

Informe Ejecutivo

Lugar y fecha de emisión: Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 17 de diciembre 2025.

Código de Proyecto: 4.25.13

Denominación del Proyecto: "Líneas de Préstamos Hipotecarios y Préstamo personal Línea Estudiantes. Banco Ciudad".

Tipo de Auditoría: Desempeño.

Dirección General: Dirección General de Control de Economía y Hacienda.

Período bajo examen: Ejercicio 2024

Objeto de la Auditoría: Banco de la Ciudad de Buenos Aires. Préstamos hipotecarios otorgados y préstamos personales "Línea Estudiantes".

Objetivo de la Auditoría: Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de eficiencia, eficacia y economía.

Alcance: Evaluar el cumplimiento del presupuesto físico aprobado, de los objetivos previstos y otros indicadores de gestión para el otorgamiento de las líneas de préstamos hipotecarios y líneas de préstamos a estudiantes.

Limitaciones al Alcance: No hay limitaciones al alcance.

Observaciones:

Falencias del sistema del control interno:

Del relevamiento realizado a la normativa que aprueba las líneas de préstamos hipotecarios y a estudiantes surge que:

- 1) No hay un registro diferenciado por línea de producto, con un historial de las Resoluciones de Directorio y las Comisiones Gerenciales de Negocios que las crearon y sus posteriores modificaciones.
- 2) No hay un procedimiento normado que estipule como es la forma en que una línea crediticia es dada de baja, es decir que la misma no se va a comercializar en las sucursales comerciales.
- 3) Se detectaron dos manuales de procedimiento que siguen vigentes de líneas que para el período auditado no tenían tasa asignada ni eran comercializadas en las sucursales durante el período auditado.

Muestra

Líneas préstamos hipotecarios

- 4) Del total de los 78 legajos digitales que conforman la muestra, se detectó que:

- a) en 35 (treinta y cinco) legajos, los cuales representan el 45 % del total, no están completos en cuanto a la documentación requisitoria estipulada en la normativa para el otorgamiento del préstamo.

ANEXO VII

- b) no se encuentra subida la documentación del préstamo en un legajo al gestor documental, representado un 1 % en el total de la muestra.
- c) en un legajo hay formularios en los cuales el apellido del solicitante se encuentra mal escrito y en otros se encuentra subsanado en forma manual, incumpliendo lo que determina la normativa respecto a que, en caso de error, falta de documentación o discrepancia se debe devolver a la sucursal para que reemplace la documentación o desestime la operación.

Líneas préstamos a estudiantes

- 5) Del total de la muestra, que asciende a 15 legajos digitales se detectó que:
 - a) en 12 (doce) legajos, los cuales representan el 80 % del total, no están completos en cuanto a la documentación requisitoria estipulada en la normativa para el otorgamiento del préstamo.

ANEXO VII

- b) en 9 Legajos, los que ascienden a un 60 % respecto a la muestra, la documentación guardada en el Gestor Documental no es archivada de la forma que estipula la normativa respecto a la estructura documental que debe mantenerse en los mismos
- c) 1 (un) legajo, el solicitante del préstamo no está dado de alta como cliente en el gestor documental y en consecuencia no se subió la documentación requisitoria para el otorgamiento del préstamo, representando un 7% del total de la muestra.

Conclusión:

Respecto al análisis sobre el marco regulatorio establecido por el Banco Ciudad, se destaca que cada línea de préstamos hipotecarios y préstamos a estudiantes cuenta con su respectiva Resolución de Directorio que la aprueba, las

Comisiones Gerenciales de Negocios que establecen sus modificaciones y los manuales de procedimientos generales y propios que regulan la operatoria.

Se detectó la falta de un registro diferenciado por línea de préstamos a fin de poder obtener en forma ordenada un historial de las mismas respecto a todas las modificaciones que fueron sufriendo y la ausencia de un procedimiento formal que estipule la forma en que una línea de préstamo es dada de baja en forma definitiva diferenciando los casos en que la misma no es comercializada en las sucursales comerciales.

De la revisión practicada sobre el proceso de otorgamiento de los créditos, a través del análisis de los legajos digitales de los clientes (Aplicativo Gestor Documental), se verificó en algunos casos la falta de documentación allí vertida, establecida tanto en los Manuales de Procedimientos como en las Resoluciones de Directorio que aprueban las distintas líneas de asistencia financiera.

Respecto al Plan Estratégico 2024, elaborado a fines del año 2023, no se previeron objetivos asociados a la colocación de préstamos hipotecarios (debido a cinco años con un mercado nulo) ni personales a estudiantes. En congruencia, esto determinó que no sea posible realizar una evaluación de los mismos respecto a su cumplimiento, como así tampoco determinar la incidencia de estas líneas en cuanto a las colocaciones, en el presupuesto del año 2024. Se destaca que al momento de realizar el Plan Estratégico 2025, las variables económicas cambiaron de forma significativa, respecto de finales del año 2023 y por lo tanto se incorporaron metas específicas para la colocación de préstamos hipotecarios, tras el relanzamiento de la línea a mediados de 2024.

De lo expresado en el párrafo que antecede, no es posible evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de eficiencia, eficacia y economía. Sin perjuicio de ello, el otorgamiento se considera gestionado razonablemente por el Banco Ciudad.

Palabras Claves: Préstamos Hipotecarios y a Estudiantes.

- **Se encuentra embebido el Informe Final** -



Auditoría de la Ciudad de Buenos Aires

-

Hoja Adicional de Firmas
Informe Gráfico

Número:

Buenos Aires,

Referencia: IF 4.25.13 - línea de Créditos Hipotecarios y Préstamo Personal Línea Estudiantes. Banco Ciudad"

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 3 pagina/s.