

NaranjaX



MEMORIA

Tarjeta Naranja S.A.U 2023

2 0 2 3





Dando cumplimiento a disposiciones legales y estatutarias, Tarjeta Naranja S.A.U. presenta su Memoria, acompañada del Estado de Situación Financiera, Estados de Resultados y del Resultado Integral, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Flujo de Efectivo y de las notas pertinentes, referidos al ejercicio económico N° 29 de la Sociedad, finalizado el 31 de diciembre de 2023.

01

Somos Naranja X



En Naranja X estamos comprometidos con brindar soluciones financieras que faciliten y promuevan una buena relación de las personas con su dinero.

Queremos dar oportunidades a millones de personas que en la Argentina quedan afuera del sistema financiero tradicional y del acceso al crédito.

Con 41 años de historia, evolucionamos desde Salto 96, una tienda de deportes, hasta convertirnos en la tarjeta de crédito más elegida en Argentina, y ahora en Naranja X, una plataforma integral de productos y servicios financieros.

A través de nuestra app, canales digitales y más de 140 sucursales en todo el país, ofrecemos una experiencia ágil, eficiente y personalizada. Desde la app, las personas pueden realizar transacciones, pagar servicios, gestionar sus tarjetas, y

disfrutar de promociones exclusivas y acceso a préstamos y seguros.

Naranja X está integrada por: Tarjetas Regionales S.A. con sede en Tte. Gral. Juan D. Perón 430 Piso 19° Ciudad de Buenos Aires; Naranja Digital Compañía Financiera S.A.U. una entidad financiera autorizada por el Banco Central de la República Argentina con sede en el mismo domicilio; y Tarjeta Naranja S.A.U., como emisora no financiera de tarjetas de crédito, constituida según la Legislación de Sociedades de la Argentina con sede en La Tablada 451, Córdoba, Argentina.

¹ En el siguiente informe cuando se mencione Naranja X se hace referencia a las 3 sociedades legales en términos de ecosistema y modelo operativo.

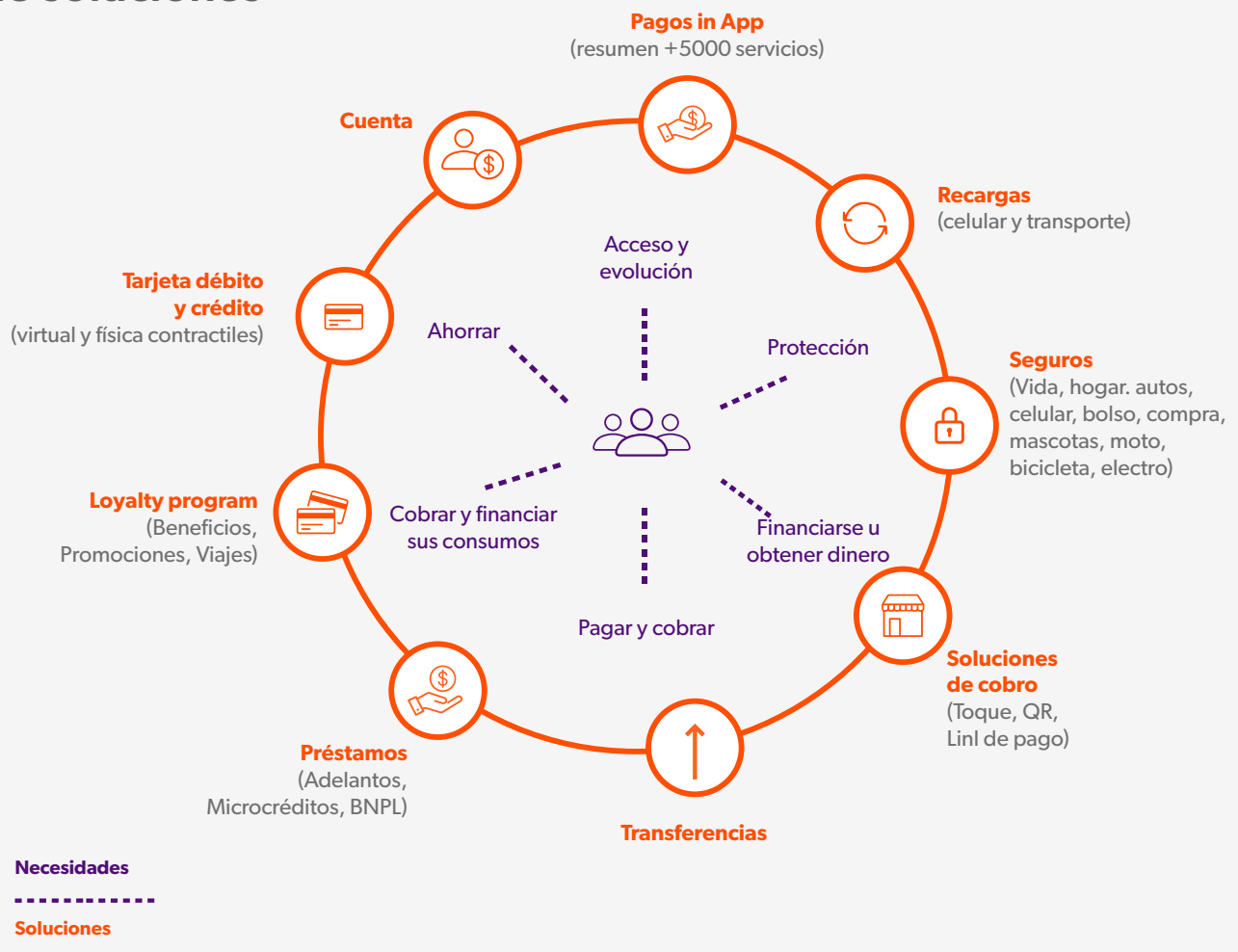
02

Nuestro ecosistema

Las personas están en el centro de nuestras decisiones y buscamos ofrecerles servicios y soluciones basados en sus motivaciones y fines para usar el dinero: resolver, crecer, cuidar, disfrutar, poder/hacer y conectar.

Todos nuestros productos se conectan e integran a través de una experiencia tecnológica que las acompañan todos los días para encontrarle la vuelta a sus necesidades financieras.

Nuestro ecosistema de soluciones



03

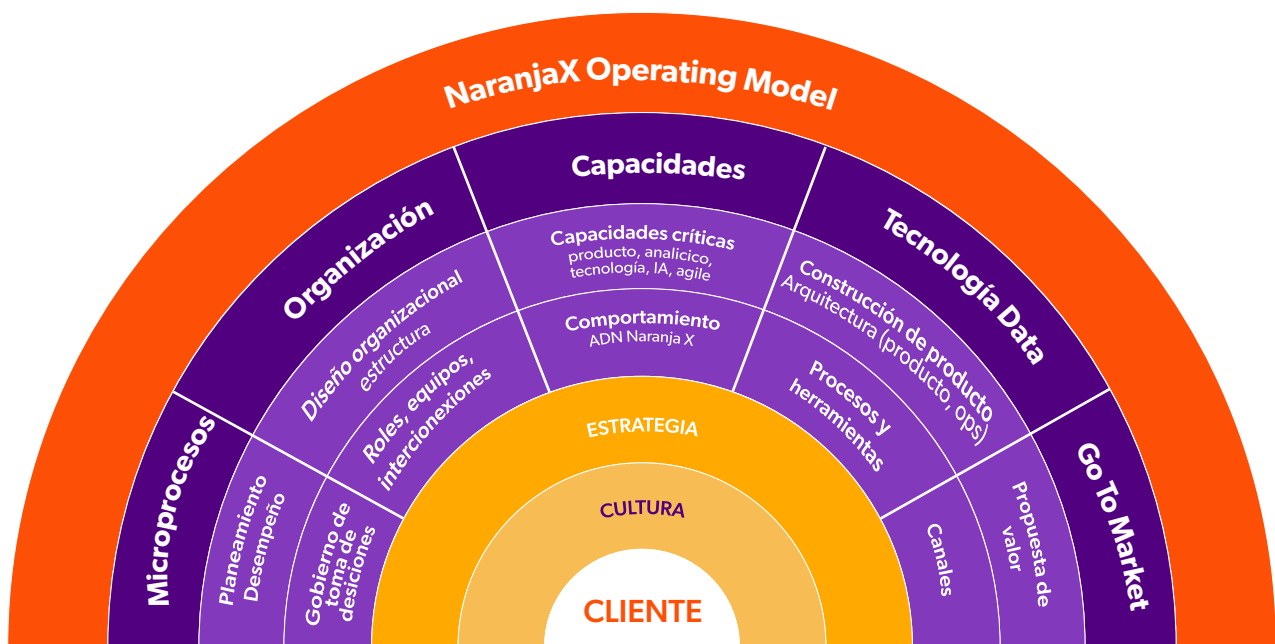
Nuestro modelo operativo: WEx

Durante 2023 sentamos las bases y evolucionamos nuestro modelo operativo, nuestra manera "de hacer", el puente que conecta la estrategia con la ejecución.

Con el objetivo de lograr mayor flexibilidad, en un contexto en constante cambio, repensamos el liderazgo, la toma de decisiones, cómo definimos y medimos el éxito, los procesos, roles y estructuras buscando:

- › Generar impacto al cliente con mayor velocidad y eficiencia
- › Balancear e integrar la operación y la innovación
- › Asegurar la eficiencia y confiabilidad de los negocios y productos actuales
- › Aprovechar y capitalizar las oportunidades imprevistas.





Para esto nos focalizamos particularmente en:

- › Minimizar la coordinación, las interdependencias, y las fragmentaciones en el proceso de entrega de valor al cliente.
- › Evitar duplicaciones y conectores entre áreas.
- › Simplificar la organización, y lograr mayor eficiencia como correlato.
- › Profundizar la adopción rápida del nuevo Modelo Operativo (MO).

Como resultado, nos reorganizamos en equipos de trabajo de distinta naturaleza pero orientados hacia los mismos objetivos organizacionales.

› **Business Development:** Comprenden las necesidades del cliente para dar forma a la estrategia de cartera de cada segmento.

› **Product Development:** Comprenden las necesidades de los usuarios y diseñan soluciones valiosas con formato de trabajo agile, dedicados, enfocados y alineados con el objetivo de punta a punta. Son equipos multidisciplinarios, incluyendo principalmente capacidades de producto, IT y UX.

› **Backoffice:** Rol esencial y complementario, que busca asegurar la mejor experiencia y resolución en el ciclo de vida del Cliente.

› **Hubs de Expertos:** Definen golden rules para la construcción y el delivery de los productos. Forman parte del Product Development, en las distintas etapas sg/ se requiera (Ejemplo: Ciberseguridad, Riesgos, Data, etc.)

› **Canales:** Proporcionan la mejor experiencia a los clientes en cualquiera de nuestros canales (web, móvil, sucursal, chat, llamada, etc.)

› **Crew:** Maximizan la eficiencia y el impacto de sus procesos, proporcionando servicios consumibles, que serán utilizados por el resto de la organización para facilitar el logro de sus objetivos.

Formas de trabajo en NX



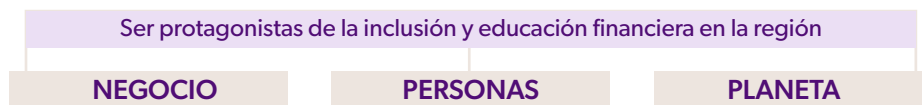
04

Nacimos para impactar positivamente

En Naranja X trabajamos día a día para la inclusión y educación financiera de millones de personas en Argentina y lo hacemos atendiendo también a criterios de impacto positivo en nuestro planeta y la sociedad en general.

El triple impacto es un valor que atraviesa toda nuestra actividad, desde el diseño de productos y servicios, las acciones que implementamos para que seamos un espacio de trabajo seguro e inclusivo, hasta la generación de energía limpia y cómo reducimos y compensamos la huella de carbono, entre muchas otras iniciativas.

Nuestro modelo sustentable



Nuestra estrategia, se enfoca primero puertas adentro luego se expande a la sociedad en general. Se centra en tres grandes ejes:

xNegocio: La **evolución financiera** de las personas, a partir de facilitar la inclusión y educación financiera de quienes no tienen acceso al crédito. A su vez, impulsamos iniciativas que permitan garantizar que nuestros productos aporten de forma positiva a su calidad de vida y bienestar.

xPersonas: La construcción de un **entorno diverso, equitativo e inclusivo** que atraviese a toda la compañía. Buscamos que las personas estén seguras, se sientan parte y puedan expresarse con autenticidad, tanto dentro de Naranja X como al interactuar con nuestra marca.

xPlaneta: La **acción por el clima**, con el fin de reducir el impacto ambiental de la compañía a través de nuestro compromiso de **Carbono Neutralidad** asumido en 2021, así como mediante propuestas para las personas usuarias.

Todo lo que logramos en 2023 con Naranja x

+2.7
millones
de clientes usan la app

+18 mil
clientes nuevos acceden
a su primer experiencia
crediticia

+10
millones
de tarjetas emitidas
entre crédito y débito

+1 millón
de personas pagan con
saldo en cuenta

+100 mil
comercios utilizan nuestras
soluciones de cobro-pago

+50 mil
personas pudieron acceder a un
préstamo por primera vez

+150 mil
personas incluidas al sistema financiero a
través del scoring alternativo

+2
millones
pólizas de seguro
y asistencia

+3.5
millones
personas confían sus
depósitos en la app

+800
millones
transacciones al año

+3,7
usuarios activos
en tarjetas de crédito



Negocio²

Situación económica

(Cifras expresadas en miles de pesos a moneda homogénea de cierre de ejercicio)

En el transcurso del año 2023, Tarjeta Naranja S.A.U. consolidó su posición como una de las principales emisoras de tarjetas de crédito en Argentina, registrando más de 3.7 millones de clientes activos con un total de 8.7 millones de tarjetas emitidas entre titulares y adicionales, que incluyen variedades como Naranja X, Naranja X Visa, Naranja X Mastercard y Naranja X American Express, junto con plásticos adicionales.

Durante este período, se llevaron a cabo 6.5 transacciones mensuales por cliente, abarcando compras en comercios, débitos automáticos, préstamos personales, adelantos en efectivo y extracciones en cajeros.

En cumplimiento con la Resolución General 777/2018 de la CNV, Tarjeta Naranja S.A.U. aplicó el método de reexpresión en moneda homogénea a sus estados financieros, ajustando las cifras comparativas a diciembre de 2023.

Al cierre del ejercicio, los ingresos operativos netos fueron de \$505.589.376, lo que significa un crecimiento del 24% respecto de 2022 afianzando la tendencia positiva en la generación de ingresos. Dicho resultado es producto de: i) incremento del 423% en el resultado neto de inversiones transitorias, principalmente en Títulos Públicos, ii) incremento del 6% de los ingresos netos por servicios, iii) un decrecimiento del 33% de los ingresos netos por financiación a causa del incremento del costo de financiamiento, producto del crecimiento de tasas observadas en el ejercicio, para continuar con la evolución del negocio.

El cargo por incobrabilidad tuvo un incremento del 3% respecto de 2022 y representó un 12% de los ingresos operativos.

Los egresos operativos se incrementaron un 2% con respecto al último año, debido fundamentalmente a mayores impuestos y tasas producto del aumento de los ingresos operativos, y a un crecimiento en el costo laboral.

El resultado por exposición al cambio del poder adquisitivo de la moneda se incrementó un 77% con respecto al último año, debido al aumento de la tasa de inflación que creció 117 puntos porcentuales interanualmente.

Como consecuencia, el resultado neto aumentó un 1% con respecto a 2022, alcanzando una utilidad neta de \$29.772.398.

²En este apartado se brinda información específica de Tarjeta Naranja S.A.U. a excepción del apartado de evolución financiera que presenta resultados ecosistémicos.

El patrimonio al finalizar el año ascendió a \$258.537.928. La distribución de dividendos aprobada por la Asamblea General Ordinaria fue de \$12.790.670, los cuáles fueron desafectados de los resultados generados en el ejercicio 2022.

Además, la Sociedad Tarjeta Naranja S.A.U. llevó a cabo un proceso de reorganización societaria mediante el cual se procedió a la absorción por fusión de la Sociedad Cobranzas Regionales S.A., la cual tiene efectos operativos para ambas partes desde el 1 de octubre de 2023, quedando sujeto a la aprobación de las respectivas Asambleas de Accionistas de lo acordado en el Compromiso Previo de Fusión, Compromiso Definitivo de Fusión y posterior inscripción en los Registros Públicos de Comercio de cada jurisdicción.

El estado de cambios en el patrimonio arrojó resultados no asignados por \$29.772.398, sobre cuyo destino deberá resolver la Asamblea de Accionistas. Asimismo, estará a cargo de la Asamblea de Accionistas la elección de los miembros titulares del Órgano de Administración, entre un mínimo de cinco (5) y un máximo de nueve (9) directores titulares. En la misma oportunidad, la Asamblea elegirá igual o menor número de directores suplentes. La Asamblea de Accionistas también designará tres miembros titulares de la Comisión Fiscalizadora y tres miembros suplentes de dicha Comisión. La duración del mandato de directores y miembros de la Comisión Fiscalizadora será de un (1) ejercicio.

Fuentes de financiamiento

(Cifras expresadas en miles de pesos a moneda homogénea de cierre de ejercicio)

Durante el año, Tarjeta Naranja S.A.U. aseguró diversas fuentes de financiamiento, expresadas en miles de pesos y ajustadas a la moneda homogénea de cierre de ejercicio.

En el marco del Programa Global de Emisión de Obligaciones Negociables y del Programa de Emisor Frecuente, se llevaron a cabo emisiones por un total de \$120.583.455, distribuidas en diversas clases a lo largo del ejercicio: la Clase LVII en febrero de 2023 por \$34.464.011, la Clase LVIII en abril de 2023 por \$28.651.778, la Clase LIX en julio de 2023 por \$23.319.630 y la Clase LX en noviembre de 2023 por \$34.148.035 (incluye los efectos de transacciones que no implicaron movimientos de fondos relacionados con obligaciones negociables descriptos). No obstante, se efectuaron pagos por amortizaciones de capital, intereses y gastos de Obligaciones Negociables por un total de \$137.158.140 (excluye los efectos de transacciones que no implicaron movimientos de fondos relacionados con obligaciones negociables).

Asimismo, se logró obtener financiamiento mediante préstamos bancarios y financieros y acuerdos en cuenta corriente, alcanzando un total de \$301.249.373, y se realizaron pagos correspondientes a amortizaciones de capital e intereses por un total de \$317.311.685.

Ambos importes excluyen los efectos de transacciones que no implicaron movimientos de fondos relacionados con préstamos bancarios y acuerdos en cuentas corriente.

En cuanto a los arrendamientos, se efectuaron pagos por vencimientos de cánones por un total de \$1.550.366.

Este conjunto de fuentes de financiamiento y sus respectivos pagos reflejan la sólida gestión financiera de Tarjeta Naranja S.A.U. durante el ejercicio.

Crecimiento y Eficiencia del negocio

Nivel de consumo

Durante el ejercicio fiscal del año 2023, Tarjeta Naranja S.A.U. experimentó un robusto crecimiento y eficiencia en sus operaciones, consolidando su posición en el mercado financiero y ampliando de manera significativa su cartera de productos y servicios.

Con un total de 8.7 millones de tarjetas de crédito emitidas, tanto para titulares como adicionales, la entidad cuenta con una base sólida de más de 3.7 clientes activos, atrayendo mensualmente un promedio de 50 mil nuevos clientes, de los cuales el 76% se da de alta por medio de la app.

El volumen financiero movilizado en la economía nacional a través de las compras realizadas asciende a \$366.000 millones mensuales, evidenciando un promedio de 6.5 transacciones mensuales por cliente. El ticket de compra promedio es de \$20 mil y el saldo promedio en resumen de cuenta es de \$115 mil.

Además, se fortaleció la oferta de préstamos personales pre-aprobados y la agilidad en el otorgamiento de los mismos logrando movilizar más de \$31.400 millones por medio de más de 560 mil créditos que beneficiaron a más de 148 mil clientes.

Estos resultados fueron posibles, en parte, al uso de modelos analíticos que permitieron acercar al cliente ofertas personalizadas y promociones performantes que, a su vez, permitieron ofrecer de manera anticipada y proactiva aumentos de límites a clientes favoreciendo el consumo y disminuyendo la tasa de rechazo por falta de límites.

También gracias a la incorporación de nuevos scores crediticios y el lanzamiento exitoso de adelantos y microcréditos, posicionando a la compañía como una de las tres principales impulsoras de inclusión financiera en Argentina.

Ratios de mora

Durante el 2023, la gestión de mora de Tarjeta Naranja S.A.U. al igual que en el año anterior fue muy significativa para los resultados obtenidos en el ejercicio, complementada con una gestión de riesgo que permitió mejorar la calidad de la cartera. El rol a 30 días anual

promedió 6,09%, siendo uno de los valores más bajos en toda la historia de la compañía, incluso mejorando los excelentes niveles obtenidos en 2022, que promedió un 6.66% a lo largo del año.

El rol a 90 días, que indica la mora luego de finalizado el proceso de mora temprana registró un promedio anual del 1.06%, obteniendo una mejor performance hacia cierres de 2023. En 2022 había cerrado con un promedio anual de 0.89%. Estos resultados fueron apalancados tanto por medidas para mejorar la eficiencia del recupero y asegurar el proceso de gestión de mora, así como también por una especial gestión de riesgo que mejoró nuestro mix de cartera al reducir significativamente la participación del segmento de mayor riesgo.

Beneficios

Durante 2023, Tarjeta Naranja S.A.U. ha incluido a su porfolio de acciones a Smartes (dos martes al mes) y su versión diferencial incluyendo rubros no tradicionales, como colchonerías, pinturerías, social, indumentaria, hogar y farmacia, ofreciendo planes de hasta 12 cuotas y descuentos de hasta 25%/30%.

Aprovechamos las efemérides para ampliar nuestra oferta de promociones desde supermercados e hipermercados, brindando opciones como Zeta 3 cuotas sin interés y ofertas online con descuentos de hasta el 25%, sin tope. Además, participamos como patrocinadores en eventos destacados como Hotsale y Cyber Monday, semana de la sustentabilidad entre otras, marcando notables picos de crecimiento sostenible mes a mes.

De todas esas acciones, los rubros más elegidos por los clientes fueron:

- › Supermercados
- › Electrodomésticos
- › Indumentaria
- › Líneas aéreas

Además, en un año con marcado contexto inflacionario, acompañamos con un aumento de límite de crédito mensual que abarcó a más del 80% de la cartera.

El volumen de dinero que motorizamos en la economía de todo el país por compras que hacen nuestros clientes es de \$366.000 millones -por mes, tomando Diciembre como parámetro-.

En materia de “planes de compra”, el podio se compone de la siguiente manera:

- › En primer lugar está la opción de un pago, con 39% de participación en el mercado y un total de \$143.000 millones.
- › En segundo lugar, nuestro Plan Z 3 cuotas cero interés, con un 35% de participación en el mercado y un total de \$127.000 millones.
- › El podio se completa con la franja de planes 4 a 6 cuotas, con un 10% de participación en el mercado y \$37.000 millones.

Productos y servicios

Tarjeta de crédito

Lideramos la emisión de tarjetas en el país, con la propuesta más amplia de beneficios y facilidades.

Tenemos una propuesta completa en ofertas de tarjetas de crédito comercializando además de nuestra propia marca, el resto de las marcas de banderas.

X **Más de la mitad de los clientes concentran su uso de tarjeta de crédito con nuestros plásticos**

En 2023:

8.7 millones de tarjetas emitidas entre titulares y adicionales.

▀ **+ de 3.7 clientes activos.**

▀ **6.5 transacciones promedio mensuales por cliente.**

▀ **\$20 mil de ticket promedio** por compra y el saldo promedio de resúmenes de cuenta es de **\$115 mil.**

› En 2023 1.3 millones de clientes pagaron sus resúmenes de cuenta desde la App Naranja X.

› Acompañamos a nuestros clientes con un aumento de límite de crédito mensual mejorando la experiencia de compra para más del 80% de nuestra cartera logrando un crecimiento significativo en nuestro volumen de ventas.

› Desde diciembre **personalizamos las tarjetas Mastercard** con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente, igualando los tiempos de entrega de nuestra Naranja de marca privada con Mastercard y además, contribuyendo a una gran eficiencia operativa.

Préstamos

Ofrecemos préstamos personales pre-aprobados con requisitos mínimos de manera 100% digital, por la app Naranja X y Naranja X online, o en nuestras sucursales en todo el país, de un modo fácil, simple y sobre todo, rápido, ya que los préstamos se acreditan en el acto.

En 2023

› **+ de 560 mil créditos otorgados**

› **+ de 31.400 millones de pesos otorgados**

› **+ de 148 mil clientes accedieron a nuestros créditos**

› **\$41 mil préstamo Promedio**

› 7 meses el plazo promedio

› Sumamos nuevos planes de pago cortos (1 y 2 pagos) y en hasta 24 cuotas.

› Mejoramos la seguridad del flujo con validación biométrica e implementando tools y modelos de machine learning que ayudaron a prevenir fraude logrando niveles mínimos históricos.

› Implementamos nuevos scores crediticios que nos pidieron ampliar la base de cliente saliendo con un nuevo producto a open market.

Seguros

Ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de contratar seguros o asistencias especiales accediendo a la oferta de diferentes compañías.

Durante 2023

› Lanzamos una **nueva funcionalidad** que permite a los clientes cotizar y comprar seguros de Autos y Motos, accediendo a ofertas de 5 compañías.

› **Implementamos dentro de la app una nueva sección de Self Management** que permite a los clientes acceder a las pólizas activas, verificar sus coberturas, contactar a la aseguradora, solicitar sus pólizas y gestionar la baja. También cumplimentar con la normativa del **botón de arrepentimiento cuando el producto tiene menos de 10 días desde la compra.**

› Implementamos un **proceso de retención**, cuando nuestros clientes solicitan la baja de la póliza, se realiza un análisis de las coberturas que pide dar de baja y se contacta dentro de 48 hs al cliente para profundizar en la motivación cancelar el seguro y se ofrecen alternativas para permanecer. Actualmente tenemos un 30% de retención

› Implementamos un **circuito de auditoría de ventas** con el foco en la **calidad de la venta asistida** (sucursales) que mejoró significativamente los indicadores de experiencia y la tasa de desconocimiento permitiendo una cartera de clientes asegurados más sana.

› Implementamos **“Seguros Embebidos”** presentando una oferta al finalizar una gestión de recarga de saldo, pago de servicios o préstamos. Esto nos permitió alcanzar un **promedio de 4 mil pólizas vendidas por mes.**

Soluciones de cobro

Con el propósito de impactar en la vida de nuestros clientes lanzamos distintas soluciones de cobro que se amoldan a las necesidades de cobro de cada cliente.

Modelo adquirente

Soluciones enfocadas en comercios que quieran ofrecer beneficios de nuestra tarjeta y aceptar pagos con Tarjeta Naranja X. Durante 2023 nos enfocamos en fortalecer a nuestros comercios:

- › + 88 mil comercios amigos activos
- › Aceleramos nuestros plazos de pagos, beneficiando a los pequeños comercios.
- › Evolucionamos las herramientas de autogestión para mejorar la atención y potenciar sus ventas.
- › Ejecutamos promociones estratégicas ayudándoles a atraer clientes y hacer crecer sus negocios
- › Aumentamos la cantidad de nuevos comercios que eligen cobrar con Tarjeta Naranja X todos los meses.

Soluciones agrupadoras

Apoyamos y potenciamos negocios por eso creamos Toque, nuestra solución para la vida comercial pensada para emprendimientos y personas que quieran cobrar con cualquier tarjeta y distintos planes desde la app Naranja X.

Toque, Link de pago y QR, Cobro Tap, QR PIX son nuestras soluciones de cobro para los Individuos con actividad comercial.

En 2023:

- › **+ de 285 mil cobros con TOQUE**
- › **+ de 23 mil cobros con Link de pagos**
- › **82.745 personas que usaron Toque**
- › **19.670 personas que usaron Link**
- › **10.864 personas que usaron QR**
- › **1045 personas que usaron TAP**
- › **48 personas que usaron PIX**

Además:

- › Permitimos a los dueños del negocio que empleados a cargo puedan cobrar en su nombre.
- › Simplificamos el Onboarding del comercio: quitamos el doble factor selfie, mejoramos pantalla de felicitaciones, autocompletado información de dirección, mejoramos pantalla inicial del proceso.

Segmentación de riesgo:

- › Controles de prevención de fraude al momento del alta de merchant y durante su ciclo de vida.
- › Límites transaccionales segmentados.
- › Bloqueos automáticos de merchants de alto riesgo.
- › Implementamos un Simulador de cobros que permite al comercio la posibilidad de calcular cuánto dinero va a recibir según el precio del producto, el plan con que venda y las comisiones establecidas.
- › Enviamos al comercio un QR Asociable preimpreso que permite cobrar por QR sin necesidad de mostrar la pantalla del teléfono el comprador
- › Lanzamos Cobro Tap permitiendo al comercio convertir el celular en una terminal para pagos contactless.
- › Lanzamos PIX que posibilita generar un QR que podrá ser leído por turistas Brasileños y pagar desde sus cuentas en Brasil en reales.
- › Beneficios en planes de pago en días puntuales.
- › Bonificaciones en comisiones y costo financiero.

Soluciones embebidas

Finanzas Embebidas es una solución “marca blanca” pensada para empresas que -por su gran tamaño y volumen de operaciones- necesitan servicios financieros que se adapten a sus propios sistemas, procesos y canales.

En 2023 Nuestro foco estuvo puesto en Pagos Embebidos: una solución de QR interoperable que se integra a los sistemas de facturación de las empresas para digitalizar sus cobranzas eliminando costos y tiempos del manejo de efectivo a lo largo de su cadena de valor.

Algunas ventajas de este producto:

- › La empresa tiene libertad para elegir la experiencia de cobro al cliente. Nos integramos con cualquier sistema de facturación, ERP o plataforma.
- › Puede recibir pagos digitales desde todas las billeteras virtuales o bancarias del mercado.
- › Acreditamos el dinero de forma inmediata en la cuenta de cualquier banco o entidad que la empresa elija.

Canales y tools internas

› **Incorporamos chat in app:** la opción de chatear con Nixi (nuestro bot) y/o un agente dentro de la misma app asegurando la experiencia y resguardando la seguridad del cliente al estar logueado en la app, reduciendo al máximo el tráfico por whatsapp.

› Integramos nuestros CRM asegurando una gestión cliente céntrica de los pedidos y reclamos del cliente.

› **Implementamos el módulo de sales de CRM** para facilitar la venta en canales asistidos.

Seguridad y fraudes

La ciberseguridad es uno de los desafíos más importantes de la era digital.

En Naranja X protegemos nuestra información y la de las personas usuarias de nuestros servicios y productos basándonos en las Normativas ISO/IEC 27001 sobre el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y a la ISO/IEC 27005 para la Gestión de Riesgos en Seguridad de la Información.

Complementamos estas normativas con buenas prácticas de la industria como los requisitos mínimos de gestión, implementación y control de riesgos relacionados con la tecnología informática y las posteriores adecuaciones, desarrolladas por el Banco Central de la República Argentina.

En 2023

› **Reforzamos la protección de nuestra marca digital** con herramientas que nos permiten detectar de forma temprana sitios de phishing e identificar información sensible de la compañía o de las personas tenedoras de tarjetas Naranja X en sitios públicos, foros o hasta en la Internet profunda o deepweb.

› Sumamos otros canales de takedown para ganar efectividad ante el aumento notable de la cantidad de perfiles falsos en redes sociales.

› **Implementamos un modelo de seguridad integral:**

▀ Revisión exhaustiva de códigos y búsqueda de vulnerabilidades.

▀ Análisis continuo de proyectos críticos para mitigar posibles impactos negativos.

▀ Enfoque en garantizar estándares de seguridad para proteger a usuarios de productos y servicios de Naranja X.

› Llevamos adelante acciones de capacitación y concientización dirigidas a colaboradores internos y externos por medio de Slack, emails, webinars, videos, simulaciones de phishing.

› Generamos un marco de trabajo unificado vinculando procesos, personas y tecnología.

- › Automatización de respuestas ante incidentes orientados a fraude y amenazas de alto impacto.
- › Respuesta rápida ante incidentes AML/Cyber/Fraud Prevention.
- › Componente clave en evolución del modelo de KyC en Modelo Operativo.
- › Evolución hacia una clasificación de riesgo por cliente y clasificación de riesgo de transacción.

Transparencia y Gobierno corporativo

Con un enfoque transparente y ético, las decisiones del Directorio se rigen por el Código de Gobierno Societario que refleja los valores fundamentales de la empresa.

Contamos con un Programa de Ética e Integridad por medio del cual realizamos capacitaciones periódicas, habilitamos canales de denuncia, y desplegamos políticas para prevenir y manejar conflictos de interés.

La participación activa de los accionistas se fomenta mediante la divulgación accesible de información relevante, la posibilidad de expresar opiniones ante las asambleas y la opción de participar en ellas bajo la modalidad más conveniente a cada participante.

Nuestro enfoque de gobernanza no solo cumple con los estándares regulatorios, sino que busca construir una cultura organizacional basada en la participación equitativa de todas las partes interesadas.

Además desde 2014, en Naranja X reportamos a la comunidad los avances vinculados a nuestra estrategia de triple impacto. A partir de 2022 lo hacemos de forma conjunta con las compañías del Grupo Galicia en el Informe Integrado ASG que anualmente refleja el impacto de la agenda Ambiental, Social y de Gobierno. El mismo se elabora bajo la lógica de reportes integrados (impulsado por el Consejo Internacional de Reportes Integrados – IIRC-) y en conformidad con los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), con opción exhaustiva.

Experiencia

Queremos brindar una experiencia excepcional y cálida en cada interacción, una **Experiencia WOW** centrada en una propuesta de valor diferencial que supere las expectativas del cliente.

- › Buscamos eliminar fricciones en la interacción con nosotros, permitiendo que el cliente sea autosuficiente y resuelva tareas sin dificultades.

- › Priorizamos la accesibilidad y resolución rápida a través de canales de fácil contacto.
- › Reconocemos que algunos usuarios valoran la asistencia de ayudas contextuales, chat o teléfono, por eso nuestro objetivo es que logren sus objetivos en el primer intento.

Para lograrlo, en 2023 llevamos adelante iniciativas como:

- › **Mejoras constantes en el onboarding** de la app para aumentar la conversión y reducir el contacto.
- › **Nueva arquitectura en la Home** para flexibilidad y comunicación de la información, reduciendo la necesidad de asistencia humana.
- › **Optimización y mensajes informativos** en los flujos de transferencias para evitar contacto asistido y fortalecer la confianza del usuario.
- › **Rediseño de la sección de Tarjetas** con mejoras en límites y visualización para reducir consultas telefónicas sobre detalles de cuenta y disponibilidad de compra.
- › **Renovación de Preguntas Frecuentes** para mayor accesibilidad y resolución didáctica de consultas.
- › **Rediseño de la sección de Pago de Servicios**, convirtiéndola en un completo centro de pagos con historial, agendamiento y notificaciones.
- › **Autogestión de Seguros** ahora disponible directamente desde la app, eliminando la necesidad de asistencia en sucursales.

Evolución financiera

En Naranja X **propósito y negocio van juntos** y se alinean en iniciativas concretas que apuntan a objetivos como: brindar productos inclusivos accesibles para todas las personas, ayudar a que entiendan más sobre finanzas, colaborar a su bienestar financiero y reducir la carga de estrés en la gestión del dinero.

Durante 2023:

› Logramos que **más de 150 mil personas accedan a un préstamo por primera vez** a partir de nuestro score alternativo y con préstamos de bajo monto.

▀ **Somos la primera fintech** en dar préstamos a quienes no pueden acceder a otras entidades ya sea por no contar con antecedentes crediticios, ingresos comprobables o por otros motivos.

› **Implementamos un score mobile desarrollado por la fintech Findo** que facilita incluir a personas rechazadas por el sistema bancario tradicional.

▀ **Logramos incluir a 141 mil al sistema financiero a través créditos y/o tarjetas de Naranja X.**

› **Desarrollamos el primer indicador de Bienestar Financiero** en Argentina, con el desafío de medir la “calidad de la inclusión financiera” que promovemos reconociendo el impacto que generan los productos y servicios financieros en la calidad de vida de las personas.

› **Este indicador, que forma parte del tablero estratégico** de la compañía, evidenció que el **80%** de los usuarios de Naranja X siente que sus productos contribuyen a su **bienestar ayudándoles a reducir el estrés financiero.**

› **Participamos de Obligaciones Negociables (ON)** de organizaciones que trabajan por la incursión financiera de las personas y grupos específicos en Argentina.

En 2023 invertimos **15 millones en ONs Sostenibles de la Asociación Civil Sumatoria y 15 millones en ONs de ProMujer.**

› **Apostamos a la educación financiera para lograr una verdadera inclusión,** por medio de canales on - off donde la conexión y acompañamiento en la educación financiera de las personas usuarias toma distintas formas.

▀ Proponemos el **Blog Hablemos de Plata** donde explicamos de modo simple temas complejos, con ideas y herramientas para el día a día del manejo de las finanzas personales. **Este espacio abierto fue visitado por más de 1 millón de usuarios en 2023.**

▀ **Realizamos charlas abiertas a la comunidad sobre educación financiera en sucursales y Casa Naranja X.**

› Por medio del **Débito Solidario** invitamos a nuestros clientes a ser parte del acompañamiento a organizaciones que generan valor social y ambiental. Durante 2023, **106 mil clientes donaron \$832 millones.**

› Impulsamos la nueva **Guía de Compras Sustentables** con el objetivo de visibilizar empresas proveedoras que contemplan criterios de triple impacto en su modelo de negocio. La plataforma es de acceso libre para los consumidores y de publicación gratuita para los proveedores, y se concreta en el marco de la estrategia de sustentabilidad de las compañías que integran el Grupo Galicia: Banco Galicia, Inviu, Seguros Galicia, Fondos Fima, Galicia Securities y Naranja X.

› Implementamos beneficios y promociones de **Movilidad sustentable** con el objetivo de generar impacto positivo también a través de nuestras acciones comerciales.

Personas

Queremos que cada persona encuentre en Naranja X un espacio de trabajo donde pueda estar **segura, sentirse parte y expresarse de forma auténtica.**

Buscamos potenciar una cultura cliente céntrica basada en la experimentación, el auto liderazgo y la colaboración para la concreción de nuestro propósito.

Propuesta de Valor para quienes hacen NaranjaX (NXer):

Constantemente, buscamos revisar y evolucionar nuestra propuesta de valor para colaboradores, a fin de potenciar la diversidad de las personas que integran nuestro equipo y seguir promoviendo más oportunidades de forma equitativa.

En esta línea, nuestra propuesta para colaboradores evoluciona para potenciar la experiencia de cada persona que trabaja en NX y acompañarlas a mejorar el equilibrio entre su vida laboral. Por medio de múltiples beneficios buscamos que cada NXer tenga la posibilidad de disfrutar de los grandes y pequeños momentos de su vida.

› **Realizamos pulsos organizacionales 3 veces al año por medio de ImpactoX**, la encuesta de engagement y clima laboral que se envía a todo nuestro equipo de más de 2800 personas, que nos permite seguir evolucionando nuestra manera de hacer y vincularnos.

› **Nuestro eNPS** (employee net promoter score), **duplica la media del mercado**, un engagement general de más del 90%.

› **Destacamos como propuesta diferenciadora:**

› **#ModoFlex** para trabajar, comprendiendo que tenemos diferentes segmentos de colaboradores en donde el formato híbrido es posible y, para quienes tienen un formato presencial en sucursales, brindamos una propuesta de valor y beneficios asociados a su forma de trabajo para cuidar el bienestar integral de todas las personas.

› **Work From Anywhere:** hasta 90 días para trabajar desde cualquier lugar del mundo e ilimitado, desde cualquier lugar de la Argentina.

› **Además en 2023** diseñamos una estructura organizacional más horizontal, liviana y plana, descentralizando la toma de decisiones. Y desarrollamos la web Tu Experiencia NX, un sitio que concentra toda la información relacionada a los colaboradores y donde pueden gestionar su día a día en Naranja X. Estamos para marcar la diferencia y dejar una huella, y queremos que eso se refleje en cada decisión y acción destinada a todas las personas que forman NaranjaX.

Diversidad, Equidad e Inclusión

Continuando con el trabajo realizado junto a Bridge The Gap en años anteriores, en 2023 **evolucionamos para crear el nuevo indicador de Autenticidad**, integrado a ImpactoX que nos permitió conocer y comprender la percepción de cada NXer en relación a la autenticidad y el disenso y cómo estas variables impactan en su día a día en la empresa.

Además en 2023:

› **Lanzamos el “Protocolo de promoción de espacios libres de violencia”**, cuya implementación se llevó adelante gracias al armado de un Equipo de Prevención de Violencia, el desarrollo de estrategias de aprendizaje y formación en el tema para referentes de sucursales y líderes de equipo, y campañas de sensibilización interna para toda la compañía.

› **Desarrollamos 3 MASH UP: “Liderar equipos diversos” para más de 200 personas.** Este ciclo de encuentros posibilita el encuentro de quienes tienen personas a cargo en Naranja X, para compartir, re-pensar y co-construir alrededor de distintos temas.

› Nos aliamos con 3 organizaciones de impacto: **Mujeres en Tecnología (MET), Contratá Trans y Por Igual Más.**

› Seguimos apostando a la **inclusión de personas con discapacidad**, programa gracias al cual tenemos actualmente **15 experiencias en curso** (10 personas efectivas y 5 pasantes).

› Realizamos capacitaciones integrales a más de 150 personas orientadas a proporcionar a cada cliente una experiencia única y accesible, en temáticas como la atención a la comunidad LGBTIQ+, accesibilidad digital, entre otras.

Mejoramos la app y naranjax.com incluyendo la opción "X" en el formulario para personas TTNB y ajustes específicos para personas con discapacidad visual sumando además testeos de UX Research con la Fundación Agora a tal fin.

Incorporamos atención en Lengua de Señas Argentina por videollamada.

Vínculos con la Comunidad

Junto a nuestros colaboradores llevamos adelante distintas actividades para la promoción de las comunidades.

› **Destinamos más de \$36 millones** para el desarrollo de iniciativas de impacto social vinculadas a la educación e inclusión financiera, crisis social, crisis ambiental, educación escolar y diversidad en espacios de trabajo.

› **Apadrinamos a 86 escuelas públicas primarias** de todo el país con un aporte económico anual con el acompañamiento constante de las personas que trabajan en Naranja X.

› **Apadrinamos 30 merenderos y comedores** comunitarios de distintas localidades del país.

› **Otorgamos 65 Becas para Estudiantes Secundarios** junto a la Fundación Fondo de Becas (FONBEC) y Liga Educación, destacados por su desempeño escolar, que se encuentran en situación de vulnerabilidad económica, social o emocional, para asegurar la continuidad de su educación.

› Además, articulamos proyectos con distintas organizaciones sociales de todo el país.

› Junto a nuestros colaboradores llevamos adelante distintas **acciones con la comunidad**, enfocadas en conectar con las necesidades sociales e impulsar espacios compartidos, generando impacto social y/o ambiental.

Concretando en 2023 dos grandes acciones:

▀ 60 personas del equipo de People se sumaron a la causa de la Fundación Sierra Dorada, trabajando en la restauración de instalaciones donde residen niños/as y adolescentes judicializados y con un aporte de más de \$1.4 millones.

▀ 30 personas del equipo de Consumers se conectaron con la Fundación Volver a Creer y el Merendero María del Tránsito Cabanillas de Villa Carlos Paz aportando más de \$697 mil.

Planeta

En 2021 aceleramos nuestro compromiso con la acción climática y nos convertimos en la **primera fintech argentina carbono neutral**.

✕ **Todos los meses se relevan los consumos en cada uno de los indicadores definidos para poder identificar el impacto ambiental del año.**

La medición cumple con las normativas internacionales ISO 14064:2006 y GHG Protocol.

Estas metodologías garantizan conocer las emisiones GEI (gases de efecto invernadero) generadas y permite realizar un análisis detallado e integral en base al cual definir estrategias de reducción de emisiones.

› **El principal objetivo de nuestra estrategia ambiental es la mitigación**, es decir reducir nuestra huella de carbono cada año, con foco en la eficiencia en el consumo de recursos, la gestión de residuos y las acciones para el cambio de hábitos.

› **El consumo energético** representa poco más del 50% de las emisiones de Naranja X. Nos ocupamos de reducirlo a través de múltiples acciones como:

▀ Generación propia de **energía limpia**: contamos con un parque fotovoltaico en Córdoba, una de nuestras dos sedes operativas en el país. Son 216 paneles solares que generan 117 MWh / hora, y que significan 46 toneladas de CO2 que se dejan de emitir. Hoy, con gran parte de los colaboradores que eligen el trabajo híbrido, esta capacidad permite abastecer con energía solar el 100% del funcionamiento del edificio de 15.000 m2 cubiertos.

▀ La reconversión energética de nuestras oficinas hacia luces LED: ya se concretó en la sede Casa Naranja X y que se está ejecutando en las 150 sucursales en todo el país, donde se prioriza la compra de luminarias eficientes.

En coherencia con esto, impulsamos el **cambio de hábitos** de nuestros/as colaboradores/as a través de talleres sobre eficiencia energética para el 100% de nuestros equipos de la red de sucursales, quienes implementan y estimulan las buenas prácticas sobre el uso de equipamientos, insumos eléctricos e iluminación.

› Redujimos el **consumo de papel** y reemplazamos hojas blancas por resmas Ledesma NAT, más amigables con el medioambiente.

› **En 2023 la extendemos a la totalidad de Casas Naranja X en el país**, a través de alianzas con proveedores del servicio de limpieza, cooperativas y organizaciones de la sociedad civil para el reciclado de los materiales (plástico, papel y cartón). Realizamos la separación en origen, recolección diferenciada, disposición final y inserción de materiales

al circuito productivo.

› Impulsamos la **movilidad** sustentable de nuestros colaboradores, a través de campañas de comunicación para el cambio y con la propuesta de bicicleteros disponibles en las sedes Casa Naranja X en Córdoba y Plaza Galicia en CABA.

› Los **eventos** internos de Naranja X se diseñan bajo criterios de sustentabilidad para minimizar su impacto ambiental.

› **Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001:** implementamos el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) en nuestra sedes centrales de Córdoba y Buenos Aires, un proceso cíclico que permite planificar, implementar, revisar y mejorar los procesos, procedimientos y acciones que llevamos a cabo en este edificio.

Las emisiones que anualmente no logramos reducir, las compensamos mediante proyectos nacionales de agricultura y ganadería regenerativa.

En 2023, la totalidad de la huella de carbono de la compañía fue de 5.932 Tn CO₂e.

Esta cantidad de dióxido de carbono emitido se transforma en impacto ambiental, social y económico mediante la compensación con nuevas formas de producción y consumo más amigables con el planeta.

En Naranja X nos animamos a avanzar en una nueva dirección y actuamos hoy para impulsar un cambio de visión, invirtiendo en financiar la transición hacia la regeneración de ecosistemas.

› A través de bonos emitidos por **Ruuts**, financiamos a productoras y productores agrícolas para acompañar su evolución desde un paradigma de producción tradicional hacia nuevas prácticas regenerativas. **Con esta alianza, apostamos por la recuperación de 24.000 Has de tierra en el campo más austral del país.**

08

Reconocimientos/ premios

x **Puesto #1 “Mejores empresas para jóvenes profesionales”** - Ranking EFY 2022 y 2023.

x **Puesto #7 “Mejores empresas para trabajar en Argentina”** - Apertura 2022 y 2023.

x **“Prendas sin distinción de género”** - Caso ganador Premios Persona Dossier Net 2023.

x **Puesto #1 - “Mejores empresas para jóvenes profesionales mujeres”** - Ranking EFY 2022 (Employers for Youth).

Perspectivas 2024

Operamos en un contexto económico complejo tanto en el ámbito nacional como internacional que nos enfrenta a riesgos y oportunidades.

Entre los riesgos, la inestabilidad económica que mostró el país durante los últimos años representa uno de los mayores desafíos. Años de contracción de la actividad, volatilidad cambiaria, elevada inflación, regulaciones cambiantes sobre el sector y aplicación de reformas con resultados inciertos son solo ejemplos de los desafíos a los cuales se enfrenta el sector financiero en general, y Naranja X en particular.

Por ello monitoreamos permanentemente la evolución de las variables que afectan nuestro negocio, para definir cursos de acción e identificar los potenciales impactos sobre nuestra situación patrimonial y financiera. Los presentes estados contables deben ser leídos a la luz de estas circunstancias.

Finalmente, y como consecuencia de lo mencionado anteriormente, como Naranja X apostamos a convertirnos en la plataforma tecnológica y financiera más humana y elegida de la Argentina, lo que permitirá escalar con simplicidad y masividad, nuevos productos y servicios facilitando la inclusión y educación financiera.

El Directorio