



# Comunicación del Progreso



RED PACTO MUNDIAL ARGENTINA



**Banco Ciudad**

Te quiere ver crecer



# Comunicación del Progreso

5	<b>CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO</b>
6	<b>BANCO CIUDAD</b>
	Reseña histórica
	Visión, Misión y Objetivos
	Rol social
	Perfil de clientes
	Posicionamiento Banco Ciudad en el mercado
9	<b>DERECHOS HUMANOS</b>
11	<b>ACCESO A LA VIVIENDA</b>
	Préstamo Hipotecario para barrios de la Zona Sur de la CABA
	Préstamo Hipotecario Primera Casa BA – I.V.C.
	Alquilar se puede
	Voluntariado corporativo
12	<b>CALIDAD DE VIDA</b>
	Autonomía Energética
12	<b>INCLUSIÓN EN EL SISTEMA FINANCIERO</b>
	Préstamo Personal Social
	Préstamos Pignoratícios
	Caja de ahorro gratuita
	Asistencia online
	Sucursal Los Piletones
14	<b>INDEPENDENCIA LABORAL</b>
	Taxi Social
14	<b>EMPRENDEDORISMO, EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL</b>
	Ciudad Microfinanzas
	Instituto Pyme
15	<b>SALUD</b>
	Educación para la salud infantil
	Campaña de donación de sangre
	Navidad Solidaria Fundaleu
	Women’s Race
	Deporte
16	<b>PARTICIPACIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL</b>
	Concurso fotográfico Gente de mi Ciudad
	Sentir el Ciudad
	Subasta Solidaria Pallets
	Museo y Biblioteca
	Exposiciones de arte y actividades culturales
	Ciclo HISTORIAS DE VIDA
	Diálogos en Bares Notables
	Sponsorío del Teatro Colón y el Complejo Teatral Buenos Aires
	Arte y Memoria
18	<b>ACCESIBILIDAD</b>
	Acondicionamiento de ATMs
	Programa de Accesibilidad e Integración
19	<b>DERECHOS LABORALES</b>
21	<b>AFILIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>

		Negociación colectiva
		Comisión Gremial Interna
21	VÍNCULOS LABORALES	
		Contratos laborales
		Erradicación del Trabajo Infantil
21	EQUIDAD	
22	COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	
		Comunicación Interna
		Canales de comunicación
22	LIBERTAD DE EXPRESIÓN	
		Canales interpersonales de comunicación interna
23	CLIMA LABORAL	
		Acciones de endomarketing
		Encuesta de Clima
		Programa de Reconocimientos
		Jornadas de Integración
25	ACCESO AL EMPLEO	
		Ingreso de nuevos colaboradores
		Incorporación de personal con discapacidad
		Fundación Junior Achievement: programa Socios por un Día
26	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL	
		Capacitación
		Evaluación de desempeño
		Búsquedas internas
26	ASISTENCIA A LOS EMPLEADOS	
		Asistentes sociales
		Licencias
		Servicio de Medicina Laboral
		Programa Proyectos en Acción
		Facilitadoras de Recursos Humanos
27	PROGRAMA DE BENEFICIOS	
		Familia
		Salud
		Finanzas y Proyectos
		Flexibilidad y Tiempo Libre
29	<b>MEDIOAMBIENTE</b>	
31	BANCO VERDE	
		Prevención
		Sensibilización
		Transporte sustentable
		Compras, licitaciones e infraestructura
32	PROGRAMA NACIONAL A LA CALIDAD	
33	<b>ANTICORRUPCIÓN</b>	
35	GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO	
35	CÓDIGO DE ÉTICA	
36	POLÍTICA SUSTENTABLE DE ÉTICA EMPRESARIAL	
36	CAPACITACIÓN LAVADO DE DINERO	



# Banco Ciudad

Cuentas



¿Sabías que  
tenés un banco  
que te da una  
caja de ahorros  
gratuita?

Ya conocés tu ciudad.  
Ahora conocé tu banco.

 **Banco Ciudad**  
El primer vir Ciudad

Sucursal 43 Villa del Parque

# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



El Banco Ciudad es una entidad pública y autárquica que desde hace 137 años contribuye al desarrollo del país y su gente. Cumple un rol fundamental en el acceso de la población a la vivienda, no sólo en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sino en toda el área metropolitana y, a partir de este año, en el interior del país. Con similar intensidad, financia a las pequeñas y medianas empresas, además de los emprendedores que buscan dar inicio a sus actividades en un sistema financiero que aún no se ha adaptado a su demanda, posicionándolo como un banco de desarrollo, con una fuerte impronta social.

En 2015, nuestra entidad adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, siendo un orgullo para una entidad pública como el Banco Ciudad formar parte de la extensa red de organizaciones líderes que han decidido respetar y promover esta valiosa iniciativa ciudadana-corporativa.

Al cumplirse un año de nuestra adhesión, ratificamos nuestro compromiso con los diez principios del Pacto, enfatizando nuestra convicción de seguir trabajando día a día en pos de los derechos humanos y laborales, el cuidado del medioambiente y la lucha contra la corrupción en todas sus formas.

Desde nuestro lugar en la sociedad, contribuimos al cumplimiento de los derechos humanos, entre otras cosas, desde el punto de vista de la inclusión financiera, la accesibilidad a la vivienda y la mejora de la calidad de vida de la población. A esto se suma nuestro compromiso con los derechos laborales, por medio de iniciativas que apuntan a mejorar el clima de trabajo, la equidad y la comunicación interna. También buscamos reducir nuestro impacto medioambiental a través de proyectos como el de “Banco Verde”, mientras que la implementación de nuestro Código de Ética y capacitaciones sobre Lavado de Dinero son un claro mensaje de lucha contra la corrupción.

En las próximas páginas, los invitamos a leer nuestra Comunicación del Progreso (COP) del cumplimiento de los pilares del Pacto, donde realizamos una exhaustiva descripción de las iniciativas insignia del Banco Ciudad que apuntan a un desarrollo armónico de los objetivos comerciales y sociales, con vínculos sostenibles con el entorno y los grupos de interés.

Les envío un cordial saludo y espero que disfruten de su lectura.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Ortiz Batalla'.

**Javier Ortiz Batalla**  
Presidente Banco Ciudad



# Banco Ciudad

Préstamos  
Personales

¿Sabías que sólo el Banco Ciudad te da un préstamo personal a 7 años?



Ya conocés tu ciudad.  
Ahora conocé tu banco.

0800-22-20400

[www.bancociudad.com.ar](http://www.bancociudad.com.ar)



Banco Ciudad

Te ayudamos a crecer.



El Banco Ciudad es una entidad pública que emplea a 3011 personas y que busca promover el crecimiento del empleo, la equidad distributiva y la calidad de vida en la zona metropolitana, privilegiando la asistencia a la pequeña y mediana empresa y el crédito social.

## Reseña histórica

El Banco Ciudad nació con el nombre de Monte de Piedad el 23 de mayo de 1878 para combatir la usura mediante préstamos de dinero sobre objetos diversos a un interés menor que el de plaza. Este rol social continúa siendo uno de los pilares más importantes del Banco.

El Banco mantuvo el crédito social de empeño como su actividad central hasta mediados de los años sesenta, cuando se desarrolla el proceso conocido como apertura comercial; a partir del fondeo otorgado por los depósitos judiciales y su consolidación como agente financiero de la ciudad de Buenos Aires.

## Visión, Misión y Objetivos

El Banco Ciudad, tal como lo indica su Carta Orgánica, “es una persona jurídica, pública y autárquica, con plena autonomía de gestión, presupuestaria y administrativa; y, por mandato constitucional, banco oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, su agente financiero e instrumento de política crediticia, destinado prioritariamente a promover el crecimiento del empleo, la equidad distributiva y la calidad de vida, privilegiando la asistencia a la pequeña y mediana empresa y el crédito social”. Tiene como fin la satisfacción de las demandas de financiamiento de empresas e individuos, y la prestación de servicios bancarios y no bancarios a clientes y vecinos del área metropolitana y de cualquier otra localidad donde el Banco desarrolle su actividad, mediante las sucursales correspondientes.

### 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
- » Integridad

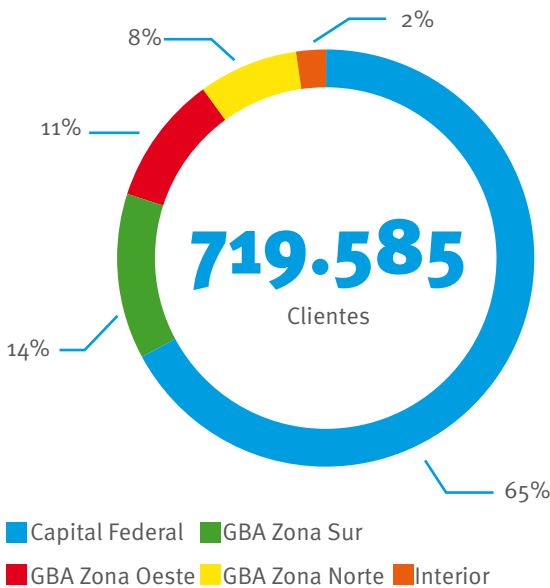
## Rol social

La vocación por lo social caracterizó al Banco desde su nacimiento en 1878, cuando el objetivo era ayudar a los inmigrantes que llegaban de todo el mundo a Buenos Aires. Esta convicción se manifestó principalmente en el crecimiento de la cartera hipotecaria que permitió el acceso a la casa propia. En los últimos años, el Préstamo Hipotecario Social, el Préstamo Ciudad Microfinanzas, el Programa Mi Primera Casa, las cajas de ahorro gratuitas o las líneas de préstamos para peones de taxis son ejemplos del trabajo que se viene realizando. En esta misma línea se enmarca la reciente iniciativa de abrir una sucursal en el barrio Los Piletones, que le permite al Ciudad avanzar con las políticas de bancarización e inclusión financiera sostenidas en los últimos años y que ya han logrado incorporar a más de 75 mil personas al sistema bancario.

## Perfil de clientes

La cartera de clientes asciende a 12.903 Personas Jurídicas y 706.682 Personas Físicas, compuestas por clientes “Tradicionales” (Jubilados + Acreditación de Haberes + Clientela General), clientes Pignoraticios y Planes Sociales (tanto ANSES como del GCBA).

A continuación, se observa la distribución geográfica de los clientes:



## Posicionamiento Banco Ciudad en el mercado

El Banco Ciudad ocupa el puesto 8° del Sistema en cuanto a Préstamos al SPNF (Sector privado no financiero), el 2° en el ranking de créditos hipotecarios a nivel país y el 9° por sus depósitos al SPNF.

*Esta Comunicación del Progreso describe las principales iniciativas del Banco Ciudad agrupadas en los ejes que propone el Pacto Mundial: derechos humanos, derechos laborales, medioambiente y anticorrupción.*



**DERECHOS  
HUMANOS**





### **Principio 1:**

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

### **Principio 2:**

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



## Préstamo Hipotecario para barrios de la Zona Sur de la CABA

Una línea destinada a brindar soluciones financieras para la primera vivienda en sectores medios y bajos, fomentando el desarrollo de las zonas más postergadas de la Ciudad de Buenos Aires con un subsidio implícito en la tasa de interés.

**Indicador:** en 2015 se colocaron **157 préstamos** para las distintas modalidades de esta línea.

## Préstamo Hipotecario Primera Casa BA – I.V.C.

Un programa confeccionado en conjunto con el Instituto de Vivienda de la Ciudad de Buenos Aires (I.V.C.) para facilitar el acceso a la vivienda única, familiar y permanente a sectores con bajos ingresos a través de la oferta de una línea de créditos hipotecarios accesibles, acompañando las variaciones de precios del mercado inmobiliario.

**Indicador:** **900 préstamos** colocados en 2015.

## Alquilar se puede

Es un producto destinado a los inquilinos que no consiguen una garantía propietaria. Adicionalmente ofrece de forma opcional una línea de préstamos para cubrir los gastos iniciales de acceso a la vivienda.



## Voluntariado corporativo

Durante el 2014 el Banco, en conjunto con la organización Techo, concretó 4 jornadas de voluntariado corporativo (2 en mayo y 2 en noviembre) en la que empleados del Ciudad participaron de la construcción de viviendas para familias en situación de emergencia habitacional.

**Indicador:**

**50**

empleados  
participantes

**8**

soluciones  
habitacionales





## Autonomía Energética

Con el objetivo de brindar asistencia a los ciudadanos de la Ciudad de Buenos Aires y paliar la problemática energética, el Banco ofrece una alternativa crediticia para financiar Proyectos de Autonomía Energética. Se trata de una línea destinada a personas físicas domiciliadas en C.A.B.A., personas jurídicas que desarrollen su actividad comercial y/o sin fines de lucro en el ámbito de C.A.B.A y a consorcios de propietarios de edificios en la misma región.

**Indicador:** en 2015 se otorgaron

**15**

préstamos  
personas físicas

**4**

préstamos  
personas jurídicas



# INCLUSIÓN EN EL SISTEMA FINANCIERO



## Préstamo Personal Social

Una alternativa para sectores de la base de la pirámide que brinda una asistencia crediticia de hasta \$ 6.000 a un año, con mínimos requisitos formales. Fomenta la educación financiera como valor para generar un historial crediticio que permita a este segmento acceder a créditos futuros más amplios. A través de este producto el Banco brinda asesoramiento, capacitación e inclusión dentro del sistema financiero generando una conducta de pago.

**Indicador:** más de **250** nuevos clientes de la base de la pirámide.

## Préstamos Pignoraticios

Destinados a brindar apoyo al segmento de la población excluido de la posibilidad de acceder al crédito formal. Los créditos pignoraticios tienen como único requisito la presentación del DNI y el objeto a preñar sin presentación de aval o informe comercial/personal y sin codeudor alguno.

**Indicador:** la cartera de préstamos Pignoraticios a fines de 2015 alcanzaba a **1.192 préstamos Pignoraticios + 10.032 de Cartera Expreso**, en total **14.224** préstamos.

## Caja de ahorro gratuita

Bonificación del costo de mantenimiento de la caja de ahorros, con la condición de un mínimo de una compra con tarjeta de débito al mes. Acceso a homebanking y a todos los beneficios vigentes para las tarjetas de débito del Ciudad. Este beneficio es previo a la normativa del BCRA que lo estableció como obligatorio.

**Indicador:** en 2015 se abrieron **1.546 cajas de ahorro Cuenta Gratuita Universal** (no se cobran aquellas que registran movimientos mensuales).





**Banco Ciudad**  
Te quiere ver crecer

# SEMANA DE HOME BANKING

ACERCATE Y PARTICIPÁ POR EL SORTEO DE UNA TABLET.

DEL 30 DE NOVIEMBRE AL 4 DE DICIEMBRE  
GESTIONÁ TU USUARIO EN NUESTROS STANDS Y LLEVATE UN REGALO.

## Asistencia online

El incremento de operaciones por canales electrónicos es acompañado con la asistencia a clientes a través de redes sociales. A principios de 2015, el Banco fue premiado por la empresa de estadística y análisis de gestión de redes sociales Socialbankers, en el puesto número 3 en la categoría “Top 10 por preguntas respondidas”. En esta categoría se mide el tiempo de respuesta frente a los reclamos y consultas de los clientes en los canales de atención en redes sociales. El Ciudad es el banco de Argentina con mayor puntaje en este rubro.

**Indicador:** medición realizada por Socialbankers sobre los mejores bancos de Latinoamérica durante octubre 2014.

Estamos para ayudarte

**Banco Ciudad**  
Te quiere ver crecer



## Sucursal Los Piletones

Con foco en la inclusión financiera, el Banco inauguró en 2012 una Sucursal Comercial en el Barrio Los Piletones de Villa Soldati, agilizando los trámites de todos los vecinos que antes tenían que trasladarse a sucursales más alejadas y prestando servicios a 10.000 habitantes de la zona. Esta iniciativa conjuga el rol social del Banco con su avance en las políticas de bancarización de la población, que buscan incorporar cada vez a más personas al sistema financiero.

**Indicador:** a diciembre de 2015 la sucursal cuenta con

# 699

Cuentas de clientes.

# INDEPENDENCIA LABORAL



## Taxi Social

La línea Ciudad Taxi Social ofrece a los choferes de taxi bajo patrón la oportunidad de ser dueños de su propio rodado y alcanzar la independencia laboral y económica. Consiste en un paquete de productos integrado por un Préstamo Prendario destinado a la adquisición o cancelación de planes de ahorro de vehículos O Km más un Préstamo Personal para gastos adicionales.

**Indicador:** en 2015 se otorgaron

# 77

**Préstamos de Taxi Social** (prendarios y para la adquisición de la licencia)

# EMPRENDEDORISMO, EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL

## Ciudad Microfinanzas

Permite a los emprendedores de menores ingresos disminuir los costos de financiamiento y ofrecer productos y servicios de calidad, ayudándolos a crecer en proyectos de corto, mediano y largo plazo. La línea de microcréditos se denomina "Ciudad MicroEmpresas"

**Indicador:** desde que se crearon las líneas de Microfinanzas se colocaron **4.379 préstamos** en total.

## Instituto Pyme

El Instituto Pyme es un espacio que promueve el intercambio de ideas, brindando soporte y asesoramiento a las micro, pequeñas y medianas empresas para contribuir al desarrollo estratégico de los negocios, apoyando la acción de las empresas y orientando sus expectativas de crecimiento. Entre los servicios que ofrece se destacan:

### Asistencia técnica:

- Capacitación y desarrollo empresario.
- Asistencia al emprendedor y para la creación de empresas.
- Información sobre financiamiento bancario y no bancario.
- Asistencia en comercio exterior.
- Capacitación y asistencia en RSE.
- Difusión de información para el segmento PyME y Emprendedor.
- Dictado de Programas Ejecutivos.

### Gestión de oportunidades de negocios:

- Encuentros de negocios y actividades de vinculación empresaria.
- Interacción con organismos del Gobierno de la Ciudad, Cámaras Empresariales, centros, asociaciones, fundaciones, etc.
- Información sobre oportunidades comerciales en el mercado interno y en el exterior.
- Identificación de tendencias y nuevos segmentos de mercado.
- Impulso de casos testigos.
- Organización y participación de exposiciones, ferias y rondas de negocios.

### Indicadores 2015:

- Newsletters enviados a 2.075.256 destinatarios.
- 161 actividades de capacitación.
- 475 asistencias técnicas.
- 12 convenios firmados con Universidades, Cámaras y Asociaciones Empresarias.
- 11 Programas Ejecutivos de Negocios con Universidades.
- 9460 asistentes a las actividades.
- 9 Desayunos de Coyuntura Política y Económica.







## Educación para la salud infantil

El Banco patrocinó el proyecto “Escuelas Saludables”, elaborado por la Fundación Garrahan, que tuvo como objetivo desarrollar y difundir contenidos pedagógicos vinculados a la obesidad, sus riesgos y formas de prevención en 3 escuelas de la Ciudad de Buenos Aires.

**Indicador: 3 escuelas; 1300 alumnos participantes; 58 maestras y directivos; 10 manipuladores de alimentos** en comedores.



## Campaña de donación de sangre

En conjunto con el Banco de Sangre de la Fundación Garrahan, el Banco organizó 3 jornadas de donación de sangre (02/09/2014, 14 y 15/04/2015) en su casa matriz, con asistencia abierta para empleados y la comunidad en general. Internamente, la campaña incluyó la difusión de contenido gráfico con información útil acerca de la importancia de donar sangre, los requisitos para hacerlo y los centros disponibles para donar durante todo el año.

**Indicadores:**

- 2014: **64** donantes; **52** bolsas de sangre.
- 2015: **60** donantes; **49** bolsas de sangre.

## Navidad Solidaria Fundaleu

En 2014 y 2015 el Banco firmó un convenio para colaborar con FUNDALEU en apoyo a la lucha contra la leucemia. En el marco de esta iniciativa se organizaron distintas actividades bajo el lema “Navidad Solidaria”, que incluyeron espectáculos artísticos y una campaña de donación vinculada a la instalación del Árbol de Navidad más alto de la Ciudad. Todos los empleados y el público en general fueron invitados a participar a través de las distintas modalidades de donación disponibles.

**Indicador:**

- 2014: \$ 212.013 fondos recaudados + 2000 asistentes a recitales organizados.
- 2015: \$ 64.075 fondos recaudados + 2500 asistentes a recitales organizados.



## Women's Race

Desde 2014, el Banco Ciudad organiza con frecuencia anual la carrera Women's Race. Se trata de un evento deportivo, al que se convoca a mujeres para que corran una maratón con el objetivo de fomentar la actividad física y recreativa como una rutina saludable.

**Indicador: 700 participantes** (2015).



## Deporte

El Banco tiene un fuerte foco en el apoyo al deporte, auspicia distintos clubes de fútbol del país y al club Atenas de básquet de Córdoba. En el marco del convenio sponsorship con San Lorenzo, ha realizado una jornada deportiva y de responsabilidad social con los chicos de la pensión de CASLA y del barrio, y participa en los festejos del Día del Niño en la Ciudad Deportiva de San Lorenzo con distintas atracciones, espectáculos musicales y actividades para los niños.



## Concurso fotográfico Gente de mi Ciudad

Un evento destinado a profesionales y aficionados de la fotografía que en 2016 cumplió sus 16 ediciones. El concurso tiene por 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.

## Sentir el Ciudad

Un evento destinado a profesionales y aficionados de la fotografía que en 2016 cumplió sus 16 ediciones. Se trata de una muestra interdisciplinaria hecha para y por los empleados del Banco que incluye fotografía, música, danza, artes plásticas, entre otras, y está abierta al público en general.

**Indicador: 86 expositores** en más de **12 disciplinas artísticas** en la última edición (noviembre 2014).

## Subasta Solidaria Pallets

Se trata de una subasta solidaria organizada junto a la ONG Proyecto Pura Vida en el Espacio de Arte Banco Ciudad, en la que se remataron obras de conocidos artistas para recaudar fondos destinados a comprar equipamiento de diagnóstico rápido y hemoterapia para la Fundación María Cecilia de Ayuda al Niño Oncológico.

**Indicador: 60 obras** rematadas, **\$400.000** recaudados entre subasta presencial y online (octubre 2015).

## Museo y Biblioteca

Además de apoyar al arte en todas sus expresiones, el Banco posee un museo y una biblioteca a disposición del personal y la comunidad en Boedo 870. Allí, se puede conocer la historia del Ciudad a través de un recorrido histórico vivo en el Museo Monte de Piedad, que fue inaugurado en 2003 y que con registros de todo tipo narra aspectos centrales de la vida institucional de la Entidad. El Museo cuenta con un auditorio con capacidad para 50 personas, en el que se desarrollan cursos gratuitos de formación humanística, para el personal del Banco y abiertos a la comunidad. 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. Asimismo, el Museo es un participante activo y central en la organización del ciclo cultural "La Semana de Boedo".

La Biblioteca José Hernández es pública y posee un importante fondo bibliográfico, su fin primordial es brindar apoyo a la investigación y atender las necesidades de innumerables alumnos de la ciudad y empleados de la Institución. Además, organiza ciclos de narraciones abiertos al público en distintas locaciones, en conjunto con el Fondo Nacional de Lectura, la Feria del Libro (adultos y niños), o el Programa Bibliotecas para Armar del GCBA.

### Indicadores:

- Cursos 2015: **4 cursos de 16 horas** cada uno (Música para Todos, El Mito Posmoderno, La Comunidad como Convivencia, Turismo Cultural). Total de **asistentes: 215**.
- Visitas escolares 2015: **212 visitas** con un total de **5869 asistentes**.

# 4000

obras participantes

# 8000

fotografías

Obras ganadoras en: <http://www.bancociudad.com.ar/mas/concurso-fotografico>

## GENTE DE MI CIUDAD 2015



Concurso Fotográfico

**Banco Ciudad**  
Te quiero ver crecer



**Banco Ciudad**  
Te quiero ver crecer

- Cantidad de libros disponibles en la biblioteca: 6.496 textos.
- 14 ciclos de narraciones organizados por la Biblioteca en 2015.

## Exposiciones de arte y actividades culturales

Creando un espacio de arte en donde se exhiben y comercializan más de 200 obras permanentes que permiten el acceso al arte a todo tipo de público de acuerdo con sus posibilidades económico-financieras. Dicho espacio permanece abierto al público (gratuito) todos los días (inclusive feriados) de 10 a 18. A esto se suman charlas con artistas plásticos.

### Indicadores:

- Cantidad de exposiciones: 14 individuales y 2 colectivas (2015).
- Cantidad de charlas brindadas de artistas plásticos: 13 (2015).
- Cantidad de asistentes a las exposiciones: 10.000 (2015).

## Ciclo HISTORIAS DE VIDA

Desde 2015 se lleva a cabo el ciclo Historias de Vida donde distintos representantes de la cultura del país recorren los barrios de la ciudad entrevistados por el periodista Mario Mactas. En las primeras dos ediciones de 2015 participaron Graciela Borges y María Kodama.

**Indicador:** 200 asistentes en 2015.

## Diálogos en Bares Notables

Se trata de encuentros que se realizan bianualmente desde el 2013 en bares característicos de la ciudad de Buenos Aires. El propósito es establecer una charla cercana con un filósofo destacado (por ejemplo Tomás Abraham y Horacio de Dios) que se invita para la ocasión. Éste interactúa tanto con el moderador como con el público. La entrada es libre y gratuita, sujeta al cupo del bar.

**Indicador:** 6 encuentros realizados desde 2013

## Sponsoreo del Teatro Colón y el Complejo Teatral Buenos Aires

El Banco es sponsor del Teatro Colón y del Complejo Teatral Buenos Aires, en el marco del acompañamiento de las acciones culturales del GCBA. Este convenio comercial incluye funciones exclusivas, recitales, visitas guiadas y reciprocidad de las acciones de las instituciones, en general.

**Indicador:** 4 funciones exclusivas en el Teatro Colón; 2 funciones exclusivas en el Complejo Teatral Buenos Aires (2015).

## Arte y Memoria

El Banco patrocinó el concurso de expresiones artísticas "18 | CREANDO MEMORIA", organizado por la AMIA para abordar la temática del atentado desde la perspectiva de la memoria, convocando a los jóvenes a aproximarse a su propia historia desde una óptica creativa e innovadora.

**Indicador:** 165 colegios invitados; 23 colegios participantes; 6 colegios premiados.



**Creciendo con Cuentos y Canciones** Banco Ciudad  
 Jardín Botánico Carlos Thays - Av. Santa Fe 3051  
 Domingo 13/3, 17 hs. - se suscribe por lluvia  
 Banco Ciudad  
 lo que se cree



**Espacio de Arte** Banco Ciudad  
 Ladislao Magyar + Nidia Pizzi  
 Banco Ciudad  
 lo que se cree



**Gallery NIGHTS** Banco Ciudad  
 Veni a visitarnos el próximo jueves 12 de noviembre, de 10 a 22  
 en Esmeralda 660, PB y entresuelo.  
 Banco Ciudad



## Acondicionamiento de ATMs

En el marco de las normas de “Protección a los usuarios de Servicios Financieros”, el Banco incorporó ATMs para personas con dificultades visuales con el fin de mejorar la calidad de atención, en distintos puntos de la ciudad de Buenos Aires.

# 31

ATMs para personas  
con dificultad visual


## Programa de Accesibilidad e Integración


En marzo de 2014 el Banco firmó un convenio de cooperación con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires para la ejecución del “Programa de Accesibilidad e Integración”, que contempla realizar de forma conjunta distintas acciones que tendrán como principales destinatarios a uno de los grupos más vulnerables de la comunidad: las personas con discapacidad.

El objetivo del programa es mejorar y potenciar su accesibilidad para convertirse en la primera Entidad Bancaria Accesible de la República Argentina. El desarrollo del proyecto está planteado a largo plazo (24 meses) en distintas etapas y abarca diversas acciones:

- Adaptación física de Sucursales, Edificios Centrales, Cajeros Automáticos, página web del Banco (incorporación de señalética en braille para personas no videntes, aros magnéticos para personas hipoacúsicas, adaptación de cajeros automáticos para personas con movilidad reducida que se trasladen en sillas de ruedas).
- Mayor incorporación de trabajadores con discapacidad.
- Apoyo a fundaciones y asociaciones vinculadas a la temática.
- Presencia en medios de comunicación especializados y eventos.
- Capacitación técnica, jornadas de sensibilización para los empleados del Banco en conjunto con la Defensoría del Pueblo.
- Obtención de certificaciones nacionales y/o internacionales.

**Indicador (a futuro):** porcentaje de avance en cada aspecto del Programa.



**DERECHOS  
LABORALES** 



### **Principio 3:**

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

### **Principio 4:**

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

### **Principio 5:**

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

### **Principio 6:**

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

## AFILIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA



### Negociación colectiva

El Banco es respetuoso de lo dispuesto por las Leyes 23.551 (de Asociaciones Sindicales) y 14.250 (de Negociación Colectiva), las que a su vez receptan (en gran medida) lo dispuesto por los Convenios de la OIT números 87 y 98. En este sentido, el Banco participa activamente de la negociación colectiva del gremio bancario, como miembro de las Cámaras ADEBA y ABAPPRA, reconociendo como legítimo interlocutor a la Asociación Bancaria (asociación sindical con personería jurídica de la actividad). Prueba de ello es que el 23 de diciembre de 2015 se suscribió a nivel Cámara un acuerdo colectivo mediante el cual se convino el pago de una gratificación extraordinaria a todos los empleados de la actividad (pago que ya se efectuó en debido tiempo y forma), habiendo asimismo el 18 de diciembre suscripto un acuerdo (propio del Banco Ciudad) con la Asociación Sindical y la Comisión Gremial Interna.

### Comisión Gremial Interna

Cada dos años el Banco permite que en sus instalaciones se lleve a cabo el acto eleccionario de los miembros de la Comisión Gremial Interna de la institución. Actualmente dicha comisión cuenta con 32 miembros, número que –teniendo en cuenta que la dotación empleada del Banco asciende a 3011 empleados- supera el mínimo establecido por la Ley de Asociaciones Sindicales (art. 45), reconociéndole a la totalidad de los representantes una franquicia horaria (total o parcial) a fin de que desarrollen sus actividades sindicales con libertad.

## VÍNCULOS LABORALES



### Contratos laborales

La prohibición de este tipo de trabajo tiene raigambre constitucional en nuestro país, normativa que se cumple obligatoriamente. Nuestro país reconoce los dos convenios fundamentales de la OIT que tratan el tema -trabajo forzoso o realizado bajo coacción- (números 29 y 105). En este sentido, el Banco es respetuoso de todos los derechos laborales establecidos en la Ley de Contrato de Trabajo (Nro. 20.744) estableciendo sus vínculos laborales sobre una base de libre voluntad del trabajador. En este sentido, los contratos se suscriben con aquellas personas que hayan manifestado su voluntad de trabajar en la entidad, respetándose a lo largo de todo el vínculo la jornada laboral de 37 horas y media semanales establecida por nuestra convención colectiva, así como también el derecho de cada trabajador de renunciar y dar por extinguido el vínculo.

### Erradicación del Trabajo Infantil

El Banco sólo perfecciona contratos de trabajo con personas mayores de edad (es decir que superen los 18 años de edad), estando, de este modo, por sobre el límite de edad permitido por ley (16 años con autorización de los padres, según artículo 32 de la Ley de Contrato de Trabajo).

Dentro de la revista interna de la organización, se realizan notas que profundizan sobre el significado de los distintos principios del Pacto Mundial a los que al Banco adhiere. En el número de marzo de 2015, se publicó un artículo que aborda la problemática del trabajo infantil en Latinoamérica.

## EQUIDAD



En cuanto a los métodos de remuneración, 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 éstos se encuentren permanentemente alineados a los objetivos y a la estrategia de la Institución, la sustentabilidad del negocio y la toma prudente de riesgos. La misma tiene alcance general, por lo que resulta aplicable a toda la Institución.

Todos los empleados (incluyendo Gerentes y Gerente General) se encuentran comprendidos dentro del mismo convenio colectivo de trabajo. En materia de incentivos y gratificaciones se destaca que poseen alcance general, no dependiendo el porcentaje asignado de la jerarquía del personal. Por último, la gratificación por cierre de ejercicio se determina a partir de la distribución de las ganancias entre todo el personal y los premios aniversario y día del bancario constituyen una suma fija igual para todos los empleados.

**Indicador:** distribución de puestos gerenciales por género:

Puestos (al 31-12-15)	Masculino	Femenino	Total
Suc. Comerciales (Gerentes)	33	25	58
Adm. Central (Coordinadores y Gerentes)	79	27	106
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>52</b>	<b>164</b>



## Comunicación Interna

La comunicación interna es una herramienta de gestión. Busca satisfacer las necesidades de los clientes internos, motivar, generar un buen clima, contribuyendo así a los objetivos de la organización. Transmitir mensajes corporativos, informar sobre lo que ocurre dentro de una organización y establecer una línea de comunicación eficaz entre los empleados, la dirección y las diferentes gerencias son algunos de los objetivos que persigue la comunicación interna. La cultura de la organización será un factor determinante de la comunicación interna y viceversa, ya que la comunicación se convierte en un elemento fundamental para transmitir la cultura, para lograr su consolidación o para su cambio.

## Canales de comunicación

- Mails de Comunicaciones Internas
- Revista interna
- Cartelera
- Newsletter institucional
- Newsletter de Recursos Humanos
- Protectores de Pantalla
- Ploteo de ascensores
- Intranet

**Indicador** (medición 2015 de canales y campañas de comunicación interna sobre una muestra de 500 personas encuestadas bajo la modalidad online y 50 personas en modalidad de focus group):

### Mails de Comunicaciones Interna:

- 85% de lectura.
- 90% de contenido comprensible y tono cercano.
- 82% de diseño atractivo.
- 74% de información útil.
- 60% de información oportuna.

### Revista interna:

- 90% de redacción clara y comprensible.
- 80% de diseño atractivo.
- 70% de cantidad de información adecuada.



## Canales interpersonales de comunicación interna

Se trata de espacios para que los empleados expresen sus opiniones, reflexionen acerca del trabajo en equipo, generen propuestas de mejora y conversen acerca de temas de relevancia institucional:

• **Espacios de conversación:** consiste en una charla informal e individual entre cada colaborador con su líder inmediato que se realiza trimestralmente para conversar no sólo acerca de temas laborales sino de asuntos personales como carrera profesional, motivación, situación familiar, trabajo en equipo, entre otros.

### Indicador:

- Cumplimiento con el espacio: 71% (tercer trimestre 2015).
- Calidad del espacio (relevado a través de una encuesta online a 500 empleados en diciembre 2015): en el 86% de los casos sirvió para modificar y mejorar formas de trabajo.

• **Desayuno quincenal con el Gerente General:** un encuentro quincenal en el que el Gerente General recibe a un grupo de diez empleados, con el objetivo de escucharse y conocerse. Es un encuentro distendido sin agenda previa.



• **Grupos de intercambio:** focus groups para relevar la opinión de los colaboradores en torno a distintos asuntos de interés institucional. Durante 2013 se realizaron 38 grupos.

**Indicador:** 38 grupos focales en 2013, distribuidos en tres temáticas, con un promedio de 10 asistentes en cada uno; 10 grupos focales en 2015, sobre clima organizacional, con el mismo promedio de asistentes.

• **Desayunos entre áreas:** espacio de comunicación en el que se reúne a integrantes de distintas áreas que trabajan en equipo para que conversen acerca de la interacción diaria. Los grupos fueron formados con la ayuda de los líderes, quienes respondieron una encuesta indicando con qué dependencias tenían mayor vínculo.

**Indicadores:**

- 2014: 15 desayunos.

- 2015: 15 desayunos; 147 participantes; 50 áreas participantes; 75 problemáticas; 30 acuerdos alcanzados; 70% de los empleados quiere ser convocado al espacio (dato obtenido en medición de canales y campañas de comunicación interna).

• **Red de Referentes de Comunicación Interna:** se trata de un grupo de empleados (56) que extiende al equipo de Comunicaciones

Internas del Banco con el objetivo de poder tener feedback de las comunicaciones emitidas y escuchar la opinión de las distintas dependencias. Los referentes transmiten la percepción sobre los distintos temas, contribuyendo a generar una comunicación más clara y representativa.

**Indicadores:** 2 encuentros anuales desde 2014; intercambios vía mail quincenales; 56 integrantes (1 representante por cada gerencia de administración central y 5 por zona de Sucursales Comerciales).

• **Banco de Ideas:** es un buzón de email para que los empleados envíen proyectos e ideas innovadoras aplicables al Banco. Las ideas o proyectos deben respetar una estructura predeterminada y encuadrarse dentro de alguna de las siguientes categorías: calidad de atención, procesos, nuevos servicios y productos, mejora en riesgos, clima laboral y recursos humanos.

Los trabajos categorizados como proyectos son evaluados por un comité que determina si acceden a una premiación o reconocimiento especial.

**Indicadores:** proyectos recibidos: 13 | ideas recibidas: 22 (2015).

# CLIMA LABORAL

Uno de los objetivos estratégicos de la Gerencia de Recursos Humanos es impulsar la mejora del clima laboral, con la convicción de que la construcción de un excelente lugar para trabajar y la optimización del ambiente laboral de los colaboradores repercuten directamente en la rentabilidad del negocio.

Bajo esta premisa, se trabaja fuertemente en el acercamiento y la integración con los empleados.

## Acciones de endomarketing

Con el objetivo de mejorar el clima laboral y construir un vínculo de confianza con los empleados, se desarrollan a lo largo del año diversas acciones de endomarketing:

- Día de la familia.
- Torneos deportivos.
- Celebraciones por fechas especiales: desayuno por el Día de la Primavera, sorteos por el Día del Amigo.
- Campañas específicas en momentos destacados del año: Mundial 2014.
- Obsequios institucionales por el aniversario del Banco.
- Fiesta de Fin de Año.
- Programa de Bienestar (2015): 2 clases de yoga, 1 clase de cocina saludable, pausas activas en todas las oficinas del Banco, 3 actividades elearning.

## Encuesta de Clima

Para tener un diagnóstico y programar acciones de mejora, en 2014 se realizó la primera medición de clima a través de la consultora Great Place to Work. La acción fue precedida por una fuerte campaña de comunicación y reuniones de sensibilización. La encuesta tendrá una frecuencia bianual.

**Indicadores:**

- 52% de tasa de respuesta en 2014.
- Puesto 28 en el ranking de Mejores Empleadores 2015 de la





revista Apertura. El Banco Ciudad es la única empresa pública presente en el ranking. Esta medición engloba aspectos como: remuneración, carrera profesional, condiciones laborales, capacitación y ambiente laboral.

## Programa de Reconocimientos

Desde 2013 la Gerencia de Recursos Humanos realiza el Programa de Reconocimientos para distinguir la tarea y el desempeño de los integrantes del Ciudad en función de la estrategia del Banco y sus valores. Estos son los distintos reconocimientos que comprende el plan, que propicia el agradecimiento y el compañerismo:

**Desempeño Comercial (productos):** una vez al año se realiza un promedio del rendimiento de ciertas metas del incentivo trimestral de las sucursales y los integrantes de las dos mejores posicionadas en el ranking general reciben un reconocimiento.

**Impacto Comercial Ciudad:** reconocimiento anual a las dos sucursales con mejor performance en el programa de Certificación de Impacto Comercial.

**Premio a la Calidad de Atención:** los integrantes de las dos sucursales mejor posicionadas en la medición de Mystery Shopper reciben un premio.

**Jubilaciones:** presente destinado a los empleados que cumplieron su edad obligatoria de jubilación y se retiran del Banco.

**Instructores Internos:** se reconoce a los empleados que dictan actividades formativas cuando éstas no son inherentes a su puesto.

**Cliente Interno:** los empleados eligen a 3 colaboradores de Áreas Centrales (que no sean de su misma gerencia) teniendo en cuenta a quienes orientan en la resolución de algún problema de

trabajo, atienden de manera cordial y eficaz, brindan confianza, son generosos y comprometidos con sus necesidades laborales. Se premia a los 20 más votados.

**Mejor Compañero:** es el reconocimiento a los empleados más votados por los compañeros de sus propias dependencias por destacarse en atributos como cordialidad, predisposición, generosidad, compañerismo, cooperación, dedicación, escucha activa y vocación de servicio. Se premia al empleado más votado de cada dependencia.

**Distinción al Mérito:** cada Gerente de Áreas Centrales tiene la posibilidad de premiar a los empleados que contribuyen a los objetivos y se destacan trabajando en equipo.

## Jornadas de Integración

- **Outdoors dirigidos a líderes:** encuentros que tienen como fin la integración y el trabajo en equipo (se organizan por segmentos de jerarquías o algunos específicos para áreas). El foco de estas jornadas es dar a conocer los objetivos estratégicos del Banco para cada año y reflexionar acerca del clima y del liderazgo en la organización.

**Indicador:** 7 jornadas; 600 asistentes.

- **Jornadas de Jóvenes Graduados:** anualmente se realiza un encuentro de integración dirigido a los empleados que ingresaron al Banco a través del Programa de Jóvenes Graduados. El objetivo es brindarles una charla de inducción acerca del Banco, su estrategia, productos y perfil, y que puedan generar un vínculo entre ellos.



## Ingreso de nuevos colaboradores

Uno de los valores del Banco es la igualdad de oportunidades y éste se traslada a la gestión de Recursos Humanos. Con la premisa de que todos los ciudadanos deben tener las mismas oportunidades para acceder al empleo público, el único requisito para un ingreso externo es calificar por los conocimientos y los méritos para llegar a un puesto.

Con este enfoque se llevan adelante las búsquedas externas regidas por un proceso exhaustivo de selección igualitario, claro y transparente.

En este sentido, la selección del personal en el Banco Ciudad persigue los siguientes objetivos:

- Brindar igualdad de oportunidades de acceso al empleo a todos los ciudadanos.
  - Valorar el esfuerzo académico y el mérito.
  - Hacer foco en las capacidades de los postulantes.
  - Seleccionar al mejor capital humano existente en el mercado.
- Como parte del proceso de incorporación de talentos, el Banco lanza anualmente dos grandes convocatorias: el ingreso al Call Center del Banco; y el Plan de Jóvenes Graduados, que busca incorporar a los mejores jóvenes profesionales del mercado, formándolos con un perfil generalista, adquirido a través de distintas rotaciones internas y en capacitaciones especialmente diseñadas.

### Indicadores:

- Plan Jóvenes Graduados 2015: 970 (postulantes); 16 (ingresos).
- Incorporaciones en Call Center 2015: 24.505 (postulantes); 64 (ingresos).

## Incorporación de personal con discapacidad

El Banco se rige por la Ley 1502, sancionada por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, referida a la incorporación de personas con necesidades especiales al sector público de la Ciudad. Esta ley tiene por objeto regular la incorporación, en una proporción no inferior al cinco (5) por ciento, de personas con necesidades especiales al Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 43 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**Indicador:** 47 colaboradores con discapacidad en la planta permanente del Banco.

## Fundación Junior Achievement: programa Socios por un Día

Entre 2014 y 2015, 16 líderes del Banco participaron en la iniciativa "Socios por un Día" de la Fundación Junior Achievement Argentina. Se trata de un programa educativo que reúne a alumnos del último año de la secundaria con profesionales para que aprendan sobre el mundo laboral. A través del método de "Aprender Haciendo", se da a los jóvenes la oportunidad de tener una experiencia laboral real.

**Indicador:** 16 alumnos participantes de distintas escuelas secundarias de AMBA.



# CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL



## Capacitación

El Banco cuenta con un programa de capacitación, destinado a alcanzar al 100% de los colaboradores, enfocado tanto en temáticas soft como en asuntos funcionales. Con el propósito de ser un socio de estratégico del negocio, el plan comprende distintas facilidades:

- Cobertura de becas al 50% y al 100% dependiendo de la afinidad del título con las tareas realizadas en la organización.
- Programas ejecutivos para líderes.
- Actividades e-learning obligatorias para todos los colaboradores.
- Capacitaciones específicas de acuerdo a las necesidades operativas de las áreas.
- Convenios con universidades que otorgan a los empleados del Banco descuentos y facilidades de pago en determinadas carreras.

Indicadores: 2015

665

Becas al 100%

24

Becas al 50%

80%

Actividades presenciales

20%

Modalidad elearning

85%

Satisfacción con las actividades de capacitación (2015), según encuesta online que se completa al finalizar cada capacitación.

## Evaluación de desempeño

Con frecuencia anual, se desarrolla en la organización un proceso de Gestión del Talento, una evaluación en la que los líderes discuten en comités sobre el desempeño y potencial de sus empleados. En este proceso se evalúan 9 competencias definidas por la organización:

- 6 de ellas son comunes a todo el personal: gestión del cliente, orientación a resultados, flexibilidad y adaptación al cambio, trabajo en equipo e innovación.
- 2 para aquellos que tienen personal a cargo: visión del negocio

y gestión de las personas.

- 1 para quienes se desempeñan en el área comercial: agresividad comercial.

La escala utilizada es 1 a 5, en donde 1 es el valor mínimo. Los comités también evalúan el potencial de cada empleado utilizando la escala:

- Alto potencial
- Promovible
- Máximo nivel

Gestión del Talento es una herramienta organizacional que considera al talento en sentido amplio, como el emergente de las capacidades individuales de todas las personas que componen la organización. El proceso está diseñado para planear, analizar y mejorar el desempeño y potencial de todo el personal de la empresa, a través de una evaluación consensuada. Sirve como base para la gestión de Recursos Humanos (planes de capacitación, desarrollo, definición de perfiles, etc.).

El proceso finaliza con una instancia de feedback en la que el líder conversa acerca de los resultados de la evaluación con su colaborador y establecen en conjunto acciones de mejora.

**Indicador:** 3,47 promedio general de la evaluación de todos los colaboradores del Banco.

## Búsquedas internas

Como posibilidad de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización, todos los colaboradores del Banco pueden postularse a búsquedas Internas en las que cumplen con los requisitos solicitados.

La oferta se realiza vía mail institucional a todo el banco, informando el puesto buscado y los requisitos excluyentes y no excluyentes.

Una vez que finaliza el período de inscripción, un comité evalúa las postulaciones y entrevista a los finalistas. Para los casos en que el postulante sea promovido por primera vez en puestos de jefatura, se realiza una evaluación psicotécnica focalizando en su potencial para liderar grupos de trabajo.

**Indicadores:** 44 búsquedas internas; 39 puestos cubiertos por búsquedas internas.

# ASISTENCIA A LOS EMPLEADOS



## Asistentes sociales

Se trata de un grupo de profesionales que acompaña a los empleados ante una enfermedad, enfermedad familiar u otro acontecimiento que requiera contención por parte de la organización.

## Servicio de Medicina Laboral

El Banco cuenta con un staff propio de médicos y enfermeros que prestan servicios en consultorios instalados en los edificios de administración central para atender inquietudes y malestares de salud de los empleados o realizar seguimientos de enfermedades. También desarrollan tareas de prevención y capacitación en primeros auxilios.

## Licencias

- Licencia por Enfermedad.
- Licencia por Enfermedad Familiar.
- Licencia por Fallecimiento Familiar.
- Licencia por Nacimiento (padres).
- Licencia por Adopción.
- Licencia por Examen.
- Licencia por Donación de Sangre.
- Licencia por Maternidad.
- Licencia por Matrimonio y Unión Civil.

## Programa Proyectos en Acción

Es un espacio de contención, expresión y autorreflexión destinado al personal que se encuentra en condiciones de obtener el beneficio jubilatorio en un corto plazo. El objetivo es acompañarlos a transitar una etapa de cambios, que implica movimientos

y acciones que conforman su futuro fuera del Banco, brindando asimismo información importante y completa acerca de los trámites jubilatorios. La modalidad de abordaje incluye entrevistas individuales con asistentes sociales, talleres vivenciales grupales y charlas con especialistas en la temática.

**Indicador:** 68 participantes en 2015.

## Facilitadoras de Recursos Humanos

Son un equipo de profesionales de la Gerencia de Recursos Humanos que recorren todas las dependencias y dialogan con los empleados a fin de transmitir y resolver distintas inquietudes laborales y algunas extra laborales que tienen impacto en el desempeño de los empleados. Su función se caracteriza por la construcción de vínculo de confianza con los colaboradores.

**Indicador:** 1 visita mensual a cada dependencia.

# PROGRAMA DE BENEFICIOS



## Familia

• **Colonia de invierno y verano:** la Asociación de Empleados del Banco Ciudad organiza la colonia de vacaciones en el predio de Vicente Lopez, destinada a los hijos de empleados que tengan entre 5 y 12 años. La colonia incluye el transporte puerta a puerta de los colonos y el comedor. Asimismo el Banco ofrece la posibilidad de optar por el reintegro de gastos para la asistencia a otras colonias tanto en el ámbito de la CABA o de la provincia de Buenos Aires.

### Indicadores:

- Cantidad de inscriptos en la colonia de invierno 2015: modalidad colonia en Vicente Lopez: 105; modalidad reintegro: 44.
- Cantidad de inscriptos en la colonia de verano 2015-2016: modalidad colonia en Vicente Lopez: 221; modalidad reintegro: 279.

• **Obsequio de nacimiento:** voucher de regalo que se le entrega a los colaboradores del Banco que fueron padres.

**Indicador:** 95 regalos por nacimiento otorgados en 2015.

• **Reintegro de guardería:** consiste en el pago de una Asignación por Guardería por cada uno de los hijos que asistan a Jardines Maternales o de Infantes, con edades comprendidas entre los 45 días y hasta los 6 años inclusive (siempre que no asistan a escuelas de Educación Primaria).

**Indicador:** 448 empleados alcanzados por el beneficio en 2015.

• **Ayuda escolar:** un aporte adicional al personal con hijos que cursen Educación Inicial (desde sala de 3 años), Primario, Secundario o Nivel Terciario/Universitario.

**Indicador:** 1163 empleados alcanzados por el beneficio.

## Salud

• **Reintegro por vacuna para hijos de empleados:** consiste en el reintegro por la aplicación de un grupo de vacunas prescriptas por pediatras, que no son gratuitas, y hasta un tope de acuerdo al costo de cada una. Es un beneficio para hijos de empleados desde el nacimiento hasta los 18 años.

• **Reintegro de prestaciones médicas:** se trata de la bonificación de la diferencia entre el costo del plan inicial de la prestadora de referencia (actualmente OSDE) para cada grupo familiar y la sumatoria de aportes que recibe la Obra Social.

**Indicador:** 508 es el promedio de empleados que recibieron el reintegro por prestaciones médicas en 2015.

• **Vacunación gratuita contra la gripe para empleados:** campaña de vacunación anual y gratuita.

**Indicador:** 1197 empleados inscriptos (2015).

## Finanzas y Proyectos

• **Préstamos hipotecarios:** préstamo hipotecario para vivienda única a tasas preferenciales.

**Indicador:** 51 préstamos otorgados en 2015.

• **Préstamos personales:** el banco ofrece préstamos personales hasta los \$275.000 a tasas preferenciales a solo requerimiento del empleado.

**Indicador:** 1355 préstamos personales en 2015 por una suma total de \$184.359.070,52.

• **Reintegro de Impuesto a las Ganancias:** el Banco reintegra mensualmente a todos sus empleados la totalidad del valor de este impuesto.

**Indicador:** \$293.244.580,80 neto de recupero de percepciones por Impuesto a las Ganancias 2015.

• **Tarjetas de crédito:** se entrega a sus empleados tarjetas de crédito sin costo (Mastercard y Visa) y financia planes de pago por deudas de tarjeta. Están bonificados los costos de resumen, adicionales y upgrade.

**Indicador:** solicitudes de upgrades y de modificación de límites durante 2015.

• **Descuentos exclusivos para empleados:** convenios con comercios y empresas de servicio que otorgan beneficios especiales a los empleados del Banco Ciudad que realicen operaciones con tarjetas de crédito del Banco.

	VISA	MC
Upgrade	247	284
Modificación de límites	648	603

**Indicador:** 7 convenios concretados durante 2015.

## Flexibilidad y tiempo libre

- **Día flex:** un beneficio que permite, una vez al mes, retirarse 2 horas antes de finalizada la jornada laboral. Está destinado a todos los empleados del Banco y se consensúa dentro de cada equipo en función de las necesidades operativas.

- **Asistencia perfecta:** 2 días anuales de licencia especial en concepto de reconocimiento por la asistencia y la puntualidad perfecta durante un año.

**Indicador:** 1328 empleados alcanzados en 2015.

- **Teletrabajo:** en las tareas que así lo permitan, el Banco fue incorporando gradualmente la modalidad de teletrabajo (1 vez por semana), sosteniendo la plantilla horaria que se cumple habitualmente en el Banco.

**Indicador:** 226 empleados con acceso a modalidad de teletrabajo.

- **Medio día por chequeo médico:** consiste en media jornada laboral libre al año para la realización de chequeos médicos.

- **Maternidad flex:** un beneficio que reduce la jornada laboral de las colaboradoras que reanudan de licencia por maternidad, en función de los meses de vida de su hijo, con un mínimo de 3 horas de labor diaria (edad del hijo en meses = cantidad de horas de la jornada laboral). La reducción de la jornada no impacta en la remuneración habitual.



**MEDIOAMBIENTE** 

**Principio 7:**

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.

**Principio 8:**

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:**

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.





# bancoverde

Es un proyecto que involucra a todas las áreas del Ciudad y que apunta a crear una cultura sustentable y a reducir el impacto medioambiental del funcionamiento del Banco. Comprende los siguientes ejes de trabajo: prevención, sensibilización, transporte sustentable, compras y licitaciones.

## Prevención

Con el objetivo de favorecer un enfoque preventivo, el Banco Ciudad cuenta con diferentes líneas de crédito verdes, para que tanto individuos como empresas, dispongan de herramientas financieras responsables con el medioambiente:

- renovación de equipamiento electromecánico más eficiente,
- financiación de bienes de capital,
- inversión en tecnología,
- producción limpia,
- infraestructura,
- autonomía energética.

Estas propuestas están dirigidas a empresas del sector privado no financiero que busquen reducir el impacto medioambiental de su actividad. La iniciativa tiende a favorecer el acceso al crédito para mejorar los resultados en materia de calidad medioambiental del sector productivo y así contribuir a la reducción de residuos y corrientes de contaminación en su origen o final del proceso. Esto se logra gracias a estas líneas crediticias para la adquisición e instalación de bienes de capital, tecnologías de proceso productivos, software y/o sistemas de gestión ambiental e infraestructura.

Asimismo, existen líneas de crédito específicas para la remodelación de escuelas, con el objetivo de poner a disposición créditos blandos para aquellas remodelaciones que sean realizadas bajo normativas sustentables o tendientes a mejorar la ecoeficiencia de la infraestructura de estos espacios educativos.

**Indicador:** esta línea de préstamos continúa vigente, sin colocaciones hasta la actualidad.

## Sensibilización

### Separación de residuos

En 2015 se inició una campaña de separación de residuos que consistió en la instalación de cestos específicos en los edificios de Administración Central y la customización a través de señaladores autoadhesivos de los cestos existentes en Sucursales Comerciales. La campaña estuvo compuesta por las siguientes etapas:

- Capacitación para las empresas de limpieza y seguridad del Banco acerca de la separación y disposición de los residuos.
- Distribución de cestos y señaladores autoadhesivos.
- Campaña de comunicación para difundir la iniciativa y sensibilizar acerca de la separación de residuos: protectores de pantalla, comunicaciones vía mail, ploteo de ascensores y nota en la revista interna.

### Día Mundial del Medio Ambiente

Desde 2014 se envía anualmente una comunicación de sensibilización el Día Mundial del Medioambiente (5 de junio) en la que se dan algunas claves o pauta para cuidar el medioambiente tanto en el ámbito laboral como cotidiano (consumo de servicio eléctrico y de agua, separación de residuos, entre otros).

### Generación de compost

En 2015 se inició una prueba piloto en uno de los edificios de Administración Central (Sarmiento 630) a partir de la cual se instalaron 16 cestos especiales para generar compost (en los office de cada piso) y 3 composteras en una de las terrazas de los edificios. La campaña estuvo compuesta por las siguientes etapas:

- Capacitación para las empresas de limpieza del Banco acerca del tratamiento de los residuos generados en los cestos especiales y el funcionamiento de las composteras.
- Distribución de cestos especiales y composteras.
- Campaña de comunicación para difundir la iniciativa y sensibilizar acerca de la generación de compost y sus beneficios: vía mail y revista interna.

En 2016 se extenderá este proyecto a otros dos edificios de Administración Central y 2 Sucursales Comerciales.

## Banca virtual

Desde el Banco se fomenta el uso de canales electrónicos. En mayo, septiembre y noviembre de 2015, se realizaron 3 semanas del homebanking. Se trata de campañas de activación, en las que se asistía a los clientes que concurrían a una sucursal para que crear un usuario de homebanking y al hacerlo participaban de un sorteo.

## Transporte sustentable

Acompañando la iniciativa del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires vinculada al transporte sustentable, el Banco Ciudad impulsa la utilización de bicicletas a través de las siguientes iniciativas:

- Desde el año 2012 cuenta con líneas de crédito y financiamiento para la adquisición de bicicletas a tasa cero que representa uno de los principales ejes de la gestión crediticia ecosustentable.

**Indicador:** 22.000 operaciones en los últimos 3 años.

- **Bicicleteadas:** en 2013 y 2014 el Banco organizó dos eventos de bicicleteada familiar en distintos ámbitos de la ciudad de Buenos Aires. La jornada incluyó sorteo de bicicletas y obsequios de remeras vinculadas a la campaña.

**Indicador:** 2500 participantes en 2014.

- **Bicicleteros:** en 2013 se instalaron en las entradas de los edificios del Banco bicicleteros para fomentar el uso de este medio de transporte entre los empleados.

## 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 sustentables:** utilización de Curtain Wall en las Sucursales (tratamiento realizado a las paredes de vidrio perimetrales que cuentan con filtros para evitar la dispersión calórica del entorno interno y externo de los espacios de trabajo para disminuir el uso de los equipos de aire acondicionado), la adquisición de equipos de aire acondicionado tipo VRV (más eficientes), el recambio a tecnologías LED de todas las marquesinas y cartelerías (menor consumo eléctrico), como compra de mobiliarios reciclables.
- **Papejería FSC:** la certificación FSC garantiza que los productos tienen su origen en bosques bien gestionados que proporcionan beneficios ambientales, sociales y económicos. Los principios y criterios del FSC establecen los mejores procedimientos para llevar a cabo la gestión forestal en muchos países. En el Banco, esta certificación se aplica las compras e impresiones de: resmas, sobres, folletería anual, resúmenes mensuales de tarjetas de crédito y revista interna.

### Indicadores:

- 11.100 resúmenes de cuenta se envían anualmente en sobres FSC.
- 218.500 resúmenes de tarjeta de crédito se envían anualmente en sobres FSC.
- **Reducción de papel:** se dejaron de emitir de forma compulsiva los resúmenes de cuentas a domicilio de los clientes desde julio de 2013, reduciendo en un 98,5% la impresión de los mismos y derivándolos al servicio de homebanking en forma mensual y gratuita. Sólo quedan vigentes los envíos a domicilio que específicamente el cliente exige su envío en papel (únicamente se imprimen en sobres FSC 11.100 resúmenes de 735.000 cuentas en total).



## PROGRAMA NACIONAL A LA CALIDAD

Desde 2013 el Banco aplica el Modelo de Gestión de Excelencia, propuesto por el Programa Nacional a la Calidad de Fundece. Así, distintos grupos de trabajo analizan las oportunidades de mejora en cuanto a: liderazgo, planeamiento estratégico, enfoque en mercado y clientes, gestión de los procesos, gestión de las personas, gestión de los recursos y resultados. Se trata de un proyecto de mejora continua transversal a todo el Banco.

**Indicador:** en el ejercicio preliminar realizado en 2015 (aún sin participar del premio) se obtuvo un puntaje de 410 puntos.



**ANTICORRUPCIÓN** 



### **Principio 10:**

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

## GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO



El Banco Ciudad continúa avanzando en su proceso de implementación gradual, iniciado hace más de dos años, tendiente a adoptar las mejores prácticas sugeridas por el BCRA y el Comité de Basilea y a enfocar su gestión, desde una visión integradora, con la permanente supervisión del Directorio y la Alta Gerencia. De esta manera, la Entidad identifica, evalúa, monitorea y gestiona la exposición a los diferentes riesgos a los que está expuesta.

En este sentido, consciente de la relevancia de este tema y de la importancia de tener una estructura organizacional acorde, el Banco ha creado una Subgerencia General de Riesgo Integral, dependiente jerárquicamente de la Gerencia General y encargada, entre otros aspectos, de la administración y control de los ries-

gos inherentes a las actividades llevadas a cabo por la Entidad. De la mencionada Subgerencia General dependen las Gerencias de Riesgo de Crédito, Recupero de Crédito y Control de Riesgos.

Adicionalmente, ha establecido la Gerencia de Control de Riesgos responsable de proponer las políticas y el marco de gestión integral de riesgos de la Entidad, recomendar los niveles de apetito y tolerancia al riesgo 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 desarrollados, sean efectivamente implementados.

## CÓDIGO DE ÉTICA



El Banco adoptó un Código de Ética con el fin de establecer las normas de conducta que se han de cumplir en la práctica de los negocios, para todos los integrantes de la Institución, no sólo en sus tareas cotidianas sino también en las relaciones que el Banco sostiene con el Gobierno, la comunidad, los competidores y los proveedores.

Para difundir el Código de Ética, se envió una comunicación interna que incluía un formulario con confirmación de lectura y un link de publicación permanente del Código en la Intranet del Banco.

El código cuenta con secciones específicas en cuanto a la transparencia y honestidad en el accionar, para la lucha contra la corrupción:

**Valores éticos y de buena conducta:** INTEGRIDAD *“Todos los integrantes de Banco Ciudad, tanto en su actividad laboral directa como en aquella que pudiera indirectamente atribuirse a la Institución o afectar su reputación, deben actuar con rectitud y honradez, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal; como así también, desempeñar sus tareas con independencia de sus propios intereses y de presiones externas; manteniendo una conducta ética y profesional”.*

**Conflicto de intereses:** *“para aquellas situaciones en que los intereses de los miembros de la Institución interfieran con sus deberes, o deriven en acciones con motivaciones diferentes de las requeridas para el cumplimiento de las responsabilidades correspondientes, los integrantes de la Institución no deben:*



- Recibir dádivas, obsequios, recompensas, remuneraciones, o cualquier otro tipo de compensación, en dinero o especie, por parte de cualquier persona jurídica o física, en razón del trabajo o servicio prestado al Banco.
- Actuar en nombre de la Institución en transacciones con personas u organizaciones que tengan conexión personal o familiar en grado significativo o que supongan la existencia de intereses financieros, comerciales o económicos para sí o para los mismos”.

## POLÍTICA SUSTENTABLE DE ÉTICA EMPRESARIAL



El Banco adhirió al Código de Prácticas Bancarias, al Código de Protección al Inversor y a las Reglas de Ética y Conducta Comercial para los agentes de mercado abierto.

## CAPACITACIÓN LAVADO DE DINERO



En 2015 se realizó una actividad de capacitación sobre Prevención de Lavado de Dinero, en cumplimiento con las disposiciones vigentes en los siguientes formatos:

- **Modalidad e-learning:** obligatoria para todo el personal del Banco.  
**Indicador:** 100% de cumplimiento.
- **Modalidad presencial (taller de casos):** en Sucursales Comerciales.  
**Indicador:** 1500 empleados alcanzados.
- **Becas al 100%:** 27 empleados recibieron un beca de actualización técnica individual para un curso externo de Prevención de Lavado de Dinero, aplicable a sus funciones.



