

NaranjaX



MEMORIA 2025
Tarjeta Naranja S.A.U.



Introducción

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° 31 de la Sociedad, finalizado el 31 de diciembre de 2025.

01. NaranjaX

Impulsada por un propósito de alto impacto: **mejorar la vida de millones de personas a través de la inclusión y la educación financiera**, Naranja X ofrece soluciones simples e innovadoras para la gestión cotidiana del dinero. La empresa aspira a consolidarse como el ecosistema de soluciones tecnológicas financieras que brinda la mejor experiencia y la mayor facilidad de acceso, integrándose en el día a día de millones de personas.

Sus más de 40 años de historia le permitieron evolucionar pasando de ser una tienda de deportes hasta convertirse en la tarjeta de crédito más elegida en Argentina hasta llegar hoy a ser una plataforma integral con la tecnología necesaria para facilitar oportunidades y herramientas, permitiendo a cada persona alcanzar sus metas financieras. A través de su app, canales digitales y más de 100 sucursales en todo el país, ofrece una experiencia ágil, eficiente y personalizada.

Tarjeta Naranja S.A.U. es una sociedad emisora no financiera de tarjetas de crédito, constituida según la Legislación de Sociedades de la Argentina con sede en La Tablada 451, Córdoba, Argentina.



02.

Ecosistema de Soluciones

Las personas en el centro.

El dinero es un recurso clave para alcanzar todo tipo de metas, por eso la compañía creó un ecosistema integral donde gestionar las finanzas resulte simple y eficiente, con soluciones personalizadas que se adaptan al ritmo de vida de cada persona y la acompañan en cada paso.

Ecosistema Digital con toque humano.

La plataforma combina su agilidad con la calidez de la atención personalizada y la presencia en canales tradicionales para estar con cada persona cuando más lo necesita.

Naranja X, ofrece:

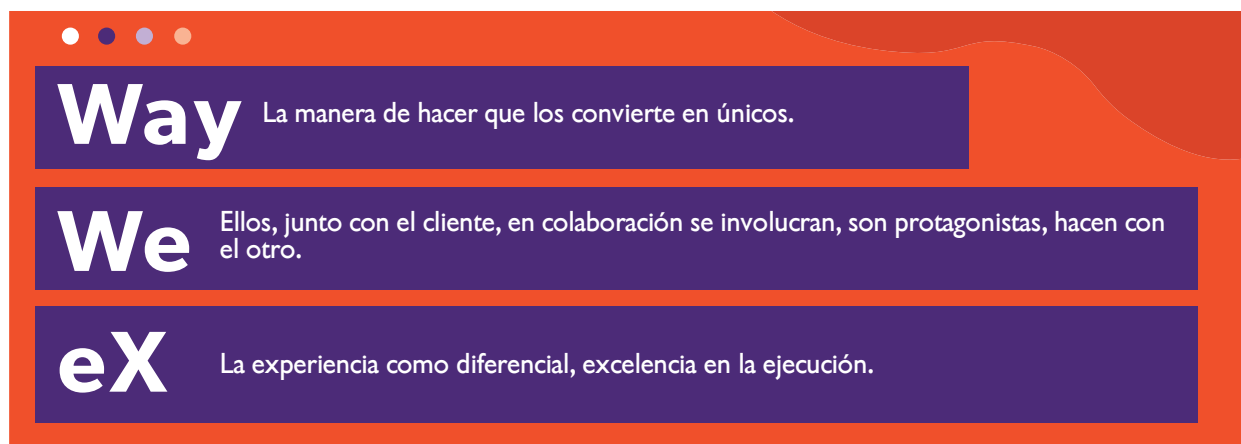
- Soluciones financieras que se adaptan a las motivaciones y objetivos financieros de cada persona por medio de un ecosistema de productos integrados.
- Una experiencia digital ágil y eficiente, con el plus de una atención personalizada.



03. Modelo de gestión:

La empresa diseña soluciones de alto impacto junto a los clientes, que resuelven problemas reales, buscando siempre la excelencia en la ejecución para crear experiencias memorables y resultados de calidad.

A este modelo de gestión se lo llama WeX:



De estas **4 dimensiones** se desprende el marco de trabajo del producto, todos los puntos que los equipos deben considerar a la hora de hacer:

- 1 **Trabajar como un equipo cohesionado y autoorganizado**, compartiendo la responsabilidad de todo el ciclo de desarrollo.
- 2 **Integrar al usuario en el proceso**. Incluyendo su voz en la toma de decisiones.
- 3 **Entregar valor de forma continua** a través de ciclos cortos de desarrollo, con iteraciones que agregan valor incrementalmente.
- 4 **Evolucionar los Productos Mínimos Viables (MVP)**. Iteramos sobre ellos, buscando la mejora continua y la innovación con foco en los objetivos de negocio.
- 5 **Tomar decisiones con autonomía**, alineados con la estrategia general.
- 6 **En ciclos cortos de trabajo medir el progreso con datos** basando las decisiones en evidencias.



04.

Una empresa que impacta positivamente

Naranja X trabaja día a día para la inclusión y educación financiera de millones de personas en Argentina atendiendo, además, criterios de impacto positivo en el planeta y la sociedad en general.

El triple impacto es un valor que atraviesa toda su actividad, desde el diseño de productos y servicios, pasando por la implementación de acciones que garantizan un espacio de trabajo seguro e inclusivo, hasta la generación de energía limpia y la reducción y compensación de su huella de carbono, entre muchas otras iniciativas.

Modelo de gestión sostenible

Para la empresa el mayor impulso reside en generar un impacto positivo en la vida de las personas honrando su propósito de inclusión y educación financiera. Su estrategia se sustenta en tres pilares esenciales que reflejan su convicción de que el crecimiento sostenible es aquel que permite armonizar el progreso económico, social y ambiental.

NaranjaX

Ser protagonistas de la inclusión y educación financiera en la región

NEGOCIO

Negocio con propósito:

Facilita el acceso al crédito y brinda herramientas de educación financiera para quienes tradicionalmente han estado excluidos del sistema, promoviendo su evolución económica.

Impulsa iniciativas para que nuestros productos y servicios contribuyan positivamente a la calidad de vida de las personas.

PERSONAS

Personas en el centro:

Fomenta un ambiente de trabajo diverso, equitativo e inclusivo, donde cada persona se sienta segura, valorada y respetada, y tenga la oportunidad de expresarse con autenticidad.

Promueve una cultura de equipo donde todos se sientan parte y contribuyan al éxito de Naranja X.

PLANETA

Cuidado del Planeta:

Asume un compromiso con la carbono neutralidad para reducir su impacto ambiental.

Ofrece propuestas a los clientes para disminuir su huella ambiental.

Grandes hitos del 2025

Naranja X reafirma su liderazgo en el mercado financiero evolucionando su ecosistema de soluciones en línea con su compromiso con las personas y el planeta:



+ de 9,5 millones de personas lo eligen mensualmente.

Crecimiento de más del 200% en los últimos 3 años.

+ de 3,9 millones de clientes activos.



+ de 8,9 millones de tarjetas de crédito emitidas



+ de 6,2 millones de tarjetas de débito emitidas



creciendo en un 18% en clientes activos y un 30% en transaccionalidad respecto a 2024.



+ de 6,9 millones de préstamos otorgados

por un monto nominal superior a los **\$1.800 mil millones de pesos.**

Más de 77 mil personas recibieron su primer préstamo a través de la compañía.



+ de 1 millón de clientes asegurados con 1,4 millones de pólizas activas.



+ de 136 mil comercios activos utilizan las soluciones de cobro de la compañía.



+ de 2,600 personas conforman el equipo de **Naranja X.**



90% en nivel de engagement

75 puntos de eNPS (Employee Net Promoter Score)

Paridad de género en el C-Level, **50% mujeres** reportando directamente al **CEO**



+ de \$104 millones para proyectos de impacto federal a través del programa “24x24”



**100% de la huella
de carbono 2025
compensada**



mediante proyectos como
Bosque Vinalito, Parque Eólico
Paraná River y Monte Dinero.

Norma ISO 14.001 certificada para los edificios centrales.



**+ de 34 mil árboles
sembrados**



**100% de
abastecimiento
renovable** en Casa
Naranja X (Córdoba) y
un 96% en los pisos de
Plaza Galicia (CABA)



100% de los eventos
masivos **diseñados
bajo criterios de
carbono neutralidad.**



05. Negocio

Situación económica

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

En el transcurso del año 2025, Tarjeta Naranja S.A.U. consolidó su posición como una de las principales emisoras de tarjetas de crédito en Argentina, registrando más de 3,9 millones de clientes activos, y más de 8,9 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.

Durante este período, se llevaron a cabo 6 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 aplicó el método de reexpresión en moneda homogénea a sus estados financieros, ajustando las cifras comparativas a diciembre de 2025.

Al cierre del ejercicio, los ingresos operativos netos fueron de \$1.623.413.203, lo que significa una disminución del 6% respecto de 2024. Dicho resultado es producto de:

- i) un crecimiento del 20% de los ingresos netos por financiación explicado principalmente un crecimiento interanual de la cartera promedio (Hasta 30 días de mora) del 40%; compensando la aguda compresión de los spreads promedios (27p.p.);
- ii) incremento del 18% de los ingresos netos por servicios destacándose los aranceles a comercios (14%) por incremento en las ventas y comisiones por suscripción (+64%) y iii) disminución del 90% en el resultado de inversiones transitorias, principalmente en Títulos Públicos.

El cargo de incobrabilidad tuvo un incremento del 155% respecto de 2024 y representó un 53% de los ingresos operativos. Afrontamos con una gestión proactiva del riesgo el deterioro de la capacidad de pago de las familias, agravado por una dinámica de menor licuación inflacionaria de las cuotas.

Los egresos operativos se incrementaron un 9% con respecto al último año fundamentalmente debido a mayores gastos de personal; impuestos y tasas, honorarios de terceros y gastos de gestión de mora.

El resultado por exposición al cambio del poder adquisitivo de la moneda se redujo en un 62% con respecto al último año, debido a la menor tasa de inflación, que bajó 86 puntos porcentuales interanualmente.

El patrimonio al finalizar el año ascendió a \$755.667.841. La distribución de dividendos aprobada por la Asamblea General Ordinaria fue de \$78.757.849, los cuáles fueron desafectados de los resultados generados en el ejercicio 2024.

El estado de cambios en el patrimonio refleja resultados no asignados que totalizan una pérdida por \$42.398.665, cuyo tratamiento será considerado por la Asamblea de Accionistas. A la fecha de cierre del presente ejercicio, este Directorio no ha formulado una propuesta respecto a una eventual distribución de dividendos. En caso de que la Asamblea disponga una distribución afectada a reservas, la misma se realizará de conformidad con las disposiciones legales y regulatorias vigentes.

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 ejercicio, Tarjeta Naranja S.A.U. aseguró diversas fuentes de financiamiento. En el marco del Programa Global de Emisión de Obligaciones Negociables y bajo el Programa de Emisor Frecuente, se llevaron a cabo emisiones a lo largo del año por un monto total de \$562.177.673, distribuidas en diversas clases: la Clase LXIV en el mes de abril que contó con 3 series por un total de \$85.072.997 y U\$77.684 (en miles), la Clase LXV en el mes de agosto por \$ 59.967.719 y U\$ 95.711 (en miles) bajo 2 series emitidas; mientras que en el mes de noviembre la Clase LXVI emitida tuvo 2 series por un total de \$81.764.469 y U\$ 90.095 (en miles). Asimismo, se efectuaron pagos por amortizaciones de capital, intereses y gastos de Obligaciones Negociables por un total de \$375.262.227. Los importes mencionados excluyen los efectos de transacciones que no implicó movimientos de fondos vinculados a las Obligaciones Negociables.

Adicionalmente, se logró obtener financiamiento mediante préstamos bancarios y financieros y acuerdos en cuenta corriente por un total de \$2.081.016.402, y se realizaron pagos correspondientes a amortizaciones de capital e intereses por un total de \$2.000.682.052. Ambos importes excluyen los efectos de transacciones que no implicó movimientos de fondos relacionados con préstamos bancarios y acuerdos en cuentas corrientes.

En cuanto a los arrendamientos, se efectuaron pagos por vencimientos de cánones por un total de \$9.313.194.

Crecimiento y Eficiencia del negocio

Nivel de consumo

Durante el ejercicio fiscal del año 2025, Naranja X expandió su base de clientes, diversificó la oferta de productos y optimizó sus operaciones con el objetivo de brindar una experiencia de usuario superior. La entidad cerró el período **emitiendo más de 8,9 millones de tarjetas de crédito**, con más de **3,9 millones de clientes activos**, quienes acceden a los beneficios y la flexibilidad de financiamiento que ofrecen sus instrumentos de pago.

La dinámica comercial del periodo reflejó un uso intensivo del plástico como herramienta financiera cotidiana, con un volumen de compra que superó los **\$1,300 millones mensuales**. El comportamiento de los usuarios se caracterizó por las siguientes métricas clave:

- **Ticket y Saldos:** El monto promedio por transacción se situó en **\$61,5 mil**, mientras que el saldo promedio por resumen de cuenta alcanzó los **\$394 mil**.
- **Frecuencia y Preferencias:** Los clientes realizaron un promedio de **6 transacciones mensuales**, mostrando una marcada preferencia por la modalidad de **1 Pago (60%)**, seguida por el **Plan Z (21%)** y planes de financiación de entre **4 y 6 cuotas (9%)**.
- **Segmentación por Rubros:** Los consumos se concentraron estratégicamente en categorías esenciales y de alta recurrencia, destacándose la participación en supermercados, indumentaria, farmacias y agrupadores de pago.

Un dato distintivo del ecosistema de Naranja X es la fuerte fidelización hacia su marca propia. La tarjeta **Naranja X lidera la transaccionalidad con un 75% del share**, superando ampliamente a banderas internacionales como Visa (21%) y Mastercard (4%). Este posicionamiento ratifica la solidez del producto propio como el medio de pago predilecto por los usuarios para la gestión de sus finanzas y consumos diarios.

Ratios de mora

Durante el 2025, la gestión de mora fue nuevamente muy significativa para los resultados obtenidos en el ejercicio, complementada con una gestión de riesgo que permitió contener el crecimiento de cartera más riesgosa en un escenario dinámico y complejo.

El rol a 30 días promedió 9,29% en el año, siendo superior al valor obtenido en 2024 que promedió 6,72%. El rol a 90 días, que indica la mora luego de finalizado el proceso de gestión de mora temprana registró un promedio anual de 3,28%, obteniendo una buena performance considerando el contexto económico actual y un crecimiento en relación al mismo indicador para el período 2024 que promedió 1,73%

Estos resultados fueron obtenidos tanto por medidas para mejorar la eficiencia del recupero y asegurar el proceso de gestión de mora, así como también por la gestión de riesgo que permitió contener la participación del segmento de mayor riesgo en el cartera.

Beneficios

Durante el año 2025, la estrategia de beneficios de Naranja X se orientó a maximizar el rendimiento del capital y optimizar las opciones de financiación, respondiendo al entorno económico complejo definido por la presión sobre el poder adquisitivo. Estas propuestas de valor buscaron simplificar las finanzas personales de los usuarios, logrando posicionar a la compañía dentro del Top 3 de los productos de promociones más valorados en el ecosistema fintech.

La entidad gestionó un volumen mensual superior a las 3.000 promociones simultáneas. Entre los hitos más destacados se encuentra la consolidación del Plan Z como uno de los métodos de pago preferidos con un 21% de adopción, especialmente en rubros críticos como supermercados, indumentaria y farmacias.

Se escaló la oferta a más de 150 campañas de reintegro inmediato. La innovación en este segmento incluyó beneficios multi-medio de pago y recompensas exclusivas para suscriptores, con un enfoque estratégico en categorías de alto consumo como transporte (Subte y Uber), gastronomía y espectáculos.

Finalmente, a través de Viajes Naranja X, se mantuvo una oferta constante de 12 cuotas sin interés en paquetes y vuelos nacionales.

Esto demuestra el compromiso de simplificar la vida financiera de las personas por medio de soluciones tecnológicas avanzadas con un enfoque humano que facilitan el acceso al crédito y optimizan la capacidad de ahorro de la población.



06. Productos y Servicios

Tarjeta Naranja S.A.U consolida su liderazgo en el mercado financiero argentino mediante un robusto ecosistema Closed-Loop de tarjeta de crédito. En este modelo de circuito cerrado, la compañía asume integralmente todos los roles de la cadena de valor: actúa como Dueño de su Marca Propia (Naranja X), liderando la preferencia de consumo; funciona como Emisor no financiero de sus plásticos ofreciendo acceso al crédito y beneficios a sus clientes, opera como Adquirente pactando condiciones con los comercios para la aceptación su medio de pago. Esta integración vertical permite eliminar intermediarios, optimizar costos y ofrecer soluciones a medida para todo su ecosistema.

Tarjeta de Crédito

Al cierre del ejercicio 2025, Naranja X se ratificó como la institución líder en la emisión de plásticos en Argentina, ofreciendo la gama más extensa de beneficios y facilidades en el mercado. La organización dispone de una variada oferta que integra tanto su marca propia como las principales banderas internacionales, logrando que más de la mitad de los usuarios del país concentren su operatividad financiera con sus plásticos.

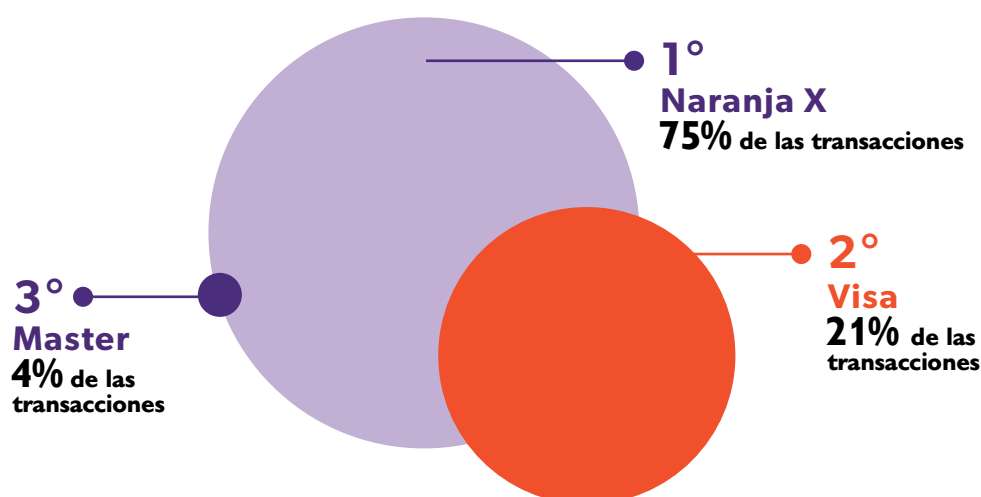
La compañía alcanzó hitos significativos en su volumen de mercado y adopción digital durante el período:

- La entidad **superó las 8,9 millones de tarjetas de crédito emitidas.**
- La cartera consolidó un total de **3,9 millones de clientes activos**, cifra que incluye a titulares y adicionales.
- En el último trimestre del año, se registró un promedio mensual de **23,9 mil nuevas altas 100% digitales**, permitiendo a estos usuarios el acceso inmediato a instrumentos de pago virtuales.
- Se procesaron compras mensuales por un monto **superior a los \$1.300 millones de pesos.**
- Los clientes presentaron una **frecuencia de uso de 6 transacciones mensuales**, con un **ticket promedio de \$61,5 mil** y un saldo promedio por **resumen de cuenta de \$394 mil.**

Naranja X impulsó soluciones de vanguardia para optimizar la logística y la protección de los datos de sus clientes:

- El lanzamiento del producto Infoless junto a Mastercard permitió una **reducción del 90% en los tiempos de entrega** en ciudades cabeceras, **disminuyendo el plazo de 5 días a solo 1,3 días.**
- La integración del modelo **Infoless con la tarjeta virtual Mastercard facilitó consumos instantáneos**, logrando una tasa de activación del 11%. Asimismo, se obtuvo la certificación para enrolar tarjetas Visa en el sistema Click to Pay, elevando los estándares de seguridad en el comercio electrónico.

El comportamiento transaccional de los usuarios durante 2025 reflejó una sólida fidelidad hacia el ecosistema propio y la financiación flexible:



La opción de 1 Pago fue la más utilizada (60%), secundada por el Plan Z (21%) y los esquemas de 4 a 6 cuotas (9%).

Los consumos se focalizaron mayoritariamente en categorías de bienes esenciales, destacándose los agrupadores de pago, supermercados, indumentaria y farmacias.

Seguros

Naranja X ofrece a sus clientes la posibilidad de contratar seguros y asistencias especiales mediante el acceso a una oferta diversificada de distintas compañías del mercado. Durante el ejercicio 2025, la organización transformó su propuesta de valor con el objetivo de convertir al seguro en una herramienta de protección accesible e integrada de manera orgánica en la vida cotidiana de sus usuarios. El período se caracterizó por una expansión significativa y una mejora sustancial en los indicadores de satisfacción:

- Se superó el umbral del millón de clientes asegurados, alcanzando un total de más de **1,4 millones de pólizas activas**.
- El índice de recomendación (**NPS**) de la vertical registró un incremento de **12 puntos**, situándose en **54 puntos**. Este avance fue resultado directo de la optimización en los procesos de postventa y la mejora en la experiencia integral de servicio.

En una acción conjunta con **Galicia Seguros**, la compañía alcanzó un hito histórico al habilitar el pago de coberturas mediante el saldo en cuenta. Esta innovación tecnológica eliminó una barrera crítica de acceso al mercado asegurador, permitiendo que más de **5 millones de clientes** que no poseen tarjeta de crédito pudieran acceder a servicios de protección por primera vez.

La plataforma digital fue rediseñada para ofrecer una gestión simplificada y adaptada a las necesidades individuales:

- **Gestión en la App:** Se implementaron funcionalidades avanzadas, como la cotización de seguros automotores mediante el ingreso exclusivo del número de patente y una reorganización inteligente de la oferta basada en el perfil sociodemográfico y la edad del usuario.
- **Protección Situacional:** La entidad evolucionó hacia un modelo de "protección en el momento de necesidad", integrando la oferta de coberturas dentro de los flujos transaccionales de préstamos, pagos y recargas. Esta estrategia permitió alcanzar tasas de conversión récord al proporcionar seguridad en el instante preciso de la operación.
- **Diversificación del Portafolio:** Al cierre del ejercicio, la aplicación cuenta con **12 productos disponibles** para contratación directa. Entre las novedades se destaca el lanzamiento del seguro de **Salud**, que se suma a la oferta consolidada de Vida, Hogar, Auto, Celular y Mascotas, entre otros.

Soluciones de cobro

Naranja X impulsa el crecimiento de los negocios mediante soluciones de cobro versátiles que se adaptan a las necesidades de cada perfil comercial, desde grandes entidades hasta emprendimientos individuales. Con el objetivo de impactar positivamente en la vida financiera de sus clientes, la compañía ha desarrollado dos modelos principales: **Adquirente y Agrupador**.

Modelo Adquirente

Durante el ejercicio 2025, la estrategia se centró en expandir la aceptación de la Tarjeta Naranja X y fortalecer las capacidades operativas de los comercios activos, que ya superan los 132 mil. Los hitos más relevantes del período incluyen:

- **Optimización de Plazos y Liquidez:** Se redujeron los plazos de pago, permitiendo a los pequeños comercios acceder a acreditaciones en 24 horas con estructuras de precios transparentes.
- **Autogestión y Transparencia:** Se lanzaron herramientas avanzadas para la autogestión de promociones y un nuevo módulo de Calendario de Pagos dentro de las liquidaciones rediseñadas para mejorar la previsibilidad financiera del comerciante.
- **Integración de Cuentas:** Se habilitó la acreditación directa de las liquidaciones en la Cuenta Negocio de la App Naranja X, permitiendo a los usuarios gestionar sus condiciones comerciales y datos de forma autónoma desde la plataforma.
- **Alianza Estratégica con Nave:** Se evolucionó la integración con la plataforma Nave para permitir la adquirencia directa de Tarjeta Naranja en personas jurídicas, manteniendo a las personas físicas bajo el modelo agrupador.

Soluciones Agrupadoras

Para potenciar a emprendedores y negocios de menor escala, la compañía ofrece el **ecosistema Toque**, que facilita cobros con cualquier tarjeta y diversos planes de financiación. La oferta actual comprende:

➤ Toque

Lector contactless con conexión Bluetooth para transacciones presenciales con acreditación en la cuenta del comercio.

➤ Link de pago y QR

Soluciones de cobro sin contacto y rápidas, compatibles con cualquier aplicación bancaria.

➤ Cobro TAP

Tecnología innovadora que utiliza el sistema NFC del celular para cobrar ventas con tarjetas Visa y Mastercard sin necesidad de dispositivos adicionales.

› QR PIX

Herramienta específica para transacciones con turistas brasileños, facilitando la integración con el sistema de pagos PIX.

En 2025:

Naranja X mejoró su aplicación para que los pequeños comerciantes y emprendedores puedan cobrar sus ventas de forma más fácil. Gracias a la tecnología de Nave, ahora pueden aceptar pagos directamente desde la App de Naranja X, pagando menos comisiones y recibiendo el dinero de sus ventas en el acto.

Este proceso de modernización y el mantenimiento de la base de comercios actuales derivaron en los siguientes indicadores de crecimiento:

- › **Incremento del 21% en los comercios activos mensuales.**
- › **Aumento del 10% en el volumen total de transacciones.**
- › **Crecimiento del 69% en la cantidad de usuarios que optan por soluciones QR.**
- › **Expansión del 70% en la adopción de la tecnología Cobro TAP.**



Viajes Naranja X

A través de la alianza estratégica establecida con Despegar en 2020, la compañía consolida esta vertical integrando la experiencia en el sector turístico con su sólida capacidad de financiación. Esta alianza permite ofrecer una propuesta competitiva en vuelos, alojamiento, actividades y paquetes turísticos para destinos nacionales e internacionales.

Durante el ejercicio 2025, la unidad de negocios logró posicionarse como la **segunda “marca blanca” de mayor relevancia dentro del ecosistema de Despegar**, alcanzando hitos significativos en su desempeño comercial y operativo:

- Triplicó el volumen de operaciones en comparación con el año anterior. Este crecimiento fue impulsado por la participación en eventos clave de la industria, destacándose un incremento de **seis veces en la facturación durante el Cyber Monday** y de más de **tres veces en el Hot Sale**.

Para potenciar el acceso de los usuarios a servicios turísticos, se desplegaron diversas herramientas de financiación flexible:

- **Planes de Pago:** Se ofrecieron **12 cuotas sin interés** en paquetes turísticos durante el primer semestre, extendiendo este beneficio a vuelos nacionales de Aerolíneas Argentinas, JetSmart y Flybondi en la segunda mitad del año.
- **Iniciativa Flash Travel:** Se implementaron campañas de financiación especial de **hasta 14 y 18 cuotas sin interés** por tiempo limitado, logrando duplicar el volumen de ventas durante su vigencia.

Naranja X continuó robusteciendo su oferta de servicios para mejorar la experiencia integral del viajero:

- **Canal Telefónico:** Se incorporó un nuevo canal de venta asistida gestionado por Despegar, el cual ya representa el **3% de las operaciones totales**, optimizando la atención sin costos adicionales para el negocio.
- **Asistencia al Viajero:** Se integró un nuevo servicio de asistencia en alianza con **PAX**, fortaleciendo la protección y la seguridad de los usuarios durante sus traslados.



07. Seguridad y Fraudes

Seguridad y Fraudes

En el entorno digital actual, la salvaguarda del capital y de la información de los usuarios constituye la prioridad estratégica de Naranja X. Para ello, la compañía ha desarrollado un **modelo de seguridad integral** diseñado para la prevención de amenazas externas y la detección temprana de anomalías operativas en tiempo real.

Estándares Internacionales y Cumplimiento Normativo

La arquitectura de seguridad de la organización se rige por los estándares globales más exigentes, alineándose con las certificaciones **ISO 27001** (Gestión de Seguridad de la Información) e **ISO 27005** (Gestión de Riesgos de Seguridad). Asimismo, la entidad mantiene un cumplimiento estricto de las regulaciones emitidas por el **Banco Central de la República Argentina (BCRA)**, garantizando un marco institucional sólido para sus operaciones.

Monitoreo y Prevención Proactiva

La compañía despliega herramientas de vanguardia enfocadas en la mitigación de riesgos y la respuesta inmediata ante incidentes:

- **Vigilancia Digital:** Se utilizan sistemas avanzados para el rastreo y la baja inmediata de sitios fraudulentos (phishing) y perfiles apócrifos en redes sociales, protegiendo la integridad de los usuarios de manera proactiva.
- **Centro de Operaciones de Seguridad (SOC):** La entidad cuenta con un SOC que opera bajo una modalidad de 24/7/365, monitoreando transacciones y movimientos para detectar comportamientos inusuales de forma automatizada mediante el uso de **Inteligencia Artificial**.
- **Seguridad por Diseño:** Previo al lanzamiento de cualquier producto o funcionalidad, se realizan auditorías de código exhaustivas y pruebas de intrusión controlada (pentesting) para identificar y corregir vulnerabilidades de forma preventiva.

Naranja X reconoce que la educación es un componente crítico de la defensa financiera. En este sentido, la estrategia se despliega en dos niveles:

- **Interno:** Se realizan simulaciones de ataques y programas de capacitación continua para los colaboradores (NXers), fortaleciendo la resiliencia organizacional.
- **Externo:** Se ejecutan campañas de concientización dirigidas a los clientes, brindándoles herramientas para identificar dispositivos vulnerables y optimizar la configuración de seguridad en sus terminales móviles.

La implementación de este esquema de protección avanzada permitió que, desde 2022, la compañía logre **reducir el ratio de fraude en un 89%**, consolidando un entorno financiero de alta confiabilidad para su base de usuarios.



08. Transparencia y Gobierno corporativo

Naranja X sustenta su gestión en un enfoque transparente y ético, donde las decisiones del Directorio se encuentran regidas por un **Código de Gobierno Societario** que refleja los valores fundamentales de la organización. Este marco institucional garantiza que la dirección de la compañía se ejecute con integridad, responsabilidad y visión de largo plazo.

La entidad ha implementado un **Programa de Ética e Integridad**, diseñado para promover una cultura de cumplimiento en todos los niveles de la firma. Los pilares de este programa incluyen:

- **Capacitación Continua:** Ejecución de programas periódicos de formación para asegurar la adhesión a los principios éticos de la empresa.
- **Canales de Denuncia:** Disponibilidad de mecanismos formales y seguros para el reporte de irregularidades.
- **Gestión de Conflictos:** Despliegue de políticas estrictas para la prevención y el manejo de conflictos de interés.

Este modelo de gobernanza no solo garantiza el cumplimiento de los estándares regulatorios vigentes, sino que aspira a consolidar una cultura organizacional basada en la participación equitativa de todas las partes interesadas.

Además, la compañía fomenta la participación activa de sus accionistas mediante una política de divulgación accesible y oportuna de información relevante. Asimismo, se promueven espacios de diálogo en las asambleas, facilitando la expresión de opiniones y ofreciendo modalidades de participación flexibles que se ajusten a las necesidades de cada integrante.

Desde el año 2014, Naranja X reporta a la comunidad sus avances en materia de estrategia de triple impacto. A partir de 2022, esta rendición de cuentas se realiza de manera consolidada junto a las compañías del **Grupo Galicia** a través del **Informe Integrado ASG** (Ambiental, Social y de Gobierno). Este reporte se elabora bajo criterios de excelencia técnica adoptando el marco de reportes integrados de la IFRS Foundation, estructurado bajo la lógica de los seis capitales para reflejar la creación de valor sostenible. El documento cumple con los **estándares GRI** e incorpora la rendición de cuentas del **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**, como también las normas internacionales de sostenibilidad y clima **NIIF S1 y S2**. Asimismo, mantiene su compromiso de transparencia climática reportando a **CDP** bajo las recomendaciones del **TCFD** y cumple con los **Principios de Banca Responsable de la UNEP FI**.

Finalmente, la veracidad de los indicadores clave presentados cuenta con un proceso de aseguramiento realizado por auditores independientes.

09. Experiencia

Para Naranja X, la experiencia del cliente trasciende la mera asistencia técnica para consolidarse como un pilar estratégico que guía la toma de decisiones en toda la organización. El objetivo central es **superar las expectativas de los usuarios mediante interacciones fluidas, carentes de fricciones y orientadas a fomentar una autonomía eficiente**. Bajo esta premisa, durante el ejercicio 2025 la compañía evolucionó su modelo de atención desde un esquema tradicional hacia uno predictivo y profundamente digitalizado, integrando la Inteligencia Artificial no solo como una herramienta de respuesta, sino como un motor de resolución autónoma.

La eficacia de esta estrategia se refleja en un sólido sistema de medición que captura la “voz del cliente” de manera granular. Durante el período, la entidad alcanzó el **segundo lugar en el NPS Competitivo** del mercado, manteniendo un **NPS relacional de 55 puntos** en el segmento de consumidores, con desempeños destacados en el sector comercial, donde los clientes Large reportaron un índice de 82. Ante las fluctuaciones económicas del segundo semestre, la firma demostró agilidad analítica al migrar sus indicadores de satisfacción (CSAT) hacia el NPS por producto, permitiendo una gestión mucho más segmentada y precisa para asegurar que más de 8 de cada 10 usuarios se mantengan como promotores activos de la marca.

El salto cualitativo en la atención digital se materializó a través del rediseño del Centro de Ayuda con IA Generativa y la evolución del asistente virtual NIXI. Al implementar soluciones como la funcionalidad “No Entendidos”, el bot comenzó a generar menús de respuestas personalizados basados en el lenguaje natural del usuario, lo que incrementó la utilidad percibida en 9 puntos porcentuales y redujo los contactos asistidos en un 14%. Este ecosistema digital, que creció un 67% en volumen de uso, se complementa con el desarrollo de agentes inteligentes capaces de ejecutar procesos críticos de extremo a extremo —como la carga de reclamos o pagos anticipados— sin requerir intervención humana.

En cuanto a la infraestructura física y telefónica, Naranja X ejecutó una transición inteligente hacia el mundo digital sin descuidar la calidez del contacto humano. Mediante la estrategia Push Migration, se logró derivar a más de 13 mil clientes desde el canal telefónico hacia secciones específicas de la aplicación, optimizando los tiempos de respuesta.

Finalmente, el compromiso de la compañía con la resolución definitiva se evidencia en su política de First Contact Resolution (FCR). Con un volumen mensual de 128 mil casos, la organización logró gestionar el 98% dentro de los plazos comprometidos, **resolviendo el 87% de los reclamos en menos de 24 horas**. Esta excelencia operativa se vincula directamente con un propósito de bienestar integral: el **87% de los usuarios** percibe que los productos de Naranja X aportan seguridad y alivio a su vida financiera. Así, la inclusión de herramientas como la atención en Lengua de Señas Argentina y las campañas proactivas de ciberseguridad reafirman que, en 2025, la experiencia en Naranja X se consolidó como un proceso humano, inclusivo y tecnológicamente de vanguardia.



10. Evolución Financiera

A lo largo de su trayectoria, Naranja X ha reafirmado su propósito de facilitar el acceso al dinero cotidiano mediante un crecimiento exponencial en todas sus verticales de negocio. Para la organización, la evolución institucional se mide bajo criterios cualitativos de impacto social; bajo esta premisa, en el periodo reciente se ratificó como la segunda institución financiera con mayor capacidad de inclusión en el país. A través de la implementación de modelos de scoring alternativos y psicométricos, se facilitó el acceso al primer crédito en el sistema formal a **más de 77 mil personas**, lo que representó una **inversión de más de \$8.000 millones**.

Este enfoque prioritario en la salud financiera de la comunidad se complementa con diversas herramientas de empoderamiento y educación:

- El 87% de los usuarios incluidos manifestó que los productos de la firma contribuyen directamente a su bienestar, proporcionando seguridad y alivio en la gestión de sus recursos financieros.
- El blog institucional “Hablemos de Plata” consolidó su alcance con más de 1,3 millones de usuarios únicos. En paralelo, la funcionalidad “Tu Balance” permitió a más de 2 millones de usuarios categorizar sus gastos de forma automática, optimizando su planificación financiera personal.
- Se profundizó el compromiso inclusivo mediante la integración de atención en Lengua de Señas Argentina (LSA) dentro de la aplicación móvil y el impulso de propuestas con perspectiva de género para fomentar la autonomía económica.

Asimismo, la visión de bienestar financiero de la organización se extiende de manera prioritaria a su capital humano. Durante 2025, se robusteció la política de beneficios para colaboradores, destacando el acceso a líneas de crédito exclusivas con una bonificación de tasa del 60%. Esta propuesta de valor se integra en un esquema holístico que incluye seguros, planes de salud de alta gama y sistemas de reintegros automáticos en consumos esenciales como supermercados y combustible, asegurando que la evolución de la compañía impacte positivamente en la calidad de vida de sus integrantes

11. Personas

Naranja X promueve una cultura centrada en el cliente, sustentada en la experimentación, el autoliderazgo y la colaboración para el cumplimiento de su propósito organizacional. La propuesta de valor para sus **más de 2.600 colaboradores** se basa en cinco pilares estratégicos:

- **Impactar** a través de un propósito compartido de inclusión y educación financiera.
- **Crecer** con autonomía y protagonismo.
- **Conectar** mediante vínculos genuinos y empáticos
- **Elegir** bajo un esquema de “Flexibilidad Radical”.
- **Sentirse bien** en las dimensiones física, mental y financiera.

Durante el ejercicio 2025, la compañía consolidó beneficios como el “**Modo Flex**”, que permite el trabajo remoto ilimitado en Argentina y hasta 90 días en el exterior, junto con esquemas de **soft landing y días libres por cumpleaños**.

En el ámbito del bienestar financiero, se implementaron reintegros automáticos en gastos esenciales como supermercados, combustible e internet, además de préstamos con tasas exclusivas bonificadas en un 60% para el personal. Asimismo, se fortaleció la seguridad interna con protocolos de espacios libres de violencia y un nuevo Protocolo de Violencia Doméstica para brindar contención y asesoramiento profesional.

Hitos de gestión durante el ejercicio:

- **Innovación Tecnológica:** La creación del Data & AI Lab impulsó la autonomía en inteligencia artificial, logrando que el uso de herramientas como Gemini ascendiera de 7,7 a 144,1 interacciones mensuales por usuario.
- **Talento y Selección:** El rediseño del proceso de selección (Hiring Journey) alcanzó un Net Hiring Score del 96%.
- **Desempeño:** La organización evolucionó hacia un sistema basado en objetivos de equipo (OKRs) y conversaciones continuas de feedback, eliminando la calificación individual.
- **Clima Laboral:** La encuesta Impacto X reflejó un compromiso general del 90% y un eNPS de 75 puntos, cifra que duplica la media del mercado. Por cuarto año consecutivo, la firma fue reconocida como la empresa número uno para Jóvenes Profesionales (EFY).

La estrategia **Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)** de la compañía se estructura sobre tres ejes fundamentales: cultura interna, experiencia del cliente e impacto en la comunidad. Durante 2025, la entidad alcanzó la paridad total de género en su comité ejecutivo (C-Level), donde el 50% de los reportes directos al CEO son mujeres. Además, se incrementó la presencia femenina en puestos de tecnología pasando del 25% al 38%.

En materia de inclusión laboral, se cumplió el objetivo de cubrir el 5% de los puestos junior con personas de comunidades subrepresentadas y se integraron talentos de la comunidad travesti-trans y no binaria mediante la renovación de la alianza con Contratá Trans. Paralelamente, se desarrollaron 9 experiencias de inclusión para personas con discapacidad a través de programas público-privados. El compromiso de la organización con un clima laboral transparente fue validado con el Premio GROW en la categoría de Gobernanza por su modelo de “Medición de Autenticidad”.

En lo que respecta a los **vínculos con la comunidad**, Naranja X ha evolucionado hacia un rol de movilizador comunitario, centrando su inversión social en programas propios y el apoyo a iniciativas de alto impacto. A través del programa “**NXers Changemakers**”, la iniciativa “24x24” permitió desarrollar un proyecto de impacto positivo en cada jurisdicción del país, movilizándolo un total de \$104 millones de pesos mediante el trabajo de 168 voluntarios. Asimismo, el voluntariado alcanzó a 22 merenderos y comedores, beneficiando a 2.400 personas con aportes para alimentación y necesidades básicas.

En términos de impacto social y educativo:

- **Donaciones y Crowdfunding:** A través del Débito Solidario, más de 74 mil clientes donaron más de \$2.348 millones de pesos a organizaciones adheridas. La compañía también activó protocolos de emergencia ante inundaciones, duplicando las donaciones de los usuarios para la Cruz Roja.
- **Educación y Becas:** Se destinaron más de \$17 millones al padrinazgo de escuelas públicas primarias en todo el territorio nacional. En alianza con FONBEC y Liga Educación, se otorgaron becas secundarias a 83 estudiantes en situación de vulnerabilidad bajo un sistema de padrinazgo interno por parte de los colaboradores.



12. Planeta

Desde el año 2020, Naranja X ha consolidado su liderazgo como la primera entidad fintech en Argentina en alcanzar la neutralidad de carbono. Este compromiso estratégico se fundamenta en un monitoreo mensual de consumos bajo los estándares internacionales ISO 14064:2006 y GHG Protocol, permitiendo una identificación precisa del impacto ambiental derivado de sus operaciones.

Durante el ejercicio 2025, la organización fortaleció su infraestructura de gestión mediante **la certificación de la norma ISO 14.001 para Casa Naranja X en Córdoba**. Este sistema ha permitido planificar e implementar procesos de mejora continua centrados en la eficiencia de recursos y la gestión responsable de residuos.

El eje central de la estrategia ambiental se orienta a la mitigación sistemática de la huella de carbono. Los hitos más relevantes del período incluyen:

- **Abastecimiento Renovable:** Se alcanzó el **100% de energía renovable** para el edificio corporativo en Córdoba, mientras que en las oficinas de Plaza Galicia (CABA) el uso de energías limpias ascendió al **96%**.
- **Reducción de Emisiones:** Estas iniciativas derivaron en una disminución histórica del **73% en las emisiones eléctricas** respecto a los niveles de 2019.
- **Desempeño Organizacional:** En 2025, la huella de carbono total de la compañía situó en **4.105 Tn CO₂e**, lo que representa una reducción interanual del **21%**.

La organización compensa la totalidad de su huella de carbono remanente a través de proyectos estratégicos en el territorio nacional:

Bosque Vinalito (Jujuy): Reforestación con especies nativas que impulsa el empleo verde para 70 familias locales.

Monte Dinero (Santa Cruz): Fomento de la ganadería regenerativa para optimizar el secuestro de carbono en el suelo.

Parque Eólico Paraná River (San Juan): Respaldo a la generación de energía limpia y la preservación de la biodiversidad.

Además la empresa impulsa la circularidad y la digitalización para minimizar el impacto de sus insumos críticos:

- **Digitalización:** La eliminación definitiva de los resúmenes de cuenta físicos ha reducido sustancialmente el consumo de papel.
- **Gestión de RAEE:** Programas de donación y asignación de notebooks a colaboradores han permitido mitigar la generación de residuos electrónicos.
- **Restauración Ecológica:** En alianza con el liderazgo de la compañía, se concretó la siembra de **34 mil árboles y 10 mil tabaquillos** en la Pampa de Achala, Córdoba, orientada a la restauración del bosque nativo.

Finalmente la entidad actuó como un catalizador de conciencia ambiental, involucrando a su ecosistema de clientes y socios comerciales. Mediante su plataforma digital, se recaudaron más de **\$8,8 millones** destinados a la reforestación nacional. Asimismo, todos los eventos corporativos masivos del ejercicio fueron medidos y compensados en su totalidad, priorizando la contratación de proveedores locales y el uso de materiales reutilizables.



13.

Reconocimientos / premios



Fintech Américas 2025 (Platino): Obtuvo el premio Platino en la categoría “IA y Automatización” por el caso “Best product to activate”.

Premios Innovadores Financieros (Fintech Américas): Ganadores en la categoría de IA y Automatización con el caso “ADNx - Créditos Inteligentes”, liderado por el equipo de Risk Management, por redefinir el acceso al crédito mediante inteligencia artificial.

Premios a la Innovación VISA - La Nación: Reconocimiento en la categoría “Medios de Pago y Ciberseguridad” por ArgoX, el escudo digital de la compañía que detecta y neutraliza amenazas en tiempo real.

Consolidó su posición como **marca empleadora líder**, destacándose por la experiencia de sus empleados y su atractivo para los jóvenes:



Ranking EFY (Employers for Youth): Se posicionó como la empresa #1 para Jóvenes Profesionales en Argentina por cuarto año consecutivo. Además, alcanzó el puesto #2 en el ranking EFY Tech.

Merco Talento: La empresa subió 26 posiciones, ubicándose en el puesto 18 general y liderando el ranking sectorial, siendo una de las compañías que más creció.

Adecco Innovation Awards: Ganadores en la categoría “Employee Experience” por el caso “NX Fans & Celebrators”, que destaca un compromiso del 93% en los equipos.

Premios Persona:

- › Ganadores con el caso “Tech4Impact: conectar para impactar”.
- › Mérito a la práctica por los casos “Cómo medir la autenticidad” y “Naranja X Fans”.
- › Finalistas con los casos “Es Por Acá” y “Open Camp”.



Premios Impacto (ADRHA): Reconocimiento por “Fuera de Serie”, el programa colaborativo de talento creado junto a Unilever y Seeds.

Premios GROW al Liderazgo en DEI: Ganadores en la categoría Gobernanza por el caso “Medición de Autenticidad”. Este premio valoró la creación de un indicador propio para medir si los colaboradores se sienten libres de ser auténticos en el trabajo, destacándose entre más de 80 casos de la región.

14. Perspectivas 2026

En el plano macroeconómico, esperamos que el ordenamiento de las variables clave y el apoyo al oficialismo post electoral propicien un escenario de estabilización gradual de las expectativas. Esto permitirá una reducción de la volatilidad y el restablecimiento de las condiciones favorables para el desarrollo del mercado de crédito al consumo.

Prevedemos que la tendencia de mejora observada hacia el cierre de 2025 se consolide durante el primer trimestre, sentando las bases para una recuperación gradual de la rentabilidad a lo largo de 2026. Hacia el final del 4° trimestre de 2025 ya se verificó un cambio de tendencia en el roll rate de 30 días en las financiaciones de tarjeta de crédito, marcando una reducción de 260 p.bs. entre octubre y diciembre (Dic-25 7,8% vs Oct-25 10,4%). Resta observar en los siguientes meses como esta dinámica se traslada hacia los buckets de más de 90 días. Este cambio de tendencia se apalanca en el impacto progresivo de las decisiones de riesgo ya ejecutadas, aún conviviendo con niveles altos de cargos de incobrabilidad que esperamos se normalicen paulatinamente. En paralelo, se estará ejecutando un plan de contención de gastos que acompañará el proceso de mejora de la rentabilidad.

A su vez, vislumbramos un entorno de menor volatilidad y tasas de interés a la baja respecto a 2025. Esto implicaría spreads más estables y una leve compresión del margen financiero (NIM), alineada con la baja de tasas del mercado. En contraste, proyectamos que el retorno sobre los activos (RAM) recupere terreno gradualmente a medida que se normalicen los cargos por riesgo.

En lo que respecta a curvas de negocio, proyectamos un crecimiento más moderado en usuarios de tarjeta (+2% YoY), producto de una menor originación en aperturas convencionales, donde las tarjetas garantizadas alcanzarán el 50% de participación.

Visión Estratégica a 3 años

Durante los próximos 3 años, seguiremos evolucionando nuestra estrategia corporativa con especial foco en consolidar nuestro liderazgo en productos de crédito al consumo. Para ello, seguiremos construyendo un diferencial único en la experiencia del usuario, y pondremos foco en la eficiencia operativa, gestionando activamente los unit economics del negocio, y en la diversificación de ingresos, para seguir creciendo de manera rentable.

EL DIRECTORIO

Ciudad de Córdoba, 4 de marzo de 2026