



Informe de
sostenibilidad 2021

El Banco Ciudad

Fue fundado el 23 de mayo de 1878 y tiene como objetivos centrales actuar como banco social y de desarrollo. El Banco de la Ciudad de Buenos Aires es una persona jurídica, pública y autárquica, con plena autonomía de gestión, presupuestaria y administrativa; y Banco Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, su agente financiero e instrumento de política crediticia. El Ciudad se enfoca en brindar servicios financieros universales, competitivos y de excelencia a individuos y a empresas del AMBA, y desde 2016, también en las ciudades de Córdoba, Río Cuarto, Mendoza, Tucumán y Salta. Dispone de 100 puntos de contacto con sus clientes y esta llegada se multiplica a través de los servicios de banca electrónica – sucursal virtual, home banking, mobile banking y banca electrónica empresas; banca telefónica; y con la presencia en Redes Sociales.



MISIÓN

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



VISIÓN

Alcanzar un modelo de gestión pública de excelencia, brindando a nuestros clientes productos y servicios modernos y de calidad mediante la innovación permanente y reflejando un compromiso prioritario con el desarrollo y su rol social.



VALORES

- Inclusión
- Transparencia
- Igualdad de oportunidades
- Compromiso con el desarrollo y la innovación

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



El Banco Ciudad lleva impreso en su carta orgánica y en los productos y servicios que brinda su rol social y responsabilidad corporativa. A lo largo de toda su historia, se desempeñó no sólo como agente financiero de la Ciudad sino también 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.

En este sentido, los principales ejes de trabajo son:

Educación e inclusión financiera / Género y diversidad /

Sustentabilidad y medioambiente / Promoción de la cultura

EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA

La inclusión financiera es un proceso que promueve la igualdad de oportunidades en el acceso y uso de productos y servicios financieros de calidad, con el objetivo de garantizar el bienestar financiero de la comunidad, con foco en la población no bancarizada y semibancarizada. El Ciudad implementa distintas

iniciativas para promover el desarrollo de capacidades financieras de las personas, empresas y organizaciones, tanto en lo referido al conocimiento y uso de productos y servicios como a la adquisición de habilidades y hábitos que generen una relación con las finanzas basada en la información.

PRODUCTOS SOCIALES

- Cuenta Gratuita Universal
- Préstamo Personal social
- Tarjeta de Crédito Social
- Dispositivos de Cobro para Comercios



PRÉSTAMOS A EMPRENDEDORES FORMALES E INFORMALES

- Ciudad Microcréditos
- Préstamo Mujeres Emprendedoras
- Ciudad Emprendedores
- Emprendedores con aval SGR

INICIATIVAS POR SEGMENTO

- **Tercera edad:** mensualmente se realizan talleres virtuales y presenciales sobre productos bancarios y uso de canales electrónicos y digitales.
- **Migrantes:** el Banco firmó convenios de colaboración con organismos internacionales de asistencia a personas migrantes para fomentar su inclusión financiera. Llevamos adelante la apertura de cuentas para este segmento acreditando la identidad de la persona y su condición de residencia conforme a lo dispuesto en la normativa. También brindamos talleres plurianuales de bancarización e inclusión financiera destinados a la población migrante.
- **Estudiantes:** tenemos un equipo especializado que realiza talleres de educación financiera en colegios secundarios, terciarios, centros de formación y universidades. A la vez, estos encuentros propician la inclusión facilitando la apertura de cuentas, el otorgamiento de préstamos y el relacionamiento con las instituciones educativas.

- **Microemprendedores:** contamos con una de las más importantes empresa de Microcréditos de la Argentina, Ciudad Microcréditos, que ofrece productos y servicios específicos para el segmento.



- **Cooperativas:** acompañamos la bancarización de cooperativas y su financiamiento a través de líneas crediticias y fondeo específico para el segmento. Adicionalmente, ofrecemos capacitación para el desarrollo de sus emprendimientos.



PRESENCIA EN BARRIOS NO BANCARIZADOS:

Barrio Rodolfo Ricciardelli (1-11-14)

- *ATM FIJO 24HS*: primer cajero en el Barrio, se encuentra en el interior del edificio del IVC.

Sucursal en Barrio 31

En ejecución. Fecha estimada de apertura: diciembre 2022.

Sucursal Los Piletones

Desde 2012 funciona una sucursal comercial en el Barrio Los Piletones de Villa Soldati, agilizando los trámites de todos los vecinos que no contaban con servicios bancarios en la zona, y que hoy presta servicios a 10.000 habitantes.

Comedor Los Piletones

Se desarrolló el canal para que puedan recibir donaciones a través de débito automático con Tarjeta de Crédito (una vez o de forma recurrente) para lograr que tengan un financiamiento más estable.

APOYO A CLUBES DE BARRIO

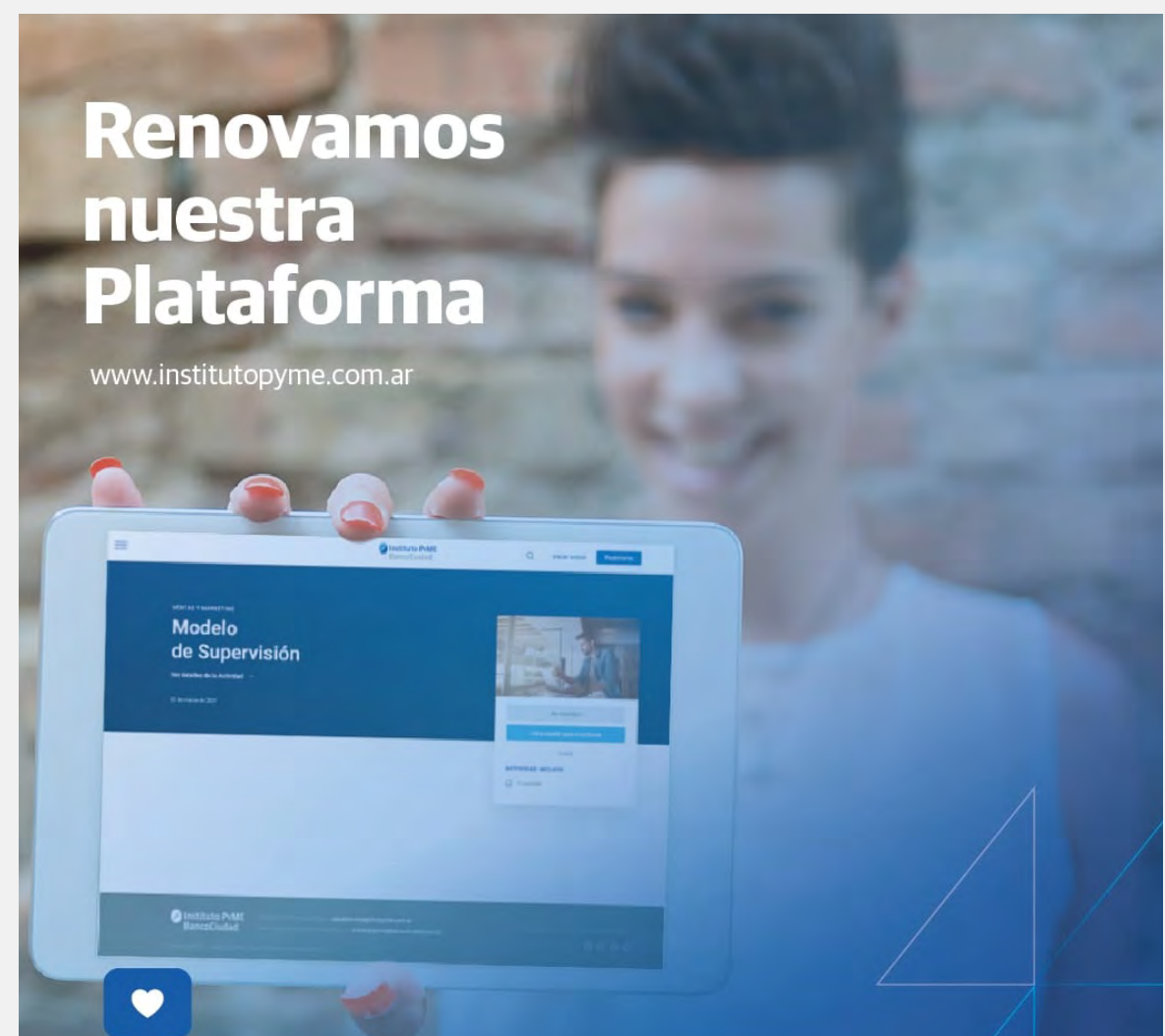
- Se firmó un Convenio de Colaboración entre el GCBA y el Banco Ciudad el 15/10/21.
- Se entregaron kits de equipamientos deportivos a 227 clubes.
- Se renovó la bonificación de cuentas a 170 clubes.



APOYO INTEGRAL A LAS EMPRESAS

El Instituto Pyme del Banco es un espacio de capacitación presencial y virtual para promover el intercambio de ideas, descubrir nuevas oportunidades y acompañar el desarrollo estratégico de los negocios, apoyando la acción de las empresas y orientando sus expectativas de crecimiento.

Se lo considera el brazo institucional de ayuda a las micro, pequeñas y medianas empresas en servicios no financieros. Entre sus iniciativas se destacan los servicios a emprendedores y pymes, la gestión de oportunidades de negocio y BA Emprende.



Sus principales actividades son:

- **Charlas de impacto**
Espacio para hablar con especialistas sobre actualidad empresarial, económica y política.
- **Comunidad empresarial**
Punto de encuentro para intercambiar buenas prácticas, experiencias y problemáticas comunes en las pymes.
- **Capacitación ejecutiva**
Programas ejecutivos para capacitaciones con las principales escuelas de negocios y universidades del país.
- **Biblioteca multimedia**
Charlas webinar y cursos online con herramientas que permiten acompañar y adaptar el negocio a las tendencias del mercado. Incluye más de 100 contenidos.
- Además, en conjunto con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), se lanzó **"Punta a Punta"**, un programa de 6 encuentros de capacitación virtual diseñado para emprendedores migrantes, con foco en la actividad gastronómica y brindado por el Banco.

GÉNERO Y DIVERSIDAD

El Banco impulsa distintas iniciativas con foco en promover equidad de género entre sus colaboradores, clientes y en todas las actividades que realiza.



COMITÉ DE GÉNEROS

Fue creado en 2020 para continuar trabajando con un enfoque inclusivo y profundizar las políticas e iniciativas institucionales de paridad e igualdad de oportunidades y de respeto a la orientación sexual, la identidad y la expresión de género en todos los ámbitos del Banco.

Entre sus principales funciones se destacan:

- Elaborar estrategias que promuevan el fortalecimiento de una cultura organizacional sin discriminación, con foco en las cuestiones de género, y que alcance tanto a sus colaboradores como a toda su política comercial.
- Evaluar las normativas internas vigentes, realizar diagnósticos periódicos y proponer planes de capacitación para todo el Banco relacionados con la paridad, la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad sexual y de género.

NUEVO RÉGIMEN DE LICENCIAS

Una de las primeras iniciativas impulsadas por el Comité de Políticas de Géneros fue la de revisar y actualizar las licencias orientadas a la crianza y el cuidado, para facilitar la corresponsabilidad en el hogar y mejorar el balance entre la vida familiar y laboral de todos los colaboradores del Ciudad.

Se amplía el espectro de las licencias considerando a parejas del mismo sexo, personas trans y familias monoparentales, se equiparan los plazos de licencias por embarazo y adopción, se consideran las figuras de "persona gestante" y "persona no gestante" y se contemplan más días de licencia con goce de haberes para los nacimientos o adopciones de menores con discapacidad. Además, se incorporan licencias en caso de interrupción del embarazo, licencia para la persona no gestante en caso de fallecimiento de la persona gestante y licencia por tratamiento de reproducción asistida.



PROTOCOLO CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Conformación de un equipo interdisciplinario ad hoc ante la recepción de cada consulta o denuncia de este tipo, integrado por profesionales del derecho, psicología y trabajo social con formación de género, que será el encargado de brindar la atención primaria, asesorar y orientar al denunciante y/o a la víctima y efectuar el seguimiento del caso.

¿Qué particularidades incorpora?

- Principios rectores para el tratamiento de las víctimas de violencia de género, entre los que se destacan el pluralismo e interseccionalidad, que contempla el impacto de otras formas de desigualdad (raza, discapacidad, edad, estado socioeconómico, religión, creencia) y la no re-victimización, que evita la reiteración innecesaria del relato de los hechos, así como la exposición pública de la persona afectada.
- 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.



PROGRAMA DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Aprobado en 2017, este programa incorpora un protocolo de 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 10 días corridos.

PROGRAMA MOTORAS





Motoras

Programa de Sponsoreo

Una iniciativa que busca empoderar y dar visibilidad a las mujeres que ocupen posiciones de liderazgo en mandos intermedios, para Inspirar, favorecer su desarrollo e impulsar sus capacidades de management, tendiendo de esta forma a acelerar la presencia femenina y la diversidad en los cuadros gerenciales de la institución. El programa, que inició en 2021 y que tiene una frecuencia anual, se compone de charlas inspiracionales con mujeres líderes y de un ciclo de mentoring, con foco en el autoconocimiento y el coaching. Ya hay mujeres que participaron del programa ejerciendo cargos gerenciales.

PROGRAMA TRATAME BIEN

Desde 2016, el Banco cuenta con un protocolo para casos de violencia laboral que está normado por el Régimen Disciplinario vigente. Si bien abarca todas las manifestaciones de violencia en el ámbito del trabajo, el artículo 114 prevé expresamente que ésta es la vía para canalizar denuncias por acoso sexual y por acoso motivado en razones de género, entendiendo por tal a las acciones persistentes y reiteradas de incomodar con palabras, gestos, bromas o insultos.

CAPACITACIÓN LEY MICAELA

La ley 27.499 (Ley Micaela) establece la capacitación obligatoria en género y violencia de género para todas las personas que se desempeñan en la función pública, en los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Nación. El GCBA adhirió a dicha ley en octubre de 2019 (Ley 6208). En 2020, en el Ciudad incorporamos la capacitación de la Ley Micaela como actividad de formación obligatoria para todos nuestros colaboradores.

COMUNIDAD EN YAMMER MAPADRES

Se trata de un grupo en Yammer donde se difunde información vinculada a los trámites relacionados con maternidad y paternidad. Un espacio para compartir experiencias entre compañeros que están atravesando esa misma etapa.



PROGRAMA GANAR-GANAR (ONU)

El Ciudad adhirió a los WEPs (Women's Empowerment Principles) y se encuentra participando del programa "Ganar-Ganar". Este programa supone la realización de un autodiagnóstico con la asistencia de consultoras provistas por ONU Mujeres, para conocer las oportunidades de mejora de la organización en materia de género e implementar planes de acción en consecuencia.



DIFUSIÓN "LÍNEA 114"

Se incluyó en los ATMs y en diversos espacios de acceso público del Ciudad referencias explícitas a la Línea 144 y a las distintas vías de contacto con que cuentan las víctimas de violencia de género.

CONVENIO MARCO CON LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO CABA

En agosto de 2020, se suscribió un acuerdo marco de colaboración con la Defensoría del Pueblo de CABA, por medio del cual ambas partes se comprometen a llevar a cabo conjuntamente acciones vinculadas a género, inclusión financiera, accesibilidad y buenas prácticas.

ACCESIBILIDAD

En el marco de las normas de "Protección a Usuarios de Servicios Financieros", el Banco incorporó 50 ATMs para personas con dificultades visuales (desde 2017) para mejorar la calidad de atención, en distintos puntos de la Ciudad de Buenos Aires.

Asimismo, desde 2018, contamos con "Nexo, nos conecta la diferencia", impulsado por la Gerencia de Personas del Banco, un programa de inclusión de personas con discapacidad que contempla una campaña de sensibilización acerca de la temática (lenguaje apropiado, tipos de discapacidad, estadísticas nacionales) y un proceso de adecuación gradual de infraestructura para convertir a los edificios del Banco en accesibles para personas con discapacidad.

En cuanto a la infraestructura edilicia, se trabaja para facilitar la accesibilidad motora (en front desks, cajas de atención, baños, ascensores) y auditiva y visual (señalización, sistemas sonoros, iluminación, etc.)".



SUSTENTABILIDAD Y MEDIO AMBIENTE



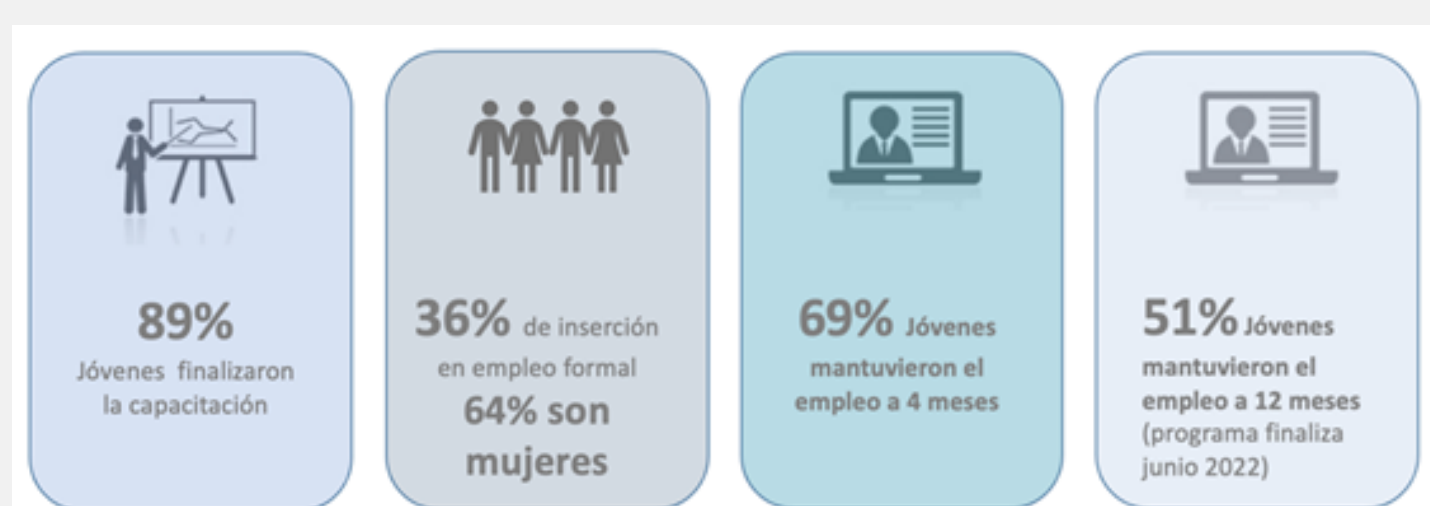
En línea con su compromiso con el desarrollo sostenible, Banco Ciudad viene llevando adelante en los últimos años acciones con fines socioambientales, siendo pionero en muchas oportunidades en este tipo de iniciativas.

ACUERDO CON BID INVEST PARA LA FINANCIACIÓN DE PROYECTOS DE ENERGÍA RENOVABLE

En 2018, Banco Ciudad y BID Invest firmaron un convenio para el Financiamiento de Préstamos Verdes y un acuerdo de cooperación técnica con el objetivo de mejorar la capacidad del Banco para financiar, identificar, analizar, originar, y administrar proyectos verdes, apalancando las oportunidades de financiamiento sostenible. A la fecha, se financiaron 14 proyectos por un total de USD 53 millones.

BONO DE IMPACTO SOCIAL

En enero de 2019, Banco Ciudad suscribió al primer Bono de Impacto Social, en alianza con inversores privados y el GCBA, cuyo objetivo es mejorar la empleabilidad de 1.000 jóvenes entre 17 y 24 años de la Zona Sur de la CABA en situación de vulnerabilidad laboral.



PROTOCOLO DE FINANZAS SOSTENIBLES DE ARGENTINA

En junio de 2019, junto a un grupo de 17 bancos, Banco Ciudad adhirió al primer Protocolo de Finanzas Sostenibles con el objetivo de facilitar y fomentar la implementación de las mejores prácticas que promuevan una integración entre los factores económico, social y ambiental en la industria financiera.

Los signatarios de este Protocolo se comprometen a trabajar en cuatro ejes estratégicos:

- 1- Desarrollar políticas internas para implementar estrategias de sostenibilidad.
- 2- Crear productos y servicios financieros para apoyar el financiamiento de proyectos con impacto ambiental y social positivo.
- 3- Optimizar los actuales sistemas de análisis de riesgo con foco medioambiental y social.
- 4- Promover una cultura de sostenibilidad.

Se conformaron dos Comisiones de Trabajo ("Ambiental y Social" y "Género"), dentro de las cuales se trabaja en equipos integrados por representantes de los bancos firmantes (un total de 23 bancos en la actualidad).

EMISIÓN DEL 1° BONO SOCIAL

En septiembre de 2020, Banco Ciudad emitió Títulos de Deuda a tasa fija con vencimiento a los 30 meses desde la fecha de emisión, denominados en "UVA" por un valor nominal de Uvas 69,5 Millones, equivalente a AR\$ 4.000 Millones, cuyo destino fue el otorgamiento de líneas de crédito para aliviar o prevenir los impactos del COVID-19. En un año se financiaron más de 850 empresas, incluyendo prestadores de salud, comercios con

actividades no esenciales radicados en la Ciudad de Buenos Aires que debieron cerrar sus puertas durante el período de cuarentena y empresas de sectores afectados directamente por la pandemia.



IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ANÁLISIS DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES (SARAS)

A partir del convenio de cooperación técnica firmado con BID Invest, Banco Ciudad trabajó en el desarrollo de un adecuado Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). La Política de Gestión de Riesgos Socioambientales y el SARAS fueron aprobados en octubre de 2020, luego de la realización de una prueba piloto. Ya en enero de 2021, se implementó oficialmente su utilización.

ADHESIÓN A LA RED DE ECONOMÍA CIRCULAR DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

El objetivo es poder contribuir con la gestión sustentable de los recursos y residuos, y el fortalecimiento del sistema de reciclado en la Ciudad. En este sentido se lanzó "Ciudad Emprendedores", una línea de préstamos para emprendedores/as de la Red de Economía Circular y se incorporó la categoría sustentable de productos de Emprendedoras/as de la Red de Economía Circular dentro de Tienda Ciudad.



PROYECTO DE NUEVA CULTURA DE TRABAJO

Se promueve un esquema mixto (remoto y presencial) que contribuye a una dinámica laboral más amigable con el medio ambiente, acompañada de un gran proceso de despapelización y reutilización de elementos de oficina en todas sus Áreas Centrales.

En este marco, a partir de un convenio de colaboración firmado el 17 de agosto de 2021, se entregó a la Dirección General de Administración de Recursos del Ministerio de Educación del GCBA diferentes elementos de oficina, en óptimo estado, con el fin de darle nuevos significados y que puedan ser reutilizados por la comunidad, impactando positivamente en el entorno.

ESQUEMA MIXTO



REMOTO

+



PRESENCIAL

=



CUIDADO
MEDIO AMBIENTE

GESTIÓN DE RESIDUOS

En 2015, se inició una campaña de separación de residuos que consistió en la instalación y customización de cestos específicos, incluidos los de reciclaje, en los edificios de administración central y en las sucursales comerciales.

Durante 2017 y en cumplimiento de la Resolución Municipal 1106/2017 del MAYEPGC del GCBA que alcanza a las entidades financieras, se comenzó con la autogestión de los residuos ya sean húmedos, orgánicos o secos.

El Banco adoptó la modalidad de diferenciación de los trabajos de recolección según tipo de residuos:

húmedos y orgánicos por un lado, son retirados por una empresa privada aprobada por el GCBA para el

traslado a su disposición final; y lo que corresponde a residuos secos la tarea la realizan recolectores y

recolectoras urbanos fijos. Además, se llevan adelante campañas de concientización interna sobre gestión de residuos

EFICIENCIA ENERGÉTICA

Las acciones tendientes a reducir el consumo energético son abordadas desde distintos aspectos, tomando en cuenta el tema lumínico, la climatización, los aspectos logísticos y la racionalización en el consumo de agua, entre otras políticas. A modo de ejemplo, se realiza en todas las dependencias de la entidad el recambio de iluminación por tecnología LED y la incorporación de tecnología de climatización de tipo VRV. La implementación de este tipo de iniciativas ha resultado en una notable y constante reducción del consumo de energía eléctrica. Asimismo, se adoptó una disposición en relación a los próximos contratos integrales de mantenimiento de instalaciones y dependencias por la cual los proveedores están exigidos a poseer certificación ISO 14001 e ISO 9001, como ejemplo del compromiso de la institución con el cuidado del medio ambiente y la calidad del servicio.

RECICLADO DE MOBILIARIO EN DESUSO Y RESIDUOS ELECTRÓNICOS



Los residuos electrónicos y mobiliario en desuso son retirados por una empresa especializada en el reciclaje y reutilización de los mismos. La misma cuenta con certificaciones oficiales y con una planta de tratamiento que se encuentra habilitada para desmontaje de artículos eléctricos y electrónicos, y selección de piezas.



Por cada uno de los retiros, la empresa emite un certificado con la descripción de los elementos recibidos, transporte utilizado, porcentaje de reciclado y destino final de los mismos. Todo esto certificado por escribano/a público/a.



A través de la iniciativa "Capacidades Potenciales" relacionada con la reutilización de materiales con el fin de darles un nuevo significado y favorecer el desarrollo de economías circulares, el Banco Ciudad dispuso la entrega, a distintas organizaciones de la sociedad civil y entidades sin fines de lucro, de su mobiliario en desuso.

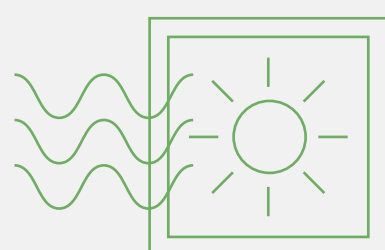


COMPRAS, LICITACIONES E INFRAESTRUCTURA

Para profundizar su compromiso con la sustentabilidad, el Banco ha modificado variables técnicas en sus mecanismos de compras, materiales e infraestructura:



Requisitos medioambientales en las licitaciones con proveedores externos, como condición para calificar positivamente en la adjudicación de una carpeta de compras, para generar conciencia en todo el ámbito de influencia del Banco.



Inversiones en infraestructura pensadas con un componente sustentable: tanto en características constructivas y materiales utilizados, como en la compra de mobiliarios reciclables, entre otras iniciativas.



Papelería FSC: la certificación internacional FSC garantiza que los productos tienen su origen en bosques bien gestionados que proporcionan beneficios ambientales, sociales y económicos. En el Banco, esta certificación se aplica a las compras e impresiones de: resmas, sobres, folletería anual y resúmenes mensuales de tarjetas de crédito.

SEMANA DE MOVILIDAD SUSTENTABLE

El Banco continúa impulsando la adquisición de bicicletas con promociones en hasta 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito, al que sumó en esa Semana un 10% de descuento abonando con la billetera virtual MODO.



BANCA VIRTUAL

El Banco fomenta el uso de canales electrónicos, incorporando cada vez más servicios y productos digitales y también con campañas incentivando el uso del homebanking, de la app para celulares y Cajeros Automáticos, y la adhesión al resumen electrónico de tarjetas.

PROMOCIÓN DE LA CULTURA

Las iniciativas de la organización en este sentido impulsan el vínculo entre la comunidad y las distintas expresiones artísticas, siendo las principales:

MUSEO DEL BANCO CIUDAD

El Museo Monte de Piedad permite conocer la historia del Ciudad a través de un recorrido histórico vivo. Fue inaugurado en 2003 y con registros de todo tipo narra aspectos centrales de la vida institucional de la Entidad. Cuenta con un auditorio con capacidad para 50 personas, en el que se desarrollan cursos gratuitos de formación humanística y se realizan visitas guiadas a escuelas, muestras de pintura, fotografía, trabajos de alumnos, presentaciones de libros, actividades de lectura, representaciones teatrales, entre otras actividades culturales. Además, el Museo es un participante activo y central en la organización del ciclo cultural "La Semana de Boedo", y "La noche de los Museos".

ARTE BA

El Banco acompaña esta iniciativa cultural, fomentando un mercado de arte inclusivo e impulsando a los artistas consagrados y emergentes, en su rol de promotor cultural, como banca social y de desarrollo.

BIENAL SUR

Se trata de la Bienal Internacional de Arte Contemporáneo del Sur, una extensa plataforma para el arte y la cultura en permanente construcción. Algunas obras del patrimonio del Ciudad participaron en Bienalsur y fueron exhibidas en prestigiosos espacios culturales.

MINISTERIO DE CULTURA GCBA

Acompañamos el Premio Estímulo a la Creación y Producción de Artes Escénicas y el Concurso de Artes Escénicas (junto al Complejo Teatral de Buenos Aires).

SPONSOREO DEL TEATRO COLÓN Y EL COMPLEJO TEATRAL BUENOS AIRES



Un compromiso histórico del Banco para acompañar las actividades culturales.

CONCURSO FOTOGRÁFICO GENTE DE MI CIUDAD:

Se trata de un evento destinado a profesionales y aficionados de la fotografía que ya lleva 22 ediciones y que tiene como objetivo estimular y premiar la creatividad y propiciar las producciones artísticas independientes. "Gente de Mi Ciudad" permite divulgar aspectos y costumbres sociales, mostrando sus cambios a través de los años, y a la vez promover la difusión y conservación del patrimonio cultural.





Banco Ciudad