Esto incluye la página web institucional, la señalética, la intranet, los manuales de atención y las redes sociales. Además, se revisa la publicidad de ofertas y promociones, asegurando que el texto legal esté correctamente actualizado y contenga información precisa sobre financiamiento, costos, cuotas y beneficios.

Verificación externa:

El área de Protección al Usuario se enfoca en asegurar el cumplimiento del Título VIII del BCRA, que regula la relación entre las entidades financieras y las personas usuarias. Además, vela por el cumplimiento de las legislaciones y disposiciones vigentes sobre derechos de los consumidores. La generación de confianza externa se lleva a cabo a través de las siguientes prácticas:

Garantizar la prestación de servicios y productos adecuados para los usuarios, respetando los compromisos establecidos en los contratos y la publicidad.

Asegurar que la información sobre productos y servicios esté disponible y actualizada para que los clientes puedan tomar decisiones informadas.

Reportar al BCRA, la Comisión Nacional de Valores (CNV), la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (DNDC) y otros organismos de control sobre los procesos que puedan afectar la calidad del servicio.

Los órganos de gobierno y altos ejecutivos están involucrados en este proceso, ya que la normativa del BCRA requiere la designación de un Directivo Responsable de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros. Este directivo informa trimestralmente en un comité específico donde se presentan los informes requeridos por el BCRA, con la participación de la Gerencia General y las subgerencias del Banco, según lo estipulado en el Código de Gobierno Societario. Es importante destacar

que en 2024 no se registraron sanciones ni multas por incumplimientos en relación con el Título VIII del BCRA ni por la presentación en tiempo y forma del Régimen Informativo de Reclamos.

Capacitaciones realizadas:

Durante el período reportado, se llevaron a cabo las siguientes capacitaciones:



En el proceso de formación de "Escuela para Puestos Clave en Sucursales", se asignó un módulo sobre los lineamientos generales de PUSF.



Se publicó la capacitación anual obligatoria sobre Protección a las Personas Usuaras, que refuerza los principales conceptos y novedades en la materia. Esta capacitación fue evaluada por todo el personal.

Buenas prácticas del sector:

A lo largo de 2024, se implementaron diversas buenas prácticas dentro del sector, algunas de las cuales se detallan a continuación:

Promociones en la billetera MODO

Con el incremento de la difusión de descuentos y promociones en la billetera MODO, se generó un espacio de diálogo con los clientes para compartir experiencias y resolver cuestiones operativas internas.



Promociones

Accedé a más descuentos y reintegros.



Encuentros sectoriales

Se continuaron los encuentros anuales con los referentes de PUSF de otros bancos para intercambiar ideas, conocer las tendencias del mercado y analizar los aspectos regulatorios. Este año, el encuentro se celebró en el Banco Ciudad en agosto y MODO se integró como parte del ecosistema.

Reuniones con entidades financieras

Dado que la gestión de mediaciones se lleva a cabo desde PUSF, se impulsó la creación de reuniones mensuales con las áreas encargadas de las denuncias extrajudiciales de otras entidades. Esto permitió realizar un benchmarking sobre cómo actúa el mercado ante diversos planteamientos que llegan a la instancia prejudicial, asegurando que los derechos de los usuarios sean reconocidos y previniendo posibles conflictos.



Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales

En el marco de nuestra participación en la Mesa de Finanzas Sostenibles de Argentina, somos un actor clave dentro de la Comisión Ambiental y Social, un grupo de trabajo dedicado a integrar el análisis de riesgos ambientales y sociales en la evaluación crediticia tradicional. Además, promovemos el uso de herramientas de monitoreo satelital para complementar este análisis y trabajamos en la identificación de los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático.

Para reforzar nuestro compromiso, y en el contexto de un convenio de cooperación técnica firmado con BID Invest, en 2021 implementamos en Banco Ciudad el Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). Como parte de este proceso, realizamos el análisis de nuestras empresas clientes con riesgo socioambiental medio y alto.

Procedimiento SARAS

El procedimiento SARAS se basa en la aplicación de procesos estructurados para identificar, analizar y gestionar los riesgos ambientales y sociales asociados a la evaluación crediticia. Para ello, se consideran diversos parámetros, entre los que destacan:



Cumplimiento normativo y social

Legislación laboral, seguridad en el trabajo, políticas de no discriminación e igualdad de oportunidades en el empleo.



Gestión ambiental

Tratamiento de efluentes, emisiones a la atmósfera, eficiencia en el uso de energía y recursos naturales (agua, suelo, etc.), así como medidas para mitigar la contaminación del aire, agua y suelo.



Compromiso con la comunidad

Programas de acción social o voluntariado, impacto en la biodiversidad, riesgos de deforestación en sus operaciones y afectación al patrimonio cultural o a comunidades originarias.

Oportunidades de la Implementación del SARAS

La implementación del SARAS no solo permite una mejor gestión de riesgos, sino que también genera oportunidades estratégicas, como:

Mejorar la calidad de la cartera del banco.

Fomentar un mejor desempeño ambiental de los clientes.

Preservar el negocio del banco a largo plazo.

Alinear la gestión crediticia con las mejores prácticas internacionales.

Acceder a financiamiento internacional.

Resultados del SARAS en el Banco Ciudad:

Durante el 2024 se continuó trabajando con la Política Interna de Riesgo Socioambiental Crediticio, integrada en el Manual de Riesgo de Empresas, que establece el marco general para la gestión de los riesgos ambientales y sociales asociados a las actividades de los clientes de la Banca de Empresas (Mypes, Pymes y Grandes Empresas). Asimismo, se continuó solicitando el cumplimiento de la Lista de Exclusión con el fin de prevenir la financiación de actividades ilegales o perjudiciales para el ambiente y la sociedad.

En el año 2024, sobre un total de 1.682 empresas analizadas (Mypes, Pymes, Megras y Corporativas), 1.611 (95,8%) resultaron con riesgo Ambiental y Social Bajo, 24 (1,4%) con nivel de riesgo Medio, y 47 (2,8%) con riesgo Alto. Al grupo de 71 empresas con riesgo Medio y Alto se les realizó un análisis con mayor profundidad.

Montos

	2023			2024		
>=5000		29	32	24	47	
>=4000						
<4000	1039			1611		
Categoría	C	B	A	C	B	A

Nota: en el eje "categoría" de la matriz de calor, se agrupan las actividades de los clientes, categorizadas en A, B y C (riesgo alto, medio y bajo). La columna de montos esta expresada en miles de dólares. De modo que a mayor monto de exposición crediticia y con una actividad más riesgosa (A), el riesgo es Alto.



1

2

3

4

5

6

7

8

Compromiso con la sostenibilidad

Página 36

4.1

Adhesión a iniciativas nacionales e internacionales

Página 37

4.2

Nuestros grupos de interés

Página 38

4.3

Análisis de materialidad

Página 40

4.4

Nuestro plan de acción y su contribución a los ODS



Nuestro compromiso con la sostenibilidad

El Banco Ciudad lleva definido en su **Carta Orgánica** y en los productos y servicios que brinda, su rol social y la responsabilidad corporativa. A lo largo de prácticamente toda su historia, se desempeñó como agente financiero de la Ciudad de Buenos Aires, así como un actor social involucrado con la comunidad que integra, con iniciativas orientadas a mejorar la vida de las personas, las empresas y las instituciones que lo rodean.

Se suman a su vez otras normativas internas que guían el accionar de nuestra entidad:



Código de ética



Código de Conducta



Política de
Integridad



Protocolo de
actuación ante
casos de violencia
de género



Programa contra
la violencia en el
ámbito laboral
"Tratame bien"



Guía de Buenas
Prácticas en
Derechos Humanos



Política de Gestión
de Riesgos
Socioambientales



Política de
Sostenibilidad (en
instancia final de
aprobación)

Con relación a esta última, apuntamos a definir nuestros compromisos en materia de desarrollo sostenible, así como las contribuciones directas e indirectas de la actividad del Banco Ciudad a la Agenda de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Adhesión a iniciativas nacionales e internacionales

Como parte del compromiso con el desarrollo sostenible, en Banco Ciudad somos signatarios de destacadas iniciativas internacionales y nacionales de buenas prácticas que promuevan la conducta empresarial responsable, la debida diligencia en materia de derechos humanos y la evaluación de impactos en el ambiente, la sociedad y el gobierno corporativo.

Se destaca nuestra pertenencia a:



Los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs por sus siglas en inglés).



La Red de Economía Circular del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.



Creating Markets, Creating Opportunities

Los Estándares de Desempeño Socio Ambiental publicados por el Banco Mundial y la Corporación Financiera Internacional (IFC) para la evaluación de impactos medioambientales y sociales en el análisis de préstamos y proyectos.



El Protocolo de Finanzas Sostenibles de Argentina, del cual somos miembros fundadores.

Participamos activamente en la Mesa del Protocolo de Finanzas Sostenibles de Argentina, colaborando con diversas instituciones para integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza en el sistema financiero. En 2024 destacamos nuestra participación en las siguientes iniciativas y eventos:

Innovación para un futuro verde: Presentamos la plataforma de monitoreo satelital Global Forest Watch Pro, desarrollada junto a WRI, Fundación Vida Silvestre Argentina, MapBiomás, BID y BID Invest. Esta herramienta permite complementar el análisis de riesgos ambientales y sociales (SARAS) con datos geoespaciales relevantes para la toma de decisiones financieras responsables.

Guía de análisis de riesgo sectorial de Agricultura: Participamos en la presentación de esta guía sectorial, realizada en la Embajada Británica, que brinda lineamientos específicos para la identificación y gestión de riesgos en el sector agropecuario.

Taller sobre el Reglamento de la UE para Cadenas Libres de Deforestación: Junto a Solidaridad Network y Tropical Forest Alliance, analizamos el impacto de esta regulación europea en el agro argentino y el rol que puede asumir el sistema financiero en su implementación.

Taller de capacitación en GFW Pro: Contribuimos a la formación de analistas de sostenibilidad de los bancos adheridos al Protocolo, promoviendo el uso estratégico de herramientas de monitoreo satelital y acceso a datos oficiales de deforestación.

En cuanto a la **Red de Economía Circular de la Ciudad de Buenos**, su objetivo es poder contribuir con la gestión sustentable de los recursos y residuos, y fortalecer el sistema de reciclado en la Ciudad. A partir de nuestra incorporación en junio de 2021, tomamos la decisión de adaptar una de nuestras líneas de **préstamos a emprendedores**, para que aquellos participantes de la Red de Economía Circular puedan ser tomadores de crédito. A su vez, se incorporó la categoría "Sustentable" a las ya existentes dentro de **Tienda Ciudad** (plataforma de compras online del Banco Ciudad), en la que se publicitan los productos de emprendedoras/as de la Red.

Nuestros grupos de interés

Los "*grupos de interés*" son aquellas partes interesadas que puedan verse afectadas significativamente por las actividades, productos o servicios del Banco Ciudad o, que, a su vez, ellas puedan afectar el desempeño de nuestra Institución.

Se consideraron los principios de exhaustividad y de participación de los grupos de interés para su validación, lo cual fue realizado mediante reuniones con representantes de las áreas claves de la institución, el intercambio de ideas y la revisión de documentos internos como el plan estratégico, los indicadores de experiencia del cliente y las memorias anuales de los últimos años.

De acuerdo con el análisis realizado, identificamos los siguientes grupos de interés para el Banco Ciudad:

CLIENTES

Todas las personas humanas o jurídicas, que adquieren o utilizan nuestros servicios financieros, incluyendo banca de individuos, banca de empresas y al sector público.

COLABORADORES

Todos nuestros integrantes que llevan adelante determinadas funciones laborales en la entidad, vinculados en relación de dependencia o a través de un contrato. También se incluyen las organizaciones sindicales que representan al personal.

COMUNIDAD

Las personas, empresas y organizaciones que se vinculan con los productos, servicios y operaciones del Banco Ciudad, tanto de forma directa como indirecta, dentro de nuestro ámbito de influencia.

PROVEEDORES

Todas aquellas empresas que nos abastecen de los bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de nuestra Institución.

GOBIERNO Y ENTES REGULADORES

En particular, el principal actor estatal vinculado con nuestra operación y funcionamiento es el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dado nuestro rol como su agente financiero e instrumento de política crediticia. También el Poder Judicial de la Nación, por nuestro rol como administradores de depósitos judiciales. Asimismo, los entes reguladores de nuestra actividad: el BCRA, la UIF y la CNV.

Análisis de materialidad

A fines de elaborar un reporte de sostenibilidad que refleje exhaustivamente aquellos impactos económicos, sociales y ambientales más relevantes de nuestra actividad, en 2023 realizamos el análisis de materialidad de acuerdo con lo estipulado por los Estándares GRI. Fue un valioso proceso que incluyó las siguientes etapas:

1° - Identificación de temas materiales

Realizamos un profundo análisis del contexto de sustentabilidad de Banco Ciudad. Tomamos en consideración:

- Iniciativas Internacionales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Estándares de rendición de cuentas como el Sustainability Accounting Standards Board (SASB)
- Materialidad de organizaciones comparables
- Compromisos y estrategia de Banco Ciudad

Como resultado obtuvimos el listado de temas materiales para Banco Ciudad



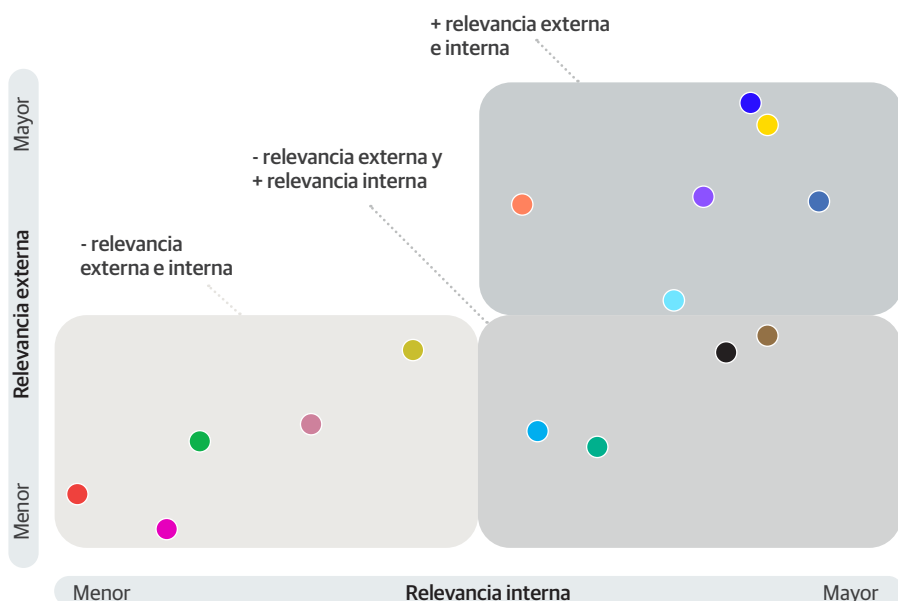
2° - Consulta a los grupos de interés

Realizamos un cuestionario online enviado a representantes de cada grupo de interés. Se obtuvieron 1.410 respuestas válidas con importantes comentarios y aportes para nuestra gestión.

3° - Ponderación de impacto

Finalmente, analizamos los resultados y validamos el ordenamiento de temas materiales tal como se presentan en el siguiente gráfico:





- Educación e Inclusión Financiera
- Desempeño Económico
- Gestión Ambiental Responsable
- Productos Financieros Sostenibles
- Gestión Integral de Riesgos
- Promoción de la Cultura
- Diversidad e Inclusión
- Ética y Gobierno Corporativo
- Calidad de Atención al Cliente
- Bienestar y Capacitación de Empleados
- Gestión Responsable de Proveedores
- Innovación y Transformación Digital
- Seguridad y protección de la Información
- Financiamiento a las PyMES
- Prevención de fraude y lavado de dinero

Nuestro plan de acción y su contribución a los ODS

La elaboración del presente informe forma parte del **Plan Estratégico del Banco Ciudad** e involucra la participación de los referentes de cada área, comprometidos con la transformación hacia un modelo de negocio sostenible, que satisfaga las necesidades del presente sin poner en riesgo la capacidad de satisfacción de las necesidades futuras.

De esta forma, podemos identificar las contribuciones a la **Agenda de Objetivos de Desarrollo Sostenible** a partir de su conexión directa con nuestros temas materiales.



1

2

3

4

5

6

7

8

- Educación e Inclusión Financiera
- Financiamiento a las Familias



- Bienestar y desarrollo de colaboradores
- Educación e Inclusión Financiera
- Promoción de la Cultura

- Diversidad e inclusión



- Financiamiento para el desarrollo sostenible
- Gestión Ambiental Responsable

- Fortalecimiento de PYMES
- Diversidad e inclusión
- Bienestar y desarrollo de colaboradores
- Desempeño Económico



- Fortalecimiento de PYMES
- Experiencia del cliente
- Innovación y transformación digital
- Desempeño Económico

- Educación e Inclusión Financiera
- Diversidad e inclusión



- Financiamiento para el desarrollo sostenible
- Gestión integral de riesgos
- Promoción de la cultura
- Gestión Ambiental Responsable

- Fortalecimiento de PYMES
- Financiamiento para el desarrollo sostenible
- Gestión ambiental responsable



- Financiamiento para el desarrollo sostenible
- Gestión Ambiental Responsable

- Seguridad y protección de la información
- Gestión integral de riesgos
- Prevención de fraude y lavado de dinero
- Ética y Gobierno corporativo





1

2

3

4

5

6

7

8

Generamos valor para nuestros grupos de interés

Página 43

5.1

Estamos cerca de las personas y empresas

Página 52

5.2

Cartera de Productos al servicio del desarrollo de la Ciudad

Página 54

5.3

La mejor experiencia para nuestros Clientes

Página 58

5.4

Educación e Inclusión financiera

Página 63

5.5

Promoción de la Cultura

Página 67

5.6

Proveedores



Estamos cerca de las personas y las empresas

Préstamos a Individuos

Durante 2024, la cartera comercial activa en montos mostró un aumento interanual del 204% y ascendió a la suma de \$ 724.313 millones, valores que superan en aproximadamente \$ 486.284 millones a los registrados hacia fines de 2023 (\$ 238.029 millones).



204%

Crecimiento

CARTERA COMERCIAL
ACTIVA 2024



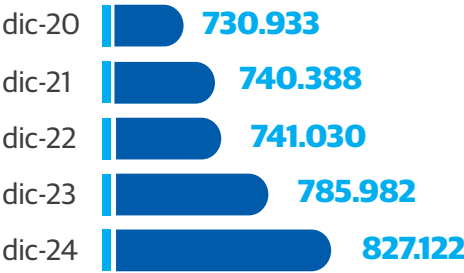
\$724.313

MILLONES

CARTERA COMERCIAL
ACTIVA 2024

El Banco Ciudad logró mantenerse competitivo de cara a los clientes, aprovechando franquicias dispuestas por el BCRA para algunas líneas crediticias, sin descuidar la rentabilidad de la entidad. En este sentido, en 2024, nuestro número de clientes individuos se incrementó en 41.140 hasta 827.122 clientes activos, en lo que fue la mayor suba de los últimos cuatro años, explicándose por el segmento Clientela General, donde se ubican las altas de clientes a través de BUEPP, la billetera digital del Banco Ciudad, que apuntaló dicho crecimiento.

Evolución Clientes Individuos



Crecimiento de productos crediticios durante 2024

Cartera activa expresada en millones de \$.

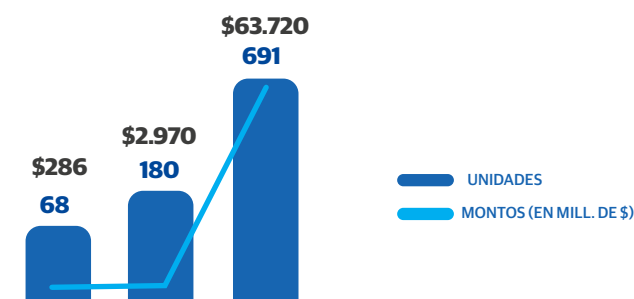
Cartera	Saldo a DIC-20	Saldo a DIC-21	Saldo a DIC-22	Saldo a DIC-23	Saldo a DIC-24	Variación
P. Hipotecarios	\$ 33.715,3	\$ 47.635,3	\$ 78.282,1	\$ 167.589,2	\$ 478.635,1	186%
P. Personales	\$ 13.782,7	\$ 18.141,6	\$ 22.438,0	\$ 38.490,3	\$ 85.463,8	122%
P. Retención de Haberes	\$ 3.826,9	\$ 6.126,0	\$ 8.560,5	\$ 12.421,9	\$ 102.730,7	727%
P.Prendarios	\$ 120,7	\$ 49,2	\$ 32,0	\$ 24,2	\$ 11,5	-52%
P. Mypes	\$ 4.681,0	\$ 5.139,9	\$ 5.622,8	\$ 19.503,5	\$ 57.471,8	195%
Total	\$ 59.126,6	\$ 77.091,9	\$ 114.935,3	\$ 238.029,0	\$ 724.313,0	204%

Préstamos Hipotecarios

Durante 2024, en un contexto de estabilización de las variables macroeconómicas y acompañando la iniciativa del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, se dio impulso nuevamente a los préstamos hipotecarios, alcanzando una colocación de 691 créditos por un total de \$ 63.720 millones. Esta cantidad de préstamos otorgados más que triplicó la colocación de 2023. Asimismo, la cartera se incrementó un 180% en pesos, por encima de la inflación del período (118%).

Cabe destacar que 574 de esos créditos, tuvieron como destino viviendas en CABA, representando el 83% del total colocado en el año. El Banco cuenta con una tasa preferencial para viviendas ubicadas en zonas estratégicas de CABA ("Polígonos"), donde buscamos acompañar al GCBA en potenciar su desarrollo. Estas son: Microcentro, Barrio Olímpico, La Boca, Lugano y "Nodo Saénz" (Pompeya). Más del 10% de las colocaciones totales de 2024 se registraron en estas ubicaciones.

Colocación préstamos hipotecarios



Asimismo, con el objetivo de potenciar la construcción y el desarrollo económico, el Banco Ciudad lanzó una **línea de créditos hipotecarios desde el pozo**, la primera de su tipo en el mercado, que permite financiar la compra de viviendas en construcción en proyectos inmobiliarios aprobados por el Banco.

La línea financia hasta el 75% del valor de la propiedad, con créditos hasta 20 años, estructurándose en dos etapas: un primer desembolso durante la construcción del edificio y el resto del monto financiado, al finalizar la obra (cuando se constituye la hipoteca). A su vez, si el proyecto se encuentra ubicado en los barrios estratégicos de CABA, se considera una tasa de interés preferencial.

Esta línea, destinada a los compradores de vivienda, se complementa con la línea de "Préstamos Intermedios para Desarrolladores", que permite a empresas constructoras financiar proyectos inmobiliarios residenciales por iniciarse (con planos registrados) o en etapa inicial de la obra.

Préstamos Hipotecarios - Líneas vigentes 2024

Hipotecario UVA Plan Sueldo

Año creación	2022
Destino de los fondos	Adquisición, refacción, mejora y ampliación sobre vivienda, permanente y no permanente y otros destinos
Beneficiarios	Personas físicas mayores de edad, que acrediten haberes. En el caso de Autónomos, Monotributistas y Responsables Inscriptos deberán contratar paquete crecer.
Tope valor propiedad	Sin tope
LTV	75 %
Monedas	UVA
Plazo máximo	10, 15, 20 años
Relación cuota / ingreso	25 %
Tipo de tasa	Fija

Hipotecario UVA Poligonos

Año creación	2023
Destino de los fondos	Adquisición, refacción, mejora y ampliación sobre vivienda, permanente y no permanente ubicada dentro del perímetro "FODUS"(*)
Beneficiarios	Personas físicas mayores de edad, que acrediten haberes. En el caso de Autónomos, Monotributistas y Responsables Inscriptos deberán contratar paquete crecer.
Tope valor propiedad	Sin tope
LTV	75 %
Monedas	UVA
Plazo máximo	10, 15, 20 años
Relación cuota / ingreso	25 %
Tipo de tasa	Fija

* Comprendido en el área céntrica de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, delimitado por las calles Avenida San Juan, Avenida Entre Ríos, Avenida Sta. Fe, Avenida Leandro N. Alem, Avenida Paseo Colón, en ambas aceras.

Hipotecario UVA Compra de Departamentos en Pozo

Año creación	2024
Destino de los fondos	Adquisición de vivienda permanente mediante compra de departamentos en pozo de proyectos aprobados por Banco Ciudad.
Beneficiarios	Personas físicas mayores de edad, que acrediten haberes. En el caso de Autónomos, Monotributistas y Responsables Inscriptos deberán contratar paquete crecer.
Tope valor propiedad	Sin tope
LTV	75 %
Monedas	UVA
Plazo máximo	10, 15, 20 años
Relación cuota / ingreso	22 %
Tipo de tasa	Fija

Pestamos Personales

La red de sucursales junto con el crecimiento de los canales digitales realizó una asistencia a clientes mediante nuevos préstamos personales por un total de \$ 203.721 millones que implicó un incremento del 439% respecto del año anterior.

Las líneas con mayor dinamismo en el año fueron las de préstamos preaprobados a clientes, concentrando el 50% del número total de préstamos otorgados (siendo el segmento Plan Sueldo responsable del 68% del total y el de Jubilados del 32%).

Asimismo, reforzando nuestro compromiso con las soluciones vinculadas a la vivienda, lanzamos una línea de **Préstamos Personales para Refacción de Viviendas**, también única de su tipo en el mercado, que permite acceder a préstamos en UVAs a 10 años de hasta \$100 millones para remodelar, refaccionar o ampliar una casa o departamento, sin necesidad de hipotecar la propiedad. Si la obra aporta eficiencia

energética, se otorga una bonificación sobre la tasa. La línea se implementó con Sistema de Amortización Alemán, lo que contribuye a que las cuotas sean decrecientes en el tiempo.

Complementariamente, en alianza con la firma “Viviendas Roca”, lanzamos una línea de préstamos personales en UVAs a 10 años para financiar la compra de viviendas prefabricadas sobre un lote propiedad del tomador del crédito o un familiar directo.

Préstamos Personales - Líneas Especiales

Estudiantes General

Año creación	2021
Beneficiarios	Estudiantes, clientes y no clientes mayores de 18 años (*)
Plazo máximo	Hasta 36 meses/48 meses (no CENDEU)
Relación cuota / ingreso	30 %

* Estudiantes sin ingresos, pueden incluir la figura del Garante

Mudate a Microcentro

Año creación	2022
Beneficiarios	Personas humanas, locatarios que celebren contratos de alquiler de inmuebles destinados a vivienda única dentro de CABA
Plazo máximo	Hasta 36 meses
Relación cuota / ingreso	30 %

Mujeres estudiantes (**)

Año creación	2023
Beneficiarios	Mujeres Estudiantes de Ciencia y Tecnología, Clientes y no clientes, mayores de 18 años no CENDEU
Plazo máximo	Hasta 48 meses
Relación cuota / ingreso	30 %

** Estarán incluidas las carreras de las siguientes áreas: Ciencias, Tecnología, Ingeniería y Matemática.

Asistencia Emergencia Policía

Año creación	2023
Beneficiarios	Personas de la Policía de la Ciudad y/o familiares directos (Esposo/a, concubinos/a y/o hijos)
Plazo máximo	Hasta 36 meses
Relación cuota / ingreso	30 %

Recuperadores Urbanos - Líneas Generales

Año creación	2023
Beneficiarios	Personas físicas mayores de edad que reciban contraprestaciones en el Banco Ciudad por su participación en Cooperativas
Monto máximo	3 Salarios Mínimo Vital y Móvil
Plazo máximo	Hasta 24
Relación cuota / ingreso	20 %

Remodelación de Viviendas

Año creación	2023
Beneficiarios	Personas Físicas mayores de 18 años.
Plazo máximo	Hasta 120 meses
Relación cuota / ingreso	20 %

Compra de Viviendas Roca

Año creación	2024
Beneficiarios	Personas físicas mayores de 18 años que se domicilien o desarrollen su actividad en la zona de influencia del Banco.
Plazo máximo	Hasta 120 meses
Relación cuota / ingreso	20 %

Préstamos Personales - Colocación 2024

Segmento	ALTAS (EN UN.)	MONTOS (EN \$ MILL.)
Plan sueldo	31.178	\$ 48.963
Jubilados	15.620	\$ 14.247
Organismos Públicos	12.853	\$ 46.712
Policía de la Ciudad	11.422	\$ 35.573
Ciente fiel	4.653	\$ 7.540
Resto	3.952	\$ 13.757
Poder Judicial	2.737	\$ 23.336
Estudiantes	2.073	\$ 12.266
Mercad abierto	578	\$ 919
Total general	85.066	\$ 203.313

Tarjetas de Crédito y Débito

El Banco mantuvo el foco en la mejora continua de sus Medios de Pago a lo largo de todo el año.

A tal fin, se sumaron numerosas funcionalidades digitales, disponibles 24x7 en forma automática, a través de BIT, el chatbot de Banco Ciudad. Estas funcionalidades incluyeron el Aviso de Viaje al Exterior, la validación de compras, la posibilidad de cuotificar el resumen con la modalidad "Plan V" o la posibilidad de solicitar un cambio en la forma de pago, entre otras.

También, habilitamos el pago en USD de tarjetas de crédito Visa por Home Banking y sumamos casos de uso, como la habilitación del pago con nuestras tarjetas en la Red de Subte de Buenos Aires (que acompañamos con una promoción de 100% de reintegro del costo del pasaje en los primeros 90 días), la habilitación de los pagos bimonetarios con Tarjeta de Débito y la incorporación de nuestras tarjetas a billeteras NFC como App Modo y Google Pay, permitiendo el pago por aproximación desde dispositivos móviles.

A través de la billetera BUEPP, asimismo, lanzamos una tarjeta de débito VISA 100% digital para que nuestros clientes puedan realizar compras online (consultando los datos de la tarjeta en la app) o presenciales (vía QR).

A la par de la mayor transaccionalidad, cerramos el año creciendo en términos reales en los consumos, la cantidad de transacciones y la cartera de saldos de tarjeta de crédito, a la vez que mejorando los indicadores de mora y el resultado por servicios, también por encima de la inflación del período.

A diciembre de 2024, los consumos con tarjeta de crédito crecieron al 122% i.a. (+38 puntos por sobre la inflación interanual) y la cantidad de transacciones se incrementó en un 13%.

Asistencia a Empresas

La asistencia y gestión de los clientes empresas en función a su facturación se realiza a través de distintas bancas, distinguiéndose:

Banca Mype: asiste a individuos con actividad comercial, consorcios y empresas con facturación de hasta \$ 1.200 millones anuales, con foco en las microempresas y emprendedores.

BancaPyme: atención de pequeñas y medianas empresas, abarca a personas jurídicas con facturación superior a \$ 1.200 millones y de hasta \$ 15.000 millones anuales.

Banca Megra: este segmento gestiona empresas con facturación superior a \$ 15.000 millones y hasta \$ 35.000 millones anuales en post a distinguir empresas que aun pudiendo tener certificado Mipyme, dada su envergadura y asistencia crediticia requieren un mayor nivel de análisis crediticio.

Grandes empresas: nuclea la asistencia de empresas con facturación superior a los \$35.000 millones anuales.

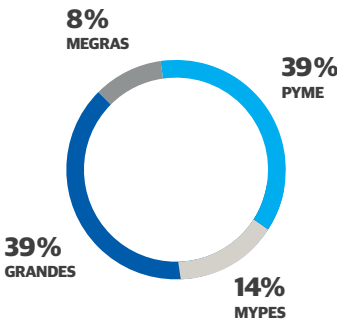
Colocación año 2024 - en \$ millones

Línea / Banca	Mype	Pyme	Megra	Grandes	
Bienes de capital y proyectos de inversión	37.537	119.220	25.989	-	
Proyectos sustentables	1.552	10.807	290	-	
Capital de trabajo	9.721	25.720	7.048	2.250	
Adelanto en cuenta	-	7.400	11.808	345.100	
Descuento de cheques	12.249	42.630	13.943	-	
Total	73.526	205.777	59.078	347.350	685.731

En total, los préstamos otorgados bajo las distintas líneas nos permitieron asistir a más de 3.500 empresas y realizar alrededor de 4.700 operaciones.

En el agregado, las colocaciones realizadas se tradujeron en un crecimiento de la cartera en pesos de empresas del 104,6% anual, totalizando los \$ 425.623 millones a fines de 2024. Tanto la banca Pyme como Mype siguieron con un significativo impulso, representando el 53% de la cartera en pesos.

Distribución de la Cartera de Empresas en \$ por Banca Diciembre 2024



En el caso de la cartera en moneda extranjera las colocaciones ascendieron a USD 408,9 millones, distribuidas en líneas de comercio exterior asociada al financiamiento de exportaciones, importaciones y capital de trabajo por unos USD 339,6 millones, mientras que los USD 69,3 millones restantes fueron el resultado de participar en licitaciones de obligaciones negociables de empresas prestigiosas clientes del banco. Así, la cartera en dólares registró una suba anual de 162% totalizando los USD 389 millones a finales de 2024. Son las bancas de medianas y grandes empresas las que concentran este tipo de financiamiento, representando el 96% de la cartera.

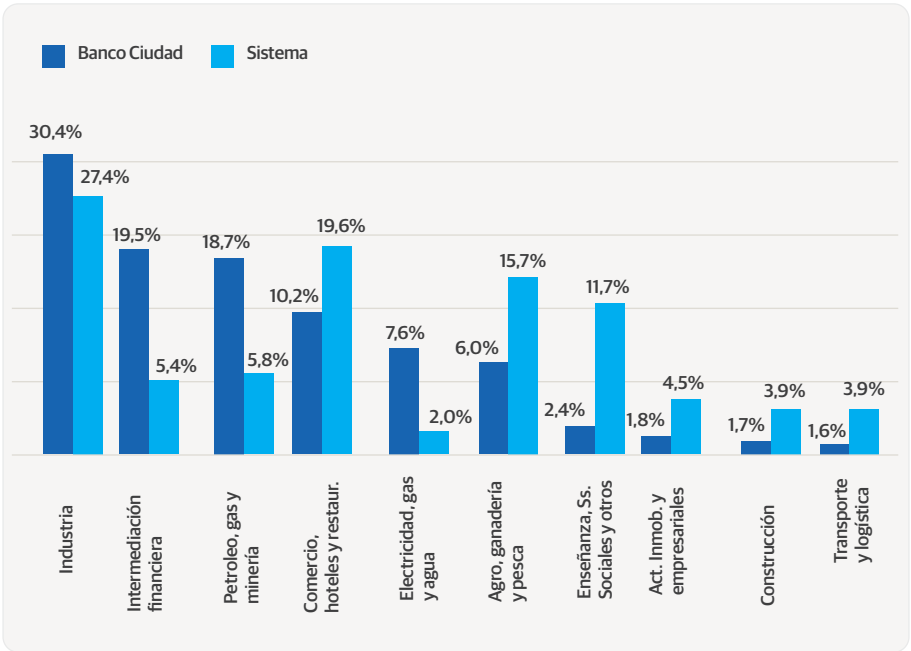
Segmentación por Sector de Actividad

La política crediticia hacia las empresas busca la diversificación, lo que se refleja en el amplio alcance a los distintos sectores económicos asistidos financieramente.

El financiamiento a la actividad industrial continuó siendo en 2024 el de mayor participación, absorbiendo el 30,4% de la cartera comercial, ratio que supera a la media del sistema financiero, donde la producción manufacturera también representa el sector con mayor peso, pero sumando el 27,4% del crédito corporativo total. Otros sectores con alta participación en la cartera del Banco Ciudad fueron los de intermediación financiera (19,5%) y petróleo, gas y minería (18,7%), mientras que a nivel del sistema existe una mayor concentración sectorial entre la ya mencionada industria (27,4%), comercio, hoteles y restaurantes (19,6%) y agricultura, ganadería y pesca (15,7%).

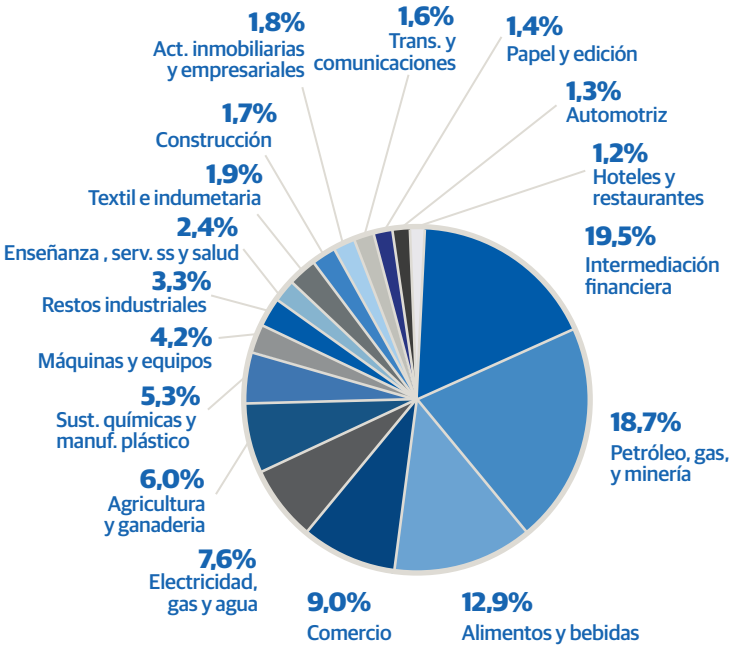
Sistema y Banco Ciudad: Principales sectores económicos asistidos financieramente

Diciembre 2024. En % del total.



Distribución de la Asistencia a Empresas según sector económico

Diciembre 2024. En % del total.



En conjunto, tanto la segmentación por facturación como la diversificación de asistencia por sectores de actividad, permite una eficiente cobertura de las empresas del mercado, con foco en las micro, pequeñas y medianas compañías, junto con una prudente distribución de los riesgos sectoriales.

Principales líneas crediticias orientadas a promover el desarrollo y la sustentabilidad

Nuestro compromiso con las personas, emprendimientos y pequeñas y medianas empresas se traduce en una amplia oferta de productos y servicios para facilitar su crecimiento y desarrollo.

Nuestras líneas de financiamiento vigentes para empresas, emprendedores y Mipymes que tuvieron colocación en 2024 fueron:

Productos del Banco Ciudad

Colocación (En \$ mill.)

Inversión Productiva: Bienes de Capital/Proyectos de inversión (incluye Leasing)	105.938
Préstamo Amortizable Capital de Trabajo	67.498
Oferta para la adquisición de rodados/vehículos utilitarios nacionales	27.169
Proyectos Sustentables	12.649
Emprendedores con y sin Aval de SGR	10.156
Campaña cadena de valor YPF	4.405
Mujeres Emprendedoras	4.015
Campaña Empresas del Interior	1.728
Descuento de cheques Mipymes (Incluida IP/Especiales 7240)	707
Nueva Línea de Préstamos Cooperativas del GCBA	4

Financiamiento de proyectos sustentables

En línea con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, hemos financiado 61 proyectos sustentables de MIPYMES del sector privado no financiero, con una inversión total de 12.649 millones de pesos. Estos proyectos refuerzan nuestra misión de impulsar iniciativas que promuevan prácticas responsables, la eficiencia energética y el desarrollo sostenible en los sectores productivos clave.

A través de estas iniciativas, el Banco Ciudad no solo genera beneficios económicos inmediatos, sino que también contribuye a objetivos de sostenibilidad de largo plazo, como la reducción de desigualdades, el fortalecimiento de economías locales y la mitigación de los efectos del cambio climático.

Comparativo principales créditos solicitados 2023-2024



Asistencia a los sectores afectados por eventos climáticos

Reconociendo el impacto social y económico de los eventos climáticos extremos, el Banco Ciudad tiene como política actuar de manera inmediata con medidas de apoyo financiero para las familias, consorcios y establecimientos comerciales que se vean afectados por los mismos en las ciudades donde opera. Estas acciones buscan promover la recuperación económica y acompañar a los vecinos ante los desafíos del cambio climático. El último ejemplo fue la asistencia a los sectores afectados por el fuerte temporal que azotó a la Ciudad de Buenos Aires el 17 de diciembre de 2023.

Novedades 2024 - Nuevos productos:

Oferta para la adquisición de rodados/vehículos utilitarios nacionales

Nuestra línea de financiación para la compra de rodados permite a profesionales independientes y empresas adoptar vehículos más modernos y eficientes. Este esfuerzo no solo fomenta la actividad económica, sino que también contribuye a una movilidad más sostenible, alineada con los objetivos de reducción de emisiones de carbono de la Ciudad.

Línea MIPYME para pago de servicios

Pensada para que las micro y pequeñas empresas, los consorcios y las escuelas, puedan financiar el pago de sus servicios públicos.

Campaña Cadena de valor YPF

Financiamiento exclusivo para las empresas proveedoras que componen la cadena de valor de YPF, fortaleciendo de esta forma la relación entre las partes y con el Banco.

Cartera de Productos al servicio del desarrollo de la Ciudad

En el Banco Ciudad, entendemos que la sostenibilidad no solo implica el cuidado del medio ambiente, sino también el desarrollo social y económico de las comunidades en las que estamos presentes. Por ello, hemos implementado acciones estratégicas con impacto directo en la sostenibilidad de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las economías regionales, enfocándonos en los sectores más vulnerables y estratégicos.

Oferta personalizada para sectores críticos como gastronómicos y hoteleros

Identificamos a la gastronomía y hotelería como sectores relevantes para el tejido económico y social de la Ciudad. Impulsamos su capacidad de innovación, sostenibilidad operativa y generación de empleo a través de una oferta adaptada a sus necesidades específicas, contribuyendo a un modelo económico más inclusivo y sostenible.

Líneas crediticias especiales para MIPYMES de economías regionales y cadenas de valor

En las regiones donde el Banco Ciudad está presente, las MIPYMES son motores clave de desarrollo económico y cohesión social. Con nuestras líneas de crédito específicas, apoyamos su crecimiento sostenible, facilitando el acceso a recursos financieros que promueven la generación de empleo y la integración en cadenas de valor locales.

Financiamiento de Proyectos de Inversión

Durante el año siguieron firmes las líneas de proyectos de inversión bajo las comunicaciones del BCRA, cuyos beneficiarios son empresas con certificado Mipyme (micro, pequeña y mediana empresa). Este instrumento permitió acompañar tanto proyectos privados como proyectos estratégicos para la Ciudad de Buenos Aires.

El financiamiento de importantes proyectos de inversión requiere de un análisis y seguimiento especializado, por lo cual el Banco Ciudad cuenta con un equipo de trabajo abocado especialmente a ello.

Entre los proyectos analizados se distinguen:



Proyectos de inversión estratégicos para la Ciudad.



Proyectos de inversión del sector privado.



Proyectos de inversión intermedios para la construcción.

Dentro de los **proyectos estratégicos de la CABA** fue fundamental acompañar a los proyectos iniciados en 2023 dentro del marco de desarrollo del Distrito Joven, gestionando la ampliación de financiamiento y monitoreando el avance de las obras y cumplimiento de los compromisos. También se reactivaron proyectos emplazados en Distrito Tecnológico, caso de BIDCOM y HITCOWORK destinados a ampliar estructura. En total, se aprobaron 6 acuerdos con impacto positivo en la Ciudad por \$ 7.930 millones y UVAs 3,8 millones, y se inauguraron 2 proyectos.

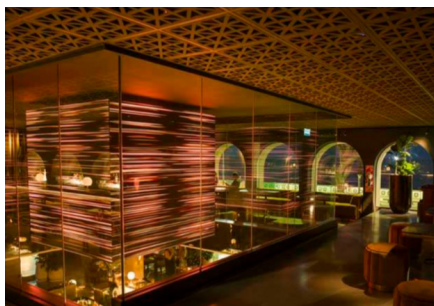
En relación con los **proyectos para el sector privado**, fueron aprobados 12, cuya inversión total ascendió a \$ 9.485 millones.

En lo que refiere a los **proyectos constructivos**, se realizaron varias reuniones y análisis de proyectos, sin embargo, la complejidad de las obras y cierta incertidumbre sobre el escenario macro hizo que sólo llegara a concretarse la estructuración del proyecto MilAires. El mismo está destinado a financiar la construcción de un complejo de viviendas multifamiliar en el barrio de Villa Devoto. El proyecto, de 102 mil M2, contempla la construcción de 5 edificios que alojarán en su conjunto a 871 unidades de viviendas con importantes espacios comunes, como ser piscinas, salones de usos múltiples, gimnasio, entre otros. En este proyecto el Banco participó en la suscripción de valores representativos de deuda del fideicomiso financiero MilAires por \$ 6.000 millones, al momento de efectivizarse el financiamiento.

Distrito Joven

El Distrito está emplazado en una zona emblemática de la Ciudad de Buenos Aires, ubicada en el corredor norte/sur y que tiene por objeto revalorizar el espacio costero, articular los corredores verdes Norte y Sur e integrar la Ciudad con el Río, a través de la construcción de locales gastronómicos y bailables, los cuales se encuentran en una etapa constructiva avanzada. Durante el año 2023 se analizó y aprobó 9 proyectos en el "Distrito Joven", de los cuales durante el año 2024 se inauguró COSTA 7070 y JANOS COSTANERA.

COSTA 7070



JANOS COSTANERA



La mejor experiencia para nuestros Clientes

Programa de Experiencia del Cliente

Buscamos la comunicación más efectiva con nuestros clientes. Nuestra atención al cliente se lleva a cabo a través de múltiples canales para garantizar la comodidad y accesibilidad de nuestros usuarios.



App y Homebanking



Red de Sucursales



Call Center del Banco mediante el número 0800-22-20400

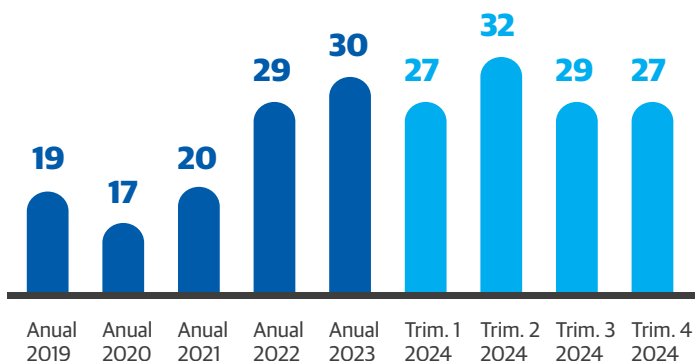


Redes sociales oficiales en Facebook, Twitter y LinkedIn

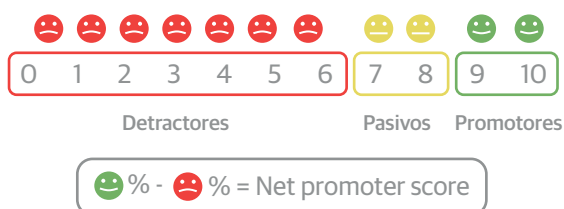


BIT, nuestro canal de atención a través de WhatsApp.

En este sentido, en 2024 se continuó trabajando en este frente, manteniéndose los niveles del NPS Relacional de Individuos dentro del 30% ubicándose en línea con el de bancos privados líderes.



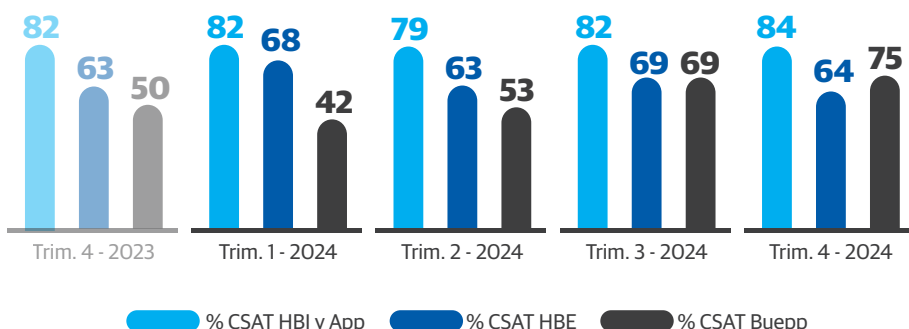
El **NPS (Net Promoter Score)** es un indicador de recomendación que responde a la pregunta: ¿Qué tan probable es que recomiendes al Banco Ciudad a un amigo o colega?, brindando la posibilidad de responder dentro del rango 0 a 10 (0 = Muy improbable | 10 = Muy Probable).



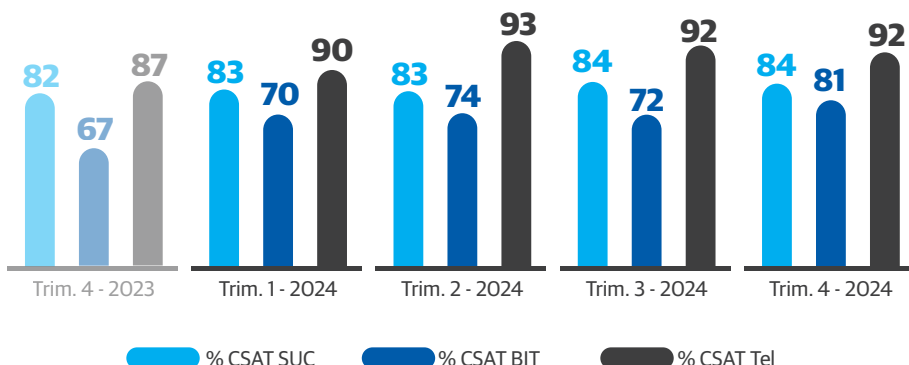
El **CSAT (Customer Satisfaction Score)** es un indicador de satisfacción que responde a la pregunta: ¿Qué tan satisfecho estas con el servicio recibido? El rango de respuesta va del 1 (nada satisfecho) al 5 (muy satisfecho). Se calcula como el porcentaje de clientes que responden con el valor de 4 y 5.

Como puede observarse en el gráfico adjunto, en todos los canales de atención la entidad viene mostrando una tendencia ascendente que justifica e impulsa la dinámica del NPS general.

CSAT | Canales uso habitual



CSAT | Canales de atención



Bit, el ChatBot del Banco Ciudad

En 2023, nos propusimos desarrollar una plataforma oficial que, a través del diálogo, ofreciera a clientes y empleados una experiencia simple y personalizada. Esta herramienta permite gestionar y consultar su relación diaria con el banco de manera ágil, disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

En 2024, seguimos fortaleciendo el crecimiento del canal, enfocándonos en:



+180.000
interacciones por mes

Consolidarnos como el canal de atención más utilizado por nuestros clientes



Mantener
los estándares de satisfacción

Llegar a más clientes con un nivel de atención que mejore los indicadores generales de satisfacción.



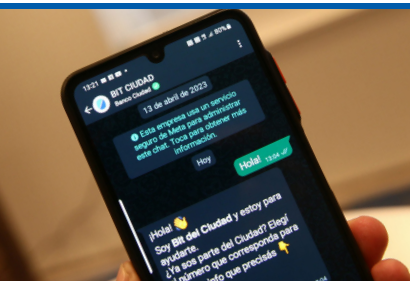
Automatizar
gestiones

Continuar automatizando gestiones para ofrecer un servicio disponible 7x24 WhatsApp.



Apalancar
la inteligencia artificial

Potenciar la capacidad de resolución del canal a través de una experiencia conversacional más humana.



735.707
chats
2023

218.978
clientes únicos
2023

1.579.545
chats
2024

411.316
clientes únicos
2024

Buepp - Billetera Digital

De la mano de la innovación tecnológica, a principios de 2024 se lanzó Buepp, la billetera digital del Banco Ciudad. El producto se desarrolló mediante una célula ágil, en un tiempo récord de siete meses, con la colaboración de Link y Globant como socios tecnológicos.

El proyecto tuvo como propósito principal atraer nuevos clientes, centrándose en un enfoque diferenciado para llegar con éxito a jóvenes, beneficiarios de programas y becas del GCABA, así como a segmentos no bancarizados a nivel nacional.

Desde su lanzamiento, Buepp acercó en el año unos 150.000 nuevos clientes, con una propuesta de servicios y beneficios que le permitió diferenciarse positivamente en un mercado muy competitivo.

Buepp ofrece funcionalidades bancarias esenciales con un proceso de onboarding 100% digital, alta de cuenta online, tarjeta de débito digital, pago QR, transferencias pull/push, pago de servicios, recarga de transporte y celular, asistencia vía chatbot, promociones exclusivas al utilizar el canal, pagos NFC, todo con un enfoque especial en proporcionar las mejores experiencias recurrentes para nuestros clientes.

Para 2025, se espera avanzar en soluciones pensadas para los habitantes de la Ciudad de Buenos Aires como ser el estado del subte, pago de estacionamiento medido, de eco bici, vtv (entre otras ideas), con el fin de brindar más y mejores servicios digitales a sus ciudadanos.

Célula Productos de Inversión

Culminando el año, se decidió avanzar en la creación de una nueva célula de trabajo, orientada a la generación de productos de inversión y la administración de los fondos comunes de inversión. Como objetivo principal se propone que el Banco Ciudad sea la primera opción de inversión para nuestros clientes, brindando productos y servicios competitivos.

Onboarding digital

La célula se conformó en el mes de agosto 2023, momento a partir del cual comenzó el desarrollo para brindar los servicios de Onboarding 7x24 y para lograr la apertura digital automática de cuenta corriente para personas físicas con actividad comercial, así como la creación de legajo digital para apertura de cuenta de personas jurídicas y consorcios. Para febrero de 2024, el 65% de los clientes ya se originaron digitalmente.

Durante 2024 se alcanzaron los siguientes logros:



35%
de incremento
en la conversión del flujo
de Caja de ahorro

18%
de incremento
en la conversión del flujo
de Tarjetas de crédito

+60%
altas digitales
en cuentas de planes sueldo



Disponible 24x7
flujo de caja de ahorros

Seguimos trabajando para lograr la misma disponibilidad en los flujos de Tarjetas y Plan sueldo.

Rediseño
con enfoque en UX

flujos de caja de ahorro, paquetes y cuentas sueldo para que todo sea más fácil e intuitivo, sin fricciones para el usuario.

A diciembre de 2024, el **88%** de los **nuevos clientes** del Banco Ciudad se originaron de manera digital, ya sea a través del **servicio de Onboarding** o a través de **BUEPP**.

Participación en eventos y actividades realizadas con clientes



Organizamos el Ciclo de Innovación de Negocios para el Desarrollo Sostenible

A través de nuestro Instituto Pyme, en el cual se convocó a un cliente del Banco Ciudad para que cuente su experiencia con la Línea de Proyectos Sustentables y a otros oradores que compartieron las innovaciones en materia de reciclaje llevadas adelante en sus empresas.



Realizamos 3 funciones exclusivas

En el Teatro Colón, Regio y San Martín distribuyendo **+3000** localidades a nuestros clientes.



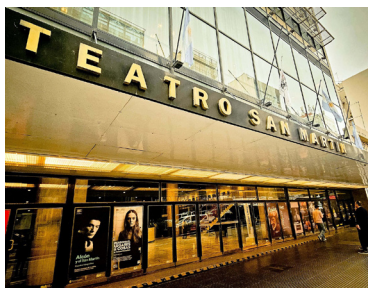
Logramos distribuir **+4800** localidades

Para que nuestros clientes disfruten espectáculos culturales, artísticos y deportivos de los que somos partners.



Programa de Fidelización

Realizamos distintas actividades con más de **95 referentes de empresas** de Banca Mayorista en CABA, Mendoza, Córdoba y Tucumán.



Educación e Inclusión financiera

Finanzas para Crecer

"Finanzas para Crecer" es nuestro programa de educación financiera, diseñado para acercar conocimientos, herramientas y habilidades a personas de todas las edades, fomentando la toma de decisiones financieras informadas y el desarrollo de una mayor independencia económica.

El programa incluye talleres teórico-prácticos, tanto presenciales como virtuales, que abordan temas clave como planificación financiera, presupuesto, ahorro, inversiones, préstamos y recomendaciones de seguridad.

Nuestro impacto en 2024:

Este año, seguimos enfocándonos en ampliar el alcance del programa, especialmente entre estudiantes de 13 a 18 años de escuelas secundarias. Hemos contactado a más de 166 instituciones educativas en CABA, Provincia de Buenos Aires y el interior del país.

Nuestros logros incluyen:



315
talleres

de educación financiera

630 horas
de formación

Paras estudiantes, adultos mayores, emprendedores, cooperativas, migrantes y jóvenes



Alcanzamos a **10.248 personas**

6.930

aperturas de cuentas adolescentes

A través de nuestra billetera digital BUEPP



Generamos

150

alianzas estratégicas



Lanzamos el "**Programa Embajadores**"

25 colaboradores
de distintas áreas del banco

Llevaron Finanzas para Crecer a más personas en todo el país.



Concurso "**Ser Emprendedor**" junto a la Fundación Banco Ciudad

2 ediciones

Enfocado a estudiantes

En colaboración con escuelas de Vicente López y UNCUYO (Mendoza).

Compromiso con la Educación Financiera y la Sostenibilidad:

En línea con nuestra misión de fomentar la educación financiera y la inclusión, participamos activamente en distintos espacios vinculados a este eje, consolidando nuestra presencia y compromiso con el desarrollo sostenible.

Principales acciones:

Miembros de la Mesa Permanente del Protocolo de Finanzas Sostenibles, promoviendo buenas prácticas en el sector.

Participación en las mesas de trabajo de ADEBA, ABAPPRA y ABA, contribuyendo al diseño de estrategias para mejorar la educación financiera y la sostenibilidad en el ámbito bancario.

Congreso Latinoamericano de Banca Sostenible e Inclusiva (FELABAN)

Participamos en el II Congreso Latinoamericano de Banca Sostenible e Inclusiva, un evento clave organizado por FELABAN y ABAPPRA, donde participaron más de 400 líderes del sector financiero, asociaciones gremiales, organismos gubernamentales, académicos y organizaciones comprometidas con un futuro más inclusivo y sostenible. En el marco de este Congreso, se presentó el Fondo para el Desarrollo de la Economía Social (FONDES), en el cual el Banco Ciudad cumple un rol de fiduciario en proyectos productivos vinculados a desarrollo, ampliación, investigación y capacitación. **Asimismo, el Banco fue reconocido por sus iniciativas de educación financiera.**

Instituto Pyme del Banco Ciudad

Creemos que el conocimiento es el motor del cambio, por eso el Banco Ciudad cuenta con un Instituto Pyme, el cual es un espacio destinado a fomentar el intercambio de ideas y potenciar los negocios de las micro, pequeñas y medianas empresas. Su misión es contribuir al desarrollo estratégico de los negocios contemplando las características de cada segmento.

A través del Instituto, en alianza con las principales escuelas de negocios y universidades de Argentina, se han capacitado más de 2.500 líderes empresariales bajo el programa de Capacitaciones Ejecutivas.

Además, desarrollamos 30 acciones dentro del Programa de Entrenamiento Empresarial, abordando temáticas clave y tendencias actuales para la gestión de negocios. En este sentido, también dictamos Charlas de Impacto con expertos y expertas pyme, especialistas en economía y comercio exterior, acercando a nuestros clientes distintas visiones sobre la coyuntura macroeconómica local e internacional. En materia de buenas prácticas, continuamos midiendo la experiencia de usuarios/as web que nos permite conocer las necesidades de nuestra comunidad empresarial y detectar oportunidades de mejora.

+25%
usuarios web

6.300 en 2024

5.000 en 2023

+30%
miembros del
Club de Negocios

100 en 2024

70 en 2023

+80%
de acciones
PEE

30 en 2024

17 en 2023

+100%
de participación
de líderes en PEE

2.600 en 2024

1.300 en 2023

Ciclo de Innovación en Negocios para el Desarrollo Sostenible

Presentamos varios casos de éxito de clientes del Banco que utilizaron la Línea de Préstamos Sustentable. El encuentro funcionó como catalizador de nuevas visiones y desafíos alineados con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Además, se generaron valiosas oportunidades de networking orientadas a actuar, innovar y construir un futuro más sostenible y circular para todos.

El panel de oradores incluyó experiencias inspiradoras de empresas que están transformando sus sectores:

- ➔ **María Eugenia Roig, de Amiplast, compartió cómo lideran el reciclaje de plástico para desarrollar soluciones sostenibles.**
- ➔ **Patricia Malnati, de Jomsalva, presentó su modelo de innovación en la industrialización del caucho, convirtiendo residuos en productos útiles.**
- ➔ **Miguel Ippolito, de Grupo Mitre, relató cómo el reciclaje ha reconvertido su empresa de demoliciones en una aliada en la reducción del impacto ambiental.**

Además, Julián D'Angelo, director del CENARSECS (UBA), brindó una perspectiva experta sobre la innovación orientada a la circularidad.

Ciudad Microcréditos

El Banco Ciudad ha logrado un rol fundamental en la facilitación del acceso al crédito a emprendedores informales del país. La Entidad comenzó a incursionar en el campo de las Microfinanzas hace más de 10 años, a partir de experiencias de campo en conjunto con Instituciones de Microfinanzas (IMF) de la CABA.

Probada la experiencia, hacia fines del 2011, el Banco Ciudad decidió trabajar junto con la Corporación Buenos Aires Sur para lograr un mayor acercamiento a los emprendedores de la Ciudad y convertirse en una alternativa de financiamiento directa con el emprendedor. Como resultado, ambas instituciones crearon Ciudad Microempresas S.A.U., una entidad comercializadora de microcréditos que colocó su primer préstamo en Octubre de 2013, logrando posicionarse 5 años después como la segunda institución con mayor cuota del mercado argentino de microfinanzas.

El próximo paso fue el de adquirir Cordial Microfinanzas en marzo de 2017, lo que permitió expandir los productos y servicios financieros dirigidos al segmento y ampliar el ámbito de actuación de Ciudad Microempresas desde los barrios del sur porteño a la totalidad del AMBA.

En la actualidad, el nombre comercial de la empresa (100% propiedad del Banco Ciudad) es el de Ciudad Microcréditos, conformada por un equipo de asesores y asesoras que realizan una evaluación crediticia en campo para ofrecer una propuesta a la medida de las necesidades de los microemprendedores.

En la cima de productos ofrecidos por Ciudad Microcréditos, se encuentran los microcréditos de primer piso que constituyen un instrumento financiero que



promueve el autoempleo, puesto que viabiliza emprendimientos productivos, que al mismo tiempo son potenciales usinas de nuevos puestos de trabajo. Específicamente, se buscó un modelo de negocio sostenible dirigido a la base de la pirámide, que permite a los emprendedores de menores ingresos disminuir los costos de financiamiento, a través de una oferta de bienes y servicios de calidad. Por otra parte, favorece el pasaje de la economía informal a la economía formal y promueve el cambio cultural.

Este microcrédito se acompaña con una iniciativa de bancarización del cliente que le permite al mismo disminuir sus costos transaccionales. Sin lugar a duda, el procedimiento operativo que involucra este servicio acerca a sectores no bancarizados al ámbito de influencia de la entidad financiera y los familiariza con el lenguaje y la tecnología bancaria.

Durante el año 2024, se otorgaron más de 8.000 créditos productivos orientados a potenciar emprendimientos formales e informales, por un monto total de \$ 11.981 millones, destinados a la financiación de necesidades vinculadas con la actividad productiva, comercial y de servicios. Esto representa un incremento de 121% en términos nominales respecto al 2023. En cantidad de clientes, se sumaron 908 nuevos micro emprendedores.

Cartera de préstamos

Evolución en M de \$ constantes de dic. 2024



Fideicomiso FONDES

Este fideicomiso fue creado por la Ley Nº 6.376 de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (la "Ley de Promoción de la Economía Social"), que autorizó al Poder Ejecutivo de la Ciudad de Buenos Aires a crear el Fondo Fiduciario para el Desarrollo de la Economía Social (el "FONDES"), con el objeto de dar soluciones de financiamiento a proyectos productivos de la economía social a través de instituciones de "mesocrédito". El Banco Ciudad constituyó junto al Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat de la Ciudad de Buenos Aires, un contrato de Fideicomiso bajo el cual el Banco cumple el rol de Fiduciario. Es decir, se administra el fideicomiso en base a las instrucciones que emita un Comité Ejecutivo dependiente del Ministerio, a fin de aplicar los bienes fideicomitados al otorgamiento de soluciones de financiamiento a los destinatarios determinados en cada instrucción.

En abril de 2022, se llevó a cabo la firma del manual operativo y se realizaron los aportes de los Fiduciantes B / Aportantes, que junto con el Gobierno de la Ciudad de Buenos

Aires (Fiduciante A), sumaron un total de aportes de \$ 116,5 millones durante el 2022, otorgando en préstamos \$ 74,5 millones a 9 instituciones en ese año.

Ya en 2023 y 2024, con nuevos aportes al fondo por \$ 115,5 millones, se otorgaron 27 préstamos por un total de \$ 388,4 millones a distintas Cooperativas de Trabajo, Entidades financieras no bancarias, Asociaciones Civiles, entre otros.

Promoción de la cultura

Desde sus orígenes, el Banco Ciudad mantiene un profundo vínculo con el mundo de la cultura. Nuestro patrimonio cultural pretende compartir a las grandes figuras del arte argentino, así como a jóvenes artistas que se suman año tras año. Las iniciativas culturales de la organización impulsan el acercamiento del arte a la comunidad y entre las más destacadas se encuentran:

Concurso fotográfico "Gente de mi ciudad"

Se trata de un proyecto cultural destinado a profesionales y aficionados de la fotografía que ya lleva 25 ediciones y que tiene como objetivo estimular y premiar la creatividad y propiciar las producciones artísticas independientes.

En 2024, la premiación e inauguración de la Muestra del 25º Concurso tuvo lugar en la Fotogalería del Teatro San Martín. A lo largo de los años han participado más de 85.000 fotógrafos aficionados y profesionales.

Foto Ganadora 2024: Oriel en el velódromo de Jorge Mónaco



Muestra "Urbana BA II - Fotografías Gente de mi Ciudad 2000 - 23"

"Gente de mi Ciudad" llegó por segunda vez a MADRID a través de URBANABA II, donde exhibimos una nueva edición de fotos premiadas y seleccionadas de nuestro Concurso Fotográfico de la mano del proyecto Conexión del GCBA.

Esta muestra realizada en la ciudad de Madrid, España, es visitada por 5.000 personas y ofrece una mirada fascinante a la esencia de la Ciudad de Buenos Aires y su gente, capturada a través de la lente de talentosos fotógrafos aficionados, profesionales y colectivos artísticos.

Actividades en el Museo "Monte de Piedad"

El Museo Monte de Piedad, inaugurado en agosto de 2003, es un espacio que resguarda y exhibe libros, documentos, fotografías y objetos que reflejan los acontecimientos sociales, culturales, económicos y políticos de la vida cotidiana. A través de sus actividades, busca promover la educación y el conocimiento histórico en la comunidad.

Recibimos **más de 6.200 visitas** de instituciones educativas y culturales.

Participamos nuevamente en La Noche de los Museos, con una asistencia récord de **2.200 personas**.

Más de 2.800 jóvenes de entre 13 y 18 años participaron del recorrido y del Taller Finanzas para Crecer que se dicta en las aulas del Museo.

Contamos con la presencia de **97 instituciones** en nuestras actividades.



Presencia en ARTEBA

Apoyamos la difusión del arte y la cultura a través de la presentación de una instalación del artista Andrés Arzuaga. Su obra combina pinturas al óleo con piezas escultóricas elaboradas en metal y madera, ofreciendo una propuesta innovadora que fusiona distintas técnicas y materiales.



Compromiso con la Igualdad de Género

Fuimos convocados por la CAF (Banco de Desarrollo de América Latina) para participar en el proceso de obtención del Sello de Igualdad de Género para Instituciones Financieras Públicas, una iniciativa del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Este reconocimiento busca destacar a las entidades que trabajan activamente en la promoción de la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres. Nuestra participación nos brinda la oportunidad de fortalecer y perfeccionar nuestras prácticas en esta materia.

Compromiso con la Concientización sobre el Cáncer de Mama



En 2024, nos sumamos a la Campaña de Concientización sobre el Cáncer de Mama impulsada por el Centro de Diagnóstico Rossi y la Fundación Dr. Enrique Rossi.

Como parte de esta iniciativa, acercamos una propuesta cultural para sensibilizar sobre la importancia de la prevención y el diagnóstico temprano.

En este marco, presentamos la muestra **"Acompañándonos"** de la artista Patricia Aizcorbe, una obra que se encuentra exhibida en la línea de cajas de nuestra sucursal Centro.

Apoyo a la Fundación FLOR: Promoviendo el Emprendimiento y la Inclusión Financiera

En 2024, acompañamos a la Fundación FLOR en dos iniciativas clave: como Sponsors de los Premios FLOR 2024 y en el programa Cosas de Mujeres.

A través de este programa, brindamos apoyo a mujeres que desean iniciar su propio emprendimiento, fomentando su crecimiento personal y profesional, así como su inclusión financiera.

Silver Opportunities Summit

Este año formamos parte del Silver Opportunities Summit 2024, un evento clave que abordó el impacto y las oportunidades de la economía silver, promoviendo la longevidad positiva y el diseño de nuevos futuros para las personas mayores de 50 años.

Premios FECOBA - Mujeres Empresarias de la Ciudad

Acompañamos una nueva edición del Premio **Mujeres Empresarias de la Ciudad**, un certamen que reconoce a las mujeres que impulsan la economía de la Ciudad, promueven la producción, la innovación, la generación de valor agregado, el cuidado del medio ambiente y el fomento del empleo.

Donación de Bienes y Mobiliario en Desuso

En línea con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, llevamos adelante la entrega de más de 360 equipos tecnológicos y mobiliarios en desuso a diversas instituciones culturales, educativas, de la salud y de la sociedad civil.

Intercambio con Estudiantes de la Universidad de Columbia

Recibimos la visita de 9 estudiantes internacionales de intercambio de la Universidad de Columbia, quienes llevaron adelante un proyecto de investigación enfocado en la exploración de oportunidades para la atracción de financiamiento climático hacia la Ciudad de Buenos Aires.

Alianza con DAR SENTIDO

En línea con nuestro compromiso con la sostenibilidad y la educación financiera, establecimos una alianza con **DAR SENTIDO**, una empresa de triple impacto, certificada B y carbono neutral, dedicada a promover un cambio positivo a través de productos y servicios sustentables.

Proveedores

Disponemos de un Reglamento de Contrataciones en línea con los avances del desarrollo informático y las mejores prácticas en la materia. Cuenta, a su vez, con la distinción de criterios de sustentabilidad a fin de favorecer a cooperativas, Micro y Pequeñas Empresas. También permite desestimar ofertas de proveedores con nivel de cumplimiento deficiente o insuficiente.

Previamente a la contratación, se realiza un control de documentación mediante el cual se corrobora que la empresa cumpla con sus obligaciones como empleador y contribuyente. El proceso de licitaciones o compras directas se realiza con plena transparencia, monitoreando también los antecedentes de prestaciones a otros clientes.

Durante el año 2024, la Gerencia de Compras siguió fortaleciendo sus procesos, con foco en la transparencia, la innovación y la mejora continua, buscando constantemente la eficiencia, la competitividad y la sustentabilidad en las adquisiciones de la Entidad. En este marco, obtuvo la inscripción de 90 nuevos proveedores, lo que permitió ampliar y diversificar la base de oferentes. Esta estrategia de atracción de proveedores no solo favoreció una mayor concurrencia en los procesos licitatorios, sino que también impulsó la competitividad, generando mejores condiciones en términos de precios y calidad.

Como resultado de estas acciones, el promedio de oferentes por licitación mejoró en un 25% en el año 2024 en comparación con el anterior; manteniéndose un nivel de satisfacción superior al 90 % en lo que respecta a los proveedores contratados, sobre los cuales se mide su desempeño y cumplimiento.

Asimismo, y en línea con la estrategia de sustentabilidad del Banco, la Gerencia participó activamente en el proceso de compras responsables, incorporando algunos criterios ambientales en las adquisiciones. Un ejemplo de ello fue el lanzamiento de la compra de papel ecológico con huella de carbono neutral, reafirmando el compromiso con la reducción del impacto ambiental y la contribución a una gestión más sostenible.

También se profundizó el trabajo de eficientización de las compras que lleva adelante el área, a través de mejoras en la planificación y en los procesos de adquisición, buscando en todo momento garantizar la mejor relación costo-beneficio en cada contratación, asegurando el uso responsable del presupuesto de la Entidad.





1

2

3

4

5

6

7

8

Hacemos Banco Ciudad

Página 69

6.1

Colaboradores

Página 71

6.2

Bienestar y
desarrollo

Página 79

6.3

Seguridad en
el trabajo



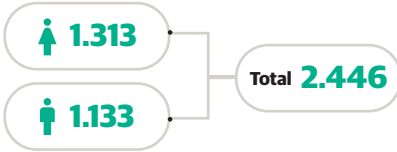
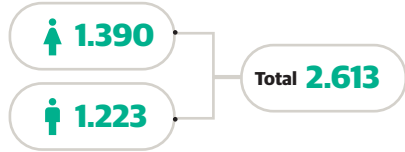
Colaboradores

2.446

Integrantes

54%

Mujeres

42%de mujeres
en roles
gerenciales
y directivos**16%**de aumento
de horas de
capacitación
en 2024**100%**de retención
de colabora-
dores luego de
sus licencias
por nacimiento**Total de empleados en período actual****Total de empleados en período anterior****2024****Direcciones y Gerencias**

Menores de 30 años

1 | 0

Entre 30 y 50 años

35 | 41

Mayores de 50 años

15 | 30

Supervisión y Jefaturas

Menores de 30 años

3 | 1

Entre 30 y 50 años

134 | 121

Mayores de 50 años

58 | 90

Roles de Analistas y Administrativos

Menores de 30 años

90 | 48

Entre 30 y 50 años

717 | 480

Mayores de 50 años

260 | 322

Cultura Organizacional

Los ejes de nuestra cultura organizacional:

Centrados en el cliente, nos enfocamos en las necesidades y expectativas de los clientes y los colocamos en el centro de cada decisión, para generar valor y sustentabilidad al negocio.



Respaldamos decisiones con datos, para responder rápidamente a los desafíos del mercado.



Asumimos desafíos, pensando en el mediano y largo plazo conscientes de los cambios acelerados del mercado.



Conformamos una comunidad, con la colaboración, la sinceridad, el coraje y el respeto como guías de las interacciones en nuestros equipos.



Somos protagonistas e impulsamos el cambio, trabajando fuertemente para la concreción de nuestras metas buscando la mejora continua.

Transformación

Actualmente, contamos con 5 células trabajando con metodología ágil dentro del Banco Ciudad. Estos equipos están integrados con distintos perfiles y roles que le permiten una mayor autonomía a la hora de alcanzar sus objetivos. Esta nueva forma de trabajar se viene desarrollando internamente desde el año 2022, siendo los casos más destacados BIT, el chatbot del Banco Ciudad, que aceleró la automatización de gestiones y se convirtió en el canal de atención más utilizado por nuestros clientes y Buepp, la billetera digital que se lanzó en un plazo de siete meses de trabajo durante 2023 y hoy se posiciona dentro del top 10 de billeteras más utilizadas.

Complementando a la transformación en la forma de trabajar se lanzó una Academia de Agilidad, diseñada y llevada a cabo por la Vertical de Agilidad, la cual concentra a los Scrum Masters de las distintas células. Durante 2023 comenzaron las capacitaciones a los colaboradores, que continuaron en 2024 con 2 ediciones, de las que participaron 60 personas de las distintas gerencias. Esto ayuda al cambio cultural y a la transformación (indirecta) en los equipos de trabajo que no evolucionaron a células.

Protocolo contra violencia de género

Contamos con un Protocolo de actuación ante casos de violencia de género. Su principal objetivo es el de garantizar un ambiente libre de violencias contra las mujeres y colectivo LGBTIQ+ en el ámbito laboral, contemplando toda conducta, acción u omisión, que, de manera directa o indirecta, ponga a la mujer y colectivo LGBTIQ+ en desventaja con respecto al varón por su condición de género. Se destaca por:

- Garantizar Principios rectores para el tratamiento de las víctimas de violencia de género, entre los que se destacan el Pluralismo e Interseccionalidad, y la No re-victimización.
- Brindar orientación, acompañamiento, contención y resguardo de la víctima en los casos de violencia de género en el ámbito doméstico, a las que se adicionan medidas disciplinarias si estos casos ocurren en el ámbito laboral.
- Conformación de un equipo interdisciplinario ad hoc ante la recepción de cada consulta o denuncia de este tipo.

- Garantizar asistencia para las colaboradoras víctimas de violencia de género en el ámbito privado. Prevé campañas de sensibilización, así como el acompañamiento por parte de asistentes sociales, el asesoramiento para la derivación a organismos especializados, y una licencia anual con goce de haberes de 20 días corridos.

Programa Motoras

En 2024 se lanzó la 3ra edición del Programa Motoras, una iniciativa que busca empoderar y dar visibilidad a las mujeres que ocupan posiciones de liderazgo en mandos intermedios para acelerar la presencia femenina y la diversidad en los cuadros gerenciales. A lo largo de los años, de las 15 participantes de las ediciones anteriores, 10 se presentaron a búsquedas internas y 4 fueron promovidas. El ciclo de mentoring inició en noviembre 2024 y posteriormente las participantes realizarán la capacitación "Mujeres en Decisión", dictada por la Fundación Flor.

En cuanto a la evolución de las mujeres en puestos de liderazgo, desde la creación del Comité de Políticas de Géneros y Sostenibilidad en el año 2020 se duplicó la presencia femenina en los puestos de la alta gerencia del Banco, pasando de representar un 14% de las Subgerencias Generales a ocupar el 29% de los cargos.

Bienestar y desarrollo

Buscamos la mejor experiencia

Nuestra propuesta de valor busca poner a las personas en el foco de nuestro rol. Esto nos obliga a adaptarnos y aprender de todas las generaciones que trabajan en el Banco, contemplar su diversidad de intereses y motivaciones y complementar sus experiencias y saberes para construir un mejor ambiente laboral.

Clima laboral: desde 2014 medimos el clima laboral, un camino en el que fuimos creciendo año tras año hasta ingresar en 2020 en el Ranking de los mejores lugares para trabajar de Argentina, de Great Place to Work.

	2014	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Promedio de todas las declaraciones	53	59	69	71	72	73	74	77	79	81
Tasa de respuesta	52%	65%	77%	89%	88%	87%	90%	90%	90%	91%

En 2024 obtuvimos los siguientes reconocimientos:



Ranking GPTW Mejores Lugares para Trabajar 2024:

premia a las organizaciones argentinas que se destacan por ser excelentes lugares para trabajar para todas las personas, sin importar quiénes sean y qué lugar ocupen.



Ranking GPTW Mujeres 2024:

un reconocimiento a aquellas empresas que se comprometen con la diversidad e inclusión, siendo excelentes lugares para trabajar para mujeres.



Ranking GPTW Servicios Financieros 2024:

destaca a las organizaciones que prestan servicios financieros que alcanzaron un alto nivel de satisfacción de sus colaboradores/as, producto de la construcción de una cultura de alta confianza.



Ranking GPTW Generación Silver 2024:

la generación silver está formada por las personas de más de 55 años. Este ranking reconoce a las organizaciones que aprovechan las fortalezas de cada generación para lograr resultados más sólidos y adaptarse mejor a un entorno en constante cambio.



Ranking GPTW Empresas que Cuidan 2024:

destaca a las empresas que han gestionado sus negocios de forma efectiva, con respeto, cuidado y preocupación por sus colaboradores/as, sus comunidades y el medio ambiente.

Marca Empleadora: desde el área de Personas, gestionamos el perfil del Banco Ciudad en LinkedIn, comunicando contenidos institucionales que posicionan al Banco como una organización ágil, en constante transformación, con foco en la experiencia de sus clientes y colaboradores/as. En 2024 superamos los 142.000 seguidores y realizamos más de 100 publicaciones en temas como talento, capacitación, clima, sostenibilidad, negocio y ciberseguridad.

CSAT colaboradores/as: para optimizar la experiencia de quienes trabajan en el Ciudad, medimos diferentes procesos del área de Personas que contribuyen al ciclo de vida de los colaboradores/as, para luego poder proponer iniciativas de mejora. En 2024, obtuvimos un 4,71 de satisfacción, en una escala de 1 a 5.

Beneficios

Ponemos foco en el cuidado de las personas y el acompañamiento de cada equipo de trabajo en las distintas etapas de su vida personal y profesional:

Familia

- **Licencia por embarazo, alumbramiento y adopción:** 120 días corridos y 15 días más por hijo/a si es un parto o adopción múltiple. Extensión de 60 días corridos de la licencia habitual para nacimientos o adopciones de hijos/as con discapacidad.
- **Licencia para progenitor/a no gestante de 30 días corridos.**
- **Licencia por tratamiento de reproducción asistida de hasta 20 días corridos anuales.**

→ **Maternidad Flex:** reincorporación progresiva luego de la licencia por embarazo o por excedencia, que habilita una jornada laboral reducida en cantidad de horas de acuerdo con los meses del bebé.

→ **Home Office PLUS para maternidad:** sin tareas presenciales hasta los 6 meses del bebé (para los puestos que admitan la modalidad de home office).

Todas las personas que solicitaron licencia por maternidad o paternidad se reincorporaron a sus trabajos una vez finalizada la licencia y conservaron su empleo doce meses después de reincorporarse.

Licencia	2024		2023	
	Paternidad	Maternidad	Paternidad	Maternidad
Que tuvieron derecho a baja por licencia	11	20	20	37
Que ejercieron su derecho a baja por licencia	11	20	20	37
Que retornaron al trabajo al finalizar la licencia por nacimiento	11	14	20	37
Incorporados luego de gozar de su licencia y conservaron su empleo pasados 12 meses desde su reincorporación	11	20	20	37

Asignación por Guardería mensual (monto fijo y actualizable por paritarias) para hijos/as de empleadas desde los 45 días.

Ayuda Escolar anual (monto fijo) para hijos/as que cursen educación inicial desde sala de 3, primario, secundario y terciario o universitario que no trabajen.

Reintegro de gastos de Colonia de invierno y verano (con tope) para hijos/as de empleados/as.

Adaptación escolar: hasta 2 horas diarias a compensar al inicio o fin de la jornada laboral y durante 2 semanas, para acompañar la adaptación escolar desde nivel maternal y hasta sala de 3 años.

Flexibilidad

Modalidad híbrida de trabajo en Áreas Centrales.

Asistencia perfecta: 2 días libres al año.

Día de cumpleaños: 1 día libre al año para tomar el mismo día o hasta 30 días corridos después de tu fecha de cumpleaños.

Licencia sin goce de haberes de hasta 5 días hábiles anuales, juntos o fraccionados.

Día "Flex": Permite la finalización anticipada de la jornada laboral en hasta 2 horas, una vez al mes.

Horario flexible: opción de completar la jornada laboral dentro de una franja horaria diferente a la habitualmente asignada, para áreas sin atención al público.

Finanzas

Préstamos personales e hipotecarios con tasas diferenciales.

Alianzas comerciales | Descuentos y promociones exclusivas: Club de Beneficios, Bee pure, Samshop, Tienda Molinos, Arcor en casa y Bodega Norton.

Beneficio de tarjetas de crédito sin costo de emisión ni renovación, adicionales bonificados y upgrades automáticos.

Becas para programas ejecutivos y posgrados y carreras de grado que no se dicten en universidades públicas.

Salud

Reintegro de vacunas prescriptas por pediatras para los hijos e hijas de nuestros colaboradores/as.

Vacunación antigripal gratuita para todos nuestros colaboradores.

Consultorio médico con atención presencial y virtual.

Chequeo médico: oportunidad de dedicar medio día al año para la realización de chequeos médicos predefinidos.

Asistentes Sociales.

Lactario

Programa de reconocimientos

Para promover una cultura centrada en el cliente, reconocer la performance destacada, promover el trabajo interdisciplinario, destacar los proyectos de alto impacto y favorecer un mejor clima laboral, contamos con un plan de reconocimientos individuales (monetarios y no monetarios) y celebraciones con foco en los principales ejes del plan estratégico.

Formación y capacitación

Contamos con una propuesta de valor con distintas alternativas de formación online y actividades en Agilidad y Transformación. La oferta de capacitación está abierta a todos nuestros integrantes.

Durante 2024 se brindaron más de 54.000 horas de capacitación. La leve reducción frente al período anterior (4%) se debe principalmente a un cambio en el formato de los contenidos, con una mayor proporción de instancias asincrónicas, que requieren menos horas que las capacitaciones en vivo.

Total de horas de capacitación

2024

50.014 HORAS

2023

56.432 HORAS

Clasificación de horas por temática y por categoría laboral:

Por temática	2024		2023	
Higiene y Seguridad	557	779	418	547
Calidad y Medio Ambiente	40	85	19	95
Capacitaciones técnicas	9.476	13.262	1.043	2.222
Herramientas de management	1.319	1.562	466	554
Informática	312	465	1.359	1.681
Idiomas	240	50	559	825
Especializaciones y Posgrados	84	916	558	607
Inducciones	54	21	66	15
Transformación	1.950	3.080	4.810	5.754
Agilidad y Analytics	570	1.086	3.907	5.492
Ciberseguridad	1.823	2.331	264	215
Otros cursos obligatorios, comerciales, etc.	5.997	7.955	11.284	13.672
TOTAL	22.422	31.592	24.753	31.679
Promedio	20	24	20	23

Por categoría laboral	2024				2023			
	Externas		Internas		Externas		Internas	
Gerentes	1.230	733	338	421	644	223	78	69
Jefes y Supervisores	5.089	6.029	1.030	3.644	5.075	5.595	2.082	3.005
Analistas y Administrativos	8.376	10.488	6.359	10.277	12.722	15.708	4.152	7.079
TOTAL	14.695	17.250	7.727	14.342	18.441	21.526	6.312	10.153
Promedio	13	13	7	11	15	15	5	7

Durante 2024 se destacaron las siguientes formaciones para desarrollar las competencias de los empleados:

- Escuela de Puestos Claves en Sucursales (25 colaboradores)
- Reentrenamiento Cajero para Asistente Comercial Integral (15 colaboradores) y Asistente Comercial Integral para Mype (12 colaboradores)

- Plan de reentrenamiento en proceso de reinserción con el objetivo de brindarles el acompañamiento y las herramientas necesarias que favorezcan su reubicación en nuevas posiciones (22 colaboradores)
- Programas de Upskilling – Colaboradores entrenados en niveles avanzados de temas de Agilidad, Datos, IA, con foco en la aplicabilidad (210 colaboradores)

Iniciativas destacadas 2024:

- Lanzamos **"Bien Ahí"**, una app de reconocimientos horizontales para destacar los principios culturales del Ciudad.

En 2024 se registraron:

613

reconocimientos
enviados

368

colaboradores
reconocidos

- Lanzamos **"CRAC"**, nuestro asistente virtual que utiliza **IA en WhatsApp** para colaboradores/as, pensado para facilitar consultas y gestiones laborales:

Incorporamos las funcionalidades de licencias y beneficios, cumpleaños del día, chat con la Gerencia de Personas, trivias e inscripciones online.

+ de 1.000 colaboradores/as usan **CRAC** (96% de satisfacción con la App)

Próximamente sumaremos consulta de recibos de sueldo, inscripción a búsquedas internas y más funcionalidades.

- **Punto Ciudad:** inauguramos un nuevo canal de streamings para conversar y compartir proyectos vinculados a la transformación. En 2024 realizamos **6 eventos** en vivo para charlar sobre temas como Inteligencia Artificial, agilidad, medios de pago y toma de decisiones.
- **Voluntariado:** un equipo del Ciudad participó de un programa de voluntariado junto a la Fundación Cartoneros y sus Chicos. A través de esta actividad, acompañamos a niños y niñas en su proceso de alfabetización.



→ Nuestra **Escuela de Nuevas Habilidades** es una propuesta que combina formación online en la plataforma virtual y actividades por proyecto para entrenarse en las herramientas y competencias que nos demanda el presente y el futuro. Sus ejes principales son: transformación, agilidad y analytics.

1.317 participaciones en cursos de Transformación: Agilidad, Analytics, Mindset de Datos, IA, Nuevas Tecnologías **(satisfacción 91%)**.

217 participaciones en cursos de Experiencia Cliente, Negocio, Nuevo Modelo de Venta **(satisfacción 92%)**.

13 becas de cobertura 50% (temáticas: analytics, negocios digitales, IA).

50 licencias UDEMY (que permiten acceder a todos los cursos disponibles en la plataforma) para potenciar la formación y optimizar habilidades de profesionales IT y perfiles específicos.

→ El Reentrenamiento de perfiles es un programa para reentrenar perfiles y tareas y sumar nuevos conocimientos dentro de cada disciplina para atender a las nuevas y crecientes necesidades del negocio y brindarle posibilidades de desarrollo de carrera a todos los colaboradores.

180 colaboradores participando en programas de Up-skilling y Re-skilling.

Satisfacción: 87%

Política de remuneraciones

La política de compensaciones de la Entidad tiene por objeto garantizar la equidad y la correcta administración de los componentes de la compensación total, asegurando que estos se encuentren permanentemente alineados a los objetivos y a la estrategia de la Institución, el entorno de control, la sustentabilidad del negocio y la toma prudente de riesgos. La misma tiene alcance general, por lo que resulta de aplicación a toda la Institución. A los efectos de esta política, se considera alta gerencia al segmento conformado por el/la gerente/a general y los/las subgerentes/as generales. El Comité de Personas es el órgano supervisor de la política de compensaciones, el cual está integrado por: presidente/a, vicepresidente/a, un director/a, gerente/a general, subgerente/a general de Desarrollo y Transformación Organizacional y gerente/a de Personas.

La compensación total de los colaboradores del Banco está integrada por cuatro grupos de conceptos: sueldo base, incentivos, gratificaciones y beneficios.

El sueldo base surge (además de lo dispuesto en la legislación laboral) del Convenio Colectivo de Trabajo de la actividad (N° 18/75) y lo acordado mediante las actas suscriptas por la cámara empresaria ABAPPRA y la Asociación Bancaria en la órbita del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, más los conceptos propios aprobados por el Directorio de la Institución. Estos últimos son propuestos por la Gerencia de Personas al Comité de Personas, y con su conformidad, son elevados para su aprobación al Directorio de la Institución. El Convenio Colectivo de Trabajo contempla hasta la jerarquía de gerente/a general inclusive, por lo que, el 100% de la nómina está dentro del mismo.

Quedan solo excluidos los miembros del Directorio y síndico/a de la Institución, quienes perciben sus haberes en base a las remuneraciones del/de la gerente/a general: presidente/a el 100% y el resto del Directorio y síndico/a el 90%. Para la administración salarial se utilizan los escalafones o grillas y bandas salariales. Los escalafones constan de un detalle de las jerarquías y de las sumas correspondientes a los conceptos remunerativos habituales y permanentes; actualizándose con los acuerdos paritarios. Las bandas salariales responden a los puestos de la estructura organizacional y establecen un mínimo y un máximo de remuneración para cada nivel de puesto.

En materia de incentivos el objetivo es estimular una mayor productividad del personal, basada en la concreción de metas. Dichas metas se establecen, de manera dinámica, en función a la estrategia del negocio, la coyuntura y considerando criterios prudentes de toma de riesgo. Los integrantes de la Alta Gerencia son remunerados por el cumplimiento de metas de las Unidades de Trabajo a su cargo.

Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño representa una instancia para detectar mejoras en el desarrollo profesional y plantear desafíos futuros. Son evaluaciones trimestrales que se realizan por intermedio del Software People Soft. Todos los colaboradores reciben una evaluación a excepción de:

- | Los miembros de Directorio
- | El personal que se desempeña dentro del área "Proyectos Especiales" (reportan a AGIP)
- | Pasantes
- | Los contratados a tiempo determinado

2024	Evaluaciones		Total
Categoría laboral			
Líderes	252	271	523
Colaboradores	1.007	791	1.798
TOTAL EVALUADOS	1.259	1.062	2.321
Promedio sobre el total de dotación (x género)	96%	94%	95%



Seguridad en el trabajo

El Banco Ciudad implementa lineamientos que le permiten mantener altos estándares de Seguridad y Salud Ocupacional en todas sus operaciones.

En el marco del cumplimiento de la legislación vigente y con el fin de determinar posibles incidentes, se realizan 2 visitas anuales a las dependencias del Banco por parte del equipo de higiene y seguridad del Banco, en las que se verifican todas las instalaciones y las condiciones laborales de los empleados. También se realiza una visita anual por parte de la ART, en la que se toman mediciones lumínicas y de ruido de los lugares de trabajo.

De los resultados de las distintas visitas puede surgir la necesidad de tomar alguna medida correctiva, sobre la cual se realiza un seguimiento hasta su resolución definitiva. Además de estas visitas programadas, se realizan visitas para verificar temas puntuales, ya sea por requerimiento de los usuarios o por determinar su necesidad.

El Banco cuenta con un área de prevención cuya misión es brindar asesoramiento a las autoridades sobre la implementación de políticas y acciones destinadas a mejorar la seguridad y la salud ocupacional. Además, se encarga de capacitar a todos los niveles en temas relacionados con esta materia.

Realizamos cursos de formación dirigidos a todos los empleados, con el objetivo de fomentar la conciencia y prácticas de salud y seguridad en el trabajo. Estos cursos abarcan tanto formación general sobre principios y prácticas de seguridad laboral, como formación específica centrada en identificar y mitigar riesgos laborales, abordar actividades peligrosas y enfrentar situaciones de peligro.

- Reválida de Auto elevadores
- Manejo Defensivo
- Riesgos en el Laboratorio
- Riesgos en la cocina
- Riesgo eléctrico
- Prevención y cuidados ante sismos
- Accidentes in itinere
- Ejercicios de evacuación
- Capacitación al personal de seguridad ante evacuación
- Cursos de Primeros Auxilios y RCP

Cobertura de los lineamientos de Seguridad y Salud Ocupacional a trabajadores no empleados	2024	2023
N° de trabajadores no empleados cubiertos	519	716
N° total de empleados	2.524	2.647 ²
% ³	21	27

² Promedio anual

³ (Número de trabajadores no empleados cubiertos/número de empleados totales) * 100

Asimismo, se realizan las investigaciones de accidentes de trabajo, y enfermedades laborales, siguiendo el árbol de causas, y generando acciones correctivas a los procesos. Es dable destacar que el Banco, al contratar una Aseguradora de Riesgo del Trabajo, está sometido a las auditorías e investigaciones que la misma quiera hacer, ya sea para prevenir riesgos laborales o bien para deslindar responsabilidad ante un accidente y/o enfermedad laboral.

Entre las acciones que se llevan adelante con el objetivo de prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales se incluyen:

- | Consulta espontánea diaria, urgencias y emergencias.
- | Acciones preventivas de salud en consultorio a través de programas para monitorear factores de riesgo para la salud: control de tensión arterial, glucemia, peso, altura, cuestionario sobre salud y hábitos de vida.
- | Para el caso de los empleados que se encuentran en Casa matriz, dicho edificio se encuentra como área Cardio Protegida. Las sucursales también cuentan con DEA disponible.
- | Reintegro de prestaciones médicas.
- | Seguimiento médico personalizado y acompañamiento y asesoramiento por asistentes sociales en los casos de internaciones, accidentes laborales y enfermedades prolongadas.
- | Asistencia permanente de asistentes sociales en situaciones de vulnerabilidad social y laboral.

Se garantiza la seguridad de los trabajadores en las dependencias mediante la presencia de vigiladores. La notificación de situaciones de riesgo se realiza a través del Sistema Hellix, de correo electrónico y/o por teléfono. Además, se lleva a cabo una jornada acotada en el Call Center con el objetivo de preservar la salud de quienes trabajan diariamente atendiendo las consultas telefónicas.

Cada año, el servicio de Seguridad e Higiene prepara un Informe Anual Estadístico, el cual examina los incidentes ocurridos durante el año, identifica sus causas y calcula los índices para su comparación con los datos proporcionados por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo y la ART, teniendo en cuenta el sector y la magnitud de la nómina.

En el año 2024, se registraron 8 accidentes laborales. En estos casos, el banco elabora un informe detallado que describe la situación, presenta conclusiones y notifica a la persona afectada, al supervisor del área y, si es necesario, a las gerencias pertinentes. Se logra resolver el 100% de los incidentes gestionados en las áreas.

En 2024 los accidentes in itinere fueron un 44% superiores a los de 2023:

2024 13 in itinere y 8 en el trabajo

2023 9 accidentes in itinere y 5 en el trabajo

→ **100% de personas empleadas y no empleadas que trabajan en Banco Ciudad están cubiertas por el sistema de gestión de salud y seguridad.**



1

2

3

4

5

6

7

8

Cuidado del medio ambiente

Página 83

7.1

Huella de carbono



Cuidado del medio ambiente

En línea con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, desde el Banco Ciudad trabajamos por una gestión ambiental responsable.

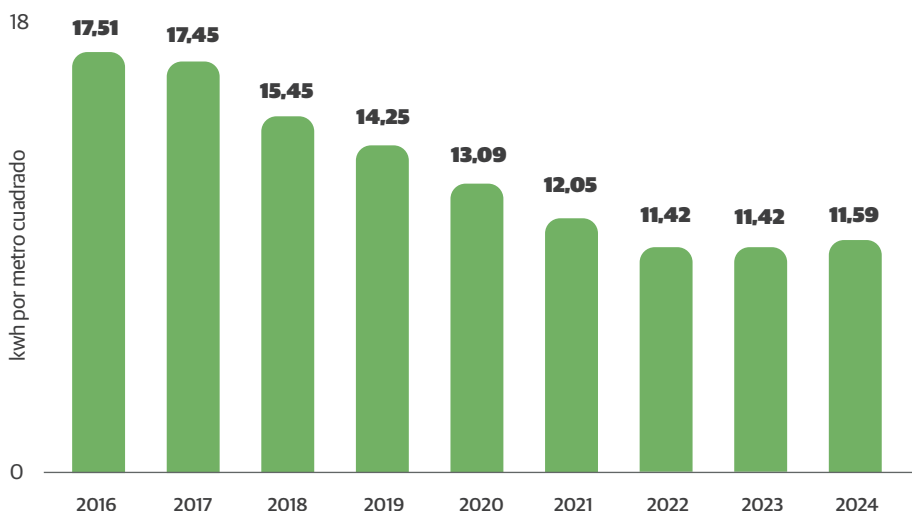
Nuestra histórica Casa Matriz recientemente renovada, situada en la esquina de las calles Florida y Sarmiento del microcentro porteño, obtuvo la certificación LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), luego de un exhaustivo proceso de revisión de sus instalaciones. Esta certificación garantiza grandes estándares de eficiencia, no sólo energética sino también de recursos hídricos, entre otros. Entre las ventajas ambientales más destacadas, se cuenta con termotanques solares para el agua caliente, iluminación inteligente programable y sistemas de climatización.

Desde hace nueve años, la Gerencia de Servicios, Obras y Mantenimiento del Banco Ciudad impulsa una gestión eficiente del consumo energético, con el objetivo de reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones. Esta iniciativa dio lugar a un plan de reducción que incluyó la modernización de sistemas de aire acondicionado y el recambio progresivo de luminarias por tecnologías más eficientes, acciones que continúan en marcha hasta hoy.

Actualmente, se está trabajando en la renovación de los equipos de aire acondicionado de la sucursal 30, así como en la actualización del sistema de iluminación en cinco sucursales más. Estas mejoras se enmarcan en nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la gestión ambiental responsable.

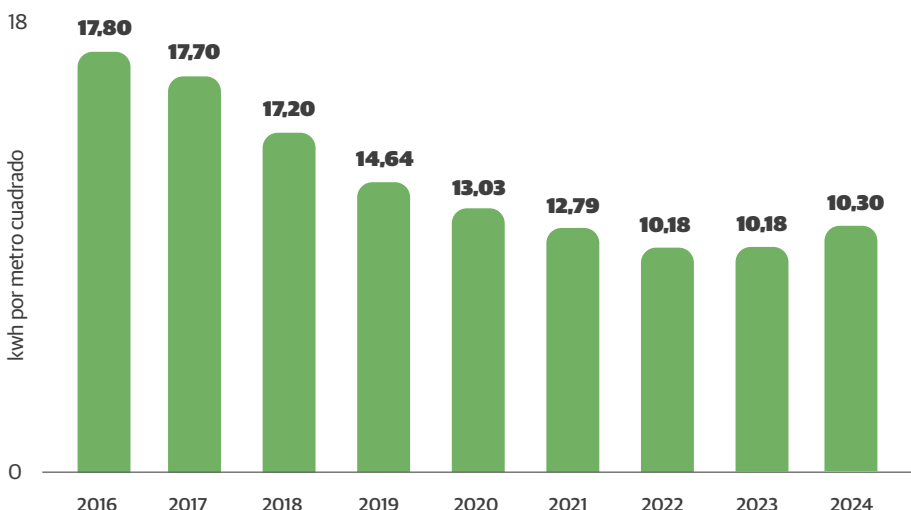
Consolidación del consumo de energía

Sucursales



Consolidación del consumo de energía

Edificios centrales



Huella de carbono

Durante este período dimos un paso fundamental en el fortalecimiento de nuestra gestión ambiental: llevamos adelante, por primera vez, **la medición integral de nuestra Huella de Carbono**.

Hasta el momento, contábamos con un cálculo parcial que abarcaba únicamente las emisiones de CO₂ equivalente correspondientes a los **Alcances 1 y 2** —es decir, las emisiones directas generadas por nuestras propias fuentes (Alcance 1) y las asociadas al consumo de electricidad (Alcance 2). En esta nueva etapa, ampliamos el alcance de nuestro inventario incorporando también el análisis del **Alcance 3**, que contempla las emisiones indirectas derivadas de nuestras actividades, lo que nos permite contar con una visión más completa y precisa del impacto climático de nuestras operaciones.

Este trabajo fue realizado siguiendo los lineamientos del **Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol)**, uno de los estándares internacionales más reconocidos para la

cuantificación y gestión de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

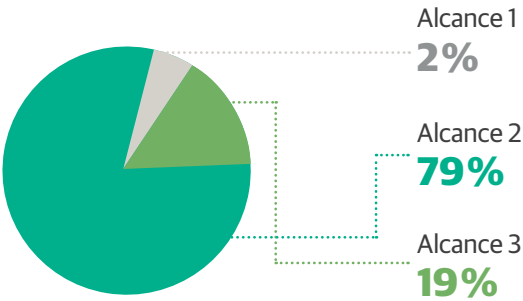
El objetivo de esta primera medición fue obtener un diagnóstico confiable y cuantificable sobre las emisiones en cada sector de nuestra organización. A partir de este análisis, podremos establecer metas de reducción y avanzar en el diseño de estrategias concretas para mitigar nuestro impacto ambiental.



EMISIONES 2024

Actividad/es		Valor	Unidad
ALCANCE 1	Consumo de combustible en flota propia	21,45	Toneladas CO ₂ equivalentes
	Consumo de combustible en grupos electrógenos	48,87	Toneladas CO ₂ equivalentes
	Consumo de refrigerantes en aires acondicionados	10,79	Toneladas CO ₂ equivalentes
ALCANCE 2	Consumo de electricidad en instalaciones	2.413,87	Toneladas CO ₂ equivalentes
ALCANCE 3	Consumo de combustible en flota que no está controlada por la empresa	565,14	Toneladas CO ₂ equivalentes

Emisiones
Banco Ciudad 2024



Para el alcance definido, el total de emisiones correspondientes a las actividades de Banco Ciudad en el ejercicio 2024 es el siguiente:

HUELLA DE CARBONO BANCO CIUDAD 2024

3.060,12

Toneladas CO₂ equivalentes





1

2

3

4

5

6

7

8

Anexos

Página 86

8.1

Tabla GRI

Página 92

8.2

Tablas SASB



Tabla GRI

Estándares GRI 2021	Referencia/Comentarios
CONTENIDOS GENERALES	
2-1 Detalles organizacionales	Capítulos 2 y 3
2-2 Entidades incluidas en el proceso de reporte de sustentabilidad de la organización	Banco Ciudad de Buenos Aires
2-3 Período de reporte, frecuencia y datos de contacto	Este es el 2do. Reporte de Sostenibilidad bajo estándares GRI y SASB para el período 01/01/2024 al 31/12/2024
2-4 Reexpresión de la información	No hubo reexpresiones
2-5 Confianza externa	La información de este reporte no cuenta con verificación externa
2-6 Actividades, cadena de valor y otros negocios	Capítulos 2 y 5
2-7 Información sobre empleados	Capítulo 6
2-8 Información sobre otros trabajadores	Aspecto no abordado aún por la organización.
2-9 Estructura de gobernanza y composición	Capítulo 3
2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Capítulo 3
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente de la Institución es miembro del directorio y es designado por el Jefe de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de acuerdo al procedimiento establecido en los artículos 24 y 25 de la Carta Orgánica del Banco y no ocupa ninguna posición gerencial dentro de la organización.
2-12 Rol del máximo órgano de gobierno para supervisar la gestión de impactos	Capítulo 3
2-13 Delegación de autoridad para la gestión de impactos	Aspecto no abordado aún por la organización.
2-14 Rol del máximo órgano de gobierno en el reporte de sustentabilidad	Los temas relacionados con sustentabilidad son puestos en conocimiento y validados por el Directorio del Banco a través del Comité de Géneros y Sostenibilidad del que participan el Gerente General, tres Directores y la Síndica, dando cuenta de sus acciones al gobierno corporativo. El Reporte de Sostenibilidad es previamente revisado por miembros del Directorio en esa instancia.
2-15 Conflictos de intereses	Aspecto no abordado aún por la organización.
2-16 Comunicación de preocupaciones críticas	Capítulo 3
2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	
2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Capítulo 3
2-19 Políticas de remuneración	Capítulo 6
2-20 Proceso para determinar la remuneración	
2-21 Ratio total anual de compensación	
2-21.a Calcular la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con la retribución total anual mediana de toda la plantilla.	La relacion es de 8,71 veces

Estándares GRI 2021	Referencia/Comentarios
2-21.b Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con el incremento porcentual de la retribución total anual mediana de toda la plantilla	La relación es 1. Tanto el incremento de la persona mejor pagada como de la mediana fue del 117,80%
2-22 Declaración sobre estrategias de desarrollo sostenible	Capítulo 4
2-23 Compromisos de política	Capítulo 3
2-24 Integración de los compromisos de política	Aspecto no abordado aún por la organización.
2-25 Procesos para mitigar impactos negativos	Aspecto no abordado aún por la organización.
2-26 Mecanismos para buscar sugerencias y elevar preocupaciones	Capítulo 3
2-27 Conformidad con leyes y regulaciones	
2-28 Afiliación a asociaciones	Capítulo 4
2-29 Abordaje del compromiso de los grupos de interés	
2-30 Acuerdos de negociación colectiva	Durante el período del reporte el 99,59% de los empleados estuvieron cubiertos por convenios colectivos de trabajo (en su mayor parte por el CCT 18/75 de la Asociación Bancaria). Al personal que se encuentra fuera de convenio se le aplican las mismas condiciones que al personal encuadrado dentro del mismo.
3-1 Proceso para determinar los temas materiales	Capítulo 4
3-2 Lista de temas materiales	Capítulo 4
ASPECTOS ECONÓMICOS	
201-Desempeño Económico	
GRI 3 - Gestión temas materiales	Capítulos 2, 3 y 6
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Capítulo 2
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Capítulo 3
201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Capítulo 6
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	En 2024 se recibieron subsidios por \$3.704.744.091,47 (vs \$79.677.655,20 de 2023). Los conceptos allí incluidos corresponden a ingresos recibidos de entes como el FONDEP subsidiando parte de las tasas.
202-Presencia en el Mercado	
GRI 3 - Gestión temas materiales	Capítulo 4
202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	La relación con respecto al Salario Mínimo Vital y Móvil fue del 602% en 2024 y del 594% en 2023.
202-2 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local donde opera la organización	Capítulo 3

Estándares GRI 2021	Referencia/Comentarios
203-Impactos económicos indirectos	
GRI 3 - Gestión temas materiales	Capítulos 2 y 5 Aspecto no abordado aún por la organización.
203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	
204-Prácticas de adquisición	
GRI 3 - Gestión temas materiales	Información no disponible
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Información no disponible
205-Anticorrupción	
GRI 3 - Gestión temas materiales	Capítulo 3
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Capítulo 3
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	
206-Competencia Desleal	
GRI 3 - Gestión temas materiales	No hubo acciones jurídicas al respecto en el período reportado.
206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No hubo acciones jurídicas al respecto en el período reportado.
ASPECTOS AMBIENTALES	
302- Energía	
GRI 3 - Gestión temas materiales	Capítulo 7
302-1 Consumo energético dentro de la organización	
302-4 Reducción del consumo energético	
305- Emisiones	
GRI 3 - Gestión temas materiales	Capítulos 4 y 7
305-1 Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (Alance 1)	Capítulo 7
305-2 Emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero al generar energía (Alance 2)	
305-3 Otras emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero (Alance 3)	
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Intensidad de emisiones = 1,25 ton CO2 equivalente/ empleado
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Aspecto no abordado aún por la organización, ya que en el período reportado se realizó por primera vez la medición de la huella de carbono de Alcance 1, 2 y 3. A partir de esta línea base, se evaluarán e implementarán futuras acciones de reducción.
305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Aspecto no abordado aún por la organización.
305-7 Óxidos de Nitrogeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	

Estándares GRI 2021	Referencia/Comentarios
306- Residuos	
GRI 3 - Gestión temas materiales	Capítulo 4
306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Información no disponible
306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	
306-3 Residuos generados	
306-4 Residuos no destinados a eliminación	
306-5 Residuos destinados a eliminación	
307- Cumplimiento Ambiental	
GRI 3 - Gestión temas materiales	No hubo incumplimientos de leyes y/o normas ambientales por parte del Banco Ciudad.
307- 1 Incumplimiento de las leyes y regulaciones ambientales	
308- Evaluación ambiental de proveedores	
GRI 3 - Gestión temas materiales	Capítulo 5
308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Aspecto no abordado aún por la organización.
308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	
ASPECTOS SOCIALES	
401- Empleo	
GRI 3 - Gestión temas materiales	Capítulo 6
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Rotación 2024: 11,7%
401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Capítulo 6
401-3 Permiso parental	Capítulo 6
402- Relaciones Trabajador Empresa	
GRI 3 - Gestión temas materiales	No hay un plazo preestablecido.
402-1 - Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	
403- Salud y Seguridad en el Trabajo	
GRI 3 - Gestión temas materiales	Capítulo 6
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Actualmente el banco posee sucursales en Caba, 1er, 2do y 3er cordón de Buenos Aires, en las provincias de Cordoba (capital y RIO IV) Mendoza (Capital) Tucumán (Capital) y Salta (Capital). En todas estas jurisdicciones se brindan los servicios devenidos del marco normativo legal, en los aspectos referidos a la seguridad y salud para actividades administrativas, además de contemplar puestos de trabajo del área de servicios, los cuales poseen capacitación específica al puesto, entrega de elementos de protección personal y capacitaciones puntuales.
403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Capítulo 6

Estándares GRI 2021	Referencia/Comentarios
403-3 Servicios de salud en el trabajo	El banco cuenta con un sector de Medicina Laboral propio que cumple una función preventiva y de promoción de la salud, ajustándose a normativa de legislación laboral vigente Ley 19587. Implementación permanente de Res. 886/15 del MT y SRT. Entrega a cada empleado de credenciales que identifican los datos de la ART en casos de accidentes laborales y enfermedades profesionales.
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	
403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	
403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Capítulo 6
403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	
403-9 Lesiones por accidente laboral	
403-10 Dolencias y enfermedades laborales	
404-Formación y enseñanza	
GRI 3 - Gestión temas materiales	Capítulos 4 y 6
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Capítulo 6
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional desglosado por sexo y por categoría profesional	
405-Diversidad e igualdad de oportunidades	
GRI 3 - Gestión temas materiales	Capítulos 4 y 6
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Capítulos 3 y 6
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	En promedio se observa una brecha salarial del 9,5% para 2024 y 11,5% para 2023.
406-No discriminación	
GRI 3 - Gestión temas materiales	Capítulos 3 y 6
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Capítulos 3 y 6

Estándares GRI 2021	Referencia/Comentarios
407-Libertad de asociación y negociación colectiva	
GRI 3 - Gestión temas materiales	Aspecto no abordado aún por la organización.
407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	
410-Prácticas en materia de seguridad	
GRI 3 - Gestión temas materiales	Aspecto no abordado aún por la organización.
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	
413-Comunidades locales	
GRI 3 - Gestión temas materiales	Capítulos 4, 5 y 7
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Capítulos 4, 5 y 7
413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	No hubo impactos negativos en las comunidades
414- Evaluación social del proveedor	
GRI 3 - Gestión temas materiales	Aspecto no abordado aún por la organización.
414-1 Nuevos proveedores que se seleccionaron utilizando criterios sociales	
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	
416- Salud y Seguridad del cliente	
GRI 3 - Gestión temas materiales	No hubo incumplimientos.
416-2 Incidentes de incumplimiento relacionados con los impactos de productos y servicios relacionados	
417- Marketing y etiquetado	
GRI 3 - Gestión temas materiales	La información relevante sobre productos y servicios se informa al cliente de acuerdo a las normas establecidas por el BCRA.
417-1 Requisitos para la información y etiquetado de productos y servicios	
417-2 Incidentes de incumplimiento en relación con la información y etiquetado de productos y servicios	No hubo incumplimientos.
417-3 Incidentes de incumplimiento en relación con las comunicaciones de marketing	Previo al lanzamiento de productos crediticios, se evalúa a través de las Gerencias de Compliance, Experiencia del Cliente, Legales y Protección de usuarios del Sistema Financiero, el impacto positivo de los mismos de cara al cliente. No hubo incumplimientos.
418- Privacidad del cliente	
GRI 3 - Gestión temas materiales	Durante el año 2024 el BCBA no ha recibido reclamos por habeas data por parte de particulares, ni ha recibido requerimientos en ese sentido por parte de la Agencia de Acceso a la Información Pública -Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, como consecuencia de alguna denuncia que hubiese interpuesto algún particular con fundamento en la Ley N° 25.326 de Datos Personales.
418-1 Número de reclamos fundamentados sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	
419- Cumplimiento socioeconómico	
GRI 3 - Gestión temas materiales	No hubo incumplimientos.
419-1 Incumplimiento de leyes y reglamentos en el área social y económica	

Tablas SASB

Tabla 1 - Temas de divulgación sobre Sostenibilidad y Parámetros de contabilidad

Tema	Parámetro de contabilidad	Categoría	Código SASB	Referencias
Seguridad de Datos	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje de información personal identificable (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	Cuantitativo	FN-CB-230a.1	Información no disponible
	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de datos	Debates y análisis	FN-CB-230a.2	Información no disponible
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	(1) Número e (2) importe de los préstamos pendientes cualificados para programas destinados a fomentar el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades	Cuantitativo	FN-CB-240a.1	Capítulo 5
	(1) Número e (2) importe de préstamos vencidos y no devengados que se hayan concedido a programas destinados a promover el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades.	Cuantitativo	FN-CB-240a.2	Capítulo 5
	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	Cuantitativo	FN-CB-240a.3	Capítulo 5
	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	Cuantitativo	FN-CB-240a.4	Capítulo 5
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	Exposición crediticia comercial e industrial, por sectores	Cuantitativo	FN-CB-410a.1	Capítulo 5
	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito	Debates y análisis	FN-CB-410a.2	Capítulo 3
Ética Empresarial	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	Cuantitativo	FN-CB-510a.1	Información no disponible
	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	Debates y análisis	FN-CB-510a.2	Capítulo 3
Gestión del riesgo sistémico	Puntuación Global Systemically Important Bank (G-SIB), por categoría	Cuantitativo	FN-CB-550a.1	No aplica
	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades de negocio	Debates y análisis	FN-CB-550a.2	Capítulo 3

Tabla 2 - Parámetro de la actividad

Parámetro de actividad	Categoría	Código SASB	Referencias
(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas	Cuantitativo	FN-CB-000.A	Capítulo 5
(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos	Cuantitativo	FN-CB-000.B	Capítulo 5

