

→ *Año 2019*

COMUNICACIÓN DEL PROGRESO



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

El Banco Ciudad es una entidad pública y autárquica que desde hace 140 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. Con similar intensidad, además, financia a grandes, medianas y pequeñas empresas radicadas en toda la geografía nacional.

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, las cajas de ahorro gratuitas o las líneas de préstamos para peones de taxis, ejemplos del trabajo que se viene realizando en ese sentido. En esta misma línea se enmarcó la apertura de la sucursal en el barrio Los Piletones y las acciones de inclusión y educación financiera llevadas a cabo en los últimos años.

En este sentido, el Ciudad es una organización cuya misión es promover la igualdad de oportunidades, el empleo y la calidad de vida de los habitantes de las áreas en las que opera, a través de los productos y servicios que brinda el Banco, privilegiando el crédito social y la asistencia a la pequeña y mediana empresa. Los valores que guían su accionar son la inclusión, la transparencia, la igualdad de oportunidades, el compromiso con el desarrollo y la innovación y la integridad.

El Banco se caracteriza por buscar un desarrollo armónico de los objetivos comerciales y sociales, con vínculos sostenibles con el entorno y los grupos de interés. Está comprometido con la meta de ser un modelo de gestión de excelencia como entidad pública en Argentina, brindando un servicio profesional de calidad en el que se refleje un fuerte compromiso con el rol social y se apueste al mejoramiento continuo. Con este foco en el horizonte es que en 2015 adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Es un orgullo integrar esta iniciativa de ciudadanía corporativa y formar parte de la extensa red de organizaciones que han decidido respetar y promover en todo su ámbito de influencias los principios del Pacto.

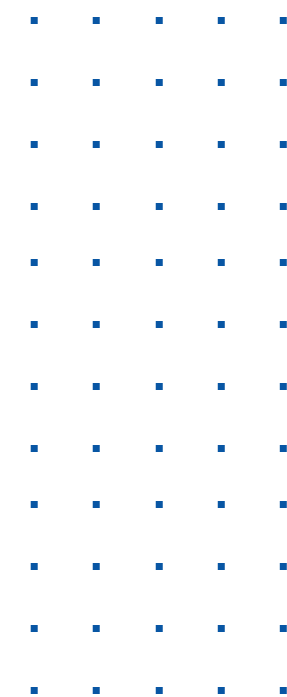
Precisamente, al cumplirse cuatro años de la adhesión del Banco Ciudad, presentamos la cuarta Comunicación sobre el Progreso (COP), ratificando nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y enfatizando nuestra convicción de seguir trabajando día a día en pos de los derechos humanos, los principios laborales, el medioambiente y contra la corrupción en todas sus formas, dentro de nuestra esfera de influencia.

Atentamente,

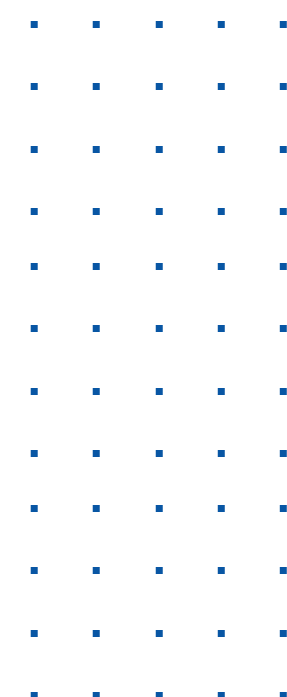


 **BancoCiudad**

Javier Ortiz Batalla
Presidente Banco Ciudad



COMUNICACIÓN DEL PROGRESO



• **BANCO CIUDAD** 7

- Reseña histórica
- Visión, Misión y Objetivos
- Rol social
- Perfil de clientes
- Posicionamiento Banco Ciudad en el mercado

• **DERECHOS HUMANOS** 8

10- Acceso a la vivienda

- Ciudad Vivienda
- Ciudad Social
- Préstamo Hipotecario para barrios de la Zona Sur de CABA
- Préstamo Hipotecario Primera Casa BA – IVC
- Alquilar se puede
- Proyecto Caja Ladrillo

10- Calidad de vida

- Programa FONDEAR

10-inclusión en el sistema financiero

- Ciudad Mujeres Emprendedoras
- Préstamos Pignoratios
- Caja de ahorro gratuita
- 11- Caja de ahorro para adolescentes
- Seguridad Social para Jubilados
- Educación financiera
- Sucursal Los Piletones

11- Independencia laboral

- Taxi Social

11- Emprendedorismo, educación y formación profesional

- Ciudad Microfinanzas
- Profesionales
- Posgrado
- Instituto Pyme
- 12- Servicios a Emprendedores y Pymes
- 12- BA Emprende

12- Salud

- Bicicleteadas

- Deporte

12- Participación y difusión cultural

- Concurso fotográfico Gente de mi Ciudad

13- Museo y Biblioteca

- Exposiciones de arte y actividades culturales

- Muestras

- ArteBA

- Sponsoreo del Teatro Colón y el Complejo Teatral Buenos Aires

13- Accesibilidad

- Acondicionamiento de ATMs

• **DERECHOS LABORALES** 14

- 16- Negociación colectiva

- Comisión Gremial Interna

- Contratos laborales

- Erradicación del Trabajo Infantil

-

- Política salarial

17- Conversaciones y escucha activa

- Facilitadoras de Recursos Humanos

- ZOOM "Conversaciones que hacen foco"

- ALTAVOZ

- Grupos de intercambio

- Espacios de conversación

- Un día en una Sucursal

- Tutoría Millennial

- Comunicación Interna

- YAMMER

- Líderes en red

18- Autodesarrollo y flexibilidad

- Selección

- Capacitación

- Jornadas outdoor para líderes

- Evaluación

18- Programa de beneficios flexibles

19- Colaboración

- SUMA -Mejora Continua

- LABCiudad-Innovación

- Hackaton

- ARCA-Proyectos que nos unen

19- Experiencia del empleado

- Clima laboral

- Ranking mejores empleadores

- Reconocimiento great place

20- Nuevo edificio corporativo

- Reconocimiento

- Celebración

- Apoyo

21- Programa de beneficios | bienestar

- Programa de beneficios | proyectos

• **MEDIOAMBIENTE** 22

24- Banco verde

- Prevención

- Sensibilización

- Separación de residuos

- Banca virtual

- Transporte sustentable

25- Compras, licitaciones e infraestructura

25-Protocolo de finanzas sostenibles De bancos

25- Programa nacional a la calidad

• **ANTICORRUPCIÓN** 26

28- Código de ética

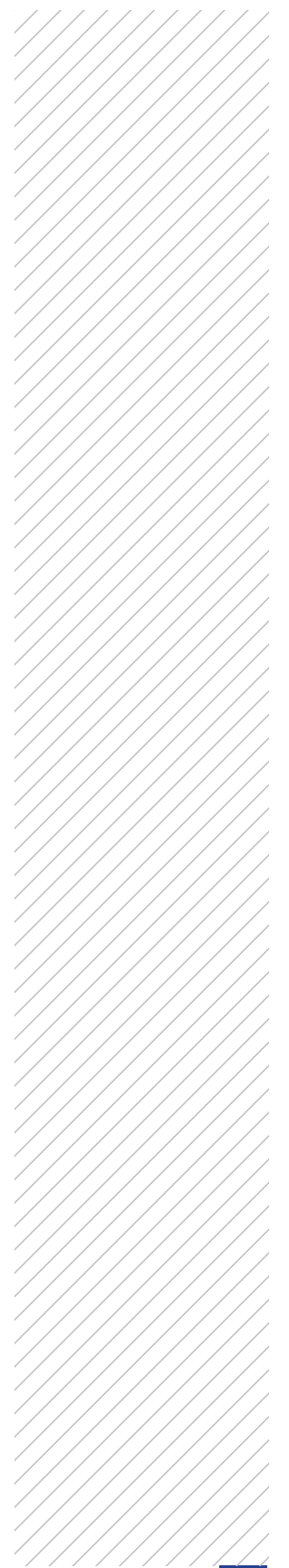
- Valores éticos y de buena conducta

29- Política sustentable de ética empresarial

29- Lavado de dinero

30- Ley de responsabilidad penal empresarial

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-



Banco Ciudad

RESEÑA HISTORICA

El **Banco Ciudad** nació el 23 de mayo de 1878 con el nombre de Monte de Piedad otorgando préstamos de dinero sobre objetos diversos a un interés accesible para combatir la usura. Desde entonces, el rol social continúa siendo uno de los pilares más importantes del Banco, que mantuvo el crédito social de empeño como su actividad central hasta mediados de los años sesenta. A partir de allí emprendió un proceso de apertura comercial, sumado al fondeo otorgado por los depósitos judiciales, hasta su consolidación como agente financiero de la Ciudad de Buenos Aires.

VISIÓN, MISIÓN Y OBJETIVOS

En sintonía con su trayectoria institucional, el Banco sigue creciendo apoyándose en su misión, su visión y sus valores: 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:

- Inclusion ✓
- Transparencia ✓
- Igualdad de oportunidades ✓
- Compromiso con el desarrollo y la innovación ✓
- Integridad ✓

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

- Crecimiento y Desarrollo.
- Banca Pública de Excelencia con Foco en el Cliente.
- La Sustentabilidad del Negocio.
- El Rol Social
- Recursos y cultura organizacional

Dotación y Sucursales:

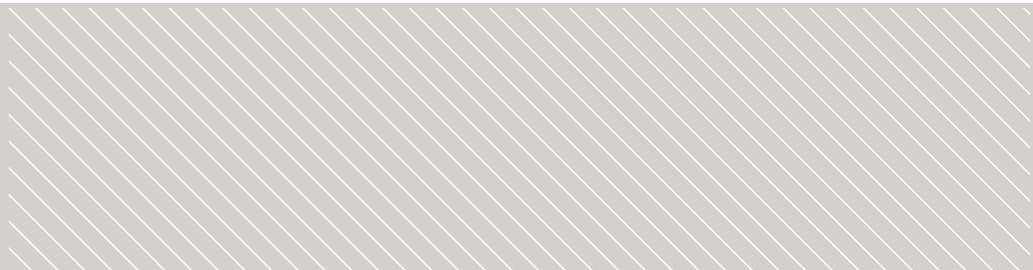
En el Ciudad trabajan más de 3100 personas, divididas en 4 edificios centrales y 68 Sucursales Comerciales distribuidas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires y en las ciudades de Mendoza, Córdoba Capital, Río Cuarto y Tucumán del Interior del país.

Cartera de clientes:

La cartera de clientes del Banco a JUNIO 2019 se compone de 17.024 Personas Jurídicas y 926.999 Personas Físicas, que contempla clientes tradicionales (115.966 Jubilados, 264.236 acreditación de haberes y 451.968 de clientela general), 6168 clientes Pignoratícios y 88661 de Planes Sociales (tanto de ANSES como del GCBA).

RUBRO	PUESTO	MONTOS
Depósitos del Sector Privado No Financiero	10°	\$ 111.673,50
Préstamos al Sector Privado No Financiero	8°	\$ 97.190,02
Patrimonio Neto	12°	\$ 19.839,52
ROE	15°	60,21
Hipotecarios	3°	\$ 17.225,01
Personales	7°	\$ 15.924,20
Tarjetas de Crédito	11°	\$ 11.756,08

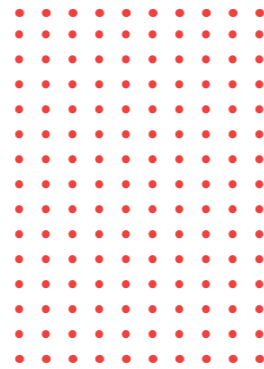
(*) Información en millones de pesos a Mayo 2019



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.

Derechos Humanos



ACCESO A LA VIVIENDA

Ciudad Vivienda

Un producto destinado a adquisición, refacción, mejora y ampliación sobre vivienda en la zona de influencia del Banco.

Ciudad Social

Destinado a sectores vulnerables para poder adquirir o refaccionar una vivienda, comprar un terreno y una casa prefabricada o bien construir una vivienda sobre terreno propio

Préstamo Hipotecario para barrios de la Zona Sur de 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.

Préstamo Hipotecario Primera Casa BA - IVC

Un programa confeccionado en conjunto con el Instituto de Vivienda de la Ciudad de Buenos Aires (IVC) 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.

Alquilar se puede

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



Proyecto Caja Ladrillo

Busca contribuir a la inclusión financiera de grupos vulnerables a través de un innovador instrumento de ahorro flexible y crédito para la autoconstrucción, destinado a hogares de menores ingresos. Sus principales objetivos son:

- Mejorar las condiciones de vida de las personas de bajos ingresos mediante la adopción de hábitos de ahorro e inversión para mejora de la vivienda.
- Diseñar y probar un producto de ahorro programado y crédito destinado a hogares excluidos del sistema financiero y con déficit habitacional.

CALIDAD DE VIDA

Programa FONDEAR

Ofrecemos operaciones de exportación e importación con asistencia financiera. A comienzos de 2017, liquidamos la primera operación con Bonificación del Ministerio de Producción a través del Programa Fondear para el desarrollo de Energías Renovables para la construcción del Parque Solar Las Lomitas en San Juan.

INCLUSIÓN EN EL SISTEMA FINANCIERO

Ciudad Mujeres Emprendedoras

Una línea de créditos destinada a mujeres emprendedoras, que promueve el acceso al crédito a tasa diferencial y facilita capacitaciones profesionales.

Préstamos Pignoraticios

Para brindar apoyo al segmento poblacional 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.

Caja de ahorro gratuita

Bonificación del costo de mantenimiento de la caja de ahorro, 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. El Banco

Ciudad lanzó este beneficio con anterioridad a la normativa del BCRA que luego lo estableció como obligatorio.

Caja de ahorro para adolescentes

A partir de los 13 años de edad, los adolescentes pueden acceder, gratuitamente, a una caja de ahorro en pesos y a una tarjeta de débito.

Seguridad Social para Jubilados

Cuenta que brinda comodidad y permite la inclusión de Jubilados, a partir de descuentos exclusivos, gestión a través de home banking y banca móvil, entre otras cosas.

Educación financiera

Durante este año, se continuó con la participación en radios barriales donde el Equipo de Inclusión Financiera trata semanalmente temas que favorecen la educación financiera (el ahorro y la estrategia de pensar a futuro), impulsa concursos que estimulan el uso de medios electrónicos y recibe consultas de los oyentes. Además, se efectuaron talleres de concientización acerca del uso de diversas herramientas financieras y se realizaron ciclos de capacitación a manteros, recuperadores urbanos y en varias cooperativas del conurbano. Por último, se incorporó la presencia de un Cajero Escuela (cajero simulado) en barrios vulnerables para que los habitantes se familiaricen con la operatoria bancaria.

Sucursal Los Piletones

En 2012, el Banco inauguró 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.

INDEPENDENCIA LABORAL

Taxi Social

Una línea que 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.

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".

Profesionales

Producto destinado a profesionales matriculados de instituciones que tengan convenio suscripto con el Banco, con sólo presentar la matrícula.

Posgrado

Esta línea está destinada a aquellos graduados que desean continuar sus estudios de posgrado y financian la totalidad de la maestría.

Instituto Pyme

Un espacio de capacitación presencial y virtual que ofrece el Banco 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 los servicios que ofrece se destacan:



Servicios a Emprendedores y Pymes

- Capacitación y formación empresaria.
- Jornadas de actualización y talleres.
- Información sobre financiamiento no bancario y bancario.
- Promoción de Inclusión Financiera de sectores vulnerables y acciones de RSE en empresas.
- Asistencia a emprendedores en la creación de empresas sustentables.
- Programas Ejecutivos con Universidades / Escuelas de Negocios Públicas y Privadas.
- Plataforma Virtual de Capacitación.
- Información para el segmento PyME y Emprendedor Gestión de Oportunidades de Negocios
- Colaboración con Municipios y Gobiernos en el desarrollo de emprendedores y empresarios.
- Interacción con Cámaras Empresariales, Centros, Asociaciones, Fundaciones.
- Promoción de encuentros de negocios y actividades de vinculación empresaria.
- Organización y participación en Congresos, Exposiciones, Ferias y Rondas de Negocios vinculados al segmento mype.
- Impulso de casos testigo.

BA Emprende

Desde la sede del Instituto Pyme, el Banco participa activamente de los Cursos de Verano de la Academia BA Emprende. Se trata de un programa del GCBA que brinda capacitación gratuita con foco en habilidades emprendedoras y metodologías ágiles para resolver problemas, dirigido a todos aquellos que quieran crecer profesionalmente, comenzar un emprendimiento o expandir un proyecto existente.



SALUD

Bicicleteadas

Desde 2016, el Banco organiza eventos de bicicleteada familiar en distintos ámbitos de la ciudad de Buenos Aires. La jornada incluye sorteo de bicicletas y obsequios de remeras vinculadas a la campaña.

Deporte

El Ciudad tiene un fuerte foco en el apoyo al deporte, y es por ello que patrocinó y fue el banco oficial de los Juegos Olímpicos de la Juventud que se desarrollaron en la ciudad de Buenos Aires en octubre de 2018. Allí brindó atención especial a los deportistas y sus comitivas dentro de la Villa Olímpica y se realizaron activaciones en los diferentes parques olímpicos. Actualmente, el Banco auspicia distintos clubes de fútbol como San Lorenzo de Almagro, Independiente, Racing y Huracán. En el marco de estos convenios, se llevaron adelante acciones de acompañamiento deportivo y social en cada una de las instituciones. Por otra parte, durante 2018 se incorporó un nuevo concepto, el sponsorship digital, que se llevó adelante con River Plate y Boca Juniors, en el inicio del Campeonato Local Superliga 2018/2019. Desde 2017 se lleva a cabo en Mar del Plata la Copa Fundación Banco Ciudad con el lema "fútbol sin violencia" y en el que participan grandes representantes del fútbol argentino, a beneficio del Hospital Materno Infantil de Mar del Plata.

PARTICIPACIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL

Concurso fotográfico Gente de mi Ciudad

Un evento destinado a profesionales y aficionados de la fotografía que en 2019 cumplió sus 20 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.

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.

- El Museo Monte de Piedad permite conocer la historia de la 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. 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. En 2018 se inauguró un nuevo espacio experimental que permite a los visitantes experimentar con los distintos objetos, tecnologías y equipamiento que se utilizaron en el pasado. Además, se instaló el archivo oral de la memoria, que está compuesto por relatos, historias y anécdotas en las propias voces de ex empleados.

- 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.

Exposiciones de arte y actividades culturales

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. Permanece abierto al público (gratuito) todos los días (inclusive feriados) de 10 a 18. A esto se suman charlas con artistas plásticos.

Muestras

El Banco participó de dos muestras en las que exhibió algunas obras de su patrimonio:

-Colecciones Banco Ciudad en diálogo Bellas Artes (22 de noviembre 2018 hasta 22 enero de 2019).

-Figurados: de la neo figuración a la fotografía de escena en Museo de Arte Contemporáneo de Salta (7 de diciembre de 2018 hasta el 24 de febrero de 2019).

ArteBA

Desde hace varios años, el Banco es sponsor de la feria de arte que se celebra anualmente en la ciudad de Buenos Aires. En la última edición de 2019 continuó con su programa Matching Funds, y cuyo objetivo es dar respuesta a la necesidad que tienen los museos de incorporar a sus acervos las obras faltantes de sus respectivas colecciones y estimular a terceros a sumarse generosamente a esta acción. Tres museos argentinos reciben un aporte económico del Banco Ciudad para propiciar la incorporación de nuevas obras de arte. En esta última edición, participaron el Museo Castagnino + Macro Rosario, el Museo Provincial de Bellas Artes Timoteo Navarro de Tucumán y el Museo Nacional de Bellas Artes.

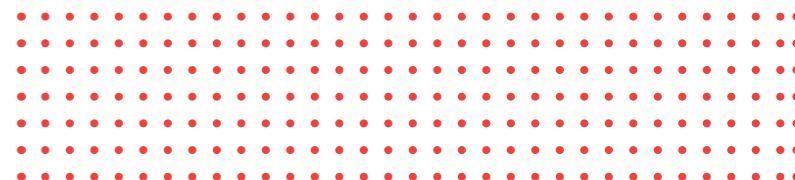
Sponsorio del Teatro Colón y el Complejo Teatral Buenos Aires

El Banco continúa fortaleciendo el histórico compromiso y responsabilidad al acompañamiento de actividades que promuevan acciones culturales en el país, a través de los convenios suscriptos con el Teatro Colón y con el Complejo Teatral Buenos Aires (siendo sponsor principal de los mismos).

ACCESIBILIDAD

Acondicionamiento de ATMs

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





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.

Derechos laborales

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).

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 40 miembros, número que -teniendo en cuenta que la dotación empleada del Banco- 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) para que

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. Los contratos se suscriben 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 -art. 32 de la Ley de Contrato de Trabajo-).

Política salarial

La política de compensaciones del Banco 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. Esta política de compensación (que incluye incentivos y gratificaciones) tiene alcance general, por lo que resulta de aplicación a toda la Institución. Todos los empleados (incluyendo Gerentes y Gerente General) se encuentran comprendidos dentro del mismo convenio colectivo de trabajo.



CONVERSACIONES Y ESCUCHA ACTIVA

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 -art. 32 de la Ley de Contrato de Trabajo-).

Facilitadoras de Recursos Humanos:

un equipo de profesionales que recorren todas las áreas del Banco y mantienen un intercambio directo con los colaboradores para transmitir las novedades que tienen impacto en las personas y en sus espacios de trabajo.

ZOOM "Conversaciones que hacen foco":

encuentros de la Gerente de Recursos Humanos con grupos reducidos de líderes del Banco para conversar acerca de los desafíos que enfrentan en sus lugares de trabajo, la relación con sus colaboradores, los objetivos y proyectos que ya están en curso y los que se avecinan.

Entre 2018 y 2019 participaron 12 gerentes y 42 coordinadores de Administración Central.

ALTA VOZ:

encuentros de feedback de la Gerente de Recursos Humanos con grupos reducidos de operadores del Call Center del Banco.

Más de 50 colaboradores participaron en la edición 2019.

Grupos de intercambio:

focus groups liderados por un facilitador diseñados para relevar y profundizar y comprender cualitativamente aspectos actitudinales, conceptuales y de percepción de los colaboradores en temáticas clave para la estrategia institucional. *En 2019, 150 colaboradores participaron de estos encuentros para charlar sobre imparcialidad y favoritismo.*

Espacios de conversación:

espacios trimestrales de intercambio interpersonal entre líderes y colaboradores para lograr cambios de comportamiento, construir consensos y mejorar los vínculos de trabajo.

Un día en una Sucursal:

una iniciativa pensada para desarrollar la empatía, en la que gerentes de Administración Central pudieron trabajar un día completo en una Sucursal Comercial acompañando a los asistentes en su labor habitual para conocer de cerca las características de su tarea, el vínculo con los clientes y las dificultades operativas o inquietudes que enfrentan.

Tutoría Millennial:

un proyecto que se propone acercar a las distintas generaciones que conviven en el Banco y generar un espacio de desarrollo mutuo entre líderes y millennials para compartir perspectivas, conocimientos y habilidades con un desafío específico.

Comunicación Interna:

contenidos, canales, eventos y acciones pensados para motivar las conversaciones saludables y la gestión del cambio: Red social interna | Intranet | Mailing corporativo | Carteleras digitales | Newsletters | Protectores de Pantalla | Ploteo de ascensores | Red de referentes de Comunicación Interna | Campañas 360° orientadas a objetivos estratégicos del Banco.

YAMMER:

en enero del 2019 lanzamos la primera red social interna del Ciudad, una plataforma con versión de escritorio y mobile implementada para conectarse e interactuar en tiempo real, buscar información útil, compartir logros y mejores prácticas, trabajar colaborativamente y mantenerse al día con todas las novedades institucionales. *El porcentaje de adopción para el primer semestre de implementación superó el 70% de la dotación total del Banco.*

LÍDERES EN RED:

una comunidad virtual en Yammer exclusiva para los líderes del Ciudad, pensada para compartir herramientas, conocer las tendencias del mercado y potenciar las habilidades de liderazgo.

Más de 500 líderes forman parte de esta Red.

AUTODESARROLLO Y FLEXIBILIDAD

Herramientas de empoderamiento de los empleados que permiten orientar el propio desarrollo en distintas áreas del Banco, equilibrar la vida personal y laboral, enriquecer habilidades adquiridas, descubrir nuevas y desarrollar las necesarias para encarar los desafíos de los nuevos paradigmas del trabajo del futuro.

Selección:

Promovemos el acceso al empleo equitativo a través de búsquedas abiertas, públicas y transparentes, que hacen foco en el esfuerzo académico, el mérito de los postulantes y la igualdad de oportunidades.

- 70 nuevos ingresos
- 38 búsquedas internas
- 7 47 empleados concursando
- 140 participantes del Programa Jóvenes Graduados

Capacitación:

Plan Anual con foco en los ejes estratégicos del Banco: Estrategia y Negocio, Líderes, Gestión y Autodesarrollo, Competencias Técnicas, Innovación y Trabajo del Futuro.

- 697 becas de cursos de actualización técnica
- 99 becas de carreras de grado y postgrado
- 87% de satisfacción con las actividades de capacitación
- 342 colaboradores se inscribieron a la Escuela de Puestos Clave para Sucursales Comerciales
- Plataforma Educativa online: 2233 participaciones en cursos virtuales no obligatorios y más de 100 propuestas de cursos y contenidos de interés.

Jornadas outdoor para líderes:

espacios de aprendizaje y reflexión que hacen foco en temas clave para el Banco y para el mercado financiero. *En 2019 363 líderes participaron de 2 jornadas que hicieron foco en el liderazgo en el entorno digital y las metodologías ágiles.*

Evaluación:

continuamos con las evaluaciones trimestrales por objetivos con foco en la contribución de los empleados y con Gestión del Talento, una metodología de evaluación por competencias que incorpora comités para garantizar la pluralidad de voces y la elaboración de consensos.

- 528 colaboradores recibieron un incremento remunerativo
- 9 colaboradores fueron designados en nuevos roles de liderazgo.

PROGRAMA DE BENEFICIOS FLEXIBLES:

En 2018 desarrollamos una nueva propuesta de beneficios pensados para responder a la diversidad de intereses, necesidades y motivaciones de todos los colaboradores y lograr el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal.

- **Vacaciones:** días hábiles que pueden tomarse juntos o fraccionados y durante todo el año.
- **Home Office:** 1 vez por semana. Las empleadas que reanudan de licencia por maternidad pueden acordar con su líder más de 1 día por semana. Aplicable a las áreas que admitan esta modalidad de trabajo.
- **Cumpleaños:** 1 día libre cuando la fecha en la que se cumplen años corresponda a un día laborable.
- **Licencia sin goce de haberes:** 5 días hábiles anuales, que pueden tomarse juntos o fraccionados.
- **Licencia por estudio:** 21 días hábiles.
- **Asistencia Perfecta:** 2 días libres por año por asistencia perfecta.
- **Día Flex:** retiro anticipado a las 15:00, 1 vez al mes, el día que elijan.
- **Maternidad Flexible:** reincorporación progresiva para empleadas luego de la licencia por maternidad o por excedencia, que habilita una jornada laboral reducida en cantidad de horas de acuerdo a los meses del bebé.
- **Horario Flexible:** modificación del horario estándar, que permite entrar o salir hasta 1 hora y cuarto más tarde o más temprano, siempre que cumplas las 7 horas y media de la jornada laboral. En áreas con atención al cliente permite adelantar 45 minutos el ingreso y egreso.
- **Medio día por chequeo médico:** ingreso a las 13:00, 1 vez al año, por chequeo médico integral.

COLABORACIÓN

Proyectos que permiten adaptarse a un contexto que tiende a la descentralización y a formas de trabajar más ágiles y descontracturadas, ya no únicamente al interior de cada equipo sino también entre las distintas áreas del Banco. Con un abordaje por proyectos y por objetivos, fundado en la interdisciplinariedad y en el potencial que brindan las nuevas herramientas tecnológicas.

SUMA -Mejora Continua:

un programa para promover la innovación incremental, que busca analizar y proponer mejoras en temas sobre los cuales haya potenciales beneficios, con foco en la atención al cliente. *En 2019 se lanzó la tercera edición del programa con 12 proyectos y 79 inscriptos*

LABCiudad-Innovación:

un programa que apunta a la innovación disruptiva a partir de herramientas de ideación desprejuiciadas que invitan a ir más allá de las soluciones tradicionales del entorno bancario y motiva la observación minuciosa de los hábitos, necesidades y soluciones disponibles para las personas como punto de partida para cuestionar los modos de hacer que tenemos incorporados y construir nuevas miradas. *En 2019 se lanzó la tercera edición del programa con 4 proyectos y 109 inscriptos.*

Hackaton:

un día de innovación abierto a todo el Banco en el que se trabajaron los 4 ejes de LABCiudad desde una perspectiva multidisciplinaria y a partir de la metodología Design Thinking. *Participaron 110 colaboradores.*

ARCA-Proyectos que nos unen:

una propuesta que busca construir progresivamente una cultura de colaboración en la que los líderes de cada área proponen temáticas de trabajo transversales que permiten el aporte de colaboradores de todas las áreas del Banco. *En 2019 se lanzó la tercera edición del programa con 5 proyectos y 112 inscriptos.*

EXPERIENCIA DEL EMPLEADO

Un eje que atraviesa el diseño de iniciativas y estrategias de mejora de procesos y que toma como punto de partida una gestión basada en el análisis de la información, que permita tomar decisiones eficientes y desarrollar soluciones innovadoras con impacto en el ciclo de vida de los empleados en el Banco.



Clima laboral:

desde el 2014 el Ciudad mide su clima laboral con la metodología de Great Place to Work. *En 2018, luego del diseño de planes de trabajo específicos por área, la encuesta obtuvo un 89% de tasa de respuesta y alcanzó los 71 puntos. Con este resultado, el Banco se posicionó en el rango de las mejores empresas para trabajar.*

Ranking mejores empleadores:

El Ciudad fue reconocido en el puesto 22 del Ranking de Mejores Empleadores de la Revista Apertura, subiendo una posición con respecto al 2017. Nos posicionamos entre los primeros 4 bancos del país y somos la púnica entidad pública entre las organizaciones destacadas. En 2013 ingresamos por primera vez a este Ranking en el puesto 35 dentro de la categoría de "empresas con más de 1000 empleados". Esta medición engloba aspectos como: remuneración, carrera profesional, condiciones laborales, capacitación y ambiente laboral.

Reconocimiento great place:

El Banco Ciudad fue uno de los 10 reconocidos por Great Place to Work como una de las organizaciones argentinas que realizan mayores esfuerzos para revertir la situación de la mujer en el ámbito laboral y generar excelentes lugares para trabajar para todos. Se trató del primer ranking de este tipo realizado en Argentina, en el que participaron empresas e instituciones con dotaciones de más de 20 empleados, con un mínimo de 20% de mujeres. Esta iniciativa se enmarca en el concepto de Great Place to Work For All, que impulsa a las organizaciones a poner el foco en la diversidad y en la posibilidad de crear una experiencia positiva para todos los colaboradores, sin importar quiénes son o cuál es su función.

- Fuimos la única institución pública reconocida.
- 51, 5% de la dotación del Banco está compuesta de mujeres
- 42% de los puestos de liderazgo están ocupados por mujeres
- La política salarial del Banco es 100% equitativa. Mujeres y varones reciben igual paga para igual puesto.

Nuevo edificio corporativo:

el Ciudad instaló una nueva sede de su Casa Matriz en un edificio destinado 100% para las oficinas del Banco, que incorpora espacios de recreación y break, máquinas de café gratuitas, comedor para empleados con servicio de vending, bicicleteros y vestuarios. Todo el proceso fue acompañado de una campaña de comunicación para la mudanza de los equipos de trabajo con una guía de datos útiles, ambientación de oficinas y desayuno de bienvenida. *Más de 860 colaboradores fueron alcanzados por la campaña entre 2018 y 2019.*



RECONOCIMIENTO

- **Gratificación Cierre de Ejercicio**
- **Gratificación por Aniversario**
- **Gratificación Día del Bancario**
- **Gratificación por 25 años de trayectoria**
- **Incentivo trimestral por cumplimiento de objetivos**
- **Bono por performance para líderes**
- **Incentivos Comerciales:** pensados para estimular la colocación de productos de los colaboradores que se desempeñan en las áreas comerciales del Banco.
- **Plan de Reconocimientos:** otorga vouchers de obsequios o experiencias para cada empleado reconocido con montos de asignación variables.
- **Instructores Internos:** premia a los colaboradores del Banco que se desempeñan voluntariamente como capacitadores internos.

CELEBRACIÓN

- **CIUDAFEST | Fiesta de Fin de Año.** *En 2018, asistieron 1340 colaboradores.*
- **Desayuno del Día de la Primavera:** distribución de un desayuno especial en cada lugar de trabajo.
- **Aniversario del Banco:** cada 23 de mayo el Banco celebra un nuevo aniversario con una misa en conmemoración de la inauguración, un evento de entrega de medallas para los empleados con más antigüedad en la institución y la entrega de un obsequio de especial a todos los colaboradores con la imagen corporativa.
- **Agasajo a jubilados:** un evento especial para reconocer y agradecer la trayectoria de los colaboradores del Ciudad que se jubilaron en el último año.
- **Endomarketing:** celebraciones a pequeña escala para premiar a los equipos que logran objetivos específicos vinculados a la estrategia de negocio. *Entre 2018 y 2019 1720 colaboradores fueron alcanzados por esta iniciativa.*

APOYO

- **Proyectos en Acción:** un espacio de contención, expresión y autorreflexión destinado al personal que se encuentra en condiciones de obtener el beneficio jubilatorio en un corto plazo. *132 colaboradores participaron del programa entre 2018 y 2019.*
- **NEXO "Nos conecta la diferencia":** 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.

• **Tratame Bien:** un Programa contra la Violencia Laboral que incorporó el Banco para erradicar los casos de este tipo, optimizar el procedimiento de denuncias y aportar una mirada interdisciplinaria para su resolución.

• **Asistentes Sociales:** un equipo de asistentes sociales que intervienen, acompañan, brinda asesoramiento y soporte a los colaboradores en caso de enfermedad, enfermedad familiar o cualquier otro acontecimiento de la vida laboral o personal que requiera contención profesional.

• **Servicio de medicina laboral:** un equipo de médicos y enfermeros que brindan atención médica primaria en consultorios abiertos en uno de los edificios de Áreas Centrales.

• **Programa de cardioprevención:** campaña de prevención de riesgos cardiovasculares a cargo del Equipo de Asistencia y Bienestar del Banco. Inscripción abierta a todos los colaboradores que para recibir un screening de salud que incluye chequeo de presión arterial, índice de masa corporal y nivel de colesterol. *265 colaboradores participaron del programa entre 2018 y 2019.*

• **Programa de Beneficios:** además de los beneficios flexibles, el Banco diseña una propuesta de valor integral pensada para cada aspecto de la vida de los colaboradores y teniendo en cuenta su diversidad de intereses y motivaciones:

PROGRAMA DE BENEFICIOS | BIENESTAR

• **Reintegro por prestaciones médicas** del plan mensual de obra social o prepaga, con tope mensual por integrante del grupo familiar primario, tomando como referencia los valores vigentes del plan 210 de OSDE.

• **Vacunación antigripal** todos los años y gratuita para empleados.

• **Reintegro de vacunas** prescriptas por pediatras para hijos (con tope).

• **Obsequio por nacimiento:** gift card de canjeable en cualquier tienda que acepte Mercadopago.

• **Asignación por Guardería:** monto fijo mensual (actualizable por paritarias) para hijos de empleados desde los 45 días.

• **Ayuda Escolar:** monto fijo anual para hijos que cursen

educación inicial (desde sala de 3), primario, secundario y terciario o universitario que no trabajen.

• **Colonia de vacaciones (invierno y verano):** gratuita, organizada por la Asociación de Empleados del Banco, para hijos entre los 5 y los 12 años. También pueden optar por el reintegro de gastos (con tope) si eligen otras instituciones.

PROGRAMA DE BENEFICIOS | PROYECTOS

• **Reintegro del 100% del Impuesto a las Ganancias**

• **Préstamos personales e hipotecarios** con tasas preferenciales para empleados.

• **Tarjetas de crédito** sin costo de emisión ni renovación, adicionales bonificados y upgrades automáticos.

• **Becas** para carreras de grado que no se dicten en universidades públicas, posgrados y programas ejecutivos. Aplicable a tareas afines al puesto.





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.

Medioambiente

BANCO VERDE

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

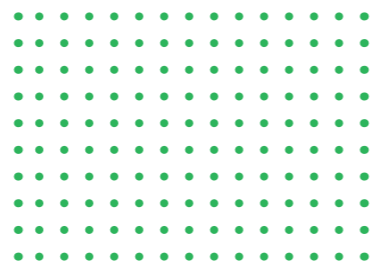
Prevención

Para 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 medio ambiente:

- 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, que ponen 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.



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.

Continuando con esta línea de trabajo, durante 2017 se realizó la instalación de cestos de reciclaje en todos los puestos de trabajo de todas las dependencias del Banco.

Banca virtual

El Banco fomenta el uso de canales electrónicos, con campañas de activación de homebanking y de la app para celulares, de adhesión al resumen electrónico de tarjeta de débito y aumento de límite para realizar transacciones vía ATM.

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:

- **Financiación:** desde el 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.
- **Bicicleteadas:** desde 2013 el Banco organiza bicicleteadas familiar en distintos ámbitos de la ciudad de Buenos Aires. Las jornadas incluyen sorteo de bicicletas y obsequios de remeras vinculadas a la campaña.



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:** 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 utilizar menos los equipos de aire acondicionado), adquisición de equipos de aire acondicionado tipo VRV (más eficientes), recambio a tecnologías LED de todas las marquesinas y carteleras (menor consumo eléctrico) y compra de mobiliarios reciclables.

• **Papelería 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, folletera anual, resúmenes mensuales de tarjetas de crédito, revista interna.

PROTOCOLO DE FINANZAS SOSTENIBLES DE BANCOS

En 2019 el Banco, conjuntamente con otras 18 entidades bancarias, firmaron el primer Protocolo de Finanzas Sostenibles de Argentina, con el objetivo de comenzar a construir una estrategia de finanzas sostenibles aplicable a la industria en el país y promover la implementación de mejores prácticas en materia de sustentabilidad. El documento suscripto constituye un acuerdo marco que representa un punto de partida para la creación de modelos de negocios de triple impacto, procurando no sólo ser rentables, sino también generar impacto social y cuidar el ambiente, garantizando la sustentabilidad en el largo plazo.

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

- i) desarrollar políticas internas para implementar estrategias de sustentabilidad.
- ii) crear productos y servicios financieros para apoyar el financiamiento de proyectos con impacto ambiental y social positivo.
- iii) optimizar los actuales sistemas de análisis de riesgo con foco medioambiental y social.
- iv) promover una cultura de sustentabilidad.



PROGRAMA NACIONAL A LA CALIDAD

Desde 2013 el Banco aplica el Modelo de Gestión de Excelencia, propuesto por el Programa Nacional a la Calidad. 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.



Anticorrupción

- **Principio 10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



Anticorrupción

CÓDIGO DE ÉTICA

El Banco adoptó un Código de Ética para 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. El código tuvo algunas modificaciones a fines de 2018 y 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

Respeto: "Debe respetarse la dignidad de la persona y los derechos que le son inherentes como presupuesto de la relación laboral. Todos tienen derecho a un lugar de trabajo libre de discriminación, acoso y violencia. En el mismo sentido, es su obligación dar un trato respetuoso e imparcial a los clientes, proveedores y a la comunidad en general".

Integridad: "Deben mantener un comportamiento intachable, necesariamente identificado con la rectitud, la honradez y la honestidad, procurando satisfacer el interés general, y dentro de este el del Banco, y desechando todo provecho y ventaja personal; como así también desempeñar sus tareas con independencia de sus propios intereses y de presiones externas, manteniendo una conducta ética y profesional".

Decoro: "Deben guardar decoro en el ámbito laboral, absteniéndose de escándalos y observando una conducta honesta, discreta, amable y conforme a la moral y buenas costumbres".



Legalidad: "Deben comprometerse a cumplir las leyes y disposiciones vigentes, así como, en especial, las normas dictadas por el Banco Central de la República Argentina".

Probidad: "Deben actuar en pos de los objetivos de la Institución, absteniéndose de llevar adelante cualquier actividad que los obstaculice o implique conflicto con los mismos".

Calidad de Atención: "Deben dirigirse con corrección, amabilidad y cortesía en la atención del público, como así también en la relación y trato con el resto del personal y público en general".

Veracidad: "Deben facilitar información oportuna, precisa y comprensible sobre sus operaciones, así como sobre los productos y servicios que ofrece la Institución".

Confidencialidad: "Deben respetar y comprometerse a conservar el carácter confidencial de toda información relacionada a los servicios que presta el Banco a cada cliente, de conocimiento directo o indirecto, sin utilizarla para fines ajenos a los que motivaron su recopilación original. Deben mantener la reserva de la información relacionada al sistema de PLAFT sobre la que hayan tomado conocimiento durante su permanencia en la Institución. Deben abstenerse de comunicar o divulgar detalles sobre las operaciones efectuadas por los clientes, respetando su privacidad, la del personal y la de todos aquellos que entablan relaciones comerciales o de negocios con el Banco. Únicamente revelarán información en virtud de requerimientos legales y con la debida autorización de las áreas y niveles competentes".

Transparencia: "Deben difundir información veraz, contrastable, adecuada y fiel de la gestión y llevar a cabo una comunicación clara, tanto interna como externamente; tomando los recaudos para asegurar un manejo claro y de fácil comprensión de la información y de la toma de decisiones. A efectos operativos, la información es transparente cuando representa con precisión la realidad y cumple con todos y cada uno de los siguientes requisitos: 1) Cuenta con aprobación en el nivel adecuado, 2) Se basa en un análisis razonable, 3) Deja registros de sus fundamentos, y 4) Privilegia los intereses de la empresa

por sobre cualquier tipo de intereses personales".

Compromiso Social: "Deben vincular su tarea diaria con el rol social y público de la Institución, la equidad y la cercanía del servicio y su aporte al crecimiento de las personas, como así también, comprometerse activa y responsablemente con la conservación del medio ambiente, siguiendo las recomendaciones y procedimientos establecidos por la Institución en este sentido".

Responsabilidad: Deben actuar con la diligencia de los buenos administradores, empleando su capacidad técnica y profesional, la prudencia y el cuidado adecuados en el desempeño de sus actividades. Es su responsabilidad alcanzar la capacitación necesaria para optimizar sus funciones. Asimismo, son responsables del buen uso y cuidado de los inmuebles, muebles útiles, objetos y demás bienes de propiedad del Banco y de los beneficios recibidos.

Prudencia: Deben respetar en todo momento las medidas preventivas aplicables en materia de seguridad, higiene y salud laboral, utilizando a tales efectos los recursos brindados por la Institución. Para difundir las modificaciones en el Código de Ética se envió una comunicación interna a todo el personal que incluía un formulario de confirmación de lectura y un link de publicación permanente del Código en la Intranet del Banco.

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.

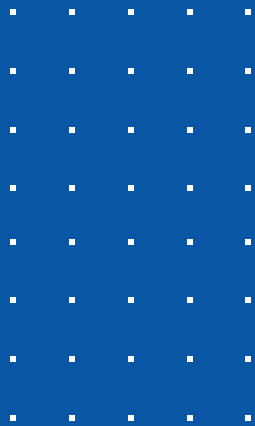
LAVADO DE DINERO

El Banco cuenta con un conjunto de políticas, procedimientos y procesos orientados a prevenir el lavado de dinero y la financiación del terrorismo internacional, aprobadas por el Directorio de la Institución. Están diseñadas de acuerdo a los estándares internacionales y de Estados Unidos de América, establecen los principios básicos en materia "Conozca su cliente" (KYC), "Debidas Diligencia" (CDD) y "Diligencia Ampliada" (EDD). El propósito fundamental de todas estas políticas es la identificación de operaciones y actividades sospechosas y su reporte inmediato a la Unidad de Información Financiera.

LEY DE RESPONSABILIDAD PENAL EMPRESARIA

El Banco se encuentra en proceso de implementación de la Ley, tiene el potencial de incrementar sustancialmente la prevención de la corrupción. Se adoptará un programa de integridad que, en el largo plazo, redundará no solo en nuestro beneficio, sino en el de toda la sociedad.





Comunicación del Progreso

