

INFORME AMPLIADO DE GRUPO FINANCIERO GALICIA 2018



Grupo Financiero Galicia

1

Introducción

- ANÁLISIS DE MATERIALIDAD
- PARTICIPANTES EN EL PROCESO DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN
- PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENCUESTA A GRUPOS DE INTERÉS
- COMPROMISO CON LA AGENDA INTERNACIONAL
- IDENTIFICACIÓN, DIÁLOGO Y COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
- PERFIL DE LAS COMPAÑÍAS
- PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Este documento representa el Informe integrado ampliado en donde presentamos información sobre la gestión de las compañías del Grupo Financiero Galicia en materia de su desempeño económico, social y ambiental. Para eso, utilizamos los lineamientos de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) y el Marco de Reportes Integrados del IIRC. A su vez, fueron marco de nuestra rendición de cuentas los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los principios del Pacto Global de Naciones Unidas y la ISO 26000 de Responsabilidad Social.

De esta forma, a partir de un trabajo articulado entre las áreas clave de las Compañías que integran el Grupo: Banco Galicia, Naranja, Galicia Seguros y Galicia Administradora de Fondos, comunicamos a todos los públicos clave cómo el Grupo genera valor a sus grupos de interés y contribuye al desarrollo sostenible de nuestra sociedad.



1.1. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

102-29, 102-31, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-49, 103-1, 103-2, 103-3
ODS 1.4, ODS 5.1

El Grupo realizó el proceso de Análisis de Materialidad según los principios del Estándar “GRI 101: Foundation 2016”: materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad. Asimismo, tomó en consideración conceptos de las directrices del Balance Social de IBASE, el estándar AA1000SES de AccountAbility, la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Las distintas etapas llevadas a cabo en el proceso de Análisis de Materialidad para el Reporte Integrado 2018 fueron los siguientes:

Identificación

Como primer paso, se tomaron los temas seleccionados en los análisis de materialidad realizados anteriormente desde 2015 a 2017. Estos fueron revisados según fuentes internas y externas, principalmente en base a los lineamientos del Marco de Reportes Integrados del IIRC junto con la definición de los capitales, poniendo foco en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el escenario global y local relativo al rol de sector privado en el desarrollo sostenible, las mejores prácticas de la industria financiera, y la situación actual del Grupo en lo que se refiere a objetivos de negocio, líneas de acción, metas 2018 y cultura corporativa. Como resultado de esta revisión, se definió un listado de temas que fueron clasificados en “estratégicos”, “relevantes” y “poco relevantes” según el nivel de materialidad para las compañías del Grupo y los públicos clave.

Priorización

La ponderación se realizó sobre los temas clasificados como “estratégicos”. En el plano interno, se realizó tomando como base los resultados de la reunión de lanzamiento de Reporte Integrado 2018 con el Grupo Operativo integrado por 82 referentes de todas las áreas del Banco Galicia y las demás compañías. También fueron tenidos en cuenta los análisis de materialidad anteriores, y las opiniones de referentes internos en materia de sustentabilidad quienes ordenaron en tres niveles los temas “estratégicos” identificados. A nivel externo, se tomó la encuesta telefónica realizada a 212 referentes de

los grupos de interés de las compañías: clientes, colaboradores, representantes de la comunidad y proveedores. Como etapa previa a la construcción de la matriz de materialidad, se relacionaron los temas ponderados internamente y elegidos como más materiales por los grupos de interés en dicha encuesta. La etapa de priorización tuvo como resultado la Matriz de Materialidad de temas “estratégicos” que incluye aquellos que fueron identificados según la importancia para la gestión de sustentabilidad del Grupo, según la visión del GFG y de los grupos de interés.



A los Tópicos seleccionados por el Grupo según su Listado de Materialidad, se agregaron los siguientes tres que consideramos relevantes: Libertad de asociación y convenios colectivos, Trabajo Infantil y Trabajo Forzoso; teniendo en cuenta el compromiso de Banco Galicia con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y su presentación de la Comunicación sobre el Progreso 2018 en nivel Avanzado.

Además, vale destacar que a los temas incluidos en los índices de Contenidos GRI anteriores, este año se sumaron dos temas materiales propios - Transformación digital y Experiencia de Cliente - por la relevancia de estos asuntos para la gestión del Grupo.

Validación

La Matriz de Materialidad y los temas excluidos del listado fueron validados por

los miembros del Comité de Dirección durante el proceso de elaboración del Reporte Integrado 2018.

Además, vale resaltar que los temas: Ciberseguridad, Cartera verde e Inclusión financiera fueron sumados por el Grupo Operativo en el lanzamiento del Reporte Integrado, en una instancia de revisión de los temas identificados. Por lo tanto, estos tres aspectos se incluyen dentro de el Índice de Contenidos GRI dentro de los Tópicos materiales: Seguridad y Privacidad del cliente, Cartera de productos y servicios, y Desarrollo de las comunidades locales; respectivamente.

Por otra parte, el tema material Gestión responsable de residuos se aborda en el Índice de Contenidos GRI dentro del tópico Materiales, siendo principalmente que la gestión de residuos se enfoca en insumos de oficinas en entidades financieras.

Revisión

Externamente la información publicada es auditada por PWC Argentina quien realiza las siguientes acciones:

- Certifica la veracidad del 100% de la información publicada en el Reporte Integrado del Grupo como en los documentos complementario.
- Verifica el proceso de este Análisis de Materialidad, el cumplimiento de los principios de los Estándares de GRI 2016 y chequea que los indicadores reportados en la Índice de Contenidos GRI estén referenciados correctamente en las páginas del Informe y documentos complementarios para dar respuesta a cada uno de manera precisa.

Además, en el marco de su publicación realizamos una encuesta telefónica a distintos grupos de interés para relevar sus opiniones y expectativas sobre el Informe.

Cuadro de temas materiales y estándares GRI

Capitales	Grupo de Interés	Tema material 2018	Estándares GRI
Capital Financiero	Accionistas Inversores Entes reguladores	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño Económico • Presencia de mercado • Anticorrupción • Prevención de lavado de dinero • Riesgo • Transformación digital 	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño económico • Presencia en el mercado • Anti-corrupción • Transformación digital
Capital intelectual Capital industrial	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia del cliente • Cartera de productos y servicios • Ciberseguridad¹ • Accesibilidad • Seguridad y Privacidad del Cliente • Cartera Verde² 	<ul style="list-style-type: none"> • Salud y seguridad del cliente • Privacidad del cliente • Accesibilidad • Cartera de productos con beneficios sociales y ambientales • Experiencia del cliente
Capital Humano Capital Intelectual	Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Empleo • Diversidad e igualdad de oportunidades • Atracción y retención de talento • Capacitación y educación • Clima • Salud y seguridad en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Empleo • Diversidad e igualdad de oportunidades • Formación y enseñanza • Clima laboral • Salud y seguridad en el trabajo
Capital social Capital Natural	Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de comunidades locales • Articulación público-privada • Participación de los grupos de Interés en acciones sociales • Impacto de la Inversión social • Inclusión financiera³ 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidades locales • Accesibilidad • Articulación público-privada • Impacto económico indirecto • Participación de grupos de interés en acciones sociales
Capital social	Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación Ambiental y Social de Proveedores • Desarrollo local 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación ambiental de proveedores • Evaluación social de proveedores • Prácticas de adquisición
Capital Natural	Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de consumos críticos: papel y energía • Emisiones: Huella de Carbono • Productos y servicios bajo criterios sociales y ambientales. • Gestión responsable de residuos 	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales • Energía • Emisiones • Cartera de productos con beneficios sociales y ambientales • Efluentes y residuos

1. Sumado por el Grupo Operativo en el lanzamiento del Informe Integrado 2019.

2. Sumado por el Grupo Operativo en el lanzamiento del Informe Integrado 2019.

3. Sumado por el Grupo Operativo en el lanzamiento del Informe Integrado 2019.

1.2. PARTICIPANTES DEL PROCESO DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN

El Reporte Integrado del Grupo y este Informe completo se realizan con el aporte de un Grupo Operativo conformado por colaboradores de todas las áreas de las compañías quienes son responsables del relevamiento de la información a publicar. Este Grupo Operativo está integrado por:

- Agustín Fraje – Contaduría – Gcia de Planeamiento y Control de Gestión
- Aldana Sanchez – Recursos Humanos – Galicia Seguros
- Ana Manzino – Tecnología y producción – Gcia de Sistemas
- Anabella Comercio – Mejora Continua – Gcia DO y Recursos Humanos
- Anahí Larralde – Agronegocios – Banca Mayorista
- Añes Cabannes – Sustentabilidad - Gcia DO y Recursos Humanos
- Ariel Sánchez – Productos de Inversión y Custodia Global – Gcia Financiera
- Carlos Pacheco – Ingeniería y Mantenimiento – Gcia de Servicios Corporativos Integrados
- Carolina Aguirre – Experiencia del Cliente – Banca Minorista
- Cecilia J. Gonzalez – Laboratorio de Innovación – Banca Minorista
- Christian Castello – Productos – Banca Minorista
- Emiliano Porciani – Digital – Banca Minorista
- Enrique Pedemonte – Grupo Financiero Galicia
- Erica Beutner – Desarrollo - Gcia DO y Recursos Humanos
- Etienne Duroid – Relaciones con Inversores – Relaciones Institucionales
- Fabián Selas – Abastecimiento Estratégico - Gcia de Servicios Corporativos Integrados
- Facundo Calderón – Comercio Exterior – Banca Mayorista
- Fernanda Pino Bauman – Medios de Pago – Banca Minorista
- Fernando Raverta – Gcia Gestión Estratégica de Riesgos
- Florencia Cambiaso - Sustentabilidad - Gcia DO y Recursos Humanos
- Gabriel Balderrama – Productos activos y convenios – Banca Mayorista
- Gabriel Guerra – Plataforma digital – Banca Mayorista
- Gisella Dastru – Fondos de Inversión - FIMA
- Guadalupe Gonzalez Minichelli – Cambio y cultura - Gcia DO y Recursos Humanos
- Gustavo Migheti Colombo – Tarjetas Regionales
- Ignacio Alonso – Administración - Gcia DO y Recursos Humanos
- Ignacio Vernengo – Seguridad - Gcia DO y Recursos Humanos
- Ivanna Marrone – Asesoría Legal
- Jorge Fernandez – Infraestructura - Gcia de Servicios Corporativos Integrados
- Juan Lourerio – Product Manager
- Juliana Uva – Medios, planificación y performance – Banca minorista
- Leonardo Barletta – Procesos de soporte, gestión y control
- Leonardo Torres Barsanti – Research y Planificación Estratégica
- Lourdes Zambrana – Contaduría – Gcia de Planeamiento y Control de Gestión
- Luciana Monteverde – Gcia de Planeamiento y Control de Gestión
- Luis Pedemonte - Ingeniería y Mantenimiento - Gcia de Servicios Corporativos Integrados
- Luisina Parody – Comunicación interna - Gcia DO y Recursos Humanos
- Manuel Garda Olaciregui – Abastecimiento Estratégico - Gcia de Servicios Corporativos Integrados
- Marcela Galvani - Abastecimiento Estratégico - Gcia de Servicios Corporativos Integrados
- Marcela Inchauspe - Desarrollo de Canales - Banca Minorista
- María A. Bourdieu - Gcia de Planeamiento y Control de Gestión
- María C. Petrillo - Administración de RRHH - Gcia DO y Recursos Humanos
- María de Benedictis - Banca Mayorista
- María L. Schiavone - Gcia Gestión Estratégica de Riesgos



- María Laura Cuneo – Renta Alta – Banca Minorista
- María Laura Salina – Gcia DO y Recursos Humanos
- María Laura Tortorella – Sustentabilidad - Gcia DO y Recursos Humanos
- María Pereira – Sustentabilidad - Gcia DO y Recursos Humanos
- María Quiroz – Tarjetas y convenios mayoristas
- María Saliuo – Gerencia de Prevención de lavado de activos y compliance
- Mariana Saavedra – Contaduría - Gcia de Planeamiento y Control de Gestión
- Marisol Sapere – Gcia de Servicios Corporativos Integrados
- Martin Furmanski - Productos activos y convenios – Banca Mayorista
- Martin Quinteiro - Research y Planificación Estratégica
- Martin Ramírez - Sustentabilidad - Gcia DO y Recursos Humanos
- Martina Fielder – Medios, planificación y performance – Banca minorista
- Maximiliano Simsic – Planeamiento – Banca Minorista
- Miguel Sturla – Experiencia del cliente
- Milagros Parera Gavina – Medios de Pago – Banca Minorista
- Ignacio Laporte – Administración de RRHH - Gcia DO y Recursos Humanos
- Nicolás Copello – Tarjetas Regionales
- Pablo Esteva – Operaciones Minorista
- Pablo Firvida – Gcia de Relaciones Institucionales
- Pablo Lucente – Tarjetas Regionales
- Pablo Martinez – Ingeniería y mantenimiento – Gcia de Servicios Corporativos Integrados
- Pamela Leucona – Planeamiento – Banca Minorista
- Patricia Lastiry – Directorio – Banco Galicia
- Patricio Ferrario – Directorio – Banco Galicia
- Paula Latorre – Gestión del Talento - Gcia DO y Recursos Humanos
- Pia Luco – Centro de Excelencia
- Rodrigo Tovi – Mejora Continua - Gcia DO y Recursos Humanos
- Romina Fittipaldi – Infraestructura - Gcia de Servicios Corporativos Integrados
- Romina Nicolini – Abastecimiento estratégico – Gcia de Servicios Corporativos Integrados
- Sebastian Herrera – Compensaciones - Gcia DO y Recursos Humanos
- Silvana Tevez – Desarrollo de Sistemas – Gcia de Sistemas
- Silvina Spinelli – Gestión de Activos y Pasivos.
- Tomas Armellin – Productos – Banca Minorista
- Tomás Ayanz – Medios de Pago – Banca Minorista
- Xavier Blanco – Administración de RRHH - Gcia DO y Recursos Humanos
- Yaqueline Marziali - Gcia Gestión Estratégica de Riesgos
- Zunilda Speroni – Fundación Banco Galicia



1.3. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENCUESTA A GRUPOS DE INTERÉS

102-29, 102-31, 102-43, 102-44, 103-1

Este año se volvió a realizar la Encuesta sobre el Informe de sustentabilidad del Grupo Financiero Galicia, como parte del Análisis de materialidad y con el objetivo de conocer las expectativas de los grupos de interés clave sobre esta publicación para continuar en el camino de mejora continua en nuestra rendición de cuentas.

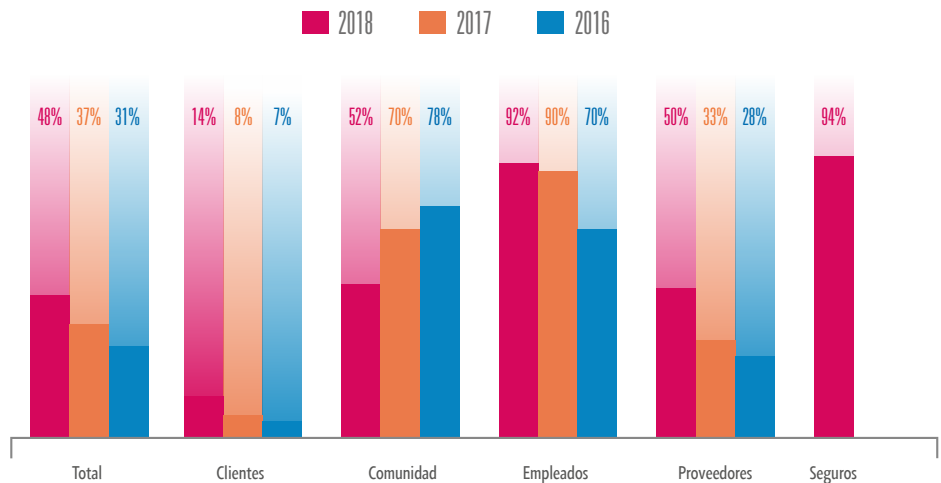
En esta edición se consultaron 212 públicos clave entre los que se encuentran: 92 clientes, 50 referentes de la comunidad, 50 colaboradores, 2 proveedores y 18 representantes del segmento seguros.

Entre los resultados más relevantes, destacamos:

- 97% de los entrevistados consideraron “muy relevante” que las compañías del Grupo promuevan una gestión sustentable, aumentando el porcentaje con respecto al año anterior.
- El acompañamiento a emprendedores y la promoción laboral es considerado el eje de trabajo donde debería destinarse mayores recursos.
- Educación de calidad, Fin de la pobreza, y Salud y Bienestar, son los 3 Objetivos de Desarrollo Sostenible considerados como los más relevantes
- Los temas más elegidos en los que el Grupo puede generar un mayor impacto desde su gestión fueron: anticorrupción, seguridad y privacidad del cliente, desarrollo local y productos y servicios bajo criterios sociales y ambientales.
- La versión digital del Informe de Sustentabilidad continúa siendo la versión de formato más elegida por los encuestados.
- Comunidad fue el aspecto considerado como mejor reflejado del Informe de Sustentabilidad.
- Aumentó la consideración del compromiso social y ambiental a la hora de elegir el GFG.

CONTINÚA AUMENTANDO EL % DE RECORDACIÓN DE LAS ACCIONES DE SUSTENTABILIDAD DEL GFG. PRINCIPALMENTE ENTRE CLIENTES

Pregunta: ¿Recuerda alguna acción de sustentabilidad (ambiental o social) impulsada por las compañías del Grupo Financiero Galicia?









AGENDA DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE NACIONES UNIDAS

Pregunta: La Agenda de Desarrollo Sostenible impulsada por Naciones Unidas establece un conjunto de objetivos globales para asegurar la prosperidad para todos. De los siguientes objetivos de Desarrollo Sostenible que Grupo Financiero Galicia contempla en su gestión sustentable, seleccione los 3 que considere más relevantes:

Eje	Total	Clientes	Comunidad	Empleados	Proveedores	Seguros
Educación de Calidad (ODS 4)	64%	64%	66%	60%	100%	61%
Fin de la pobreza (ODS 1)	47%	51%	42%	44%	50%	44%
Salud y bienestar (ODS 3)	34%	39%	32%	32%	50%	22%
Energía Asequible y no Contaminante (ODS 7)	29%	28%	16%	46%	0%	22%
Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8)	29%	28%	38%	28%	0%	11%
Reducción de las desigualdades (ODS 10)	22%	18%	32%	14%	50%	33%
Paz, Justicia e Instituciones Sólidas (ODS 16)	17%	13%	22%	14%	0%	28%
Industria, Innovación e Infraestructura (ODS 9)	16%	16%	14%	18%	50%	11%
Ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11)	13%	11%	12%	18%	0%	11%
Producción y consumos responsables (ODS 12)	7%	8%	0%	0%	0%	6%
Alianzas para lograr los objetivos (ODS 17)	7%	7%	10%	2%	0%	11%

Grupo de interés	Capitales del IIRC	ODS materiales al Grupo	Objetivo de Sustentabilidad del Grupo	Tema material 2018	Cumplimiento de metas 2018	Descripción de las Metas 2018	Compañía	Estado de cumplimiento 2018	Semáforo	Ubicación	
Accionistas Inversores Entes reguladores	Capital financiero	1	Ser un Grupo rentable, apalancado en el valor de las marcas de sus compañías. Operar con ética y transparencia, creando confianza y credibilidad. Gestionar los riesgos de forma integral.	DESEMPEÑO ECONÓMICO	RESULTADO	Alcanzar \$11.126 millones de pesos de resultado neto y un ROE de 23,3% para Banco Galicia.	GFG/BG	El resultado neto de grupo fue de \$14,427 y un ROE de Banco de 30,53%	✓	II: Capital Financiero (pág. 28)	
		8		PRESENCIA DE MERCADO	EFICIENCIA	Lograr un ratio de eficiencia de 54,96% (Banco + Tarjetas Regionales)	GFG	Se alcanzó un ratio de eficiencia de 52,07%	✓	II: Capital Financiero (pág. 28)	
		9		ANTICORRUPCIÓN	COMUNICACIÓN	Cumplir con los requerimientos de los distintos organismos de control (BCRA, CNV, SEC, etc.) para informar la evolución de la situación financiera del Grupo y sus subsidiarias, y la Gestión del Negocio a través de press releases trimestrales, régimen de disciplina de mercado, estados contables mensuales y/o trimestrales, memorias y balances anuales, estatutos sociales e informes al BCRA, entre otros. Comunicar a los grupos de interés acerca del comportamiento del Grupo y sus subsidiarias relacionado con su gestión general, información del Directorio y Gestión del riesgo, a través de las páginas web del Grupo y sus subsidiarias, Códigos Societarios, Códigos de Ética, Depto. de Relaciones con Inversores, Código de prácticas Bancarias de ADEBA e Informe de Sustentabilidad, entre otros.	GFG	Se cumplieron con todos los requerimientos de comunicación de los distintos organismos de control.	✓	II: Gobierno Corporativo (pág. 14)	
		16		PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO	RIESGO						
				TRANSFORMACIÓN DIGITAL	RIESGO		Gestionar las alertas de apetito de Riesgos sin superar el 20% (en promedio anual) de métricas desviadas y efectuar el seguimiento / activación de planes de corrección y mitigación de los riesgos asociados a cada desvío.	GFG	Se logró mantener un 14.5% -en promedio- de métricas con desvíos por encima de los umbrales de tolerancia y apetito definidos en 2018. La medición se realiza sobre un total de 50 métricas que miden la performance de los riesgos a los que el Banco está expuesto.	✓	IA: Gestión de riesgos (pág. 40)
					INVERSIÓN EN SISTEMAS E INFRAESTRUCTURA		Realizar inversiones en infraestructura por un total de \$174,6 millones para edificios centrales, \$897 millones para sucursales y en sistemas por un total de \$2286 millones.	Banco Galicia	Se realizaron inversiones en infraestructura en edificios centrales por \$174,6 Millones y en sucursales por \$897 millones. Las Inversiones en Sistemas fueron \$2.286 millones.	✓	II: Capital Industrial (pág. 53)
						Realizar inversiones totales por \$347 millones, incluyendo infraestructura y sistemas	Naranja	Se invirtieron \$347 millones, incluyendo infraestructura y sistemas	✓	II: Capital Industrial (pág. 53)	
Clientes	Capital industrial Capital intelectual	8	Brindar al cliente una experiencia positiva vinculándonos tanto desde lo emocional como desde lo racional. Gestionar productos y servicios innovadores que acompañen el desarrollo de los clientes y del mercado. Promover con el cliente una relación de calidad, confiable y omnicanal.	EXPERIENCIA DEL CLIENTE	CANTIDAD DE CLIENTES	Alcanzar un stock de 2.196.117 de clientes activos en 2018.	Banco Galicia	A diciembre 2018 se alcanzó un stock de 2.900.364 clientes de Banca Minorista, un cumplimiento del 110%	✓	IA: Capital Industrial (pág. 51)	
		9		ACCESIBILIDAD	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Alcanzar un 22% de NPS (sube a un 24% si no se consideran rentas masivas ni NYP).	Banco Galicia	Se alcanzó un 26% de NPS promedio de todos los segmentos	✓	II: Capital Intelectual (pág. 68)	
		10		SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DEL CLIENTE	Recomendación Neto de Clientes	Volver a estar primeros en el ranking del Benchmark de la Consultora WOW CUSTOMER EXPERIENCIE, al igual que en 2017 e incrementar la brecha al menos 10 puntos respecto del puesto siguiente.	Naranja	Se obtuvo el primer puesto en el ranking. Se lograron 44,14 puntos de NPS, 14 puntos por encima de la segunda posición.	✓	II: Capital Intelectual (pág. 68)	
		13		CARTERA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		Alcanzar un 57% de NPS.	Galicia Seguros	Se alcanzó un 48% de NPS.	✓	II: Capital Intelectual (pág. 68)	
				CIBERSEGURIDAD	CYBER SEGURIDAD	Disminuir la cantidad de ataques provenientes de sitios de Phishing respecto al año anterior.	Banco Galicia	En 2018 hubo 50% menos de ataques provenientes de sitios de Phishing (se detectaron y desactivaron 68 sitios en 2017 vs 34 en 2018).	✓	IA: Capital Intelectual (pág. 59)	
				CARTERA VERDE							

Grupo de interés	Capitales del IIRC	ODS materiales al Grupo	Objetivo de Sustentabilidad del Grupo	Tema material 2018	Cumplimiento de metas 2018	Descripción de las Metas 2018	Compañía	Estado de cumplimiento 2018	Semáforo	Ubicación					
					MARKET SHARE DE PRESTAMOS AL SECTOR PRIVADO	Alcanzar un 10,3% de Market Share de préstamos al sector privado en 2018.	Banco Galicia	Se alcanzó un 10,52% de Market share de préstamos al sector Privado en 2018.	✓	II: Capital Industrial (pág. 60)					
					CARTERA VERDE	Incrementar un 3% el porcentaje de la cartera verde respecto del 2017.	Banco Galicia	Se alcanzó un incremento de 1,32% de la cartera verde en 2018.	✓	Responder en II o en IA Capital Industrial.					
Colaboradores	Capital intelectual Capital humano	 3, 2, 3.8, 4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 5.5, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 8.8, 10.2	Generar oportunidades de empleo, promoviendo la diversidad e inclusión. Promover el desarrollo integral de nuestros colaboradores. Fomentar una cultura de confianza, compromiso y alto rendimiento.	EMPLEO DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN CLIMA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	EMPLEO DE CALIDAD	Estar entre los 3 Bancos que mejor remuneran a sus colaboradores, formandolos para la empleabilidad y promoviendo la reconversión de perfiles no digitales a digitales de acuerdo con las necesidades de mercado.	Banco Galicia	Banco Galicia estuvo entre los 3 Bancos que mejor pagan en el país, en 2018 según un Benchmark de eficiencia realizado por PWC.	✓	IA: Capital Humano (pág. 88)					
					FORMACIÓN	Brindar un promedio de 22 horas de capacitación por colaborador, teniendo en cuenta el promedio del mercado.	Banco Galicia	Se implementaron 22,26 horas por colaborador.	✓	IA: Capital Humano (pág. 75)					
						Participación del 100% de los colaboradores en al menos 1 actividad de formación y al menos lanzar 3 cursos de e-learning nuevos.	Banco Galicia	Participaron el 97% de los colaboradores de una actividad de formación (375 sobre 386). Y se lanzaron 6 nuevos cursos e-learning.	✓	IA: Capital Humano (pág. 77)					
					DESARROLLO	Cubrir un 20% de las búsquedas con colaboradores internos.	Banco Galicia	Se cubrió el 98% de las búsquedas con colaboradores internos	✓	IA: Capital Humano (pág. 68)					
						Priorizar la movilidad interna por sobre la búsqueda externa.	Naranja	Se realizaron 349 búsquedas totales: 124 (36%) cubiertas por rotaciones internas y 225 (64%) cubiertas por búsquedas externas en 2018.	✓	IA: Capital Humano (pág. 68)					
					GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL	Estar entre las mejores tres empresas para trabajar en ranking de Great Place to Work.	GFG	Se alcanzaron los siguientes puestos: primer lugar, Banco Galicia; segundo puesto, Naranja, en la categoría de más de 1000 empleados; Galicia Seguros, en cuarto puesto en la categoría de 250 a 1000. empleados.	✓	II: Capital Humano (pág. 79)					
					DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	Garantizar la igualdad salarial entre mujeres y hombres.	Banco Galicia / GFG	No hay diferencia salarial entre hombres y mujeres.	✓	IA: Índice de contenidos GRI (pág. 120)					
						Formar a 50 jóvenes en condiciones de vulnerabilidad social para mejorar su empleabilidad.	Banco Galicia	Participaron 50 jóvenes en pasantías rentadas durante el año.	✓	IA: Capital Social (pág. 94)					
					Comunidad	Capital social Capital natural	 1.4, 3.2, 3.8, 4.1, 4.3, 4.4, 4.5, 4.b, 8.3, 8.6, 9.3, 11.4, 7.17, 17.19	Fomentar la educación y la inclusión financiera.	DESARROLLO DE COMUNIDADES LOCALES ARTICULACIÓN PÚBLICO-PRIVADA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN ACCIONES SOCIALES IMPACTO EN LA INVERSIÓN SOCIAL	GESTIÓN DE PROGRAMAS	Implementar los programas de inversión social correspondientes a los ejes de salud, educación y promoción laboral en todas las provincias del país.	Banco Galicia	Se alcanzó el 100% de las provincias del país.	✓	II: Capital Social (pág. 82-83)
											Obtener un desvío inferior al 5% del presupuesto asignado para inversión social para 2018.	Naranja	La inversión fue de \$4.059.346, el presupuesto de \$4.563.971, es decir, que invertimos un 11% menos de lo presupuestado.	✓	II: Capital Social (pág. 82)
MEDICIÓN DEL IMPACTO	Evaluar anualmente a través de una consultora independiente el 30% de las organizaciones aliadas, para medir el retorno social de la inversión y el desempeño de la organización, obteniendo un 80% de calificaciones positivas.	Banco Galicia	Se evaluaron 40 organizaciones y 41 programas, superando en 6% las evaluaciones planificadas, y obteniendo un 98% de calificaciones positivas.	✓						IA: Capital Social (pág. 90)					
VOLUNTARIADO	Incrementar en un 10% de la participación de voluntarios respecto al 2017, incluyendo proyectos destinados a adultos mayores y actividades de voluntariado en gerencias, zonas y localidades que no participaron en el año anterior.	Banco Galicia / Galicia Seguros	Se incrementó en un 30% la participación de voluntarios incluyendo 2 proyectos de adultos mayores y se iniciaron 18 proyectos en localidades y gerencias que no tuvieron participación en el año anterior.	✓						IA: Capital Social (pág. 98)					

Grupo de interés	Capitales del IIRC	ODS materiales al Grupo	Objetivo de Sustentabilidad del Grupo	Tema material 2018	Cumplimiento de metas 2018	Descripción de las Metas 2018	Compañía	Estado de cumplimiento 2018	Semáforo	Ubicación
					INCLUSIÓN FINANCIERA	Del total de nuevos clientes individuos, incorporar al sistema financiero al menos un 33% de personas que utilicen sus productos y servicios.	Banco Galicia	Se alcanzó un 37% de nuevos clientes personas que utilizan sus productos y servicios.	✓	IA: Capital Social (pág. 96)
Proveedores	Capital social	8  8.3, 8.5, 8.7, 8.8	Gestionar el proceso de contratación bajo criterios ambientales y sociales. Promover el desarrollo y capacitación de nuestros proveedores. Establecer canales de comunicación y diálogo cercanos.	EVALUACIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL DE PROVEEDORES DESARROLLO LOCAL	ADHESIÓN POLÍTICA AMBIENTAL	Adherir a los nuevos proveedores a nuestra política ambiental.	Banco Galicia	El 100% de los proveedores declara haber tomado conocimiento y aceptado los principios y pautas de nuestra Política Ambiental en 2018.	✓	IA: Capital Social (pág. 106)
					VÍNCULO CON PROVEEDORES CRÍTICOS	Visitar a proveedores críticos para conocer su desempeño ambiental.	Banco Galicia / Naranja	Se realizaron 2 visitas y 11 auditorías a proveedores críticos.	✓	IA: Capital Social (pág. 107)
Ambiente	Capital natural	7  8  12  13  17  7.a, 7.b, 7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 12.4, 12.5, 13.1, 13.3, 13.b, 17.19	Minimizar el impacto directo del negocio con foco en el uso responsable de los recursos. Promover el financiamiento responsable con el ambiente y la correcta gestión del impacto indirecto. Concientizar en temas ambientales a nuestros grupos de interés.	GESTIÓN DE CONSUMOS CRÍTICOS: PAPEL Y ENERGÍA EMISIONES: HUELLA DE CARBONO PRODUCTOS Y SERVICIOS BAJO CRITERIOS SOCIALES Y AMBIENTALES GESTIÓN RESPONSABLE DE RESIDUOS	GESTIÓN AMBIENTAL	Recertificar la Gestión Ambiental en la Torre Corporativa de Banco Galicia, bajo la ISO 14001:2015.	Banco Galicia	La Torre Galicia obtuvo la certificación ISO 14001:2015 por tercera vez consecutiva.	✓	II: Capital Natural (pág. 90)
						Certificar el Edificio Plaza Galicia bajo la norma Leed.	Banco Galicia	El Edificio Plaza Galicia obtuvo la certificación Leed Oro con 66/100 puntos.	✓	II: Capital Natural (pág. 90)
					HUELLA DE CARBONO	Medir y compensar la huella de carbono generada en 2018.	Banco Galicia	Medimos la Huella de Carbono y realizamos acciones para compensar hasta un 29% de la misma.	✓	II: Capital Natural (pág. 91)
					ANÁLISIS DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL	Realizar el análisis de riesgo ambiental a proyectos de financiación cuyo monto supere los \$19,8 millones y aplicar los Principios de Ecuador a los Proyectos de financiamiento igual o mayor a US\$20 millones.	Banco Galicia	Se realizó el análisis de Riesgo Ambiental a 109 proyectos de financiación cuyo monto superó los \$19,8 millones y se aplicaron los Principios de Ecuador a 7 Proyectos de financiamiento igual o mayor a US\$20 millones.	✓	II: Capital Natural (pág. 94)
					FINANCIAMIENTO A PROYECTOS DE INVERSIÓN SUSTENTABLE	Colocar 10 millones pesos a través de la línea de Mezzo Finanzas para financiar proyectos sustentables y colocar la línea de financiamiento sustentable "Bono Verde", por un monto total de 100 millones de US\$, destinado a proyectos de Energía Renovable y eficiencia energética, desde junio de 2018 hasta junio de 2019.	Banco Galicia	Se colocaron \$7.432.200 a través de la línea de Mezzofinanzas y US\$9.242.151 (9.24% del bono) a través de la línea de financiamiento sustentable "Bono verde".	✓	II: Capital Natural (pág. 95)

1.4. COMPROMISO CON LA AGENDA INTERNACIONAL

102-15, 102-29, 102-31, 103-1, 103-2, 103-3

Este año el Grupo, siguió analizando su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)⁴ y la Agenda global al año 2030 para conocer las acciones que generan un mayor impacto. Es así que durante 2018 revisó cuáles de los ODS tiene mayor incidencia, también a la luz de los capitales y la generación de impacto en la sustentabilidad.

Además, se evaluó el cumplimiento de las metas propuestas para 2017, y se definieron nuevas metas 2018 que reflejan su aporte a la sustentabilidad desde su contribución como actor social dentro del sector financiero y su influencia en la proyección ambiental, y que se presentan en el siguiente cuadro el cual es considerado para el Grupo como una herramienta de

gestión en constante trabajo y evolución acorde a las necesidades del negocio y la sociedad.

En el marco del lanzamiento del plan de diversidad e inclusión laboral se sumó el ODS 5 de Igualdad de género y empoderamiento de la mujer a los ya mapeados anteriormente.

4. <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>

En septiembre de 2015, 196 países firmaron en Naciones Unidas los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con sus 169 metas que dan el marco a la Agenda global 2030 mediante los cuales se busca combatir las desigualdades, promover el bienestar general, erradicar la pobreza y proteger el

ambiente. Este hito representa una oportunidad única para que las empresas focalicen sus negocios en acciones de impacto positivo social y ambiental. A partir de ese año, en alianza con GRI y el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible, Naciones Unidas publicó diferentes documentos para acompañar a las organizaciones a alinear sus estrategias, medir y gestionar su contribución a los

ODS. Entre ellas el SGD Compass y el reporte "Business Reporting on the SDGs: An Analysis of the Goals and Targets", publicaciones utilizadas por el Grupo en su gestión y en este Informe.

1.5. IDENTIFICACIÓN, DIÁLOGO Y COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

102-21, 102-33, 102-34, 102-42, 102-43, 102-44

El mapeo de grupos de interés clave de las compañías permite a las compañías conocer a sus públicos, características, inquietudes, opiniones y expectativas, y así poder dar respuesta a sus demandas y establecer vínculos de largo plazo.

Los principales públicos clave de las compañías son: personas, instituciones, organizaciones y empresas.

Grupo de interés	Características	Fundamentación del grupo de interés	Canales de diálogo
ACCIONISTAS INVERSORES ENTES REGULADORES	Grupo Financiero Galicia S.A. y accionistas minoritarios.	Son el principal sustento de capital del Grupo haciendo los aportes correspondientes cuando el negocio o las necesidades regulatorias lo requieren.	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea de accionistas • Página Web con información legal, estatutaria y reglamentaria
CLIENTES	Personas, familias, estudiantes, profesionales, emprendedores, Pymes y grandes empresas, comercios, organismos públicos y privados y organizaciones sociales.	La adquisición de los productos y servicios de las compañías del Grupo por parte de los clientes da razón al negocio y es la fuente de ingresos de las entidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de satisfacción • Estudios de campo • Estudios comparativos de satisfacción al cliente • Contact Center de Experiencia • Sucursales y puntos de contacto • Aplicaciones y canales de contacto digitales • Redes sociales • Páginas web corporativas • Espacios presenciales de intercambio • Encuentros con clientes
COLABORADORES	Personas seleccionadas sin distinción de raza, color, religión, origen, nacionalidad, edad, sexo o estado civil.	Son actores fundamentales para el éxito del negocio y un elemento inherente a la responsabilidad del Grupo como generador de empleo y capital social.	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace • Conociéndonos • Intranet • Encuentros presenciales • Banco al día • Comunicación de resultados trimestrales • Encuesta de clima • Encuesta Great Place to Work • Sistema de conversaciones y evaluación de desempeño • Red de Corresponsales • Línea ética
COMUNIDAD	Organizaciones de la sociedad civil (OSCs).	Son aliados fundamentales que aportan conocimiento específico sobre el contexto socio-económico y las necesidades de las comunidades para implementar eficientemente nuestra inversión social.	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de seguimiento • Informes de gestión • Diagnósticos de situación • Evaluación de los programas • Visitas de campo. • Participación en jornadas y seminarios • Reuniones periódicas • Espacios de intercambio • Redes sociales
	Beneficiarios de los programas sociales impulsados por el Banco.	Son los destinatarios finales de los recursos movilizados por las compañías del Grupo y de los programas implementados.	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en espacios de Intercambio nacionales e internacionales • Capacitaciones • Reuniones • Acciones de concientización
	Organismos Internacionales. Organizaciones públicas. Instituciones académicas. Organizaciones empresarias. Medios de comunicación.	Son los expertos que nos ayudan a realizar proyectos y programas en beneficio de nuestros grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Conference calls • Capacitaciones online
PROVEEDORES	Empresas pequeñas, medianas y grandes de productos y servicios.	Son un eslabón importante en la cadena de valor, de ahí que es prioritario que ofrezcan de manera responsable productos y servicios de calidad y valor.	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Conducta de Proveedores • Atención de Consultas y Reclamos • Visitas • Plataforma Arriba • Portal de proveedores • Guía de Proveedores Sustentables • Línea ética
AMBIENTE	Organismos internacionales. Organizaciones ambientales. Investigadores y academia. Colaboradores, clientes, proveedores y comunidad.	Es el entorno en el cual desarrollamos nuestras acciones, tanto a nivel corporativo como particular de cada uno de nuestros grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Pacto Global • UNEP FI • Principios de Ecuador • Conference calls • GaliciaSustentable.com • Grupo Cuidando el Clima del Pacto Mundial de Naciones Unidas

1.6. PERFIL DE LAS COMPAÑÍAS

102-2, 102-4, 102-6, 102-10, 102-16, 102-48

El objetivo del Grupo Financiero Galicia S.A. es exclusivamente financiero y de inversión y su actividad consiste en administrar las participaciones sociales, su patrimonio y recursos. Como holding de servicios financieros no lleva adelante operaciones propias, sino que desarrolla el negocio a través de sus compañías subsidiarias: Banco de Galicia y Buenos Aires SAU, Sudamericana Holding S.A. y sus subsidiarias, Galicia Administradora de Fondos S.A. y Galicia Warrants S.A.

Banco Galicia⁵

Historia

Fundado en 1905, Banco Galicia es uno de los principales bancos privados de capitales nacionales del sistema financiero de la Argentina. A través de sus canales de distribución, tradicionales y alternativos, comercializa una amplia gama de productos y servicios financieros para personas y empresas. Impulsa una gestión sustentable que se asienta en la convicción de que el negocio solo podrá desarrollarse en tanto se considere el impacto social y ambiental de sus operaciones. Esta responsabilidad se apoya en principios y propósitos que guían la conducta de los colaboradores del banco, y se reflejan y concretan en políticas, prácticas y programas.

Visión 2020

Ser el mejor banco universal de la Argentina.

Principios básicos

El desarrollo de las actividades diarias de la institución se basa en la Práctica y la defensa de las cualidades de la honestidad, la ética Comercial y el cumplimiento de las normas legales. Estos principios, unidos al de una gestión prudente en la asunción de los riesgos del negocio

-comercial, financiero y operativo-, guían la conducta de sus integrantes en forma permanente.

Valores

Compromiso

Me involucro y soluciono. Soy transparente. Doy el ejemplo y cumplo con mi palabra.

Cercanía

Te escucho y genero empatía. Te ayudo con espíritu colaborativo. Te conozco. Entiendo tus necesidades.

Innovación

Pienso y actúo de manera simple. Asumo riesgos y aprendo. Me adapto y cambio rápido.

Entusiasmo

Te sorprendo superando tus expectativas. Te animo viendo el lado positivo. Me apasiono contagiando alegría.

Propósitos fundamentales

- Obtener un nivel de rentabilidad consistente con el capital invertido, la adecuada distribución periódica de utilidades y el crecimiento sostenido de las operaciones, preferentemente desde posiciones de liderazgo en el mercado financiero argentino.
- Satisfacer las necesidades de ahorro, inversión, crédito y servicios financieros de la familia y la empresa radicadas en la República Argentina, con una adecuada presencia en los mercados financieros del exterior.
- Mantener una línea de servicios y productos amplia y actualizada, de manera que atienda los fines de todos los sectores de la población y todas las empresas, que otorgue un nivel elevado de calidad en el servicio y constituya relaciones estables con los clientes.

- Desarrollar un flujo de innovación tecnológica permanente, condicionado al criterio de equilibrio entre las necesidades de calidad del servicio y la relación costo / beneficio de las inversiones requeridas.

- Mantener una cultura institucional integradora que fomente la fidelidad y el apego de empleados y funcionarios a la empresa, brindar la posibilidad de desarrollo laboral y profesional a sus integrantes, y proveer recursos humanos aptos para la obtención de los propósitos antes enunciados. Contribuir a la realización humana y socio-económica de los integrantes de la institución, como así también el desarrollo de las comunidades en las que desenvuelve su actividad.

Pilares de Servicio

Confiable

Implica involucrarse. Brindar una respuesta, solución o asesoramiento ajustado en tiempo y forma a la necesidad de nuestros clientes.

Simple, ser cercano e innovador

Implica disponer de formularios, procesos, circuitos y procedimientos, especialmente preparados para facilitar las tareas. Hacerle fácil las operaciones a los clientes. Explicarles todo en forma clara, concreta y simple.

Cercano

Ofrecer lo mejor de uno mismo en cada contacto para lograr llegar al corazón de cada cliente y así verdaderamente marcar la diferencia. Ponerse en el lugar del otro.

Ágil

Significa satisfacer o superar las expectativas de los clientes eficientemente y en el menor tiempo posible.

5. www.bancogalicia.com

Naranja⁶

Historia

Naranja es la principal emisora de tarjetas de crédito de Argentina y líder en el interior del país. Nació en Córdoba, en 1985, como medio de pago para las cuentas corrientes de la casa de deportes salto 96, fundada por dos profesores de educación física, David Ruda y Gerardo Asrin. En 1995 Banco Galicia se convirtió en su accionista favoreciendo la expansión hacia todo el país, junto con nuevos planes y servicios financieros para los clientes. Esta confianza aceleró y consolidó el crecimiento, hasta alcanzar un liderazgo indiscutido. En 2017, Naranja renovó su identidad, como parte de una estrategia de evolución y de exploración de nuevos negocios, más allá de los servicios financieros. De esta manera, paso a ser simplemente Naranja, manteniendo un sostenido espíritu de mirada basada en el cliente y en el respaldo de los colaboradores, y buscando brindar soluciones que faciliten la vida de los clientes.

Naranja se fusiona con Nevada

EN EL MARCO DE UNA ESTRATEGIA DE EXPANSIÓN A NIVEL NACIONAL, A LO LARGO DE 2018 NARANJA TRANSITÓ UN PROCESO DE FUSIÓN POR ABSORCIÓN DE TARJETA CUYANA, PROPIETARIA DEL PLÁSTICO NEVADA. ESTO RESPONDE A UNA DECISIÓN ESTRATÉGICA DE UNIFICAR ESFUERZOS Y SEGUIR CONSOLIDANDO LA PRESENCIA DE NARANJA EN TODO EL PAÍS, MEJORAR LA EFICIENCIA A PARTIR DE LA OBTENCIÓN DE MAYOR COMPETITIVIDAD, RENTABILIDAD Y UNA MAYOR ESCALA EN EL NEGOCIO. A PARTIR DE ESTA FUSIÓN, NARANJA DESEMBARCA EN SAN JUAN Y MENDOZA, CONSOLIDANDO ASÍ SU PRESENCIA EN LAS 23 PROVINCIAS DEL PAÍS. DE ESTA MANERA SUMA 590 MIL CLIENTES Y 15.700 COMERCIOS AMIGOS EN TODO EL PAÍS.

Visión

Ser la empresa líder en servicios financieros y no financieros, a la vez, la más admirada y querida por Colaboradores, Clientes y comunidad en general.

Valores

Alegría del Trabajo

Queremos que las personas se sientan felices, cómodas en su puesto de trabajo y que sepan hacer de cada día una experiencia positiva. Este valor nos compromete a sentirnos bien, satisfechos, seguros, acompañados y a formar equipos con amigos que tienen similares inquietudes y aspiraciones.

Puertas Abiertas

Somos una empresa de Puertas Abiertas. Todas las puertas están abiertas y del otro lado siempre se encuentra alguien dispuesto a escuchar y canalizar sugerencias. Los canales para comunicarnos siempre están abiertos y todos estamos para escuchar.

Mejora Continua

Cada día podemos mejorar, generando nuevas ideas y buscando diferentes formas para lograr mayor eficiencia. Cuando las buenas ideas de unos se acoplan con las de otros, la mejora continua está asegurada. Es una búsqueda sin límites y un desafío constante a la rutina.

Pirámide Invertida

Toda la organización está puesta al servicio del Cliente: los que más saben y mayor experiencia tienen, están ubicados en la base. Y hacia arriba, donde están los Clientes que son el presente y futuro, se van encolumnando los más nuevos. Cada "nivel" dirige, ayuda y sirve de soporte al anterior, porque tiene más capacitación, experiencia y responsabilidad.

Propósito

Facilitar con alegría y compromiso la vida de cada persona.

Pilares de Servicio

Cultura

Nuestro como, el modo de hacer que nos caracteriza. Se asienta en el desarrollo continuo de nuestros Colaboradores en el mejor ambiente de trabajo. El trabajo en equipo, el liderazgo coparticipativo, los eventos y espacios para compartir, aprender, trabajar y disfrutar.

Experiencia del cliente

Es generar las condiciones para que nuestros clientes vivan y sientan la mejor experiencia en todos los canales de atención y en todos sus pedidos. En la resolución de sus problemas, en la velocidad de sus trámites en la sencillez de la operación y en la cantidad y calidad de productos que disponemos para ellos. Cuando les hacemos sentir que confiamos en ellos y que pueden confiar en nosotros.

Crecimiento

Es desarrollar nuevas oportunidades pensando en el futuro, apostando a la innovación y a las nuevas tecnologías. Crecer de manera sustentable, renovarnos y repensarnos todo el tiempo.

Eficiencia

Es rediseñar nuestros procesos focalizando en la experiencia del Cliente y en hacer solo tareas que agreguen valor. La innovación y el profesionalismo son los infaltables para que sea posible.

Misión

Conectar con experiencias únicas y crecer a través de nuevos negocios basados en la tecnología.

6. www.naranja.com



Seguros Galicia⁷

Historia

Su actividad comercial comenzó en 1996 como integrante del Grupo Financiero Galicia. Ofrece seguros para personas y sus bienes, para comercios y para empresas. En los rubros de hogar, robo y accidentes personales ocupa las primeras posiciones dentro del mercado asegurador. De esta forma está presente en la vida de las personas respaldando todas sus necesidades.

Propósitos

El propósito es cuidar los afectos y logros de las personas. cumpliendo, siempre.

Valores

Me entusiasmo

Siendo positivos y apasionándose con el trabajo.

Me comprometo

Procurando la excelencia en las tareas.

Me acerco

Generando empatía e involucrándose. Construyendo el espíritu GS.

Innovo

Proponiendo nuevas formas de hacer y pensar, superándonos y creando oportunidades.

Pilares de Servicio

Galicia Seguros cuenta con los mismos pilares de servicio que Banco Galicia. Confiable, Simple, Cercano y Ágil.

Galicia Warrants

Sus accionistas son Grupo Financiero Galicia con el 87,5% de sus acciones y Banco Galicia con el 12,5%, creada en el año 1993, con autorización de la Secretaría de Agricultura, Ganadería y Pesca para su actuación como depositaria de mercaderías y emisora de Certificados de Depósito y Warrants de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 9.643 (la "Ley de Warrants").

A través de Galicia Warrants se posibilita el fácil acceso al crédito a productores agropecuarios, industriales o agroindustriales mediante el depósito de sus mercaderías en garantía hasta su cancelación. Asimismo, se presta servicio a entidades financieras y compañías exportadoras sobre las garantías que aseguran sus operaciones conforme la Ley N° 9.643.

La empresa está focalizada en brindar servicios que aseguren la consistencia y

ejecutabilidad de las garantías, habiendo operado con la mayoría de las instituciones financieras locales e internacionales que operan en el país.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 9.643, Galicia Warrants se encuentra facultada a emitir a favor del depositante de la mercadería Certificados de Depósito -que acreditan la titularidad de la mercadería- y Warrants- mediante el cual y con su endoso, debidamente registrado, se posibilita la obtención de un préstamo a favor del depositante.

La mercadería se almacena en plantas de Galicia Warrants o de terceros debidamente controladas por Galicia Warrants en un todo de acuerdo con la Ley N° 9.643.

Galicia Warrants actúa como depositario fiel de la mercadería. Es de destacar de acuerdo al régimen de la Ley de Warrants que las mercaderías en custodia no forman parte del patrimonio del depositario, sino que constituyen prendas sobre el patrimonio del deudor y se registran como cuentas de orden.

El track récord de la compañía, sus pautas operativas y su cartera de clientes le ha permitido contar, en carácter exclusivo, con los servicios de aseguradoras de primer nivel internacional como QBE Seguros La Buenos Aires S.A.

Galicia Administradora de Fondos

Desde el año 1958 se dedica a la administración de los fondos comunes de inversión FIMA, distribuidos por Banco Galicia a través de sus múltiples canales (red de sucursales, Galicia Online Banking y Centro de inversiones, entre otros).

La compañía posee un equipo de trabajo conformado por profesionales especializados en la administración de activos, que gestionan la familia de fondos FIMA, diseñados para satisfacer la demanda de inversores individuales, empresas e institucionales.

7. www.galiciaseguros.com.ar

1.7. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Este año, las compañías del Grupo fueron reconocidas por su gestión, acciones y desempeño, lo que nos permite construir una marca sólida, con propósito y referente en el sector y en nuestro país.

Banco Galicia

- 1° puesto en ranking Great Place to Work (GPTW).
- 1° puesto ranking MERCO Talento.
- Mejor banco de la Argentina, otorgado por The Banker.
- Mejor socio comercial en el cono sur, por la Comisión Financiera Internacional (IFC).
- Premio EIKON - Revista Imagen - Informe de Sustentabilidad 2017 - Categoría: Comunicaciones financieras o con los inversores.
- Premio EIKON - Revista Imagen - Categoría: Comunicación de Identidad Corporativa.
- Premio EIKON - Revista Imagen - Categoría: eventos.
- Premio Emprendedor Solidario - Foro Ecuménico Social - Categoría Salud: Inversión en Salud.

- Premio al Liderazgo Sostenible - Cámara Comercio Británica - Categoría Reporte: Informe de Sustentabilidad 2017.
- Ranking MERCO Empresas: 7° lugar en el ranking general y 1° puesto en el ranking sectorial.
- Premio Buenos Anuncios, Categoría Servicios, Platino
- Premio El Ojo de Iberoamérica, Éxito sostenido.
- Ranking Revista Apertura, 3° puesto.
- Premio Effie, Servicios financieros. Compañía de Talentos, 3° lugar.

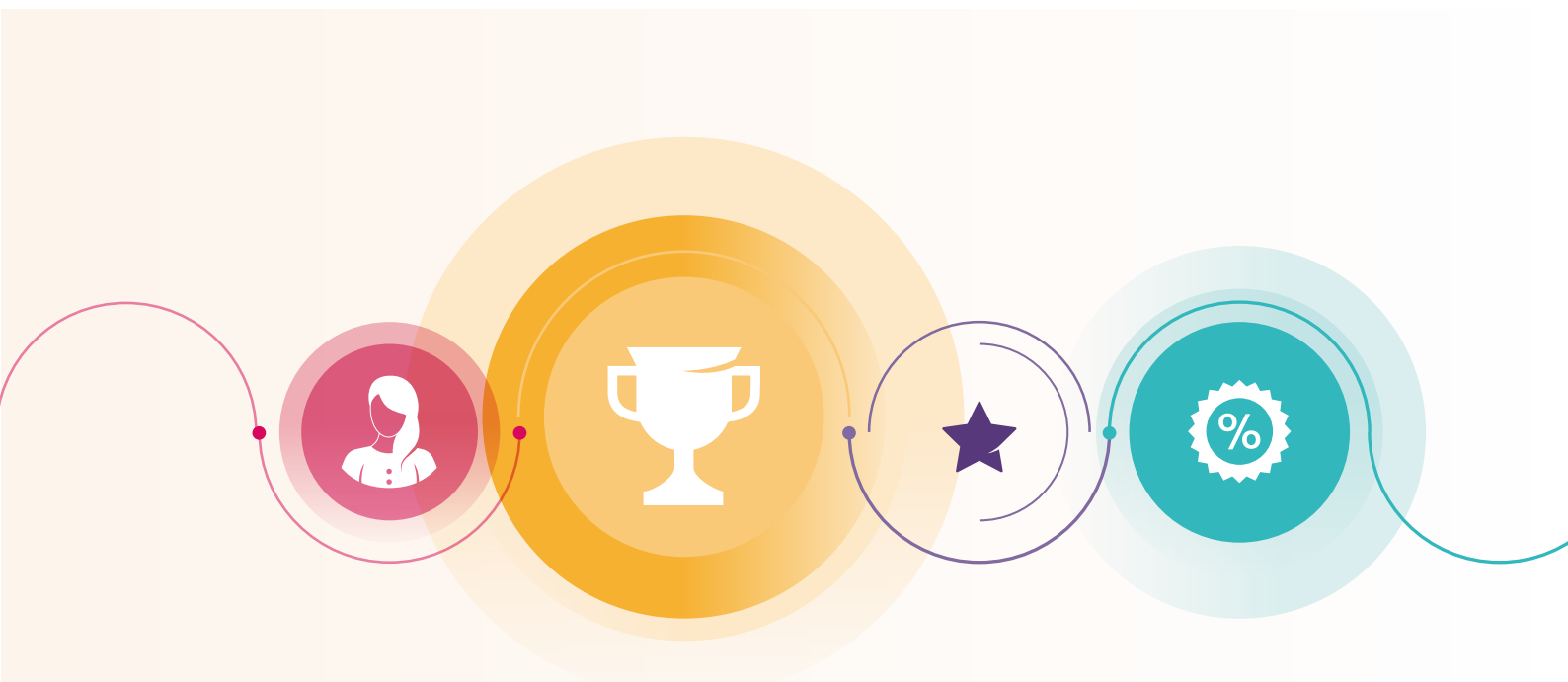
Naranja

- 2° puesto en ranking Great Place to Work (GPTW).
- 1° del ranking Las Empresas con Mejor Reputación Corporativa en el sector Financiero y Tarjetas de crédito de MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa).
- El presidente Alejandro Asrin y el fundador de Naranja David Ruda están posicionados entre los 50 líderes empresariales más reconocidos del país.

- 10° puesto en el Ranking Cuidado de sus Recursos Humanos de Revista Apertura.
- 24° puesto en el Ranking general de Las 100 mejores en imagen de Revista Apertura.
- Ingresó por primera vez a top ten del Ranking de las compañías más Prestigiosas de la Revista Prensa Económica, ocupamos el puesto 9 en el rubro bancario.

Galicia Seguros

- 4° puesto en ranking Great Place to Work (GPTW) en la categoría de más de 250 empleados.



1.8. BANCO GALICIA EN LA COMUNIDAD INTERNACIONAL

Durante 2018 continuamos participando en diferentes espacios internacionales vinculados a la sustentabilidad en el negocio financiero:

Iniciativa financiera del programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente - UNEP-FI

Banco Galicia, como miembro activo del UNEP-Fi para Latinoamérica, durante el 2018 Banco Galicia Participó de reuniones para interiorizarse sobre el Desarrollo y avances de la creación de los Principios de la Banca Responsable, impulsados por UNEP FI. Además, se sumó como endorsante a dichos principios, que serán lanzados formalmente en Septiembre de 2019 en ONU en Nueva York.

Pacto Global de Naciones Unidas Red Argentina Subgrupo Cuidando el Clima

El Banco es miembro de este Subgrupo, desde su creación en 2016, donde se intercambian mejores prácticas nacionales y novedades a nivel Internacional.

Principios de Ecuador

Banco Galicia adhirió a esta Asociación en el año 2007. En línea con esta decisión el Banco se compromete a integrar la evaluación del riesgo social y ambiental que pudiera surgir de los proyectos que financia. Además de identificar oportunidades de negocio que pudiera representar un impacto positivo al ambiente. El análisis integra la evaluación de cuestiones de gestión ambiental, social, seguridad laboral, comunidad, etc, siguiendo las directrices de la regulación, normas y buenas prácticas locales e internacionales.

Carbon Disclosure Project (CDP)

Desde el año 2008 el Banco es parte del Proyecto CDP o Carbon Disclosure Project, la mayor base de datos de información corporativa relacionada con el cambio climático. Desde 2008 y con frecuencia anual, publicamos información referente a nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero en el Carbon Disclosure Project.

Caring For Climate de ONU

Caring for Climate fue lanzado por el Secretario General de la ONU, Ban Ki-moon, en julio de 2007. La iniciativa es convocada conjuntamente por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y la secretaría de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio climático (CMNUCC). En Diciembre de 2017, el Banco firmó el acuerdo "Caring for Climate" que incluye compromisos en materia de agua, reducción de emisiones y otros temas ambientales clave en la lucha contra el cambio climático.

Alianza para la Acción Climática

Banco Galicia firmó la alianza en 2018. Esta Alianza se enmarca en una iniciativa global liderada por WWF (la Organización Mundial de Conservación) la cual reúne socios tales como CDPi, C40ii, CANiii, We Mean Business y Fundación Avina entre otros. En Argentina esta alianza se encuentra liderada por la Fundación Vida Silvestre Argentina junto a Fundación Avina con el apoyo de los socios globales.

Asociación de Bancos de Argentina - ADEBA

En 2017 se creó este comité para sus socios intercambien intercambios conocimientos y buenas prácticas en materia de sustentabilidad. Banco Galicia participa activamente en estos intercambios.

Participación en los encuentros de BID, IMF y Felaban

El Banco participó en las reuniones bilaterales con Bancos Internacionales y Organismos Multilaterales.

Asimismo, el 18 y 19 de Marzo el Institute of International Finance (IIF) realizó la 2018 IIF G20 Conference, donde el Banco fue Lead Sponsor y participó de las conferencias brindadas en el evento.

BYMA

Grupo Financiero Galicia fue reconocido especialmente por su desempeño social, ambiental, de gobierno corporativo y desarrollo sostenible en el lanzamiento del primer Índice de Sustentabilidad Corporativa en el mercado argentino, creado por Bolsas y Mercados Argentinos (BYMA) en colaboración con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).



2

Gobierno Corporativo

- EL DIRECTORIO DE GRUPO
- EL DIRECTORIO DE CADA COMPAÑÍA
- PRESIDENTES Y GERENTES GENERALES DE LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO
- ESTRUCTURA DEL GRUPO FINANCIERO GALICIA
- ÁREAS RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD
- CARACTERÍSTICAS DE LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA
- TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN



2.1. EL DIRECTORIO DE GRUPO⁵

102-18, 102-19, 102-22, 102-26, 202-2, 405-1
ODS 5.1, ODS 5.5, ODS 8.5



El Directorio se reúne formalmente al menos una vez al mes y en toda otra oportunidad que las circunstancias lo requieren. Es el responsable de las decisiones vinculadas con la fijación de los lineamientos generales relativos a la administración de activos y pasivos y con la aprobación del plan de negocios, de los presupuestos económico-financieros, de los planes de inversiones y de las propuestas para el desarrollo de nuevos negocios.

EDUARDO J. ESCASANY	Presidente
PABLO GUTIÉRREZ	Vice-presidente
ABEL AYERZA	Director Titular
FEDERICO BRAUN	Director Titular
SILVESTRE VILA MORET	Director Titular
ANTONIO R. GARCÉS	Director Titular - Independiente
PEDRO A. RICHARDS	Director Titular - Gerente General
C. ENRIQUE MARTÍN	Director titular - Independiente
DANIEL A. LLAMBIÁS	Director Titular
SERGIO GRINENCO	Director Suplente
ALEJANDRO M. ROJAS LAGARDE	Director Suplente
AUGUSTO R. ZAPIOLA MACNAB	Director Suplente

Eduardo J. Escasany

Argentino. Licenciado en Economía, graduado en la Universidad Católica Argentina. Fue designado miembro del Directorio del Banco en 1975. En 1979 fue elegido Vicepresidente y desde 1989 hasta 2002 fue electo Presidente del Directorio del Banco. Se desempeñó como Vicepresidente de la Asociación Argentina de Bancos desde 1989 hasta 1993 y como Presidente desde 1993 hasta 2002. Fue también el primer Presidente del Directorio de Grupo Galicia en 1999, cargo que renovó y man-

tiene desde el 2010. Es también Consejero Titular y Presidente de la Fundación Banco de Galicia y Buenos Aires (la "Fundación"), presidente de Helena Emprendimientos Inmobiliarios S.A. y Director Suplente de RPE Distribución S.A.

Pablo Gutiérrez

Argentino. Licenciado en Administración de Empresas egresado de la Universidad de Buenos Aires. Se encuentra vinculado al Banco desde 1985 donde desempeñó diferentes cargos. Las áreas de experiencia desempeñadas en el Banco, entre otras, son: Gerente Departamental de Banca Privada; Gerente del Departamento de Inversiones; Gerente del Departamento de Administración de Riesgos; Gerente de Finanzas y Gerente de Área Financiera. En abril de 2005 fue designado Director Titular de Banco Galicia. El 19 de abril de 2012 fue designado Vicepresidente del Banco Galicia, cargo que desempeñó hasta abril de 2016. El Lic. Gutiérrez es Director de Tarjetas Regionales S.A. y Naranja S.A. y Consejero Suplente de la Fundación. Fue Director Suplente de Grupo Galicia desde abril de 2003 hasta el 14 de abril de 2010, fecha en la que fue electo Director Titular. Desde el 2010 y hasta la actualidad, es Vicepresidente de Grupo Financiero.

Abel Ayerza

Argentino. Licenciado en Administración de Empresas, graduado en la Universidad Católica Argentina. Prestó servicios en el Banco Galicia desde 1966 a 2002. El Sr. Ayerza es también Presidente de Aygalpa S.A.; Vicepresidente Segundo de la Fundación y Socio Gerente de Cribelco S.R.L., Crisabe S.R.L. y Huinca Cereales S.R.L. Es miembro del Directorio de Grupo Galicia desde septiembre de 1999.

Federico Braun

Argentino. Ingeniero Industrial, graduado en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Buenos Aires. Prestó servicios en

el Banco desde 1984 a 2002. Es Presidente de Patagonia Logística S.A., Campos de la Patagonia S.A., Estancia Anita S.A., Club de Polo Los Pingüinos S.A. y S.A. Importadora y Exportadora de la Patagonia; Vicepresidente del Club de Campo Los Pingüinos S.A., Pampa Natural S.A. y de la Asociación de Supermercados Unidos. Es asimismo Director Titular de Inmobiliaria y Financiera "La Josefina" S.A.; Director Suplente de Martseb S.A. Vocal de la Asociación Empresaria Argentina y Consejero Vitalicio de la Fundación. Es miembro del Directorio de Grupo Galicia desde septiembre de 1999.

Enrique Martín

Argentino. Abogado, egresado de la Universidad Nacional de Buenos Aires. Fue profesor de dicho establecimiento por más de 12 años y tiene un "Certificate on International Economics", otorgado por la Universidad de Londres. Fue funcionario del Banco Galicia desde 1977 hasta el año 2002, habiendo sido responsable de la Dirección de Relaciones Bancarias Internacionales. El Sr. Martín es Asesor Senior de ZEIG S.A. Es también Director de la Cámara de Comercio Argentino-Chilena y Asesor de la Cámara de Comercio Argentino-Canadiense. Es miembro del Directorio de Grupo Financiero Galicia desde abril de 2006 y el 19 de abril de 2012 fue elegido Director Suplente de Banco Galicia.

Pedro A. Richards

Argentino. Licenciado en Economía, graduado en la Universidad Católica Argentina y tiene un máster en Administración en la Sloan School of Management del Massachusetts Institute of Technology. Fue director del Banco Nacional de Desarrollo (BANADE). Fue miembro del Directorio de Galicia Capital Markets S.A. y Presidente de Net Investment S.A. ("Net Investment"). Actualmente es Liquidador de Net Investment S.A. ("en liquidación"), Director Titular de Galicia Warrants S.A. y Vice-

5. Ninguna de las personas que integran el Directorio pertenece a minorías nacionales, étnicas, religiosas o lingüísticas.

presidente de Galicia Administradora de Fondos S.A. Fue Director Suplente de Grupo Galicia desde abril de 2003 hasta abril de 2005, fecha en que fue nombrado Director Titular, ocupando dicho cargo hasta el 14 de abril de 2010. Fue elegido nuevamente director titular de Grupo Financiero Galicia S.A. desde abril de 2017. Desde agosto de 2000 se desempeña como Gerente General de Grupo Galicia.

Daniel A. Llambías

Argentino. Contador Público, egresado de la Universidad de Buenos Aires. Ha estado asociado con el Banco Galicia desde el año 1964. Fue electo director suplente de Banco Galicia en septiembre de 1997 y como director titular en septiembre de 2001 hasta agosto de 2009, cuando fue designado como presidente. El Sr. Llambías es director de Naranja, Tarjetas Regionales, Galicia Seguros y Galicia Retiro Compañía de Seguros y consejero suplente de la Fundación Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. Fue presidente de ADEBA desde abril de 2016 a abril de 2017 y fue nombrado director de Grupo Financiero Galicia desde abril de 2017.

Silvestre Vila Moret

Argentino. El Sr. Vila Moret prestó servicios en el Banco desde 1997 hasta mayo de 2002. Es Vicepresidente de El Benteveo S.A. y de Santa Ofelia S.A. y miembro del Directorio de Grupo Galicia desde junio de 2002.

Antonio R. Garcés

Argentino. Contador Público Nacional recibido en la Universidad de Buenos Aires. Presta servicios en Grupo Galicia desde 2002. A su vez, prestó servicios en Banco Galicia desde 1959 y las áreas de experiencia desempeñadas en el mismo, entre otras, son: Inversiones y Operaciones Financieras; Contaduría; Asesoría Impositiva y Auditoría. Fue designado Director Suplente y adscripto al Directorio y desde octubre de 1999 a mayo de 2002, Director Ejecutivo de Servicios Corporativos.

En 2001 fue elegido Vicepresidente, y en abril de 2003 y hasta el 2011 desempeñó el cargo de Presidente del Banco, y desde esa fecha hasta el 14 de abril de 2010, se desempeñó como Presidente de Grupo Galicia. El 19 de abril de 2012 fue designado Director Titular de Grupo Galicia.

Sergio Grinenco

Italiano. Licenciado en Economía, graduado de la Universidad Católica Argentina y tiene un máster en Administración de Empresas en Babson College, Wellesley, Massachusetts. Presta servicios en el Banco desde 1977. El Sr. Grinenco fue electo como Director Suplente del Banco en septiembre de 2001 y Vicepresidente en abril de 2003, cargo que ocupó hasta el año 2011. Fue miembro del Comité de Auditoría del Banco desde el 31 de agosto de 2009 hasta mayo de 2012. Es Director Suplente de Grupo Galicia desde abril de 2003. Es también, Vicepresidente 1ro. de la Asociación de Bancos de Argentina (ADEBA) y Consejero Suplente de la Fundación. El 19 de abril de 2012, fue designado Presidente del Banco Galicia.

Alejandro M. Rojas Lagarde

Argentino. Abogado, egresado en la Universidad de Buenos Aires. Ha ocupado varios puestos en Banco Galicia desde 1963. Fue responsable de la Gerencia de Asesoría Legal de Banco Galicia desde 1965 a enero de 2000. Es Director Suplente de Grupo Galicia desde abril de 2000. Es Gerente de Rojas Lagarde S.R.L., Director Suplente de Santiago Salud S.A. y Consejero Vitalicio de la Fundación.

Augusto R. Zapiola Macnab

Argentino. Licenciado en Economía, graduado de la Universidad Católica Argentina. Ocupó varios puestos en Banco Galicia desde junio de 1978 a septiembre de 1992. Fue designado Director Suplente de Banco Galicia desde junio de 1978 hasta septiembre de 2002. En abril 2013, fue designado como Director Suplente de Banco Galicia. En abril 2015, fue designado como Director Suplente de Grupo Financiero Galicia.

Directorios de las compañías

Directorio de Banco Galicia

- Lic. Sergio Grinenco – Presidente
- Raúl H. Seoane – Vicepresidente
- Sr. Guillermo Juan Pando – Director Secretario

Directores Titulares

- Dra. María Elena Casasnovas
- Cdor. Juan Carlos L'Afflitto
- Dr. Pablo María Garat
- Lic. Gastón Bourdieu

Directores Suplentes

- Sr. Enrique García Pinto
- Cdor. Ignacio A. Gonzalez
- Lic. Augusto Zapiola Macnab
- Lic. Marcelo Poncini

Directorio de Naranja

- Alejandro Asrin - Presidente
- David Ruda – Presidente honorario / Director Titular
- Miguel Ángel Peña - Vicepresidente

Directores Titulares

- Pablo Gutiérrez
- Daniel Antonio Llambías
- Julián Bravo
- Fabián Enrique Kon

Directores Suplentes

- Diego Hernán Rivas
- Carlos Eduardo Ruda
- Germán Alejandro Ghisoni
- Nicolás Santiago Copello
- Mariano Asrin
- María Marcela Fernie

Directorio de Galicia Seguros

- Sebastián Gutiérrez - Gerente General

Directorio de Galicia Administradora de Fondos S.A.

- Ezequiel Alejandro Rosales Caiafa – Presidente
- Rafael Tomas Ortiz Naretto – Vicepresidente
- Pedro Alberto Richards – Director Titular
- Alejandro Irimia – Director Suplente
- Santiago Pasman – Director Suplente
- Jorge José Janeiro – Director Suplente



2.2. PRESIDENTES Y GERENTES GENERALES DE LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO

102-18, 102-22, 102-26
ODS 5.5

Fabián Kon

Gerente General de Banco Galicia Argentino. Contador Público Nacional en la Universidad de Buenos Aires, graduado en Escuela de Negocios, CEO's Program en Kellogs School of Business de España y Líderes Sociales en la Universidad Torcuato Di Tella. Fue CEO y presidente de Galicia Seguros desde 2006 hasta 2014, cuando asume la Gerencia de Banca Minorista de Banco Galicia. A finales de 2015 fue nombrado Gerente General de Banco Galicia, función que desempeñará desde principios de 2016.

Alejandro Asrin

Presidente de Naranja Argentino. Abogado graduado de la Universidad Nacional de Córdoba y egresado del Programa Intensivo en Dirección de Empresas en I.A.E. Es accionista e hijo de Gerardo Asrin quien en 1969 fundó junto a David Ruda la mítica casa de deportes Salto '96, donde años después surgiría Naranja.

Se encuentra en la compañía desde el inicio de sus actividades, anteriormente estuvo a cargo de la Dirección de Relaciones Institucionales, Asuntos Legales y Gestión Cobranzas. Actualmente es Presidente de la compañía y miembro del Directorio de la Sociedad.

Prof. David Ruda

Fundador y Presidente Honorario de Naranja Argentino. Profesor de Educación Física, en 1969 junto con Gerardo Asrin, fundó Salto 96 una casa de deportes pionera en la ciudad de Córdoba que en 1985 dio origen a Naranja. Actualmente, Ruda es reconocido como un visionario, líder de equipos de trabajo que se desenvuelven con entusiasmo y eficiencia. Ha logrado que Naranja se destaque por su filosofía basada en la amistad, el respeto y la comunicación y se posicione entre las empresas de mejor clima laboral del país. Es Presidente Honorario de la compañía.

Sebastián Gutiérrez Maxwell

Presidente de Galicia Seguros Argentino. Licenciado en Economía en la Universidad de Buenos Aires. Realizó programas de entrenamiento en el Northern Trust Bank & Harris Bank y Discount Corporation of New York Futures de Chicago, Merrill Lynch y Tarrytown de Nueva York. Ingresó al Banco en 1988 donde se desempeñó en las Gerencias de Finanzas, Riesgo y Marketing. Entre 1992 y 2001 fue Gerente de Ventas Internacionales para Nueva York, Londres, San Pablo y Buenos Aires. De 2001 a 2002 se desempeñó como Portfolio Manager de Banca Privada. De 2002 a 2006 fue representante en Buenos

Aires de Banco Galicia Uruguay. De 2006 a 2015 fue Gerente de Banca Privada, y en la actualidad se desempeña como Presidente de Galicia Broker Asesores de Seguros S.A., Galicia Retiro S.A. y Galicia Seguros S.A.

Ezequiel Rosales

Presidente de Galicia Administradora de Fondos S.A. Argentino. Presidente desde el año 2015, previó a ello se desempeñó como Portfolio Manager desde el año 2000 hasta el 2008 donde paso a ser Head Portfolio Manager de la Cía. hasta el 2015. En sus primeros años en el Banco Galicia paso por Research y por el área contable de Galicia Administradora de Fondos. El señor Rosales se graduó de Contador Público en la Universidad Católica Argentina en 1999, tiene un Master en Finanzas en la Universidad del CEMA en 2001 y obtuvo el título internacional CIIA, de la Association of Certified International Investment Analyst, en el año 2009.

2.3. ESTRUCTURA DE GRUPO FINANCIERO GALICIA

102-18, 102-19, 102-22, 102-26
ODS 5.5

Grupo Financiero Galicia es administrado a través de dos gerencias.

Gerencia General

Su función principal es la implementación de las políticas definidas por el Directorio, como así también, proponer al mismo la aplicación de planes, presupuestos y organización de la sociedad. Además, tiene a su cargo, la supervisión de la Gerencia Administrativa Financiera, evaluando el logro de los objetivos y su desempeño. También tiene participación en directorios de empresas subsidiarias.

Gerencia Administrativa Financiera*

Se ocupa, principalmente, de evaluar las alternativas de inversión, con el objeto de recomendar invertir o desinvertir en distintas empresas o negocios. Además, planifica y coordina la administración y los recursos financieros de la Empresa, a fin de asegurar la gestión de la misma y satisfacer los requerimientos de los diversos organismos de contralor, las necesidades de información y control interno, y el cumplimiento del presupuesto pautado. Asimismo, tiene como misión planificar, elaborar, coordinar, controlar y proveer información financiera a las bolsas donde cotizan las acciones de la sociedad y a las entidades reguladoras.

Además, el Grupo cuenta los siguientes Comités:

Comité Ejecutivo

El comité ejecutivo fue constituido con el propósito de contribuir con la gestión de los negocios ordinarios y habituales de la Sociedad en los términos del artículo 17 del estatuto social, permitiendo de esta manera un más eficiente cumplimiento del cometido del Directorio de la compañía.

El Comité está compuesto por cinco Directores Titulares cuyos mandatos

duran un ejercicio. Sus integrantes son elegidos entre los Directores titulares y su número podrá estar compuesto entre dos y cinco miembros. El Presidente del Directorio necesariamente integra y preside el Comité.

El Comité se reúne toda vez que lo considera apropiado y tiene la potestad de invitar a sus sesiones a cualquier persona que lo considere necesario con el fin de cumplir con sus responsabilidades.

El Comité, sin perjuicio de las atribuciones que en cualquier momento le fije el Directorio, debe ocuparse de la gestión de los negocios ordinarios y habituales que no sean atendidos en forma directa por el órgano de administración de entre los cuales se encuentran, i) recopilar información legal, económica, financiera y de los negocios de todas las sociedades controladas y participadas, ii) evacuar todo tipo de consultas formuladas por las subsidiarias, iii) tomar decisiones acerca de inversiones con fondos líquidos, para lo cual podrán disponer la adquisición de cualquier tipo de títulos públicos, privados o sumas de moneda extranjera, iv) estudiar las inversiones de mayor envergadura y formular propuestas al Directorio acerca de la realización de nuevas inversiones o la desinversión en las sociedades participadas, v) reunirse en los intervalos entre las reuniones de Directorio y tomar las medidas de gestión de los negocios y demás asuntos ordinarios y habituales de la Sociedad que a juicio del Comité no deban ser pospuestas hasta la próxima reunión de Directorio programada, de acuerdo a las limitaciones establecidas, vi) designar a los Gerentes de primera línea de la Sociedad, delimitar sus atribuciones y fijar sus remuneraciones, anualmente evaluar el desempeño de los mismos y el cumplimiento de los objetivos asignados, vii) contratar, sancionar, despedir al personal

de la empresa, fijar sus remuneraciones y contratar a asesores externos o expertos que estime necesario o conveniente, viii) elaborar y proponer al Directorio políticas, proponer un plan estratégico para la compañía y subsidiarias y efectuar las proyecciones del presupuesto anual para el Directorio y ix) efectuar evaluaciones de riesgo y realizar presentaciones ante el Directorio sobre esta materia.

El Comité informa al Directorio, al menos una vez por mes, de los asuntos y temas tratados y el Directorio evalúa y vigila el desempeño del Comité.

Comité para la integridad de la información

El comité para la integridad de la información está integrado por el Gerente General, el Gerente Administrativo-Financiero y dos supervisores de la gerencia administrativa-financiera. Al menos uno de los integrantes de este Comité participa en las reuniones que celebran los "Comité para la Integridad de la Información" de las principales subsidiarias. Entre sus atribuciones tiene la de convocar a sus reuniones a los responsables de los demás sectores de la Sociedad y/o sociedades vinculadas que crea conveniente. Fue creado con el objeto de cumplir con lo recomendado por la Ley Sarbanes-Oxley de 2002 de Estados Unidos, ello en su carácter de compañía cotizante en el Nasdaq Capital Market. La mencionada ley se dictó con el objeto de instaurar un marco regulatorio de información y de responsabilidades corporativas más estricto, con alcance tanto para compañías de los Estados Unidos como para compañías extranjeras que actúen o participen en los mercados de dicho país.

Entre sus funciones se destacan el monitoreo de los controles internos de la Sociedad, la revisión de los estados financieros y otras informaciones publicadas,

* José Luis Ronsini. Gerente Administrativo Financiero.
José Luis Ronsini se graduó de Contador Público en la Universidad Católica Argentina. Realizó un Master en Finanzas en la Universidad del Cema y asistió al Programa de Alta Dirección de la Universidad de San Andrés. Se incorporó a Banco Galicia en Marzo 2001 siendo sus funciones Jefe

Auditoría de Riesgo Crediticio, Responsable de Sociedades complementarias, Tarjetas Regionales S.A. y Galicia Administradora de Fondos S.A. En la actualidad se desempeña como Gerente de Administración y Finanzas de Grupo Financiero Galicia y Contador General de Banco Galicia.

la preparación de informes al Directorio con las actividades desarrolladas por el Comité, el monitoreo de la auditoría interna, la ejecución e implementación de las acciones necesarias para alcanzar las certificaciones requeridas por las secciones 906, 302 y 404 de la Ley Sarbanes-Oxley, el monitoreo de las adecuaciones efectuadas para hacer extensible la aplicación de la normativa Sarbanes-Oxley al funcionamiento de las principales sociedades vinculadas y la interacción con el Comité de Auditoría de la Sociedad.

Es importante destacar que el funcionamiento de este Comité se ha ido adaptando a la legislación local representada en la actualidad por la Ley N° 26.831 de Mercado de Capitales y las normas de la CNV para que también pueda brindar apoyo a las tareas que son de su cumplimiento. Actualmente, el Comité cumple importantes funciones administrativas y de información que son utilizadas por el Directorio y el Comité de Auditoría de la Sociedad para el desarrollo de sus tareas y funciones. De esta manera contribuye con la transparencia de la información brindada a los mercados donde cotizan las acciones de la Sociedad.

Comité de auditoría

El comité de auditoría fue creado como un órgano sin funciones ejecutivas, cuyo objetivo es asistir al Directorio de la Sociedad en la supervisión de los estados financieros, así como en el ejercicio de la función de control de Grupo Financiero Galicia y de sus controladas y participadas. Este comité cumple los requerimientos establecidos por la Ley N°26.831

de Mercado de Capitales y normas de la CNV, que exigen a las sociedades que hagan oferta pública de sus acciones la constitución de un Comité de Auditoría y el establecimiento de un reglamento para su funcionamiento. Adicionalmente, cabe mencionar que dicho Comité cumple también con los requerimientos exigidos por la Ley Sarbanes-Oxley de los Estados Unidos de América.

Entre sus actividades se encuentran la planificación anual de las actividades del Comité y la asignación de medios para su funcionamiento, la evaluación de la independencia, los planes de trabajo y el desempeño de la Auditoría Externa, la evaluación de los planes y desempeño de la Auditoría Interna, la evaluación del control interno vigente en la Entidad -que, además, observa lo requerido por la sección 404 de la ley Sarbanes-Oxley-, y en sus principales subsidiarias y, como parte de ello, del funcionamiento del sistema administrativo-contable, la evaluación de la aplicación de las políticas de información sobre la gestión del riesgo de las principales subsidiarias, la evaluación de la confiabilidad de la información financiera presentada a los entes reguladores y a los mercados donde la sociedad cotiza sus acciones, la evaluación de las normas de conducta a través del análisis de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes y del Código de Ética establecido por la Sociedad, fundamentalmente en lo relacionado con las normas de transparencia, conflicto de intereses, confiabilidad y adecuada divulgación de la información contable y otros hechos relevantes, más la protección del patrimonio social, el

análisis de operaciones con partes relacionadas para los casos establecidos por la Ley N°26.831 de Mercado de Capitales y el análisis de la razonabilidad de las condiciones, la emisión de un informe anual evaluando la razonabilidad de las remuneraciones de los Directores y el cumplimiento del Programa Global de emisión de Obligaciones Negociables vigente.

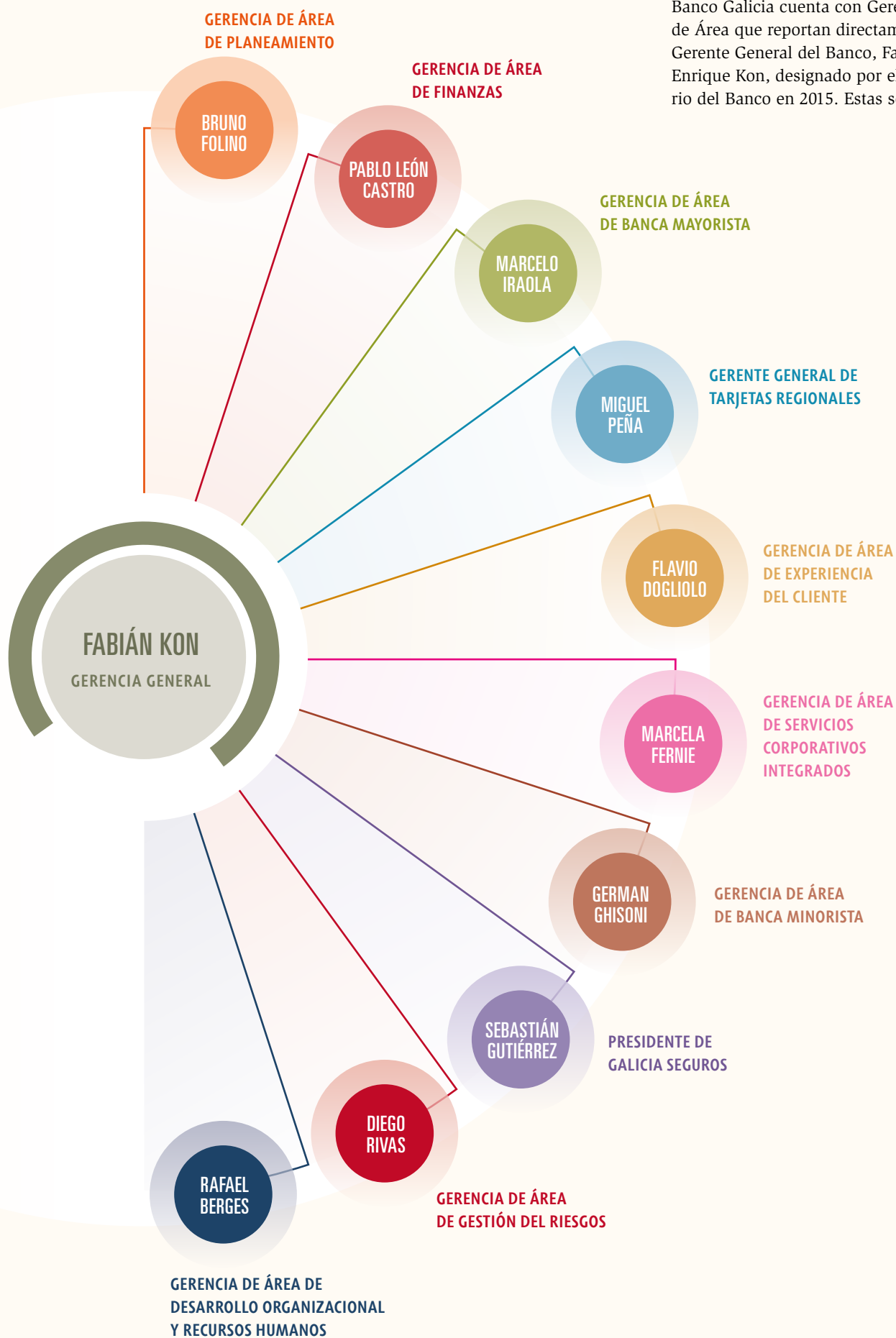
Comisión fiscalizadora

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley General de Sociedades, el estatuto de la Sociedad prevé el funcionamiento de una Comisión Fiscalizadora compuesta por tres síndicos titulares y tres síndicos suplentes. De conformidad con la legislación vigente, la Comisión Fiscalizadora tiene a su cargo la fiscalización de la administración de la Sociedad, a cuyo efecto sus integrantes examinan los libros y la documentación siempre que lo juzguen conveniente y, por lo menos, una vez cada tres meses. Asimismo, al menos uno de ellos está presente en todas las reuniones del Directorio. A diferencia de los directores, los síndicos titulares y los síndicos suplentes no pueden tener funciones gerenciales. Entre otras funciones y atribuciones, los síndicos deben elaborar un informe, a fin de ser sometido a los accionistas, sobre los estados contables y la memoria de la Sociedad correspondientes a cada ejercicio anual. Los síndicos suplentes actúan en caso de ausencia temporaria o permanente de un síndico titular. Los síndicos titulares y los síndicos suplentes son elegidos por los accionistas en la Asamblea anual por un período de un año.



Estructura de Banco Galicia

Banco Galicia cuenta con Gerencias de Área que reportan directamente al Gerente General del Banco, Fabián Enrique Kon, designado por el Directorio del Banco en 2015. Estas son:



Gerencia de Área de Planeamiento

Tiene como misión planificar, coordinar y controlar el desarrollo y mantenimiento de las actividades de presupuestación, planeamiento, contabilidad, impuestos y legales, con el propósito de garantizar que la dirección cuente con información para los procesos de toma de decisiones y el control de la gestión y la satisfacción de los requisitos de información del Banco, así como garantizar los requerimientos de información que permitan al Banco obtener las fuentes de financiamiento de largo plazo y de carácter estratégico. Coordinar, planificar y controlar el cumplimiento de la estrategia de descalces de liquidez, tasas de interés y moneda, dentro de los límites de las políticas establecidas, formulando propuestas al ALCO relativas a la gestión de dichos descalces a fin de maximizar los resultados dentro de los límites de políticas. Brindar asesoramiento legal a distintos sectores de Banco Galicia para la realización de negocios dentro de las normas vigentes. De esta Gerencia, a su vez, dependen: Contaduría; Control de Gestión; Asesoría Impositiva; Research y Planificación Estratégica; Gestión de Activos y Pasivos; Asesoría Legal; Compras y Relaciones Institucionales.

Gerencia de Área de Banca Financiera

Tiene como misión diseñar, planificar e implementar la visión, estrategias, políticas y objetivos de la Tesorería, con el propósito de asegurar la provisión de fondos, el cumplimiento de las políticas de descalce y objetivos de liquidez optimizando su rendimiento, así como el cumplimiento de los objetivos comerciales de volumen e ingresos. Administrar la posición financiera del Banco, negociar con las distintas áreas tasas, fondos, incentivos y campañas, y proveer el soporte normativo, técnico e informativo en la gestión de activos y pasivos, a fines de garantizar el control de los riesgos de liquidez, tasa, moneda y mercado y el cumplimiento de disposiciones de política y legales vigentes. Planificar, proponer e implementar la estrategia para el desarrollo y el mantenimiento de las relaciones comerciales con bancos internacionales, organismos internacionales, fondos internacionales de inversión y cámaras binacionales con el propósito

de consolidar la imagen del Banco en los mercados internacionales y garantizar el desenvolvimiento fluido del negocio internacional de acuerdo con los objetivos de crecimiento y rentabilidad fijados por la organización. De esta Gerencia, a su vez, dependen: Comercial, Productos, Instituciones Financieras, Soporte y Gestión de la Información y Sector Público.

Gerencia de Área de Banca Mayorista

Tiene como misión diseñar, planificar e implementar la visión, estrategias, políticas y objetivos para los negocios de la Banca Mayorista y para cada uno de los segmentos de clientes (Empresas Medianas, Corporativas, y Agropecuarias), y de los productos, así como definir y controlar objetivos comerciales, con el propósito de asegurar que los mismos se ajusten competitivamente a las demandas del mercado y a los objetivos estratégicos del Banco, garantizando el volumen, la rentabilidad, la calidad y la satisfacción de los clientes, en el marco de los niveles de riesgo establecidos. Proponer y desarrollar productos bancarios para las empresas y el modelo de atención por segmento, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los objetivos de crecimiento y rentabilidad. De esta Gerencia, a su vez, dependen: Banca Corporativa, Banca de Inversión y Mercado de Capitales; Productos y Marketing Mayorista; Segmento Agronegocios y Banca Empresas.

Gerencia de Área de Experiencia del Cliente

Tiene como misión dirigir y llevar a cabo la estrategia y visión de ser un Banco de Experiencia del Cliente, con el fin de lograr una fuerte ventaja competitiva y de diferenciación en el mercado financiero y de servicios, transversalmente en toda la organización y con alto impacto en los resultados del Banco y accionistas. De esta Gerencia, a su vez, dependen: Operación NPS; Organización; Iniciativas; y Análisis e Indicadores.

Gerencia de Área de Servicios Corporativos Integrados

Tiene como misión diseñar, planificar e implementar las estrategias y políticas para las áreas de Sistemas, Operaciones e Infraestructura y su mantenimiento, con



el propósito de garantizar y mantener el soporte logístico para el funcionamiento y la operatoria del mismo, mediante la coordinación funcional de todos los servicios, recursos humanos y tecnológicos que dispone. Elaborar y proponer innovaciones y nuevas soluciones para los procesos de negocios y el presupuesto de inversiones y gastos. De esta Gerencia, a su vez, dependen: Operaciones; Sistemas e Ingeniería y Mantenimiento.

Gerencia de Área de Banca Minorista

Tiene como misión diseñar, planificar e implementar la visión, estrategias, políticas y objetivos para los negocios de la Banca Minorista y para cada uno de los segmentos de clientes (Banca Privada, Éminent, Banca Prefer, Banca de Individuos y Micro y Pes) y de los canales de distribución (Red de Sucursales y Canales Alternativos), así como definir y controlar objetivos comerciales, con el propósito de asegurar que los mismos se ajusten competitivamente a las demandas del mercado y a los objetivos estratégicos del Banco, garantizando el volumen, la rentabilidad, la calidad y la satisfacción de los clientes, en el marco de los niveles de riesgo establecidos. Además, tiene como misión elaborar y proponer el plan de publicidad, y el desarrollo de productos bancarios para individuos y el modelo de atención por segmento, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los objetivos de crecimiento, rentabilidad, y satisfacción de clientes. De esta Gerencia, a su vez, dependen: Segmentos, Productos, Banca Privada, Publicidad, Sucursales, Digital, Centro de Contacto con Clientes (CCC) y Planeamiento Minorista.

Gerencia de Área de Gestión del Riesgos

Tiene como misión elaborar, proponer y consensuar estrategias y políticas del riesgo crediticio, financiero y operativo para el Banco y sus empresas vinculadas, supervisando la efectividad y el cumplimiento de los controles con un enfoque preventivo, tipificándolos y midiéndolos, de manera de estar en posición de minimizarlos, eliminarlos y/o asignar el capital adecuado. Monitorear y supervisar el cumplimiento de las políticas en materia de control y prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo para minimizar riesgos reputacionales, asegurando el cumplimiento de normas vigentes y estándares internacionales. De esta Gerencia, a su vez, dependen: Riesgo Financiero; Crédito Minorista; Crédito Mayorista; Recupero; Gestión Estratégica de Riesgos; Fábrica de Modelos; y Seguridad de la información.

Gerencia de Área de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos

Tiene como misión diseñar, planificar e implementar estrategias y políticas de Recursos Humanos, así como definir y controlar metas de administración de los recursos humanos del Banco con el propósito de garantizar prácticas homogéneas, la disponibilidad del personal competente y motivado y un adecuado clima laboral, de acuerdo con la legislación laboral y previsional vigente y con patrones culturales y valores de la Organización. Dirigir las actividades de responsabilidad social corporativa y de comunicación interna con el propósito de asegurar el desarrollo de la imagen de la institución en relación a la responsabilidad social y el sentido de pertenencia en los empleados, como marketing social y ventaja competitiva del Banco. De esta Gerencia, a su vez, dependen: Asesoría de RRHH, Administración de RRHH, Compensaciones, Sustentabilidad, Gestión del Talento, Cultura y Comunicación Interna; Relaciones Laborales y Seguridad.

Gerencia de Área de Banca de Consumo

Tiene como misión planificar e implementar la visión, estrategias, políticas y objetivos para el negocio de Banca de Consumo y Naranja en su red de sucursales

y canales alternativos, alineando los objetivos comerciales a los objetivos estratégicos del Grupo. Además, tiene como misión elaborar y proponer el plan de transformación digital del negocio, haciendo énfasis en las relaciones humanas, físicas o digitales, para que sigan siendo la esencia de la propuesta de valor.

Comités de Banco Galicia

102-18

El Directorio y la Alta Gerencia del Banco se organizan en los siguientes Comités y Comisiones los cuales son espacios de intercambio vinculados con temáticas particulares que abordan todos los aspectos de la conducción del negocio y la implementación de la estrategia de sustentabilidad.

Estos están conformados por Directores, Gerente General y Gerentes de área, y no cuentan con miembros independientes. Se reúnen formalmente al menos dos veces por semana e informalmente todos los días, y son responsables de la administración general de Banco Galicia, adoptando todas las decisiones necesarias para Banco están contemplados en los Comités y Comisiones del Banco siendo que a través de estos contemplamos todas sus inquietudes y necesidades.

Comité de Recursos Humanos y Governance

está integrado por dos Directores, el Gerente General y el Gerente de Área de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos. Tiene a su cargo presentar la sucesión del Gerente General y Gerentes de Área, analizar y fijar la compensación del Gerente General y Gerentes de Área, monitorear la matriz de desempeño de Gerentes Departamentales y Gerentes de Área. El Comité se reúne bimestralmente o en la medida que existan temas que requieran su urgente tratamiento. Sus resoluciones se resumen por escrito en actas.

Comité de Estrategia y de Nuevos Negocios

Está integrado por tres Directores, el Gerente General y los Gerentes de Área de Planeamiento y de Riesgos. Tiene a su cargo el análisis de nuevos negocios.

El Comité se reúne como mínimo una vez por bimestre, pudiendo existir reuniones extraordinarias cuando existan temas que requieran su urgente tratamiento. Sus resoluciones se resumen por escrito en actas.

Comité de Riesgo y Alocación de Capital

Está integrado por cinco Directores; el Gerente General, los Gerentes de Área de Riesgos y de Planeamiento. Tiene a su cargo la aprobación y análisis de la alocación de capital, la fijación de políticas de riesgo y el monitoreo de riesgo del Banco. Se reúne como mínimo una vez por bimestre. Sus resoluciones se resumen por escrito en actas.

Comité de Crisis de Liquidez

Está integrado por tres Directores y por el Gerente General. Asimismo, el Comité podrá convocar a aquellos funcionarios cuya participación se considere conveniente en relación a los temas a tratar. Tiene a su cargo la evaluación de la situación de crisis de liquidez y decidir las acciones a implementar tendientes a su resolución. Se reunirá cuando el Directorio lo convoque y sesionará en forma permanente hasta la finalización de la situación de crisis de liquidez. Sus resoluciones se resumen por escrito en actas.

Comité de Gestión de Activos y Pasivos (ALCO)

Está integrado por tres Directores, el Gerente General, los Gerentes de Área de Banca Minorista, Banca Mayorista, Banca Financiera, Riesgos y Planeamiento. Tiene a su cargo analizar la captación de recursos y colocación en diferentes activos, realizar el seguimiento y el control de los descalces de liquidez, tasas de interés y monedas y de gestionar dichos descalces. Se reúne como mínimo una vez por mes. Sus resoluciones se resumen por escrito en actas.

Comité de Créditos Altos

Está integrado por cuatro Directores y por el Gerente General y el Gerente de Área de Riesgos y el Gerente de Banca Mayorista. Tiene a su cargo aprobar y suscribir las calificaciones y otorgamientos de operaciones de clientes y grupos de alto riesgo.

Se reúne como mínimo una vez por semana. Las operaciones aprobadas quedan consignadas en planillas cronológicamente numeradas.

Comité de Créditos Bajos

Está integrado por dos Directores, el Gerente General y el Gerente de Área de Riesgos. Tiene a su cargo aprobar y suscribir las calificaciones y otorgamientos de operaciones de clientes y grupos de mediano riesgo. Se reúne como mínimo dos veces por semana. Las operaciones aprobadas quedan consignadas en planillas cronológicamente numeradas.

Comité de Auditoría

De acuerdo a la normativa del Banco Central de la República Argentina, el Banco conformó un Comité de Auditoría compuesto por dos Directores y el Gerente de Auditoría Interna. El Comité tiene a su cargo supervisar la suficiencia y adecuación y el eficaz funcionamiento de los sistemas de control interno, de modo que quede asegurado el cumplimiento de todas las normas del Banco presentadas al Banco Central y a las entidades autorreguladas del mercado de capitales. El Comité se reúne como mínimo una vez por mes. Sus resoluciones quedan asentadas en actas que se transcriben en libros rubricados.

Comité de Control y Prevención del Lavado de Dinero y del Financiamiento del Terrorismo

está integrado por cuatro Directores Titulares, el Gerente General, el Gerente de Prevención de Lavado de Activos y Compliance, el Gerente de Auditoría Interna, los Gerentes de Área de Riesgos, de Finanzas, de Banca Mayorista, de Banca Minorista y de Servicios Corporativos Integrados. El Gerente de Área de Finanzas, es el Funcionario con competencia en operaciones de intermediación financiera. Los Señores Síndicos podrán ser invitados a concurrir a las reuniones convocadas por este Comité. Tiene a su cargo planificar, coordinar y velar por el cumplimiento de las políticas que en la materia establezca y haya aprobado el Directorio. Se reúne como mínimo una vez por trimestre. Las

resoluciones son documentadas en un libro de actas rubricado.

Comité para la Integridad de la Información

Está integrado por tres Directores, el Gerente General y el Gerente de Área de Planeamiento. Los Señores Síndicos podrán ser invitados a concurrir a las reuniones convocadas por este Comité. En las reuniones que celebre participará como invitado uno de los integrantes del Comité creado al mismo efecto por Grupo Financiero Galicia S.A. Tiene a su cargo promover el cumplimiento de lo dispuesto por la "Ley Sarbanes-Oxley de 2002" de los Estados Unidos. El Comité se reúne como mínimo semestralmente o en la medida que existan temas que requieran su tratamiento. Sus resoluciones se resumen por escrito en actas.

Comité de Sistemas

Está integrado por tres Directores, el Gerente General y el Gerente de Área de Servicios Corporativos Integrados. Tiene a su cargo supervisar y aprobar los planes de desarrollo de sistemas nuevos y sus presupuestos, supervisar el control presupuestario de los desarrollos; aprobar los diseños generales de la estructura de sistemas, de los procesos principales y de los sistemas que se implementen y supervisar la calidad de las prestaciones, dentro de las políticas establecidas por el Directorio. El Comité de Sistemas se reúne como mínimo una vez por trimestre, pudiendo existir reuniones extraordinarias cuando existan temas que requieran su urgente tratamiento. Sus resoluciones se resumen por escrito en actas.

Comité de Informe de Resultados

Está integrado por cinco Directores, el Gerente General y el Gerente de Área de Planeamiento. Tiene a su cargo el monitoreo de la gestión y de los resultados y evaluar la coyuntura macro. Se reúne como mínimo una vez por trimestre. Sus resoluciones se resumen por escrito en actas. Mensualmente, el Directorio toma conocimiento de las decisiones de los Comités, lo que se registra en actas.

Comité de Compliance

Está integrado por cuatro Directores, el Gerente General, el Gerente de Área de Riesgos y el Gerente de Prevención de Lavado de Activos y de Compliance. Tiene a su cargo promover el respeto a las normas, los principios de buena conducta y los valores éticos de Banco Galicia, y mitigar el riesgo de incumplimiento, a través de la definición de políticas, el establecimiento de controles y reportes en el mejor interés de la entidad, sus colaboradores, accionistas y clientes. Se reúne como mínimo una vez por trimestre, pudiendo existir reuniones extraordinarias cuando existan temas que requieran su urgente tratamiento. Asimismo, cuando se considere necesario, el Comité podrá convocar a otros Directores y Funcionarios de distintas áreas del Banco. Sus resoluciones se resumirán por escrito en actas.

Comité de Protección al Usuario de Servicios Financieros

Está integrado por al menos, un Director y por el Gerente de Prevención de Lavado de Dinero y Compliance, el Gerente de Riesgo Operacional, el Gerente de Asesoría Legal y el Gerente de Iniciativas del Área de Experiencia del Cliente. Tiene a su cargo la responsabilidad primaria de realizar un seguimiento de las actividades desarrolladas por los niveles gerenciales y jefaturas de la entidad involucrados en el proceso interno de protección al usuario, a fin de dar adecuado cumplimiento a las normas legales y regulatorias. Se reúne como mínimo una vez por trimestre, o con mayor periodicidad cuando existan temas que exijan su urgente tratamiento. Asimismo, cuando se considere necesario, el Comité podrá convocar a otros Directores, al Gerente General y a funcionarios de distintas áreas del Banco. Sus resoluciones se resumirán por escrito en actas.

Mensualmente, el Directorio toma conocimiento de las decisiones de los Comités, lo que se registra en actas.

2.4. ÁREAS RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD

102-19, 102-20

Todas las compañías del Grupo cuentan con un área coordinadora de la gestión de sustentabilidad. En particular, Gerencia de Sustentabilidad de Banco Galicia, liderada por Constanza Gorleri, que depende de la Gerencia de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos es la responsable de la coordinación y armado del Reporte integrado y del Informe Ampliado de Grupo, y es quien integra a las distintas áreas

de Banco Galicia en una misma visión de la sustentabilidad e impulsa a nuevos desafíos y oportunidades específicos de sus actividades para la creación de valor social y ambiental. Mantiene una comunicación fluida y constante con el Directorio y el Comité de Gerentes de área manteniendo al gobierno corporativo informado de las acciones y desempeño en materia de sustentabilidad.

2.5. CARACTERÍSTICAS DE LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA⁹

102-24, 102-25, 102-27, 102-28, 102-35, 102-36, 102-37, 102-44
ODS 4.7, ODS 16.6

Respeto por las normas y regulaciones

En el marco de las reuniones de sus Comités, los Directores realizan controles sobre la aplicación de las políticas de gobierno en el marco de las regulaciones vigentes.

Conflicto de intereses

El gobierno corporativo del Grupo garantiza el correcto procedimiento ante conflicto de intereses desde el Comité de auditoría y el cumplimiento del Código de Ética.

Formación y participación en la agenda local e internacional

El Directorio y los Gerentes de Área se capacitan periódicamente en aspectos del negocio y gestión. Además, participan activamente en foros y congresos compartiendo sus experiencias y promoviendo la sustentabilidad corporativa. Entre las

capacitaciones y espacios de formación en los cuales participó el gobierno corporativo del Grupo, destacamos el Programa de consolidación del equipo directivo, CEO y reportes directos que consistió en 4 encuentros con un total de 32 horas de formación.

Nombramiento

La política en la elección de los Directores, tanto independientes como no independientes, compete a la Asamblea de accionistas. En Grupo Financiero Galicia el Directorio no tiene injerencia en esas decisiones ya que sus miembros no tienen poder de decisión alguna en la Asamblea.

Evaluación

El Directorio es evaluado por la Asamblea de Accionistas con la participación de la Comisión Fiscalizadora en materia económica, social y ambiental; a través de

la presentación de su Memoria que rinde cuentas del desempeño integral del Grupo.

Además, la Dirección Estratégica es evaluada a partir del Sistema Hay para la descripción y evaluación de los puestos, a fin de asegurar que la compensación esté asociada a los niveles de responsabilidad. En materia de sustentabilidad, el gobierno corporativo del Grupo es evaluado anualmente a través del cumplimiento de los Objetivos de Sustentabilidad actualizados en 2017 que alcanzan todos los grupos de interés, y se traducen en acciones concretas y metas definidas por las áreas. Si bien el ejercicio de evaluación no es auditado externamente, todos los indicadores relacionados con la gestión de sustentabilidad del Banco que son comunicados externamente son revisados por la consultora PWC.

⁹. Para ver mayor información remitirse al Informe sobre Gobierno Societario de Grupo Financiero Galicia.



Remuneración

Grupo Financiero Galicia aplica la misma política de remuneraciones para su Directorio y cuadros gerenciales, como para sus sociedades controladas. Esta consiste en jerarquizar los niveles salariales sobre la base de un sistema de descripción y evaluación de tareas por factores (Sistema Hay), siguiendo criterios de equidad interna y de competitividad del mercado.

Se persigue que las remuneraciones sean similares a las observadas en el mercado doméstico para funciones de similar jerarquía y responsabilidad. Los gerentes reciben una remuneración fija y podrán recibir otra, variable en función de la calidad de su gestión. El esquema contempla la posibilidad de acceder a un seguro de retiro, no existiendo planes de opciones.

Los Directores perciben honorarios en función de las tareas que desempeñan de acuerdo con la normativa vigente y cuentan con la opinión del Comité de Auditoría en cuanto a la razonabilidad de los honorarios pagados en el mercado. La remuneración del Directorio debe ser considerada por la Asamblea de Accionistas una vez concluido el ejercicio económico.

La Asamblea puede establecer que se le pague al Directorio, en el caso en que corresponda, la suma que apruebe la Asamblea.

El Comité de Recursos Humanos es el encargado de fijar la política de compensaciones del personal. Cada cambio en la política se eleva al Comité de Recursos Humanos para su consideración. Dicho Comité revisa y valida una vez al año la política de compensaciones.

Los Gerentes reciben una remuneración fija y pueden recibir otra variable determinada en función de la calidad de su gestión. El esquema contempla la posibilidad de acceder a un seguro de retiro.

Utilizamos los siguientes sistemas de remuneración variable:

1) Esquema de Incentivos Comerciales y/o por Comisiones para las áreas comerciales.

2) Esquema de Bono Anual para los niveles gerenciales, jefaturas y resto de los colaboradores que no están incluidos en el esquema de incentivos comerciales. El Bono Anual se determina en función al desempeño individual y los resultados del Banco en general y se abona en el primer trimestre del ejercicio siguiente.

Para determinar la remuneración variable de la Alta Gerencia y la Gerencia Media, se utiliza el Sistema de Evaluación de Gestión Gerencial. El mismo ha sido diseñado con la inclusión de KPIs (Key Performance Indicators) tanto cualitativos como cuantitativos. Particularmente los cuantitativos son construidos respetando como mínimo tres aspectos:

- Resultados.
- Volumen o tamaño del negocio.
- Proyección: son indicadores que protegen el negocio a futuro (Ej.: calidad, satisfacción del cliente interno y externo, cobertura de riesgos, clima laboral, etc.).

El peso y la incidencia de cada uno de ellos son monitoreados y ajustados cada año en función de la estrategia aprobada por el Directorio. La interacción de estos tres aspectos busca darle consistencia a los incentivos de resultados y crecimiento con los umbrales de riesgos definidos por el Directorio. El único instrumento que se utiliza para el pago de remuneración variable es el pago en efectivo. No existen instrumentos basados en acciones. Además, analizamos los estudios de mercado realizados por consultores externos, a partir de los cuales es política de Banco Galicia compensar a sus colaboradores en base al 75% del mercado de referencia para Directores y Gerentes de Áreas, y al 50% para el resto de los colaboradores.

Política de dividendos

LA POLÍTICA DE DISTRIBUCIÓN DE DIVIDENDOS DE GRUPO FINANCIERO GALICIA CONTEMPLA, ENTRE OTROS FACTORES: (I) LA OBLIGATORIEDAD DE CONSTITUIR LA RESERVA LEGAL, (II) LA SITUACIÓN FINANCIERA Y EL EVENTUAL ENDEUDAMIENTO DE LA SOCIEDAD, (III) LOS REQUERIMIENTOS DE LAS EMPRESAS CONTROLADAS, Y (IV) QUE LAS UTILIDADES EXPUESTAS EN LOS ESTADOS CONTABLES ESTÉN COMPUESTAS POR GANANCIAS REALIZADAS Y LÍQUIDAS, CONDICIÓN EXIGIDA POR EL ART. 68 DE LA LEY GENERAL DE SOCIEDADES PARA PODER SER DISTRIBUIDAS COMO DIVIDENDOS. LA PROPUESTA DE DISTRIBUCIÓN DE DIVIDENDOS QUE RESULTA DE DICHO ANÁLISIS DEBE SER APROBADA POR LA ASAMBLEA QUE TRATA LOS ESTADOS CONTABLES CORRESPONDIENTES A CADA EJERCICIO.

Control del desempeño

El Directorio conoce las expectativas y opiniones de los grupos de interés a través de los informes que brindan los Gerentes de Área quienes relevan datos desde los canales de comunicación de todas las compañías. Así, el gobierno corporativo evalúa la gestión y desempeño de las compañías del Grupo. Estos informes son una herramienta clave en la toma de decisiones sobre la estrategia del negocio en pos de la sustentabilidad. Además, en todos los casos en los cuales se hayan presentado denuncias en los canales de comunicación oficiales del Grupo, el gobierno corporativo fue notificado e informado sobre el seguimiento del caso.

2.6. TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN

102-16

Como Grupo financiero, nuestras compañías se rigen bajo una amplia cantidad de normas y regulaciones. Es por lo que nuestras operaciones cumplen con la normativa del BCRA¹⁰, el Código de Prácticas Bancarias, la Comisión Nacional de Valores y el Código de Autorregulación Publicitaria.

Código de Gobierno Societario de la Comisión Nacional de Valores (CNV)

Nuestros principios de gobierno corporativo responden al Código de Gobierno Societario requerido por las Normas de la Comisión Nacional de Valores (Nuevo Texto Ordenado 2013). Este Código incorpora lineamientos y recomendaciones que buscan darle mayor transparencia a la gestión empresarial a través de conceptos de buen gobierno corporativo¹¹.

Ley Sarbanes-Oxley (SOX)

Grupo Financiero Galicia, en su carácter de sociedad cotizante en los mercados de los Estados Unidos de América, cumple con la certificación de sus controles internos de acuerdo con la sección 404 del SarbanesOxleyAct (SOX).

Esta ley fue elaborada por el senador demócrata Paul Sarbanes y el diputado republicano Michael Oxley en Estados Unidos, la ley Sarbanes-Oxley (SOX) tiene como objetivo generar un marco de transparencia para las actividades y reportes financieros de las empresas que cotizan en Bolsa de Nueva York, y darle mayor certidumbre y confianza a inversionistas y al propio Estado. Afecta directamente a toda empresa pública de los Estados Unidos y sus subsidiarias en todo el mundo, así como empresas extranjeras que coticen en cualquier Bolsa de Valores en los Estados Unidos.

Asociación de Bancos Argentinos¹²

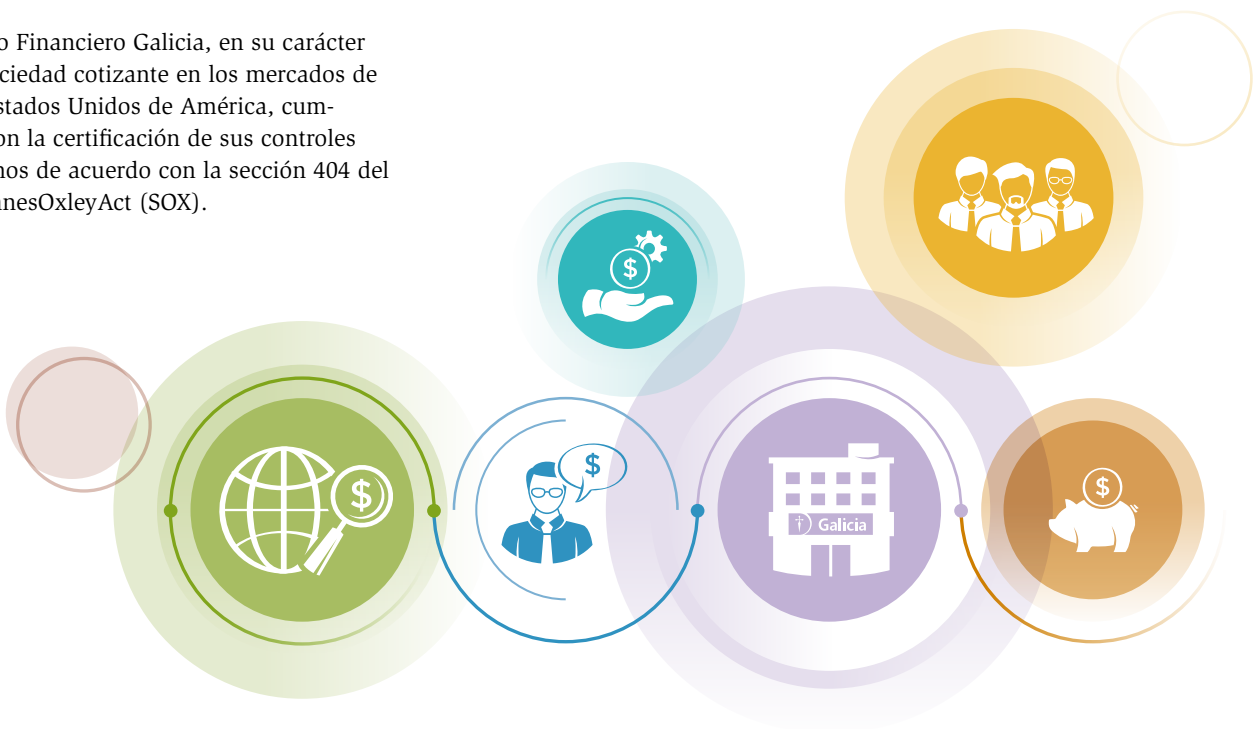
Nucleamos las actividades relacionadas con el vínculo con el gobierno y las políticas públicas a través de la Asociación de Bancos Argentinos.

Comunicación responsable

Adherimos al Código de Autorregulación Publicitaria para promover la comunicación responsable¹³.

Código de Participación en Comunidades Digitales

Naranja participa activamente en las comunidades digitales en diversas plataformas con el objetivo principal de ser un eficiente canal de atención a clientes, de venta de los productos y servicios que ofrece, y de conversaciones con la comunidad a los fines de dar a conocer la cultura de la empresa. El Código transmite a sus colaboradores algunas condiciones y lineamientos sobre el uso y la participación en estas plataformas digitales y en las que en un futuro se puedan implementar, para un desempeño seguro y responsable.



10. <http://www.bcra.gov.ar/>

11. Para ver el Código de Gobierno Societario de Banco Galicia ingresar en: <http://www.cnv.gov.ar/>

13. <http://www.aba-argentina.com/>

14. <http://www.conarp.org.ar/codigoconarp.pdf>

3 Gestión

Integral de Riesgos

- LÍNEA ÉTICA
- PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO
- RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES
- ASPECTOS LEGALES:
MULTAS Y RECLAMOS



3.1. LÍNEA ÉTICA

102-16, 102-17, 102-25, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2,
407-1, 408-1, 409-1
ODS 8.7, ODS 8.8, ODS 16.5, ODS 16.6

Para garantizar los compromisos y valores asumidos por las compañías, se creó en el año 2016 la Línea Ética, un canal de denuncias que es administrado por una consultora externa asegurando la confidencialidad del denunciante. A través de esta, los colaboradores y proveedores de las compañías del Grupo pueden informar situaciones que consideren irregulares o contrarias al código, de forma confidencial, anónima y objetiva. El canal funciona las 24 horas del día, los 365 días del año.

Los canales habilitados para su recepción a través de la Línea Ética son:

- Tel: 0800-122-5671
- Fax*: (11) 43165800
- Web: www.eticagrupogalicia.kpmg.com.ar
- Mail: eticagrupogalicia@kpmg.com.ar
- Correo postal*: Bouchard 710, 6to Piso, CP 1001, Bs. As., Argentina.

Las denuncias recibidas son tratadas en el Comité de Conducta, el cual se reúne como mínimo una vez al mes y no toma una decisión definitiva hasta que la parte denunciada haya sido adecuadamente escuchada. Las resoluciones tomadas por el Comité son documentadas por escrito, y pueden abarcar desde sanciones, desvinculaciones o, si correspondiere, declarar la improcedencia de la denuncia.

En 2018, Banco Galicia recibió siete denuncias; Naranja recibió tres denuncias en el año, y Galicia Seguros una denuncia.



CÓDIGO DE ÉTICA



1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.1. Personas Sujetas

Este Código de Conducta está dirigido a todos los Colaboradores de Banco Galicia. Las pautas incluidas en el mismo fueron establecidas por la Dirección en base a lo definido en el Código de Gobierno Societario, y forman parte del conjunto de normas y reglamentaciones vigentes en la institución.

En ciertas temáticas específicas algunos Colaboradores se encuentran también sujetos al Código de Protección al Inversor, u otros códigos de conducta específicos de la actividad o negocio en el que desempeñan sus funciones.

1.2. Obligación de conocer y cumplir el Código

Cada Colaborador es responsable de comprender y cumplir este Código más todas las leyes, regulaciones, políticas y procedimientos de Banco Galicia que correspondan a sus funciones y obligaciones en la entidad.

El Código no contempla todas las situaciones que pueden plantearse a los Colaboradores, pero establece pautas claras de conducta. Es obligación de los Colaboradores aplicar los principios y prácticas inspiradores del mismo y, en caso de dudas, analizarlo con el superior inmediato, asesor de Recursos Humanos o con la Gerencia de Compliance. También pueden comunicarse vía mail a compliancebgba@bancogalicia.com.ar

Los Colaboradores están obligados a asistir, participar y/o realizar todas las capacitaciones a las que sean convocados para el adecuado conocimiento del presente Código.

El cumplimiento del Código de Conducta y las políticas relacionadas es una condición necesaria para continuar la relación

laboral con Banco Galicia. El no cumplimiento del Código, puede derivar en sanciones disciplinarias, que pueden llegar a la desvinculación de la entidad; y, si la falta lo amerita, al inicio de las acciones civiles o penales correspondientes.

Algunos ejemplos de conductas que se apartan de este Código son:

- Incumplir o inducir a otros que incumplan las pautas establecidas en el Código;
- Ignorar este Código mediante la no toma de conocimiento del mismo;
- Tomar represalias contra otro colaborador que, de buena fe, plantee una inquietud o que participe en la investigación de un caso denunciado

1.3. Responsabilidades en la Aplicación del Código

A fin de garantizar su cumplimiento, Banco Galicia exige que cada colaborador certifique que ha leído, entendido plenamente y que aplicará los Principios y Prácticas contenidos en el Código de Conducta en el curso de las actividades laborales cotidianas.

Asimismo, anualmente cada Colaborador deberá contestar una evaluación que certifique que conoce el presente Código.

Un Comité Interdisciplinario (compuesto por las Gerencias de Compliance, Prevención de Lavado de Activos, Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos, Asesoría Legal y Auditoría interna), será el responsable de revisar el contenido del presente Código y elevarlo al Directorio para su aprobación.

La Gerencia de Compliance responderá las consultas de los Colaboradores referidas a la interpretación y aplicación del Código, excepto aquellas para las que expresamen-

te se prevea su remisión a otra Gerencia. Asimismo, es responsable de definir el contenido de la capacitación que dictará la Gerencia de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos.

La Gerencia de Compliance difundirá el presente código a todos los Colaboradores y los capacitará para el adecuado conocimiento de las pautas aquí establecidas a través de cursos de e-learning y capacitaciones.

En el Comité de Conducta dará tratamiento a todos los casos de presuntos incumplimientos del Código, que ingresen tanto por la Línea Ética como por cualquier otro canal, así como la aprobación de las estrategias, políticas, procesos y procedimientos de investigación de cada uno de los casos.

2. PRINCIPIOS Y VALORES

2.1. Principios Básicos de Banco Galicia

Las actividades de BANCO GALICIA se basan en los principios de buen gobierno corporativo, la práctica y la defensa de la honestidad, la ética y las normas legales. Estos principios, unidos a una gestión centrada en nuestros clientes y colaboradores y en la prudente asunción de los riesgos del negocio guían la conducta de BANCO GALICIA desde hace más de 100 años.

2.2. Valores éticos que debemos sostener

Honestidad

Mantener comportamiento honrado, recto, razonable y justo, alineado a los valores del Banco.

Responsabilidad

Efectuar las tareas de acuerdo con los objetivos institucionales, asumiendo con formalidad su cumplimiento.

Seguridad

Favorecer, dentro de las posibilidades, condiciones de certeza y transparencia para cualquier operatoria realizada en la entidad.

Confidencialidad de la información

Respetar y hacer respetar el carácter reservado de la información que administra Banco Galicia.

Respeto por la ley

Todas las acciones realizadas por Banco Galicia y sus colaboradores deben respetar las normas.

Lealtad comercial

Las decisiones deben ser transparentes y la información completa y concreta. Nunca, por ninguna razón, debe falsearse información necesaria para alcanzar los objetivos de negocio o concretar las actividades financieras propias de la entidad

2.3. Valores organizacionales

Compromiso

Cumpliendo con nuestros objetivos. Los comportamientos esperados para poner en práctica este valor son: Involucrarse para solucionar. Ser transparente. Dar el ejemplo y cumplir los compromisos.

Entusiasmo

Actuando en equipo de alto rendimiento. Superar las expectativas. Animar viendo el lado positivo de las cosas. Apasionar contagiando alegría.

Cercanía

Construyendo relaciones de confianza a largo plazo. En nuestras relaciones con clientes internos y externos debemos: Escuchar y generar empatía. Ayudar, con espíritu colaborativo. Conocer a las personas y entender sus necesidades.

Innovación

Ofreciendo soluciones simples y creativas. Ser innovador implica: Pensar y actuar de manera simple. Asumir riesgos y aprender. Adaptarse y cambiar rápido.

2.4. Imperativos Estratégicos

El desafío cotidiano más importante como integrantes de Banco Galicia consiste en aplicar los valores mencionados en el presente Código, los cuales están basados en los principios de la institución y se reflejan en su Código de Gobierno. Los imperativos estratégicos que guiarán a Banco Galicia son:

Experiencia

Ser reconocidos por proporcionar a los clientes una experiencia diferenciadora apalancándonos en las nuevas tecnologías. Conectar emocionalmente con los clientes. Proporcionar una experiencia multicanal de clase mundial. Fortalecer el posicionamiento de Banco Galicia como marca de experiencia de clientes. Ofrecer una promesa de servicio superior en procesos críticos.

Valor

Ser líderes en generación de valor y principalidad mediante relaciones profundas y duraderas. Alinear la propuesta de valor, precios, procesos e incentivos para superar a la competencia en generación de ingresos por cliente. Brindar a cada cliente la oferta más adecuada desde las distintas empresas del Grupo. Conservar y fidelizar a nuestros clientes.

Conocimiento:

Conocer las necesidades de nuestros clientes y su riesgo mejor que ningún otro banco para ofrecer las soluciones financieras más adecuadas. Segmentar la oferta de valor a los clientes para adecuarla mejor sus necesidades. Escuchar la voz del cliente de forma sistemática. Utilizar información, datos, modelos, análisis y tecnología de forma masiva para anticiparnos a las necesidades de los clientes.

Eficiencia

Buscar mejores niveles de eficiencia en la entrega de nuestra propuesta de valor. Reducir los costos que no aportan valor al cliente aunque invirtiendo en servicio donde más les importe. Aumentar los niveles de automatización. Profundizar nuestro modelo de gestión haciéndolo simple, ágil, efectivo, sin errores y con mejora continua. Fortalecer las sinergias entre las distintas empresas del Grupo.

Recursos

Asignar el capital y los recursos de forma efectiva y segura. Utilizar criterios de rentabilidad ajustada a riesgo en la asignación de capital y recursos a los negocios. Priorizar las iniciativas en función de su alineamiento estratégico y hacer seguimiento de sus resultados.

Cultura

Fortalecer la cultura organizacional. Reforzar la cultura centrada en el cliente en toda la organización (“el cliente primero”). Intensificar la responsabilidad por los resultados. Atraer y desarrollar el mejor talento del sistema financiero argentino. Desarrollar líderes capaces de generar un entorno de trabajo positivo.

2.5. Cuidado de la Calidad de los Servicios

Banco Galicia se esfuerza continuamente para mejorar sus productos y servicios a fin de satisfacer o superar las expectativas de los clientes, respetar las especificaciones adecuadas y los acuerdos contractuales, y cumplir con todos los requisitos reglamentarios y legales aplicables. A cada Colaborador le corresponde adoptar medidas para asegurar que los productos y servicios que se brindan sean de alta calidad.

Banco Galicia busca lograr ser “un banco en la cabeza y el corazón de la gente”. Para ello definió los valores organizacionales que guíen las conductas de sus colaboradores, a fin de que los clientes perciban al Banco como una organización CONFIABLE, SIMPLE, CERCANO y ÁGIL.

Confiable

Implica involucrarse. Brindar una respuesta, solución o asesoramiento ajustado en tiempo y forma a la necesidad de nuestros clientes.

Simple

Ser cercano e innovador. Implica disponer de formularios, procesos, circuitos y procedimientos, especialmente preparados para facilitar las tareas. Hacerle fácil las operaciones a los clientes. Explicarles todo en forma clara, concreta y simple.

Cercano

Ofrecer lo mejor de uno mismo en cada contacto para lograr llegar al corazón de cada cliente y así verdaderamente marcar la diferencia. Ponerse en el lugar del otro.

Ágil

Significa satisfacer o superar las expectativas de los clientes eficientemente y en el menor tiempo posible.

PAUTAS DE CONDUCTA

3.1. Cumplimiento de la Normativa

Todos los Colaboradores deben cumplir estrictamente con la normativa aplicable del país (leyes, reglamentos, circulares de los organismos reguladores y supervisores) así como las políticas internas de Banco Galicia, evitando cualquier conducta que, aún sin violar la ley, pueda perjudicar la reputación del Banco ante la comunidad, el gobierno del país, u otros organismos, y producir consecuencias adversas para sus negocios y/o para su imagen.

Los Colaboradores no están autorizados a colaborar conscientemente con terceros en la violación de ley alguna, como tampoco a participar en actuaciones que comprometan el respeto al principio de legalidad. Si Banco Galicia tomara conocimiento, por cualquier medio, de que un colaborador

estuviere involucrado en una causa penal o cualquier procedimiento administrativo por parte de autoridades de contralor, podrá requerir del colaborador las explicaciones que considere necesarias.

3.2. Relación con Autoridades

Banco Galicia manifiesta su neutralidad política y se compromete a cumplir fiel y respetuosamente con todas las obligaciones legales a las que está sujeto en cualquier país donde desarrolle su actividad.

Los Colaboradores deberán actuar con honradez e integridad en todos los contactos o transacciones con las autoridades y empleados de los gobiernos, administraciones, asegurando que toda la información y certificaciones que presenten, así como las declaraciones que realicen, sean veraces, claras y completas.

3.3. Ambiente

La protección de los recursos naturales es parte del compromiso de Banco Galicia que se refleja en los objetivos estratégicos de una gestión sustentable.

Mediante la Política Ambiental el Banco busca minimizar el impacto directo e indirecto originado por su actividad como entidad financiera, promoviendo el uso eficiente de recursos naturales en todas las acciones con impacto ambiental tanto interna como externamente. Con este propósito, Banco Galicia se ha unido a los principales compromisos internacionales en esta materia: Principios de Ecuador, Pacto Global de las Naciones Unidas, Carbon Disclosure Project y UNEP-FI.

Es responsabilidad de todos los colaboradores del banco conocer y cumplir con los principios ambientales de la organización y promover las buenas prácticas ambientales en su área de trabajo

3.4. Responsabilidad Civil

Banco Galicia tiene un compromiso con el desarrollo sustentable y trabaja para el desarrollo de la sociedad dejando capacidad instalada. Contribuye con los ciudadanos teniendo el foco en tres ejes esenciales: Educación, Promoción Laboral y Salud, y facilita las acciones de voluntariado en sus colaboradores.

Los Colaboradores podrán participar en las acciones de voluntariado y quienes tengan colaboradores a su cargo deberán permitir su participación en las mismas, respetando su libre decisión.

No podrán utilizarse recursos ni el nombre de Banco Galicia en dichas actividades sin su debida autorización.

3.5. Derechos Humanos e Igualdad de Oportunidades

Banco Galicia mantiene un compromiso con el apoyo y valoración de la diversidad de nuestro personal, a quienes considera su activo más valioso.

Las decisiones acerca de la selección y promoción de los colaboradores deben tomarse sobre la base exclusiva de la calificación del candidato al puesto. La intención de Banco Galicia es que ningún candidato a un puesto o un colaborador sea objeto de discriminación de ningún tipo.

3.5. Derechos Humanos e Igualdad de Oportunidades

En consecuencia, los Colaboradores que intervengan en el proceso de incorporación, contratación, desvinculación, promoción, remuneración y asignación de puestos se guiarán con objetividad en sus actuaciones y decisiones, con actitud abierta a la diversidad y con el objetivo de identificar aquellas personas más acordes con el perfil y necesidades del puesto a cubrir, promoviendo en todo momento la igualdad de oportunidades.

Banco Galicia gestiona el clima interno como un pilar fundamental para la buena experiencia de sus Colaboradores, a fin de brindarles un ámbito propicio para el normal desenvolvimiento de sus tareas, estimulando el compromiso y la autoestima de cada uno.

3.6. Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo

Se entiende por lavado de activos al proceso mediante el cual los fondos obtenidos de una actividad delictiva se ponen en circulación en el mercado para adquirir la apariencia de origen lícito. El Financiamiento del Terrorismo es el acto de proporcionar apoyo financiero a terroristas u organizaciones terroristas a fin de permitir llevar a cabo actos de terrorismo.

Cada Colaborador es responsable de cumplir con las pautas establecidas en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, observando una especial diligencia en el cumplimiento de las siguientes acciones:

- Aplicar la política de "Conozca a su cliente" mediante la identificación y conocimiento del mismo, cuya condición es indispensable para iniciar o continuar la relación comercial. La contratación de los servicios debe efectuarse teniendo en cuenta la actividad que desarrolla, su domicilio, condición de PEP, como así también la documentación relativa a su situación económica, patrimonial y financiera necesaria para la definición de su perfil.
- Registro de clientes: verificar la identidad de clientes al establecer relaciones comerciales o celebrar transacciones de acuerdo a la normativa interna.
- Mantenimiento de registros y completitud de los legajos: La disponibilidad de esta información asegura el "conocimiento del cliente" y permite la eventual reconstrucción de las transacciones y la respuesta a las solicitudes de información de las autoridades competentes.

- Detección de operaciones sospechosas: Prestar especial atención a aquellas operaciones tentadas o realizadas sin justificación económica y/o jurídica ya sea porque no guardan relación con el perfil económico, financiero, patrimonial del cliente, o porque se desvían de los usos y costumbres en las prácticas del mercado. En ese caso se dará aviso inmediato a la Gerencia de Prevención de Lavado de Activos y se deberá responder en tiempo y forma los requerimientos por ella cursados

3.7. Prevención de Delitos

Todo acto que pudiera tener apariencia de ilícito relacionado con Banco Galicia será investigado sin demora por colaboradores autorizados e informado al Comité de Conducta.

Si sospecha que ha tenido lugar un acto ilícito, el Colaborador debe suministrar esta información a su superior inmediato, su asesor de Recursos Humanos, a la Gerencia de Auditoría Interna o Compliance. En caso de que por las características del hecho este procedimiento no fuera posible, el Colaborador debe comunicarse con la Línea ética.

La prueba de que un colaborador ha cometido un acto ilícito contra el Banco Galicia, sus clientes, proveedores o terceros, u otro colaborador tendrá como consecuencia medidas disciplinarias adecuadas, además, de resultar necesario, se solicitará la intervención judicial que correspondiere. Lo mismo aplica si algún colaborador del Banco Galicia efectúa registros contables falsos o engañosos con el fin de burlar controles, para beneficio propio, de terceros o del Banco.

La copia, para nosotros mismos, o para Banco Galicia (fuera del marco de las licencias en uso), de programas de software para computadoras amparadas por derechos de autor o propiedad intelectual, o protegidos por contratos de licencia, no está permitida. Se incluyen aquí los programas de computación diseñados por Banco Galicia.

3.8. Confidencialidad de la información de la organización y de sus clientes

Los colaboradores deben guardar secreto profesional respecto a cuantos datos o información que no sean públicos conozcan como consecuencia de su actividad en el Banco, ya procedan o se refieran a clientes, cualquier empresa del Grupo Financiero Galicia, a otros empleados o directivos o a cualquier otro tercero. No se debe dar a conocer ninguna información contable que no haya sido ya revelada al público en relación con Banco Galicia o sus vinculadas, sin la previa aprobación escrita del Gerente de Planeamiento del Banco Galicia. No se podrá revelar o utilizar información confidencial obtenida en el curso de la relación con Banco Galicia para beneficio propio o ventaja personal o de terceros, tales como la realización de operaciones con títulos valores de Banco Galicia o sus vinculadas.

Todo Colaborador de Banco Galicia se compromete a no manifestar, ni difundir, ni revelar o poner en conocimiento de terceros la información que obtiene o se le brinda para la realización de sus tareas y a no utilizarla en su beneficio.

Los clientes de Banco Galicia confían que la información personal relacionada con ellos ha sido obtenida por el Banco con fines comerciales. En consecuencia, los Colaboradores deben adoptar medidas para garantizar la 3.8 Confidencialidad de la información de la organización y de sus clientes confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos e información. Esto incluye la identificación de los datos que deben ser protegidos, el suministro de un nivel de protección adecuado, y el otorgamiento de acceso a los datos protegidos solamente a aquellas personas que deben utilizarlos en el desempeño de sus funciones.

Los datos e informaciones relativos a cuentas, posiciones financieras, estados financieros, negocios y, en general, actividad de los clientes serán tratados con

confidencialidad y únicamente se trasladarán a terceros ajenos a Banco Galicia con autorización expresa del cliente y según los procedimientos legalmente regulados.

Si bien Banco Galicia ha implementado como principal herramienta de comunicación digital Workplace by Facebook, los colaboradores deberán abstenerse de divulgar datos de clientes por dicho canal, sea a través de publicaciones como Workchat. Quedan exceptuadas aquellas publicaciones en las que sea el propio cliente quien relate sus experiencias en relación con la entidad. En cuanto al deber de confidencialidad, los colaboradores deberán actuar de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales, a saber.

1. Tendrán la obligación de guardar secreto profesional sobre los datos que obtuvieron como consecuencia de su actividad. Esta obligación subsistirá aun finalizada la relación laboral con Banco Galicia.

2. Dicha obligación podrá ser relevada por resolución judicial y cuando medien razones fundadas relativas a la seguridad pública, la defensa nacional o la salud pública.

Cualquiera que, en razón de su cargo o actividad, tenga información con respecto al desenvolvimiento o negocios de una Compañía sujeta al ámbito de la oferta pública de valores, que aún no haya sido publicada al mercado y que sea capaz de influir en algún modo en el precio de sus títulos, o pueda afectar la colocación de títulos valores y su negociación, debe guardar estricta reserva.

Los colaboradores de Banco Galicia, como en los casos de auditorías externas o consultoras, deben abstenerse de utilizar información confidencial en beneficio propio y de terceros.

Todos los colaboradores son responsables de manejar con reserva las claves y contraseñas, no pudiendo revelarlas bajo ninguna circunstancia.

Los Colaboradores deben abstenerse de:

- TRANSFERIR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL A OTRA PERSONA QUE LUEGO COMPRE O VENDA TÍTULOS VALORES DE BANCO GALICIA, INCLUYENDO OPCIONES DE COMPRA O VENTA DE DICHS TÍTULOS.
 - COMPRAR O VENDER TÍTULOS DE OTRA SOCIEDAD CUYO VALOR PODRÍA VERSE AFECTADO POR MEDIDAS DE BANCO GALICIA QUE AÚN NO HAN SIDO DIVULGADAS PÚBLICAMENTE Y OPCIONES DE COMPRA O VENTA DE DICHS TÍTULOS.
- LAS OBLIGACIONES MENCIONADAS EN EL PRESENTE TÍTULO SE ENTIENDEN SIN PERJUICIO DE LA ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS FORMULADOS POR AUTORIDADES COMPETENTES SEGÚN LA NORMATIVA APLICABLE. EN CASO DE DUDA, SE DEBERÁ CONSULTAR A LA GERENCIA DE COMPLIANCE.

3.9. Confidencialidad de los legajos del personal

En cumplimiento de las leyes laborales, Banco Galicia reúne y conserva información y registros de recursos humanos de cada Colaborador, que son exactos, actualizados, pertinentes para la relación funcional, y necesarios y útiles para conducir y administrar los asuntos del Banco.

La información relativa a remuneraciones, evaluaciones y revisiones médicas se protegerá con los mismos estándares que la información de clientes.

Banco Galicia salvaguardará los registros y legajos de recursos humanos contra intromisiones, manifestación no justificada de su contenido en forma total o parcial y uso indebido. Las consultas a los mismos deberán estar debidamente autorizadas.

Todos los legajos se consideran documentos confidenciales y no pueden ser revelados, salvo en el caso de la defensa legal del empleador o si lo exige la ley.

3.10. Transparencia de la información

Banco Galicia considera la Transparencia como un principio básico que debe regir la relación con sus accionistas, garantizando que la información que comunique a éstos, a los mercados en los que coticen sus acciones y a los entes reguladores sea veraz y completa, reflejando su situación financiera, así como el resultado de sus operaciones.

Este principio de transparencia y veracidad de la información será también de aplicación en la comunicación interna.

Banco Galicia estableció hace muchos años un Departamento de Relaciones con Inversores, que promueve la celebración de reuniones y conferencias telefónicas con los accionistas y tenedores de otros títulos y que también está a disposición de accionistas e inversores para responder consultas.

Es importante destacar que el Departamento en ningún caso está autorizado a proporcionar información que implique colocar a quien la pide en una posición de privilegio o ventaja respecto de los demás accionistas o inversores. Las consultas recibidas por dicho Departamento son de carácter aclaratorio y no requieren de una síntesis de publicación periódica.

Los Colaboradores de Banco Galicia deben comprometerse a comunicar la información tanto interna como externa de forma veraz. En ningún caso, entregarán información incorrecta o inexacta, o que pudiera confundir a quien la recibe.

Es responsabilidad de cada colaborador proporcionar información clara y veraz a los clientes, comunicando de manera transparente las características, beneficios, riesgos y costos de los productos y servicios. Para cumplir con este objetivo, el colaborador deberá comprender las características de cada producto a partir de la información que se le brinda al respecto y participar de las actividades de formación.

Es importante que el Colaborador no promueva ni lleve a cabo ninguna mala práctica de contratación, de venta o fraude. La prueba de que un colaborador ha cometido alguno de estos actos tiene como consecuencia la aplicación de medidas disciplinarias, previo tratamiento en el Comité de Conducta.

3.11. Interacción con los medios y apariciones públicas

La relación con los medios de comunicación corresponde a la Gerencia de Relaciones Institucionales, por lo tanto solo las personas designadas por esta Gerencia pueden realizar comentarios, ya sea de manera oficial o extraoficial, o suministrar material para publicación. Ello incluye cualquier interacción con los medios, ya sea formal o informal y sin perjuicio del tema en cuestión.

Los colaboradores no pueden aceptar ni participar en ninguna actividad de relaciones públicas en nombre de Banco Galicia con clientes, proveedores, distribuidores u otros, sin la aprobación previa de la Gerencia de Relaciones Institucionales

3.12. Uso de redes sociales

Aquellos colaboradores que planifiquen, se involucren, participen o ya formen parte de algún medio de comunicación social, red social, página web y/o aplicación en la que Banco Galicia cuente con un perfil oficial, deberán ajustarse a lo dispuesto en la Política de uso de las Redes Sociales para los colaboradores.

3.13. Cursos

Banco Galicia acompaña el desarrollo de sus colaboradores, atendiendo sus necesidades, aptitudes y las competencias técnicas requeridas para el puesto con el fin de potenciar los resultados.

La participación de los Colaboradores como formadores en cursos o seminarios externos relacionados con su actividad en el banco requerirá autorización de su Gerente de Área.

3.14. Sana Competencia

Banco Galicia procura promover la competencia leal, honesta y vigorosa en mercados abiertos. Los colaboradores deben desempeñarse con respeto a la libre competencia y evitar prácticas que la restrinjan o puedan ser consideradas como competencia desleal.

3.15. Seguridad, trato y no violencia

Son inadmisibles las conductas que constituyan una ofensa, intimidación, falta de respeto, acoso personal, o que configuren alguna forma de discriminación por motivos de sexo, raza, nacionalidad, religiosos, políticos, gremiales, edad o de cualquier otro tipo, tanto dentro como fuera del horario y del ámbito laboral. Estas actitudes se encuentran agravadas, toda vez que quien realice esté en una posición jerárquica.

Es obligación de los Colaboradores, cualquiera sea su jerarquía, mantener un

ámbito de trabajo en el que impere el respeto y la cordialidad, cuidar al máximo el lenguaje tanto oral como escrito en relación con clientes externos, internos, proveedores y otros colaboradores.

3.16. Higiene y seguridad

Los principios de higiene, cuidado del entorno laboral y seguridad en el trabajo son de vital importancia para el desarrollo de las tareas cotidianas dentro de Banco Galicia y la preservación del ambiente de trabajo.

Es responsabilidad de cada Colaborador conocer, cumplir y hacer respetar las medidas de seguridad. Las mismas forman parte del marco normativo del Banco y se encuentran publicadas en Claridad.

3.17. Fuerza de trabajo libre de drogas y alcohol

Cada Colaborador debe cumplir sus tareas sin hallarse inhibido ni estimulado por los efectos del alcohol o las drogas. Esto es esencial para mantener los niveles requeridos de desempeño, garantizar su seguridad y preservar su salud.

De acuerdo con las leyes vigentes, se prohíbe la tenencia y consumo de drogas ilegales y el uso inadecuado o abuso de drogas legalmente recetadas o alcohol dentro de las instalaciones del Banco, o mientras se realizan actividades del mismo



3.18. Protección de los fondos y bienes del Banco

Los Colaboradores de Banco Galicia deben adoptar todas las previsiones y diligencias necesarias a fin de proteger los bienes y activos de la entidad.

Es importante mantener un adecuado sistema de controles internos que garantice que los bienes están salvaguardados, que las operaciones se realizan de conformidad con las autorizaciones de la Dirección y se registran adecuadamente.

Los bienes de la Compañía son para uso exclusivo de las actividades propias que se realizan en Banco Galicia. Los equipos (computadoras, fax, teléfono, etc.) y los espacios de trabajo de los Colaboradores no pueden ser utilizados con fines personales u otros ajenos a las tareas pertinentes a la Empresa. Banco Galicia se reserva el derecho de efectuar revisiones en cualquiera de estos elementos.

Durante cada día de trabajo, Banco Galicia realiza y registra un gran número de operaciones. Debe mantenerse una información exacta y completa sobre todos los registros y operaciones. Las prácticas contables deben ser aplicadas en forma sistemática y de conformidad con la ley aplicable y las normas dispuestas por la Dirección. Deben documentarse todas las transacciones relativas a Banco Galicia e informar de éstas con exactitud a quienes corresponda.

3.19. Relaciones de Parentesco en el lugar de trabajo

Los familiares directos de los Colaboradores no podrán ser candidatos a posiciones dependientes jerárquica o funcionalmente de su familiar, pudiendo optar a otras posiciones con las mismas garantías y en igualdad de condiciones que el resto de los candidatos.

En el caso de que familiares del Equipo de selección estén participando en algún proceso de cobertura de vacantes, se de-

berá informar previamente a la Gerencia de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos.

A fin de preservar la objetividad y el profesionalismo, si llegaran a registrarse relaciones sentimentales entre compañeros de trabajo de una misma área, la política del Banco exige que una de las partes de la relación sea transferida a otro departamento.

3.20. Objetividad en los negocios y conflictos de intereses

Los colaboradores deberán asumir como principios generales de conducta el actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, en el mejor interés de los clientes.

Los colaboradores no deberán actuar en representación del Banco en ningún asunto en el cual tengan un interés (situación personal, familiar, de amistad o cualquier otro tipo de circunstancia) directo o indirecto que posiblemente pudiera afectar su objetividad o independencia de juicio.

Si en algún caso el Colaborador llegara a tener alguna influencia sobre las decisiones de negocios de Banco Galicia (personalmente o a través de algún miembro de su familia inmediata), no podrá tener ningún interés financiero significativo - por ejemplo, en carácter de accionista o administrador - en un proveedor de Banco Galicia.

En el caso de tener (particularmente o algún miembro de la familia inmediata) algún interés financiero significativo en un competidor de Banco Galicia, se deberá notificar a la Gerencia de Compliance.

Asimismo, no se deberá favorecer los intereses de un cliente o grupo de clientes frente a otros, ofreciendo a todos un trato equitativo. Mismo comportamiento deberá regir para el trato con los proveedores.

Los Colaboradores deberán evitar las siguientes situaciones:

- UTILIZAR EL NOMBRE DEL BANCO INDEBIDAMENTE, AFECTANDO SU REPUTACIÓN.
- ACEPTAR ALGÚN TIPO DE FAVOR DE CUALQUIER PERSONA O ENTIDAD CON LA CUAL BANCO GALICIA TIENE O TENDRÁ UNA RELACIÓN COMERCIAL.
- BENEFICIARSE PERSONALMENTE DE UNA OPORTUNIDAD COMERCIAL EN LA QUE BANCO GALICIA ESTUVIERA INVOLUCRADO.
- PROPORCIONAR ASISTENCIA A UN COMPETIDOR DE BANCO GALICIA EN SU ACTIVIDAD COMERCIAL.

3.21. Declaración de segundas actividades

Los colaboradores que realicen cualquier actividad comercial o profesional fuera de Banco Galicia deben informarla a la Gerencia de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos. No está permitido realizar actividades comerciales o profesionales paralelamente a las realizadas para Banco Galicia, que de alguna forma compitan con alguno de los negocios del mismo. En caso de detectarse este tipo de incumplimiento será analizado por el Comité de Conducta.

No se podrá realizar actividades cívicas o políticas durante el horario laboral ya que podría interpretarse como la participación de Banco Galicia en tales actividades

3.22. Obsequios y Donaciones

Los colaboradores no podrán entregar ni recibir obsequios, donaciones o atenciones, siempre que representen un incentivo para obtener un trato preferencial o influyan el resultado de una decisión comercial.

Banco Galicia prohíbe estrictamente el soborno, como así también la posibilidad de ofrecer o aceptar obsequios de funcionarios públicos o colaboradores gubernamentales.

3.2. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO

205-1, 205-2, 103-2, 103-3
ODS 16.5

En materia de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, las empresas del Grupo, a través de sus propios Comités de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, cuenta con programas que establecen políticas y procedimientos para la prevención y detección de operaciones ilícitas.

Atento al crecimiento mundial de las problemáticas vinculadas al fraude electrónico y la ciberseguridad, el Grupo continuó con la implementación de su estrategia integral de protección de sus activos digitales y prevención del fraude, buscando robustecer su seguridad informática, mejorar el entorno de control interno y brindar soluciones de seguridad a sus clientes.

Alineada a dicha estrategia, Banco Galicia desarrolló distintos proyectos vinculados a la incorporación de mecanismos de autenticación -Token- para clientes en sus dispositivos móviles; la implementación de tecnologías de detección de malware, troyanos bancarios y protección de la marca; la incorporación de nuevos procesos de control sobre la infraestructura tecnológica del Banco; el desarrollo de un modelo de prevención de fraudes, entre otros.

Durante el 2018, el Banco incorporó lineamientos basados en un enfoque de riesgo que permite aplicar medidas de diligencia simplificada para aquellos clientes definidos como de bajo riesgo y enfocar los esfuerzos en aquellos clientes con mayor riesgo logrando una mayor eficiencia en las tareas.

Es en este marco, que lanzó en 2018 las siguientes iniciativas:

- Sistema de monitoreo: adecuación a un enfoque basado en riesgo; incorporación de alertas que detectan variaciones en el riesgo asociado a cada cliente y revisión de parametrías.
- Elaboración de un Plan de Debida Diligencia sobre clientes de Alto Riesgo
- Elaboración de E – Learning para todos los colaboradores en materia de PLA
- Capacitación presencial para todos los colaboradores que tienen relación directa con la materia
- Adecuación del cuerpo normativo de PLA

Capacitación en prevención de lavado de dinero	Banco Galicia		Naranja		Galicia Seguros	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Participantes	2.404	12.179 ⁽¹⁾	3.273	2.915	283	298
Horas de capacitación	3.602	5.096	3.273	2.915	283	364

(1) El valor reportado por Banco Galicia en 2018 equivale al número de participaciones y no de personas que participaron

Gerencia de Compliance

Vela por el cumplimiento de la normativa vigente que impacta en las diferentes áreas de negocio. Monitorea el cumplimiento de las leyes, regulaciones y políticas internas a fin de prevenir sanciones económicas y/o penales, y minimizar el impacto reputacional. Coordina la identificación, monitoreo y reporte de riesgos de cumplimiento a través de la actualización anual del código de Ética, y la definición de políticas pertinentes apoyando a los colaboradores a actuar frente a posibles dilemas éticos que pudieran presentarse.



3.3. RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES

102-11, 102-15, 102-30, 103-2, 103-3

El Grupo está comprometido a incorporar criterios para la administración de riesgos ambientales y sociales (AyS) en sus decisiones vinculadas a operaciones crediticias. Para ello es nuestra intención alinearnos con las mejores prácticas internacionales y con la mejora continua de los procesos de administración de riesgos AyS.

Política de gestión de riesgos AyS

La política para la administración del Riesgo AyS de Banco Galicia describe la visión y misión del Banco en su compromiso para la provisión de productos financieros de manera ambientalmente responsable.

Los objetivos específicos de la política ARA (Administración de Riesgo AyS) en Banco Galicia son los siguientes:

- Integrar consideraciones y criterios ARA en el proceso de otorgamiento de productos financieros a clientes;
- Proporcionar una guía sobre la posición respecto de la gestión AyS que Banco Galicia adoptará en las actividades del negocio;
- Asegurar el cumplimiento de los Principios de Ecuador según el compromiso del Banco y de los requerimientos AyS de Instituciones Financieras Internacionales con las que el Banco trabaja;

- Establecer un efectivo marco de trabajo para la emisión de reportes relacionados con temas AyS en el proceso de crédito de Banco Galicia.

Banco Galicia se compromete a integrar la evaluación de riesgos AyS en el marco del proceso de toma de decisiones crediticias. Se evalúan y revisan los potenciales riesgos AyS de todas aquellas transacciones que involucren actividades de financiación en los cuales la Política ARA sea aplicable. Para todas las actividades de financiación donde se identifiquen riesgos materiales a través del enfoque ARA, Banco Galicia solicitará al cliente buscar medidas de mitigación y/o compensación y/o desarrollar en conjunto recomendaciones para direccionar estos riesgos.

Banco Galicia se compromete a reportar las actividades ARA de acuerdo a los Principios de Ecuador y considerar los requisitos específicos provenientes de Instituciones Financieras para el Desarrollo internacionales.

Banco Galicia aplicará la política de administración del riesgo ambiental definida en el presente manual a todas las solicitudes de crédito por montos considerados como Cartera Comercial, de acuerdo a lo así definido por el Banco Central de la República Argentina. Asimismo, será tenida en cuenta en casos de altas de nuevos clientes, aún sin solicitud de crédito

Clasificación de transacciones sujetas a administración ambiental

A continuación, se describe el enfoque que Banco Galicia adoptará para realizar la evaluación de riesgos AyS en las operaciones de crédito. Las transacciones a ser evaluadas deberán clasificarse dentro de alguna de los siguientes tipos:

1. Exclusión.
2. Alta de nuevos clientes, sin solicitud de crédito.
3. Operaciones de capital de trabajo.
 - 1) Acotadas (monto de cada línea de crédito menor a \$19.800.000).
 - 2) Con monto de alguna de las líneas de crédito igual o mayor a \$19.800.000.
4. Operaciones de largo plazo (extraordinarias).
 - 1) Fondo de Organismos internacionales.
 - 2) Acotadas (monto de cada línea de crédito menor a \$19.800.000).
 - 3) Con monto de alguna de las líneas de crédito igual o mayor a \$19.800.000.
5. Operaciones Principios de Ecuador y Performance Standards (PS) IFC.

Gestión integral del riesgo

EL GRUPO FINANCIERO GALICIA GESTIONA 7 TIPOS DE RIESGOS, PARA LOS CUALES DEFINIÓ SU APETITO AL RIESGO Y LOS MONITOREA A TRAVÉS DE MÉTRICAS Y UMBRALES ASOCIADOS. ESTE AÑO LOGRÓ MANTENER UN 14.5% - EN PROMEDIO - DE MÉTRICAS CON DESVÍOS POR ENCIMA DE LOS UMBRALES DE TOLERANCIA Y APETITO DEFINIDOS EN 2018. LA MEDICIÓN SE REALIZÓ SOBRE UN TOTAL DE 50 MÉTRICAS QUE MIDEN LA PERFORMANCE DE LOS RIESGOS A LOS QUE EL BANCO ESTÁ EXPUESTO.

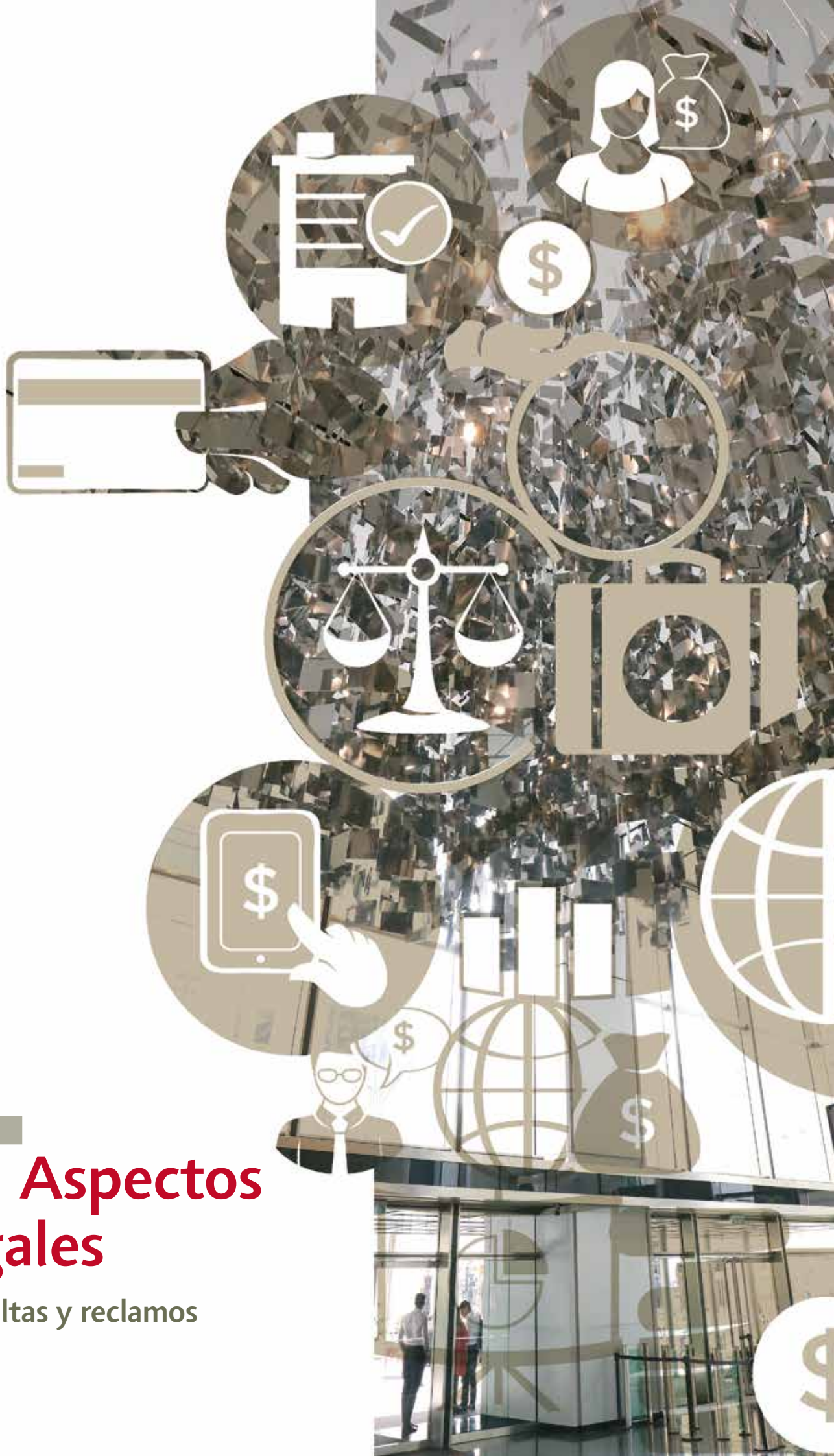
Principios de Ecuador y organismos de contralor

Adicionalmente al cumplimiento regulatorio local establecido por el Banco Central de la República Argentina y el cumplimiento de la legislación vigente, Banco Galicia se compromete a estar alineado con los "Principios de Ecuador".



4 Aspectos legales

multas y reclamos



4. ASPECTOS LEGALES: MULTAS Y RECLAMOS

103-3, 416-2, 418-1

Con respecto a reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente, ninguna de las compañías tuvo reclamos ante la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, dependiente de la Secretaría de Comercio de la Nación.

Por su parte, durante 2018 Banco Galicia tuvo 800 reclamos en organismos de Defensa del Consumidor en CABA y 1.440 en el interior; Naranja 299 en CABA y 3.116 en el interior; y Galicia Seguros 20 en CABA y 302 en el interior, además de una denuncia ante el Ministerio de Trabajo de la Nación.

En materia de asuntos laborales, Banco Galicia recibió 7 denuncias; Galicia Seguros una denuncia; y Naranja recibió 24 a través de juicios propios, 7 solidarios y recepcionó 72 telegramas.





5

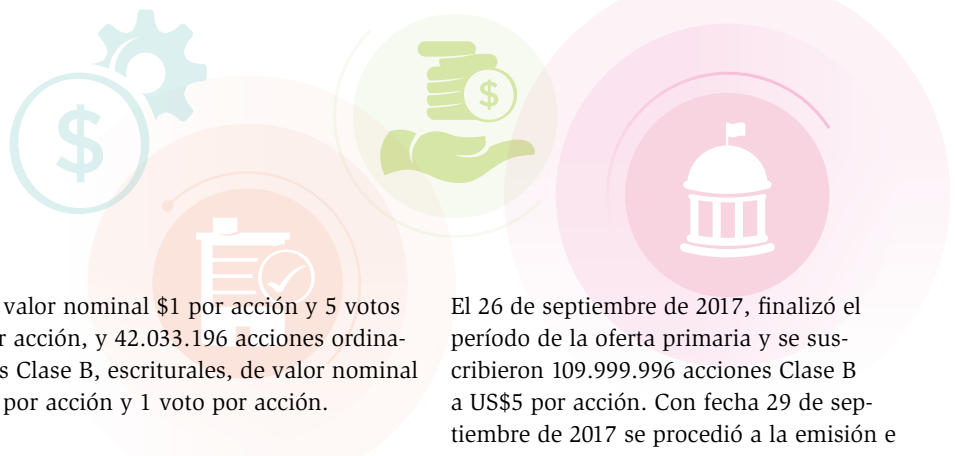
Capital

Financiero



• EVOLUCIÓN DE LAS OPERACIONES

5.1. EVOLUCIÓN DE LAS OPERACIONES



El objeto social de Grupo Financiero Galicia es exclusivamente financiero y de inversión.

La estrategia de Grupo Financiero Galicia es continuar manteniendo su presencia como una de las empresas líderes en la prestación de servicios financieros integrales y, al mismo tiempo, consolidando la posición de Banco Galicia como uno de los principales bancos del país. El objetivo principal es la creación de valor para sus accionistas dentro de un marco de gestión sustentable que considere el entorno social y el impacto sobre el medio ambiente.

El 12 de enero de 2017, Grupo Financiero Galicia, conjuntamente con su principal Subsidiaria Banco Galicia, resolvieron aceptar una oferta de compra por la totalidad del paquete accionario de Compañía Financiera Argentina S.A., efectuada por el Señor Julio Alfredo Fraomeni y Galeno Capital S.A.U. El 4 de diciembre de 2017, mediante la resolución N° 414, el Banco Central de la República Argentina autorizó la operación de venta de Compañía Financiera Argentina S.A. El 26 de marzo de 2018 se concluyó la venta de la participación minoritaria del 3%, propiedad de Grupo Financiero Galicia, por lo que se obtuvo un precio definitivo de \$30.771.146.

El 16 de mayo de 2017, el Directorio aceptó una oferta de venta de 10.000 acciones escriturales de un valor nominal de \$1 por acción, representativas del 1% del capital social en Galicia Valores S.A. de titularidad de Compañía Financiera Argentina S.A. por la suma de \$906.524,15.

Durante el mes de agosto de 2017, la Sociedad aceptó una serie de ofertas irrevocables de venta para la adquisición correspondiente al 6% del capital social emitido y en circulación de la subsidiaria Tarjetas Regionales S.A. El 5 de enero de 2018, se abonó por dicha transacción un precio total de US\$49.000.000 y la operación quedó finalizada el 8 de enero de 2018, con la transferencia de 22.633.260 acciones ordinarias Clase A, escriturales,

de valor nominal \$1 por acción y 5 votos por acción, y 42.033.196 acciones ordinarias Clase B, escriturales, de valor nominal \$1 por acción y 1 voto por acción.

Con el objeto de obtener una organización y administración más eficiente de sus inversiones directas e indirectas, durante el mes de octubre de 2017, el Directorio de la Sociedad, resolvió iniciar el proceso para llevar a cabo un proceso de reorganización societaria entre esta sociedad y Banco de Galicia y Buenos Aires Sociedad Anónima Unipersonal, consistente en la separación de una parte del patrimonio de la subsidiaria Banco Galicia, compuesta por sus tenencias en acciones de Tarjetas Regionales S.A., representativas del 77% de su capital social, para su incorporación por fusión en el patrimonio de Grupo Financiero Galicia S.A. mediante una escisión-fusión efectiva desde el 1ero. de enero de 2018.

Con fecha 19 de enero de 2018, el Banco Central de la República Argentina, mediante nota N° 312/04/2018, informó que habiendo tomada la debida intervención que le compete no existen consideraciones ni objeciones que formular respecto de la reorganización societaria entre la subsidiaria Banco Galicia y Grupo Financiero Galicia S.A. De esta manera, Grupo Financiero Galicia S.A. alcanza una participación del 83% sobre el total del capital de Tarjetas Regionales S.A.

El 23 de octubre de 2017, a su vencimiento, Grupo Financiero Galicia canceló las Obligaciones Negociables Clase VI, Serie II por la suma de \$116,8 millones, dando por finalizado el esquema de deuda que fuera iniciado durante el ejercicio 2009.

La Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el 15 de agosto de 2017, aprobó un aumento del capital social mediante la emisión por hasta un máximo de 150.000.000 de acciones ordinarias, escriturales Clase B, con derecho a 1 voto y de valor nominal \$1 cada una.

El 26 de septiembre de 2017, finalizó el período de la oferta primaria y se suscribieron 109.999.996 acciones Clase B a US\$5 por acción. Con fecha 29 de septiembre de 2017 se procedió a la emisión e integración de las mencionadas acciones.

La Sociedad otorgó a los colocadores internacionales el derecho de opción de sobre-suscripción, y el 2 de octubre de 2017, se les adjudicaron un total de 16.500.004 acciones adicionales Clase B a US\$5 por acción, cuya emisión e integración se perfeccionó el 4 de octubre de 2017.

De esta manera, se emitieron 126.500.000 acciones ordinarias, escriturales Clase B, con derecho a 1 voto por acción y de valor nominal \$1 cada una, quedando el capital suscripto de la sociedad en \$1.426.764.597, representado por 281.221.650 de acciones ordinarias escriturales Clase A de valor nominal \$1 y con derecho a 5 votos por acción y de 1.145.542.947 acciones ordinarias escriturales Clase B, de valor nominal \$1 y con derecho a 1 voto por acción.

Durante el mes de diciembre de 2017, la Sociedad hizo efectivo el aporte de capital comprometido en el marco del proceso de reorganización societaria, a favor de la subsidiaria Banco de Galicia y Buenos Aires Sociedad Anónima conforme a lo resuelto por el Directorio y la Asamblea de Accionistas celebrada el 14 de diciembre de 2017, por un total de \$10.000.000.000.

El 27 de agosto de 2018, se informó que la subsidiaria Tarjetas Regionales S.A. había iniciado los trámites ante el Banco Central de la República Argentina para la constitución de una nueva entidad financiera para operar por canales digitales denominada "Naranja Digital Compañía Financiera S.A.U." con el objetivo de bancarizar un importante porción de la población, simplificar la operatoria y mejorar la experiencia de los usuarios a través de la utilización exclusiva de computadoras y dispositivos móviles.

6

Capital

Industrial



CANALES DE ATENCIÓN



CLIENTES POR SEGMENTO



PRODUCTOS Y SERVICIOS



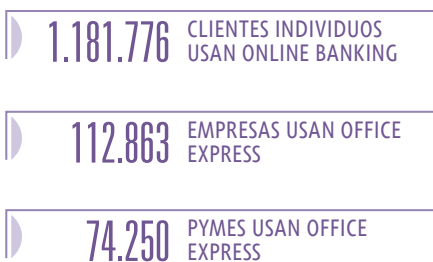
PREMIOS IMPULSADOS
POR GALICIA



6.1. CANALES DE ATENCIÓN

Desde una estrategia Omnicanal, las compañías del Grupo dialogan, escuchan e informan a sus clientes con canales de comunicación adaptados a cada perfil de persona y organizaciones, haciendo foco en la innovación de las herramientas digitales, pero manteniendo también la cercanía y eficiencia en los espacios físicos para brindar la mejor experiencia.

6.1.1. Canales digitales



Seguimos innovando en el desarrollo y mejora de los canales digitales con el objetivo de que nuestros clientes tengan un servicio ágil, accesible y con permanente disponibilidad.

Entre los destacados del año de Banco Galicia en materia de canales digitales, presentamos: Nueva App Galicia Office a través de la cual los clientes pueden consultar saldos, aprobar o rechazar operaciones sin necesidad de tener una pc.

Naranja cuenta con otros canales digitales que acercan al cliente a los productos y servicios. Entre ellos los portales de internet, un blog interactivo, el boletín CLIK! DIGITAL con noticias diarias y el DOBLE. CLIK! con información para los Comercios Amigos.

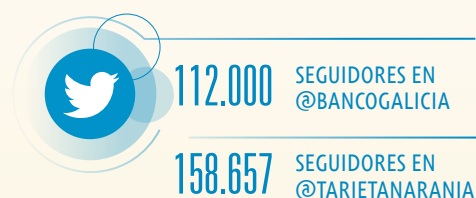
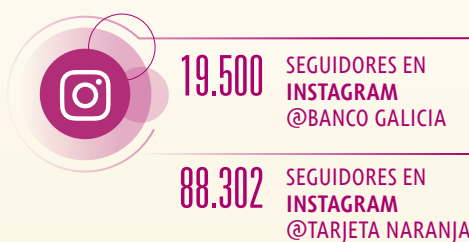
En el marco del lanzamiento del seguro Integral Pyme, Galicia Seguros - además

de sus canales digitales habituales como son el correo electrónico, el blog y los portales de internet - este año lanzó el servicio de atención telefónica personalizada por el WhatsApp para que cada cliente cuente con un asesor de seguros que lo ayude a resolver dudas o trámites. Este canal dispone de asesores especializados con dedicación exclusiva, para responder consultas y estar atentos a todo lo que necesiten los clientes.

Presencia en redes sociales

Las compañías del Grupo disponen de estos canales para complementar su estrategia de comunicación con los clientes.

Banco Galicia aumentó las interacciones en redes en un 26% con la comunidad de usuarios de Facebook y en un 22% con la comunidad de Twitter.



Contenido editorial de Naranja

9.999.958 EJEMPLARES MENSUALES DISTRIBUIDOS

Naranja cuenta con diversos productos editoriales de alcance nacional. Entre ellos Convivimos, la revista con mayor tirada del país con contenido de interés para todos los públicos. Este año se lanzó Convivimos Digital para quienes están suscriptos pueden tener acceso a la plataforma digital y ver todos los contenidos de la publicación. En este marco, Naranja dio la opción de suscribirse solamente a la versión digital a un costo menor.

Además, este año siguió creciendo la cantidad de suscriptores a los libros infantiles, y se incorporaron cuentos digitales para leer desde cualquier dispositivo.

A partir de la fusión Naranja Nevada, se comenzó a distribuir la Revista Clima con información de interés regional adaptado a cada una de las regiones del país en la que está presente: NOA, NEA, CUYO y PATAGONIA.

Provincia	Cantidad de sucursales	
	Banco Galicia	Naranja
Buenos Aires	122	45
Ciudad de Buenos Aires	102	8
Catamarca	1	5
Chaco	3	5
Chubut	5	4
Córdoba	19	47
Corrientes	3	7
Entre Ríos	4	8
Formosa	1	3
Jujuy	1	6
La Pampa	2	3
La Rioja	1	7
Mendoza	11	18
Misiones	3	5
Neuquén	5	5
Río Negro	4	8
Salta	3	9
San Juan	2	5
San Luis	2	3
Santa Cruz	2	2
Santa Fe	20	20
Santiago del Estero	1	6
Tierra del Fuego	3	2
Tucumán	5	7
Total general	325	238

También, con el objetivo de seguir creciendo a través de una red capilar de puntos de atención, Naranja sumó dos formatos nuevos y de mayor flexibilidad como son los stands fijos dentro de grandes superficies, y los “mini locales”, cuyos prototipos fueron probados y ejecutados con éxito en Tucumán y Jujuy¹⁵. Para este formato nuevo, se llevaron adelante un plan de obras en distintos puntos del país y con distintos formatos, según el siguiente detalle:

- 5 mini locales (Galería planeta - Córdoba, Terminal de ómnibus Córdoba, Coto Rosario, Bahía Blanca, Estación Once - CABA).
- 7 Stands o Islas (Alto NOA - Salta, Córdoba Shopping, Libertad Resistencia, Libertad Rosario, Carrefour Mar del Plata, Galería Rex - Córdoba, Carrefour Corrientes, Carrefour Formosa, Mendoza Plaza Shopping).
- 4 espacios de autogestión (Paseo Rivera Río IV, Mariano Max Jesús María, Mariano Max Av. Vélez Sarsfield Córdoba, Paseo Rivera).

6.1.2. Canales físicos

102-4

563 SUCURSALES TOTALES

Presencia en todo el país

Banco Galicia y Naranja cuentan con 325 y 238 sucursales distribuidas en todo el país, logrando un alcance nacional de sus productos y servicios. Por su parte, Galicia Seguros opera desde las sucursales del Banco.

En el marco de la fusión con Nevada, Naranja incorporó 33 sucursales en las cuales realizó los cambios de imagen correspondientes. Además, realizó 1 apertura en la peatonal de Rosario, 3 mudanzas de locales que implicaron 4 obras (Resistencia, Gral. Roca y Rosario centro que se desdobló en dos nuevas ubicaciones), y remodelaciones integrales con cambios de layout, e incorporación de la nueva imagen en Río Cuarto, Echesortu y Libertador San Martín.

102.419.360 OPERACIONES REALIZADAS EN ATMS

139.613 MILLONES DE PESOS EN OPERACIONES REALIZADAS EN ATMS

15. Se destaca que estos nuevos formatos no son tenidos en cuenta en la plataforma de distribución que reporta 240 sucursales.



Casa naranja

Casa Naranja se convirtió en un ícono para la ciudad con valiosas propuestas artísticas y culturales, de entrada, libre y gratuita.

Desde que abrió sus puertas a la comunidad en 2016 recibió la visita de más de 85 mil personas, que disfrutaron de la programación que incluyó muestras de artes visuales, ciclos de pensamiento, acústicos, ensayos de orquestas infantiles, entre otros.

En 2017 pasaron por allí reconocidos artistas como Marta Minujín, Antonio Seguí, Beatriz Sarlo y Tomás Abraham, con sus muestras de artes visuales y ciclos de pensamiento.

En la primera mitad de 2018 se presentó Futuro Volátil, un recorrido por el arte contemporáneo a través de 26 obras, que incluyó intervenciones, esculturas, videos, dibujos, pinturas, objetos y arte tecnológico creados por 22 artistas de distintos puntos del país y el exterior (Paraguay, Brasil, Italia, Taiwán) que se combinaron de una manera única y original, convirtiéndola en una exposición innovadora para la provincia. Desde septiembre hasta fin de año, el artista Julio Le Parc presentó Visión Le Parc, una exposición de sus creaciones históricas y nuevas producciones exclusivas diseñadas para esta ocasión.

También hubo shows de los músicos Indios, Airbag, Benjamín Amadeo, Los Tipitos y El Kuelgue; y en el Auditorio, tuvieron lugar shows acústicos de Las Pastillas del Abuelo, Miranda, Rayos Láser, Valdés y Nonpalidece.

6.1.3. Accesibilidad

203-1
ODS 7.A, ODS 7.B, ODS 9.4

26 SUCURSALES CERTIFICADAS CON ALPI

Todas las sucursales del Banco Galicia cuentan con rampas de accesibilidad y el 78,95% de las sucursales poseen sanitarios para personas con movilidad reducida.

561 ATMS INSTALADOS EN BANCO GALICIA CON FUNCIONALIDAD PARA NO VIDENTES

48 CLIENTES RECIBIERON DE NARANJA LA DOCUMENTACIÓN EN BRAILE

Desde el año 2017, se impulsó la certificación de las sucursales que cuentan con todos los requerimientos de accesibilidad y mobiliario para que personas con movilidad reducida puedan hacer uso de las

instalaciones. Esta certificación está a cargo de la Asociación Civil ALPI habiendo pasado ese proceso 26 sucursales. Todas ellas, cuentan con ingresos rampados o sin diferencia con la acera, pasillos anchos de paso necesarios para sillas de rueda, correcta accesibilidad a todos los espacios de la sucursal, adecuada visibilidad, escaleras con medidas reglamentarias y barandas o pasamanos, y baño de discapacitados; tanto para clientes como para colaboradores.

Suc N°	Denominación	Localidad	Provincia
36	Caleta Olivia	Caleta Olivia	Santa Cruz
73	Córdoba Aeropuerto	Córdoba	Córdoba
134	Parque Industrial Metropolitano	Rosario	Santa Fe
147	Parque Industrial Neuquén	Neuquén	Neuquén
163	Caamaño	Pilar	Buenos Aires
174	Monte Castro	Monte Castro	Capital Federal
184	Bajo Neuquén	Neuquén	Neuquén
189	Viedma	Viedma	Río Negro
193	Coffee Banking Las Heras	Palermo	Capital Federal
210	Maipú Mendoza	Maipú	Mendoza
218	Tribunales CABA	San Nicolás	Capital Federal
240	Polo Industrial Ezeiza	Ezeiza	Gran Buenos Aires
244	Peatonal Florida	Retiro	Capital Federal
269	Avenida San Martín	Paternal	Capital Federal
353	Bicentenario	Salta	Salta
354	Avenida Victorica	Moreno	Gran Buenos Aires
356	Distrito Galicia	Microcentro	Capital Federal
393	Parque Patricios	Capital Federal	Capital Federal
397	Tucumán Tribunales	San Miguel De Tucumán	Tucumán
398	El Talar	El Talar	Gran Buenos Aires
431	Rosario Peatonal	Rosario	Santa Fe
455	San Miguel Centro	San Miguel	Gran Buenos Aires
700	Avenida Irigoyen	Córdoba	Córdoba
704	Boulevard Alberdi	Rosario	Santa Fe
257	Donato Alvarez	Caballito	Capital Federal
248	Elcano	Colegiales	Capital Federal

Criterio de accesibilidad	Banco Galicia		Naranja	
	2017	2018	2017	2018
Sucursales acondicionadas con rampas	207	323	138	167
Porcentaje de sucursales acondicionadas con rampas sobre el total de sucursales	68% ⁽¹⁾	100%	87%	89%
Sucursales acondicionadas con ascensores y elevadores para discapacitados	50	68	1	1
Porcentaje de sucursales acondicionadas con ascensores y elevadores para discapacitados sobre el total de sucursales	16% ⁽²⁾	21,05%	0,63% ⁽³⁾	0,54% ⁽⁴⁾
Sucursales acondicionadas con baños especiales	191	255	85	94

1. El resto de las sucursales no necesita rampas ni elevadores especiales por tener el acceso al nivel del suelo.
2. El resto de las sucursales no necesita rampas ni elevadores especiales por tener el acceso al nivel del suelo.
3. El resto de las sucursales no necesita rampas ni elevadores especiales por tener el acceso al nivel del suelo.
4. El resto de las sucursales no necesita rampas ni elevadores especiales por tener el acceso al nivel del suelo.

6.2. CLIENTES POR SEGMENTO

102-2, 102-7, 103-2, 103-3

El grupo desde sus compañías brinda productos y servicios de acuerdo a las necesidades de cada segmento. A través de una amplia oferta acompaña a profesionales, estudiantes, jubilados, empleados, emprendedores, empresas, gobiernos e instituciones, con opciones y herramientas financieras a la medida de cada perfil.

6.2.1. Banca minorista



Este segmento abarca desde las rentas bajas hasta las rentas altas. En todos los casos son personas físicas que le dan un uso personal a los productos y servicios que ofrece el Banco. Para definir una estrategia comercial acorde a su perfil se los segmenta en: Segmento Personas, Segmento Renta Alta y Segmento Banca Privada.

Por otra parte, el Banco cuenta con una estrategia comercial diferenciadora para los profesionales, emprendedores, comerciantes y Pymes, denominando así a este segmento como Negocios y Pymes.

Negocios y Pymes

A través del segmento Galicia Negocios y Pymes, Banco Galicia alienta el crecimiento de comercios, de profesionales y de empresas a través de una oferta de productos y servicios flexible acorde a su actividad y etapa de desarrollo.

Dentro de las novedades de 2018, se destacan las siguientes:

Cuenta SAS

El Banco lanzó una nueva oferta de servicio que acompaña el nuevo modelo societario creado por la "Ley 27.349: Cuenta SAS para Sociedades por Acciones Simplificadas".

Tabla de comisiones simplificada para Pymes

Para ser cada día más simples y transparentes, trabajó fuertemente en simplificar el cuadro de comisiones de apertura de cuenta Pyme.

Comunidad buenos negocios



En pos de continuar ampliando el alcance de la Comunidad Buenos Negocios de emprendedores y Pymes, el Banco lanzó un canal de Twitter y una showpage en LinkedIn para lograr un mayor alcance en el ecosistema emprendedor argentino.

Galicia viajes Pyme

Para complementar la propuesta de valor del segmento, de la mano de AVANTRIP, el Banco lanzó una solución para viajes de negocios dirigida a micro, pequeñas y medianas empresas, enfocada en alta calidad de servicio con atención por WhatsApp los 7 días de la semana durante las 24 horas, procurando contar con la mejor tarifa del mercado.

Préstamo inmediato para Pymes por office banking

Las Pymes que poseen calificación para tomar una línea de préstamo financiero, ya pueden liquidar el mismo desde Office Banking sin necesidad de acercarse a una sucursal del Banco a realizar gestiones.

Incremento de márgenes mínimos

Para acompañar el contexto económico argentino, se actualizó la propuesta de márgenes mínimos otorgados a las start up que se vinculan al Banco.

Onboarding Pyme

El Banco realizó una bienvenida personalizada a los nuevos clientes Pyme, donde se les presentaron los servicios y se les entregaron los productos. Además, tienen un contacto personalizado con quien va a ser su principal referente en temas comerciales; el Ejecutivo de Negocios y Pymes.

Calificación automática

Con el objetivo de simplificar el proceso de calificación para las Pymes el Banco mapeó todos los clientes con cuenta corriente abierta que cumplían ciertas condiciones y se los calificó sin solicitar ningún tipo de documentación adicional. Utilizando un score de comportamiento y una estimación de su facturación a partir de sus movimientos de cuenta.

Alianzas para llegar más lejos

En alianza con SMS, Estudio Canudas, ADIRAS y BNI, el Banco organizó eventos de capacitación en los auditorios de Plaza Galicia y Torre Galicia, en los cuales decenas de empresarios adquirieron herramientas específicas de gestión de negocios.

Además, el Banco participó en el evento anual Salto Pyme de IAE, invitando a sus clientes para que sean parte de una jornada de capacitación en una de las universidades más prestigiosas del país.

Charlas de café para emprendedores

Las "Charlas de Café para Emprendedores" que promueve el Banco, busca acercar a clientes y no clientes a las sucursales para que se lleven un valor agregado con su visita además de generar un vínculo con la marca Galicia. Se trata de charlas distendidas en las que diferentes especialistas del ecosistema emprendedor se acercan para brindar tips que le permitan convertir proyectos en empresas perdurables. Al igual que los Encuentros Buenos Negocios, son eventos gratuitos y abiertos a clientes y no clientes del Banco.

6.2.2. Banca mayorista

102-13

A través de oficiales especializados, el Banco define una estrategia comercial acorde a las necesidades de las medianas y grandes empresas como así también al sector agropecuario.

Sector agropecuario

Banco Galicia acompaña el desarrollo de la cadena agroindustrial, a través de una amplia oferta de productos y servicios a medida para clientes con actividad comercial dedicada a la producción agropecuaria.

El producto líder en el mercado, dentro de los bancos privados, es la Tarjeta Galicia Rural.

La Tarjeta Galicia Rural (TGR), está diseñada para la compra y financiación de insumos, semillas, agroquímicos, combustible, hacienda, y servicios para el campo, cubriendo ampliamente el ciclo productivo agrícola o ganadero de nuestros clientes.

12.566	COMERCIOS GALICIA RURAL
28	ACUERDOS DE FINANCIACIÓN CON DÍAS LIBRES
\$12.754	MILLONES EN VENTAS CON TGR

Los principales beneficios que valoran los clientes son la adecuación del pago mínimo a su ciclo productivo, las tasas y plazos preferenciales en sus compras a través de acuerdos especiales y la extensa red de comercios adheridos.

A través de diferentes convenios, capacitaciones y gestiones comerciales, se brinda apoyo a organizaciones agropecuarias y beneficios a sus socios ayudando al fomento de la actividad que desempeñan.

AACREA

Durante el 2018 el Banco siguió enriqueciendo el acuerdo a través del apoyo a iniciativas de formación. Realizó aportes para sostener el desarrollo de los programas Líderes y Educrea, cuyos objetivos son fortalecer el entramado social y promover la integración de jóvenes a la educación superior respectivamente.

AAPRESID

El Banco realizó aportes para el programa Aula AAPRESID cuyo objetivo principal es difundir un modelo de producción agropecuaria sustentable basado en la correcta aplicación del sistema de Siembra Directa y las Buenas Prácticas Agrícolas, así también como en la aplicación de la biotecnología.

Fundación Producir Conservando (FPC)

El Banco como socio fundador de esta Fundación apoya la difusión de técnicas sustentables para la producción.

CRA (Confederación Rural Argentina)

A través de este convenio, el Banco está en contacto con más de 240 Sociedades Rurales locales y entidades representativas del sector. Además realizó aportes económicos para capacitaciones, gestiones comerciales y charlas sobre coyuntura económica, que ayudan al desarrollo y fomento para las actividades que desarrollan estas instituciones en la sociedad civil.

SRA (Sociedad Rural Argentina)

El convenio cumplió 12 años este año y a través del mismo, se brindan beneficios tanto a sus socios como a la institución para continuar desarrollando actividades en pos del desarrollo del sector agropecuario.

Durante el 2018, el Banco siguió apoyando iniciativas de formación a través de aportes para sostener el desarrollo de los

programas Líderes y Educrea, cuyos objetivos son fortalecer el entramado social y promover la integración de jóvenes a la educación superior respectivamente.

Nuevo modelo de atención Galicia Rural Conecta

Apalancados a la transformación digital que está realizando el Banco y en las demandas de los clientes en cuanto a la accesibilidad y disponibilidad de herramientas digitales para operar, lanzó este año, en expoagro, el modelo de atención Galicia Rural Conecta. Este nuevo canal incorpora más funcionalidades remotas y alcanza a más clientes del segmento con el objetivo de poner a disposición del cliente un modelo de atención diferente aprovechando la banca digital sin perder la especialización o conocimiento del negocio para asesorar a los clientes.

EN 2018, Y CON EL DISPARADOR DE LA EMISIÓN DEL PRIMER BONO VERDE EMITIDO POR UNA EMPRESA ARGENTINA, ES QUE SE PROFUNDIZÓ LA GESTIÓN COMERCIAL TENDIENTE A CRECER EN CARTERA DE ACTIVOS VERDES, CON LA CLARA META DE SER EL BANCO LÍDER DEL MERCADO. CONFORMANDO UN EQUIPO QUE ANALICE AMBIENTALMENTE CADA UNA DE LAS SOLICITUDES EL BANCO OBTUVO LA CELERIDAD NECESARIA PARA SER OPORTUNO EN EL FINANCIAMIENTO DE ESTOS PROYECTOS, Y MEDIANTE EL DICTADO DE CAPACITACIONES A LA FUERZA COMERCIAL ES QUE SE CONSIGUIÓ EL EXPERTISE NECESARIO PARA ACOMPAÑAR A LOS CLIENTES EN CADA UNA DE LAS ETAPAS PREVIAS AL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO. ÉSTAS Y OTRAS ACCIONES SON LAS QUE IMPULSARON UN CRECIMIENTO EN EL SALDO DE ACTIVOS SUSTENTABLES EN MÁS DEL 350%, LO QUE PERMITIÓ INCREMENTAR UN 1.32% LA PARTICIPACIÓN DE ESTOS ACTIVOS SOBRE EL TOTAL DE LA CARTERA, SENTANDO LAS BASES NECESARIAS PARA UN 2019 DONDE SE PREVEE UN CRECIMIENTO AÚN MAYOR.

6.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS

Desde las compañías del Grupo trabajamos para brindar a nuestros clientes productos y servicios financieros que mejoren la administración de sus finanzas y sus negocios en pos de su desarrollo. Estos son: préstamos, seguros, tarjetas e inversiones.

6.3.1. Préstamos

Préstamos personales de Naranja

Naranja ofrece a sus clientes la posibilidad de obtener dinero en efectivo y devolverlo en cuotas fijas y en pesos. De esta manera brinda una experiencia simple, segura y en el acto, con un préstamo 100% digital a través de Naranja Online (NOL) y App Naranja.

Por su parte, a través de la red de cajeros automáticos, Naranja desarrolló un nuevo medio para la extracción de préstamos online de hasta \$5000. En el primer semestre de 2018 la colocación creció alrededor del 60% interanual. En el segundo semestre debido a las altas tasas y dificultades para obtener fondeo, disminuyó considerablemente los niveles de colocación.

Financiación de compras en 1 pago

En el resumen de cuenta Naranja cuenta con la opción de financiar en 3 y 6 cuotas fijas y en pesos las compras en 1 pago (en pesos y en dólares) realizadas con cualquiera de nuestras tarjetas.

Transfer Naranja

Cualquier persona puede enviar dinero a los titulares o adicionales quienes podrán retirarlo desde cualquier punto del país. Hacerlo es una tarea sencilla y el importe se acredita en la Tarjeta del destinatario.

6.3.2. Seguros

Seguros para individuos



Galicia Seguros se enfoca en atender las nuevas demandas del mercado de seguros y brindar una amplia oferta de coberturas que se ajustan a las necesidades de las personas.

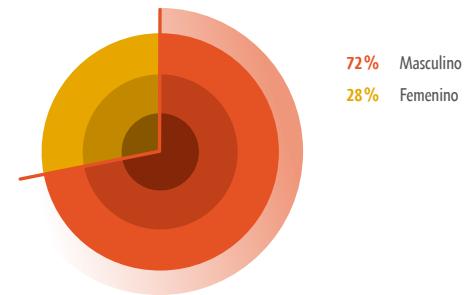
Dada la importancia que las pequeñas y medianas empresas tienen en el desarrollo y crecimiento de nuestra sociedad, en julio lanzó el nuevo seguro Integral Pyme. Este producto tiene como principal objetivo brindar una protección completa a este segmento, otorgando una propuesta de valor específica que se ajuste a sus necesidades.

La protección del patrimonio de una pequeña y mediana empresa no es un asunto menor y la tarea puede resultar un poco compleja si no se tienen en cuenta algunos conceptos básicos de la administración de riesgos. Como expertos en la gestión de riesgos, Galicia Seguros trabaja continuamente para que sus servicios sean percibidos como una ayuda invaluable por el comerciante al momento de proteger sus bienes.

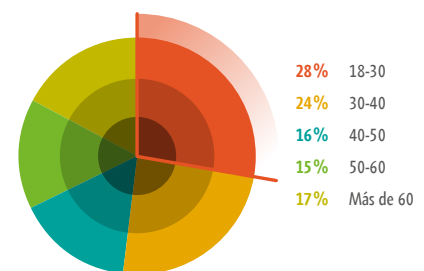
De este modo, renovó la cobertura ofrecida a quienes tienen un comercio y se relanzó, ampliándola también a aquellos profesionales independientes. Además, incrementó las sumas aseguradas, incorporando rubros y mejoras en el servicio de asistencias ante un imprevisto en el negocio, entendiendo cuáles son las más útiles para quienes forman parte del mundo Pyme.

Perfil del cliente de Galicia Seguros

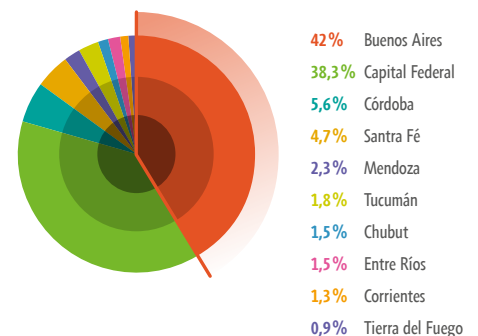
SEXO



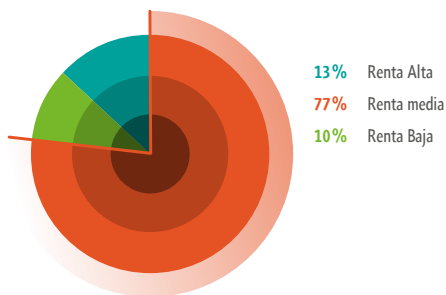
RANGO ETARIO



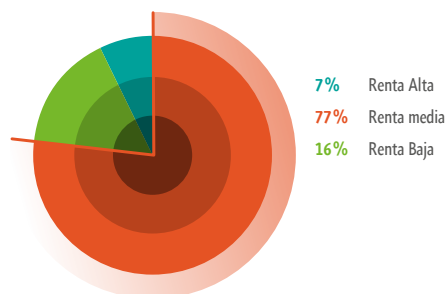
POR PROVINCIA (TOP 10)



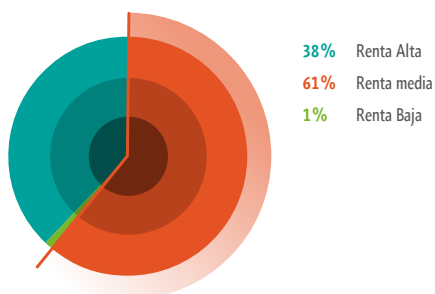
ACCIDENTES PERSONALES



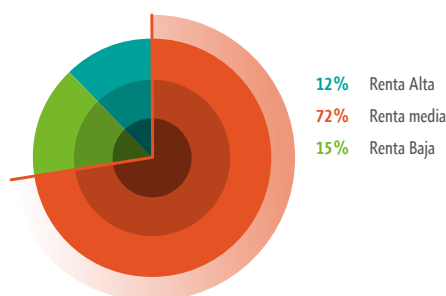
ROBO CELULARES



HOGAR



BOLSO PROTEGIDO



Seguros para empresas

Galicia Seguros trabaja para cubrir todas las necesidades del mercado y brindar alternativas de protección a los distintos segmentos de clientes. Por este motivo, también ofrece coberturas específicas a través de su Broker, para que cada empresa se sienta resguardada y cuente con el respaldo en todo lo que necesite. Así puede ampliar su alcance asesorando de forma integral, con opciones de seguros para empleados o para el patrimonio de una compañía, coberturas para la actividad agrícola o garantías contractuales.

Soluciones corporativas

Seguros para el personal

- **Seguro de Vida Obligatorio:** Cobertura por fallecimiento con suma asegurada según Decreto N° 1567/74.
- **Convenio Mercantil:** Cobertura por fallecimiento o Invalidez total y permanente, por enfermedad o accidente. La suma asegurada será equivalente a doce sueldos iniciales establecido en la Convención Colectiva de Trabajo.
- **Vida Colectivo Optativo:** Puede ser total o parcialmente financiado por la empresa. Es una cobertura de fallecimiento por accidente o enfermedad, con adicionales de enfermedades críticas, invalidez total y permanente, trasplantes, entre otros.
- **Ley de Contrato de Trabajo:** Cobertura por enfermedad o accidente e invalidez total y permanente por las mismas causas.
- **Medigap:** Cubre intervenciones quirúrgicas con una suma indemnizatoria monetaria que permite la libre disposición del dinero y elección del profesional y centro médico.
- **CQT-Complejidad Quirúrgica Total:** Indemnización monetaria que permite la libre disposición del dinero y elección del profesional y centro médico. Es una cobertura independiente de prepagas y obras sociales.



Seguros para el patrimonio de empresas

- **Todo Riesgo Operativo:** ampara todos los riesgos de pérdida o daño físico ocurridos a los bienes de la empresa.
- **Transporte de mercaderías:** resguarda los bienes transportados o almacenados en caso de pérdida o daño físico que sufra la carga.
- **Flota de autos y maquinarias:** resguarda los vehículos y maquinarias dentro del territorio nacional durante el plazo asegurado.
- **Cauciones:** ofrece todo tipo de garantías para la actividad.
- **D&O:** ampara a directores y altos ejecutivos de empresas frente a reclamos de ex empleados, accionistas, órganos de control o de terceros.
- **Integral de Comercio e Industria:** Cobertura integral de Incendio, Robo y Responsabilidad Civil.
- **Programa completo de seguros agrícolas para cuidar el cultivo y la actividad:**
 - Integral agrícola
 - Granos en silo bolsa
 - Granizo para cultivos
 - Ganado
 - Transportes
 - Técnico de maquinarias agrícolas

6.4. PREMIOS IMPULSADOS POR BANCO GALICIA

Nos gusta celebrar y reconocer públicamente los esfuerzos y logros de las empresas que se caracterizan por un perfil competitivo, de excelencia y sustentable. En este marco, en alianza con medios de comunicación y organizaciones de la sociedad civil, Banco Galicia desarrolló y entregó los siguientes premios:

Premio a la excelencia agropecuaria La Nación - Banco Galicia

Este año se realizó la XVI edición del Premio, que entrega Banco Galicia y LA NACIÓN para distinguir a los mejores del agro, y que tuvo 229 inscriptos, superando esta cifra todos los años y consolidando el premio como uno de los más valorados en el mercado por el sector. El 22 de noviembre en el restaurante central de la Sociedad Rural Argentina se realizó el evento en el que estuvieron los 42 finalistas para la entrega, y que contó con presencia de los referentes de la cadena agroindustrial argentina, figuras gubernamentales representativas para el sector, dueños del Banco, directores y colaboradores.

El jurado responsable de consensuar y justificar cada voto estuvo integrado en 2018 por Marcelo Mc Grech, Gerente de Agronegocios de Banco Galicia; José Del Río, secretario general de Redacción de La Nación; Fernando Vilella, director del Departamento de Bioeconomía, Políticas Públicas y Prospectiva de la Facultad de Agronomía de la Universidad de Buenos Aires (Fauba); Gustavo Oliverio, director de la Fundación Producir Conservando, y Rodrigo Bunge.

Se presentaron 229 trabajos resultando ganadores en las siguientes 11 categorías:

- Agricultor: Bulacio Argenti S.A.
- Productor lechero: La Ramada S.A.
- Frutihorticultor: Martín Pasman
- Fabricante de maquinaria agrícola: Industrias John Deere Argentina S.A.
- Empresas de servicios para la producción: Asociación Argentina de Angus
- Innovación tecnológica: Filieres S.R.L.
- Gestión sustentable: Asociación de Cooperativas Argentinas
- Industria agroalimentaria: Establecimientos San Ignacio S.A.
- Cabañero: Caldenes S.A.
- Trabajo de investigación: Gabriela Calamante del INTA
- Productor ganadero: María Aurelia Allende

Premio Aliment.AR

Banco Galicia junto con Exponenciar, lanzó este premio como un reconocimiento a quienes trascienden fronteras, su objetivo es reconocer a las empresas exportadoras de agroalimentos y bebidas más destacadas de la Argentina, en 6 categorías. El Premio Aliment.AR cuenta con el auspicio de la Secretaría de Agroindustria de la Nación y el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA). En su primera edición contó con 80 finalistas. La elección estuvo a cargo de un jurado de expertos liderado por el consultor Marcelo Elizondo, e integrado además por el Gerente de Banca Mayorista de Banco Galicia, Marcelo Iraola, el Gerente General del Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, Manuel

Otero, la Secretaria de Comercio Exterior del Ministerio de Producción y Trabajo de la Nación, Marisa Bircher, el Secretario de Alimentos y Bioeconomía de la Secretaría de Agroindustria de la Nación, Andrés Murchison, el editor jefe del Suplemento Económico de diario Clarín, Daniel Fernández Canedo, el secretario general de La Nación, José del Río y el consultor y profesor universitario, Fernando Vilella.

En la categoría Frutas y Verduras, los ganadores fueron la empresa Tucumána Citrusvil y la salteña Extraberries. En el segmento de Cereales, Oleaginosas y derivados se distinguió a la bonaerense SnackCrops y a la salteña Desdelsur. Luego, entre las representantes de la Industria Frigorífica fueron galardonadas tres empresas bonaerenses: Frigorífico Rioplatense, Frimsa y Arre Beef.

Premios Pyme Clarín - Banco Galicia

Junto con Clarín, Banco Galicia organizó la segunda edición de Premios Pyme, donde distingue a las empresas que hacen la diferencia en materia de innovación, negocios y sustentabilidad; buscando inspirar y mostrar el gran impacto que tienen las Pymes en la economía y sociedad del país. En el proceso de inscripción, las empresas deben realizar un trabajo de introspección que les permite analizar su proceso de crecimiento, sus logros e impacto.



Capital 7 Intelectual



EXPERIENCIA DEL CLIENTE



TRANSFORMACIÓN DIGITAL



CIBERSEGURIDAD



7.1. EXPERIENCIA AL CLIENTE Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

103-2, 103-3

Experiencia al Cliente

763 OPORTUNIDADES DE MEJORAS IDENTIFICADAS EN LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO

557 OPORTUNIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO

Conocer las demandas, opiniones y expectativas de nuestros clientes es fundamental para trabajar en mejorar su experiencia.

Es por eso que los escuchamos a través de encuestas y estudios que nos permiten medir su grado de satisfacción y pertenencia a las compañías del Grupo.

Trabajamos para encontrar los motivos que generan insatisfacción e impulsamos soluciones para garantizar un servicio de excelencia.

Entre las acciones que trabajamos en 2018 destacamos la herramienta Customer Journeys o Viajes de cliente, que trabaja en la mejora de interacción de alto impacto con el cliente a través de equipos multidisciplinarios compuesto por expertos en tecnología, negocio y diseño, los cuales buscan entender y descodificar las necesidades del cliente para construir soluciones, aplicando innovación tecnológica. En particular, durante 2018, se trabajó en los procesos de venta de paquetes, vinculación de empresas y financiación de capital de trabajo.

A su vez, el Banco implementa el proyecto Canales de Experiencia que contempla iniciativas que resuelven o mitigan las insatisfacciones que los clientes manifiestan en sus encuestas de NPS o encuestas que realizamos. Además, se realiza un informe ejecutivo que muestra a simple vista la Calidad de Servicio en dos grandes

momentos: la atención desde nuestros canales y cuando realiza un reclamo o una queja. Esto nos permite ir midiéndonos para seguir mejorando y ser un Banco de Experiencia. Este informe es mensual, se publica en la Comunidad de Lideres y en canal interno Conectados para conocimiento de todos los colaboradores.

246 LLAMADOS DE GERENTES DE BANCO GALICIA DENTRO DE LA ENCUESTA DE NPS

39 LLAMADOS DE GERENTES DE GALICIA SEGUROS DENTRO DE LA ENCUESTA DE NPS

Reglas de Oro

Con el objetivo de mejorar la Experiencia de nuestros clientes, tanto Banco Galicia como Naranja establecieron Reglas de Oro.

Reglas de Oro de Banco Galicia

1. Doy respuesta en un plazo máximo de 24hs ante cualquier solicitud, consulta y/o reclamo.
2. Comprometo un plazo de resolución. Si no tengo la respuesta para dar en el primer contacto, me comprometo a que en X cantidad de horas (máximo 72hs) voy a tenerla.
3. Soy responsable de asegurar el cumplimiento y en caso de no hacerlo, reprogramar un plazo definitivo. No hacer la reprogramación de la reprogramación, no delego la responsabilidad.
4. Confirmando que se ha ejecutado correctamente y que se comprende bien la solución. Obtengo conformidad de la otra parte.
5. Doy respuestas integrales. Me aseguro de tener los conocimientos necesarios para lograr coherencia en las respuestas que damos.

Reglas de Oro de Naranja

1. Desconocimiento de compras Naranja y otras marcas

El desconocimiento de compras es uno de los principales motivos de reclamo de nuestros Clientes. Para brindarles la mejor experiencia elaboramos un paso a paso para que el Colaborador pueda resolver ágilmente el pedido del cliente.

2. Ventas de tarjetas

Para que cada apertura sea un nuevo #ClienteFan, una guía de 6 pasos para que los Colaboradores puedan generar la mejor experiencia a través de todos los canales de venta.

3. Cajas

Desarrollamos tips para brindar cobranzas seguras, responsables y generar las mejores experiencias en nuestros Clientes

4. Límites

Asegurarse de agotar todas las opciones disponibles para que el Cliente pueda comprar.

En un contexto en el cual los clientes demandan inmediatez, eficiencia y cercanía al momento de realizar sus operaciones financieras, la tecnología se transforma en el principal aliado para generar propuestas digitales diferenciadoras que logren una experiencia de cliente única, poniéndolos como centro de todas las operaciones.

Gestión de reclamos 2018	Banco Galicia	Naranja	Galicia Seguros
Tiempo promedio de resolución de reclamos (en días)	5,4	5,93	5
Cantidad de reclamos	262.786	441.070	152.846
Casos resueltos en 48 horas o menos	130.410	191.058	2.109
Cumplimiento con el tiempo de respuesta promedio	67%	57,90%	58%

7.1.1. Centro de Excelencia (COE)

A partir del Programa de Transformación Digital, el Centro de Excelencia (COE) surge como área estratégica dentro del Banco, ya que, para lograr efectividad en la transformación, es clave instalar y escalar en forma sustentable metodologías de trabajo.

Así, el COE se consolidó en 2018 como equipo único e integrador de la gestión de mejora en materia de transformación, basado en tres principios:

- Definir claramente qué metodologías usar y cuándo, en función a lo que tiene que ser mejorado o transformado, para que la elección no sea subjetiva ni dependa de quién la gestione.
- Desarrollar capacidades metodológicas sostenibles, escalables y replicables.
- Ser un agente de transformación cultural, generando cambios de hábitos y comportamientos.

Actualmente el Centro cuenta con 4 equipos:

Agile Coach & Scrum Masters

Integrado por 1 Agile Coach y 10 Scrum Masters, que acompañaron con dedicación full time a 12 equipos distribuidos en los Journeys priorizados, en Marketing Digital, Analytics y otras áreas como Operaciones.

Su misión es ayudar a entregar valor constantemente, generando instancias de reflexión y feed-back sobre las acciones y la forma de trabajo, así como fomentar la experimentación, colaboración y mejora.

Mejora Continua

Trabaja en el diseño de la evolución de la Mejora Continua junto a una consultora externa, creando un equipo interdisciplinario para construir los servicios que el COE brindará en relación a esta temática. Implementa las matrices de Selección de Metodologías y de Priorización de iniciativas.



RPA (Robotics Process Automation)

Su misión es acompañar y ayudar a los equipos a automatizar sus procesos manuales, generando capacidad para tareas de valor agregado y logrando eficiencia. Durante el 2018 este equipo implementó 26 automatizaciones en las áreas de Operaciones, Planeamiento y Seguridad de la Información.

Comunicación, Formación y Reconocimiento

Su misión es acompañar la gestión y evolución del COE a partir del diseño y disponibilidad de formación en Agilidad, Mejora Continua y RPA, llevando adelante distintas acciones de comunicación y reconocimiento. Desarrolla y facilita el Taller “¿Cómo ser más ágiles hoy que ayer?” para vivenciar los valores de la agilidad, destinado a todos los colaboradores del Banco, capacita en el método de Resolución de Problemas a 3 equipos de Mejora Continua y en RPA a Analistas de Organización, y desarrolla el Taller On Boarding para los próximos Journeys. Además, se creó el grupo de Workplace Mejora Galicia para crear comunidad entre los Equipos de Mejora Continua de las distintas áreas.

7.1.2. Tecnología aplicada a productos y servicios

Ventas digitales en Banco Galicia

Durante 2018 el Banco potenció sus capacidades de adquisición de nuevos clientes, así como de ventas cruzadas a través de los canales digitales, buscando mayor eficiencia en términos de costos y una mejor experiencia de usuario. Así, por el trabajo del año, la adquisición de nuevos

clientes por canales digitales se multiplicó por 3, llegando a cubrir el 15% de las ventas totales del Banco, y con costos de vinculación con tendencia a la baja. Para este periodo los costos de captación se redujeron un 60%. En cuanto a la venta de productos a clientes, los equipos se enfocaron en préstamos personales y seguros. De esta forma, a diciembre de 2018, el 25% de los seguros y el 50% de los préstamos personales otorgados a clientes tienen origen en los canales digitales.

Inteligencia artificial aplicada

Banco Galicia utiliza la inteligencia artificial aplicada en diferentes herramientas:

RTD (Real-time decisions)

Es el motor de decisión que utiliza el Banco desde hace tres años en los canales Online Banking, bancogalicia.com e IVR. En 2018 duplicó la cantidad de canales, sumándose así el nuevo Quiero 2.0 del programa de fidelización, Office Banking para las empresas y la App, de cara a hacer las ofertas comerciales y los canjes cada vez más personalizados y relevantes para seguir mejorando la experiencia de los clientes y generando nuevas oportunidades de venta de productos y servicios.

Asistencia Virtual Clientes

Banco Galicia cuenta con diferentes asistentes virtuales, Gala y Santiago, que atienden a clientes y colaboradores respectivamente de forma permanente. Gala se encuentra en bancogalicia.com desde 2017, y a partir de este año en Facebook, donde atiende por la noche y los fines de semana, WhatsApp y Online Banking. A su vez, se realizó una integración con nuestra Central Telefónica de tecnología Avaya para que -en caso de requerir la asistencia de un ejecutivo- puede derivar la conversación en forma transparente con todo el contexto y en la misma pantalla de consulta.

Migración a pagos electrónicos

335,53

MILLONES DE PESOS EN
TRANSACCIONES REALIZADAS
POR NARANJA ONLINE

37.455

CANTIDAD DE OPERACIONES
REALIZADAS POR
NARANJA ONLINE

Este año Naranja puso su foco en lograr que los clientes que pagan de manera presencial comiencen a pagar su resumen por medios electrónicos (App, Naranja Online, Pagos mis cuentas, Link Pagos, cajeros automáticos). De esta forma,

en todas las casas Naranja del país, los Colaboradores informan y enseñan a sus clientes cómo migrar. Para incentivar el uso de los canales digitales, se diseñaron acciones especiales dirigidas a los clientes que paguen online: sorteo de 2 automóviles Ecosport; 13 acreditaciones de \$20.000 en el resumen de cuenta.

Packs de póliza digitales

Galicia Seguros generó durante 2018 packs de póliza digitales que permiten incluir

información audiovisual y explicaciones sobre los detalles de la cobertura en forma más amena y menos técnica. Este proyecto también permite que el cliente acceda a través de su mail a los datos de su póliza y la información asociada en formato digital. Además avanzó en la integración de sus sistemas con Online Banking para poner a disposición en este espacio la información de las coberturas del cliente, y lanzó la venta de los seguros de Hogar, Bici, Celular, Bolso protegido y Protección tecnoportátil por este canal.

7.2. CIBERSEGURIDAD

102-12, 102-16, 103-2, 103-3, 416-1

50%

MENOS DE ATAQUES PROVENIENTES DE SITIOS DE PHISHING (68 SITIOS DESACTIVADOS EN 2017 VS. 34 EN 2018).

En un contexto donde el flujo de la información desde canales digitales creció exponencialmente a partir del uso de la tecnología para realizar operaciones financieras, y las amenazas en materia de seguridad aumentaron al mismo ritmo; desde las compañías del Grupo acompañamos esta transformación y escenario, con herramientas y sistemas robustos y preparados para cualquier posible eventualidad.

7.2.1. Seguridad de Banco Galicia

Este año Banco Galicia adoptó un esquema de trabajo de seguridad por capas como estrategia de protección de sus activos de información. Este se implementa a través de distintos mecanismos

de protección y control con el objetivo de contar con distintos niveles de seguridad, que interactúen dentro de la infraestructura tecnológica del Banco, tendientes a proveer el nivel de protección adecuado para cada uno de los recursos.

Cada nivel de seguridad es complementario al anterior de modo tal que si un ataque supera uno de los controles, el siguiente nivel podrá detener o mitigar los daños ocasionados por el mismo.

Entre las principales capas de seguridad que cuenta el Banco, aparecen: la protección del perímetro informático del Banco, protección de la red corporativa, aplicación de parámetros de control a nivel de sistema operativo de servidores, y aplicaciones y medidas de protección a nivel de datos.

Además, cuenta con otros mecanismos de protección relacionados con el resguardo físico de los activos de información, como

por ejemplo energía eléctrica redundante, aire acondicionado, acceso físico a centros de procesamiento, entre otros.

Este nuevo Modelo de Seguridad de la Información posee un nivel superior denominado “Marco Regulatorio” (políticas, cuerpo normativo y procedural) el cual establece la forma en que deben efectuarse las distintas actividades de administración dentro de las diferentes responsabilidades llevadas adelante por el sector (Gestión de Identidades y tareas propias de otorgamiento de accesos, Seguridad en Infraestructuras Tecnológicas, con aspectos relacionados a ingeniería de seguridad mediante tareas de análisis técnico específicas y seguridad en Canales Electrónicos).

Dicha administración, se implementa a través de las distintas capas de seguridad mencionadas, que están orientadas a mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de las aplicaciones y la información.

A las tareas antes mencionadas se incorpora el aspecto de Business Security, que contempla la inclusión de aspectos de seguridad relacionados con el negocio, abarcando tanto puntos de índole técnica como otros vinculados a recursos humanos (formación, responsabilidad, propiedad, cultura) y procesos (reglas de negocio, roles, privacidad de datos, políticas y procedimientos, etc.).

Asimismo, el proceso de gestión de Seguridad de la Información es monitoreado y controlado en toda su extensión mediante la aplicación de medidas preventivas y detectivas que permiten identificar desvíos respecto de lo planeado.

Para llevar adelante esta estrategia, conceptos y modelos, el Banco hace uso de distintas tecnologías y esquemas de trabajo. Estos son:

- Tecnologías de Seguridad aplicadas en el entorno Lógico a fin de proteger los activos según su ámbito: firewalls, VPN, Sandboxing, filtrado de navegación, autenticación de usuarios, entre otros.
- Tecnologías de Seguridad aplicadas en el entorno Físico: políticas de seguridad física y ambiental en sus edificios corporativos, generadores duplicados de energía, líneas de comunicación redundantes, entre otros.

- Organización interna del Departamento de Seguridad de la Información a través de los siguientes grupos de trabajo de Seguridad de la Información: Seguridad en Infraestructuras Tecnológicas en plataformas – Rango Medio y Mainframe, Gestión de Identidades, Cumplimiento y Riesgo de TI, y Seguridad en Canales Electrónicos. Infraestructura de control y seguimiento de actividades en el marco de la Ley Sarbanes-Oxley (SOX).
- Marco Normativo de Seguridad de la Información:
 - Política de Seguridad de la Información
 - Normas Internas de Seguridad de la Información
 - Manual de Procedimientos de Seguridad de la Información
 - Estándares de Seguridad de la Información
 - Roles y Funciones de Seguridad de la Información
 - Manual de Inducción de Seguridad de la Información
- Análisis de Riesgo de Tecnología Informática para una mejor comprensión de los riesgos de TI, la generación de respuestas más rápidas a riesgos críticos identificados y cambios en la normativa, la simplificación de procesos de toma de decisiones, entre otros.

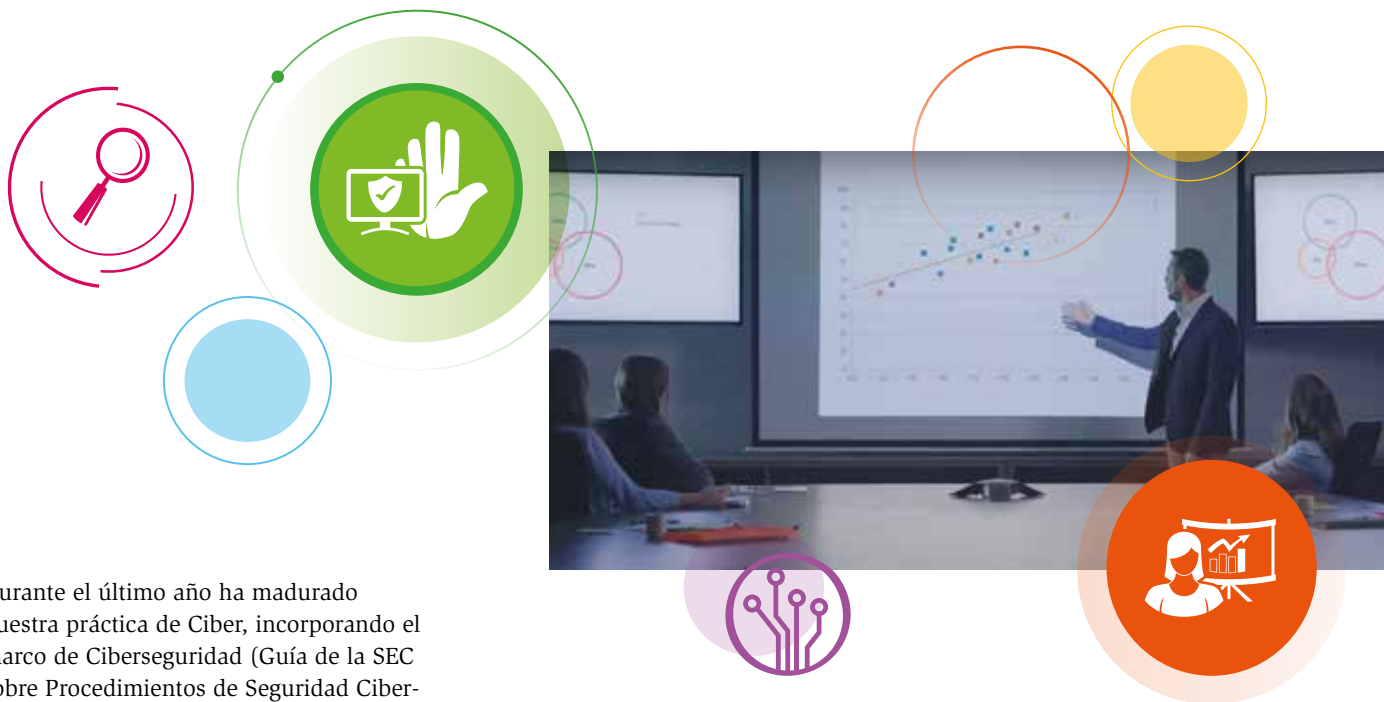
- Plan de continuidad de Negocios que involucra la realización de distintas actividades tendientes a asegurar que el Banco pueda responder efectivamente ante la aparición de un incidente que provoque una interrupción de sus procesos críticos del negocio. El plan contempla el estudio de escenarios de interrupción y la evaluación sistemática de los impactos potenciales que dichos incidentes podrían causar. Identificados estos eventos y su probabilidad de ocurrencia, el plan propone distintas estrategias y procedimientos para mantener, reanudar y recuperar las funciones y procesos críticos con sus correspondientes prioridades. El desafío en su preparación radica en su visión integral del negocio abarcando no solo aspectos tecnológicos sino todo el conjunto de recursos de la organización como son sus procesos y las personas que los operan. Para mayor información ver la documentación del plan.

- Plan de continuidad de Sistemas, alineado con el plan de Continuidad de Negocios, orientado a garantizar la continuidad del procesamiento electrónico de los datos que actúan como soporte al negocio, facilitando la recuperación y restauración de componentes de sistemas y telecomunicaciones. Para mayor información ver la documentación del plan.

7.2.2. Seguridad de la información en Naranja

El área de Seguridad de la Información en Naranja se encuentra alineada desde el año 2013 a las Normativas ISO/IEC 27001 “Sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)” y a la ISO/IEC 27005 “Gestión de Riesgos en Seguridad de la Información. Adicionalmente completó las buenas prácticas de la industria (BCRA: A4609 “Requisitos Mínimos de Gestión, implementación y control de riesgos relacionados con la tecnología informática y las posteriores adecuaciones: A6354, etc.).





Durante el último año ha madurado nuestra práctica de Ciber, incorporando el marco de Ciberseguridad (Guía de la SEC sobre Procedimientos de Seguridad Cibernética), la ISO/IEC 27032: Directrices para la Ciberseguridad, NIST Cybersecurity Framework (Identificar, Proteger, Detectar, Responder y Recupera) y el Marco Mitre ATT&Ck para el modelado de escenarios defensivos.

Como marco documental, cuenta con una política de Seguridad de la Información, la cual se encuentra publicada y es compartida por toda la compañía y por proveedores críticos. Incorporó al esquema documental la política de Ciberseguridad y Privacidad de datos.

Herramientas de ciberseguridad en Naranja

Naranja dispone de un amplio conjunto de herramientas antivirus para resguardar nuestra información.

Seguridad Ofensiva

Realiza tareas de revisión de código, búsqueda de vulnerabilidades Zero-Day, análisis de datos OSINT y realización de ataques personalizados como otra forma de garantizar que los productos que desarrollo Naranja cuentan con los estándares adecuados de seguridad, cuidando a sus clientes. A la fecha tiene conformado el Blue y Red Time, que diseñan y prueban controles respectivamente. Esto se com-

plementa con el esquema tradicional de hacking ético existente.

Seguridad en la Nube

Conformamos una arquitectura robusta de seguridad en la nube, para contrarrestar amenazas cibernéticas y facilitar la implementación de soluciones ágiles y adaptativas para la gestión de datos sensibles, siempre teniendo en cuenta temas de experiencia de clientes y tendiendo a una seguridad sin fricción.

Metodologías Ágiles – Desarrollo Seguro

Durante 2018 se fortaleció el equipo de seguridad para dar soporte a los proyectos de evolución digital a través de metodologías ágiles, e incorporamos conceptos innovadores como DevSecOPs, automatizando los controles en los distintos pipelines de desarrollo (flujos de desarrollo y puesta en producción), revisiones estáticas, y dinámicas de los productos y generación de métricas de todo el proceso.

Incorporó en sus sitios oficiales, la Política de Divulgación Responsable “BUG Bounty” para brindar una canal formal

para que externos (hackers de sombrero blanco), puedan informar vulnerabilidades detectadas en sus sitios o canales. Las mismas prevén ser analizados por personal calificado y recibirán el tratamiento y remediación oportuna. Esto evidencia su compromiso con la seguridad.

7.2.3. Política Corporativa de Seguridad y ciberseguridad de la Información de Galicia Seguros

Galicia Seguros cuenta con una política de seguridad que trata a la información como un activo crítico de la compañía. En base a ella se toman decisiones a diario y habla de la entidad frente a sus clientes, colegas, empleados, proveedores, accionistas y público en general. Debido a esto que juega un papel fundamental en el logro de los objetivos de negocio, razón por la cual debe proteger su Integridad, Disponibilidad y Confidencialidad, independientemente del medio en el que se encuentre, pudiendo ser este en formato digital, impreso en papel o bien en el conocimiento de las personas.



8

Capital
Humano



PERFIL DE NUESTROS COLABORADORES



DIVERSIDAD



GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL



SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL



COMPENSACIONES



8.1. EL PERFIL DE COLABORADORES

102-8, 103-2, 103-3, 201-1, 201-3, 401-1, 405-1
ODS 5.1, ODS 5.5, ODS 7.A, ODS 7.B, ODS 8.2, ODS 8.5, ODS 8.6,
ODS 9.4

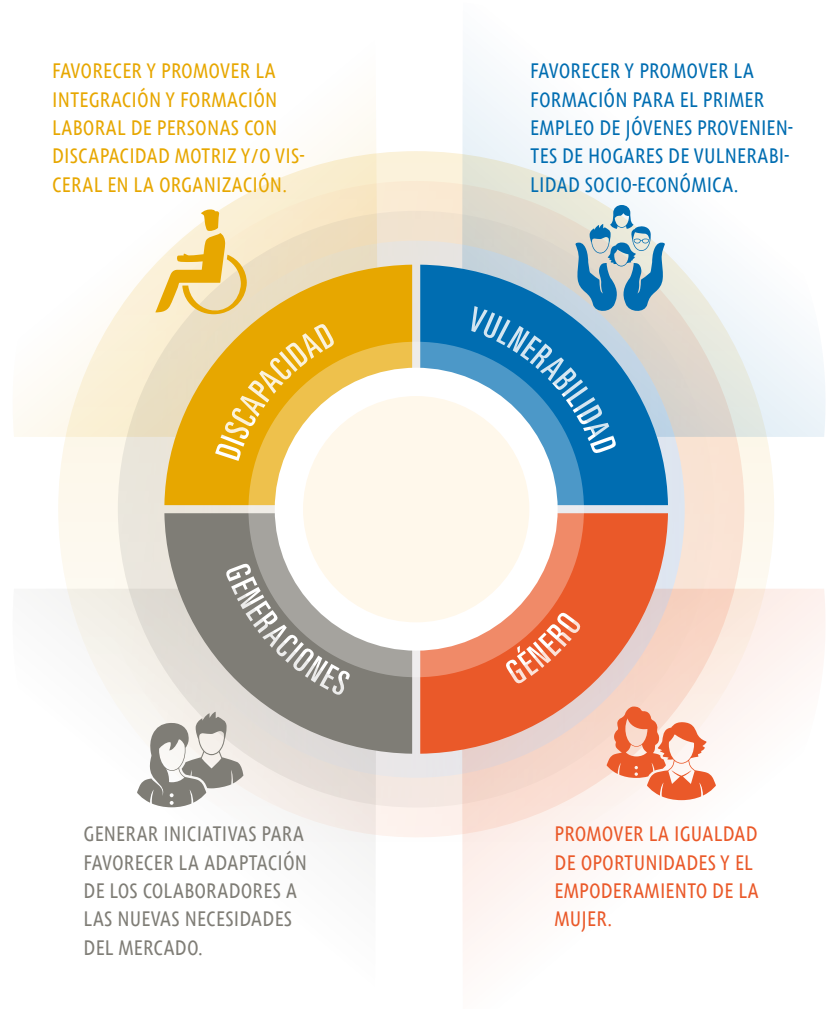
Diversidad

Propiciamos un entorno de trabajo cada vez más humano, saludable y sustentable.

En el marco de la valoración de una cultura diversa e inclusiva, Banco Galicia definió 4 ejes de gestión de la diversidad: Discapacidad, Generaciones, Vulnerabilidad y Género; teniendo en cuenta el impacto tanto hacia adentro como hacia afuera de la organización. Esta estrategia es liderada por un comité e impulsada por un equipo interdisciplinario quienes implementan las diferentes iniciativas y velan por el cumplimiento de las metas.

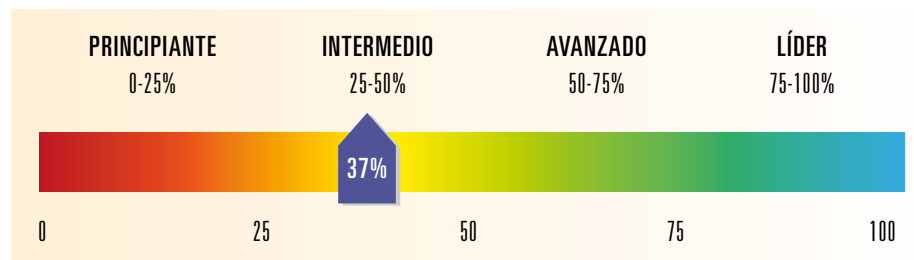
En 2018 adherimos a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres -elaborados por ONU Mujeres y el Pacto Global de las Naciones Unidas-, para orientar nuestras prácticas con foco en las mujeres tanto en su lugar de trabajo, como en los mercados y en la comunidad.

LA EMPRESA RECONOCE LA IMPORTANCIA DE LA IGUALDAD DE GÉNERO Y TOMA MEDIDAS CONCRETAS PARA INTRODUCIR POLÍTICAS Y PRÁCTICAS



BANCO GALICIA, ÚNICO MIEMBRO EN ARGENTINA. GBAFORWOMEN.ORG

WEPS - herramienta de autodiagnóstico



Colaboradores por apertura generacional

Generación	Años	Banco Galicia	Naranja	Galicia Seguros	Total	% por generación
Baby boomers	1947 - 1960	138	6	13	157	1,57%
Generación X	1961 - 1979	2.115	87	854	3.056	30,48%
Millennials	1980 - 1989	2.350	176	1.979	4.505	44,93%
Generación Z	1990 - actual	1.961	112	506	2.309	23,03%

Indicadores de Colaboradores 2018	Banco Galicia			Naranja			Galicia Seguros		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Total de Colaboradores	3.117	3.177	6.294	2.055	1.297	3.352	188	193	381
Inversión en personal (pesos)		6.710.140.563,79			2.379.333.284,38			506.329.949,79	
Distribución por edad									
- Menores de 30	1.033	1.156	2.189	579	297	876	80	73	153
- Entre 31 y 50	1.832	1.648	3.480	1.449	964	2.413	99	107	206
- Mayores de 50	252	373	625	27	36	63	9	13	22
Distribución por cargo									
- Niveles iniciales	1.620	1.355	2.975	1.826	1.085	2.911	167	154	321
- Niveles medios	1.289	1.370	2.659	150	113	263	12	17	29
- Niveles de jefaturas	196	399	595	58	66	124	8	14	22
- Niveles gerenciales	12	53	65	21	33	54	1	8	9
Edad promedio por Cargo									
- Niveles iniciales	33,28	33,81	33,07	34	35	34	31,61	32,75	32,68
- Niveles medios	37,52	36,68	37,09	37	39	38	37,41	38	37,75
- Niveles de jefaturas	43,63	43,93	43,83	42	41	41	43,85	44,88	42,59
- Niveles gerenciales	48,58	48,08	48,17	46	46	46	50	47,97	48,11
Tasa de rotación									
- Menores de 30	21,68	18,08	19,78	15,8	22,8	18,1	18,75	19,17	18,95
- Entre 31 y 50	5,32	7,8	6,49	9,1	10,3	9,6	8,08	13,08	10,67
- Mayores de 50	15,08	9,25	11,6	12,2	9,8	10,8	5,50	15,38	11,36
Oficinas centrales	6,28	7,5	16,97	4,4	5,2	4,7	5,50	15,38	11,36
Sucursales	5,39	5,02	8,62	13,2	17,1	14,5	0	0	0
Total	1.153	1.171	1.162	10,9	13,1	11,7	12,50	15,54	14,04

Distribución por zonas geográficas

- Banco Galicia	Mujeres	Hombres	Total
CABA	1.391	1.672	3.063
Cordillera	95	153	248
Litoral	103	143	246
Mar y Pampa	99	96	195
Mediterránea	96	125	221
Metro I	156	121	277
Metro II	118	80	198
Metro III	125	89	214
Metro IV	122	100	222
Metro V	112	87	199
Nea / Noa	82	97	179
Norte	144	84	228
Oeste	159	78	237
Patagonia	84	84	168
Prov. Bs. As.	76	83	159
Sur	155	85	240

Distribución por zonas geográficas -

Naranja	Mujeres	Hombres	Total
Patagonia	105	64	169
Nea	210	122	332
Noa	237	212	449
Córdoba Capital	690	464	1.154
Centro	143	77	220
Región Oro	135	42	177
INBA	108	21	129
AMBA 1 - nueva zona	104	42	146
AMBA 2 - nueva zona	215	66	281
Cuyo	108	187	295

Distribución por zonas geográficas -

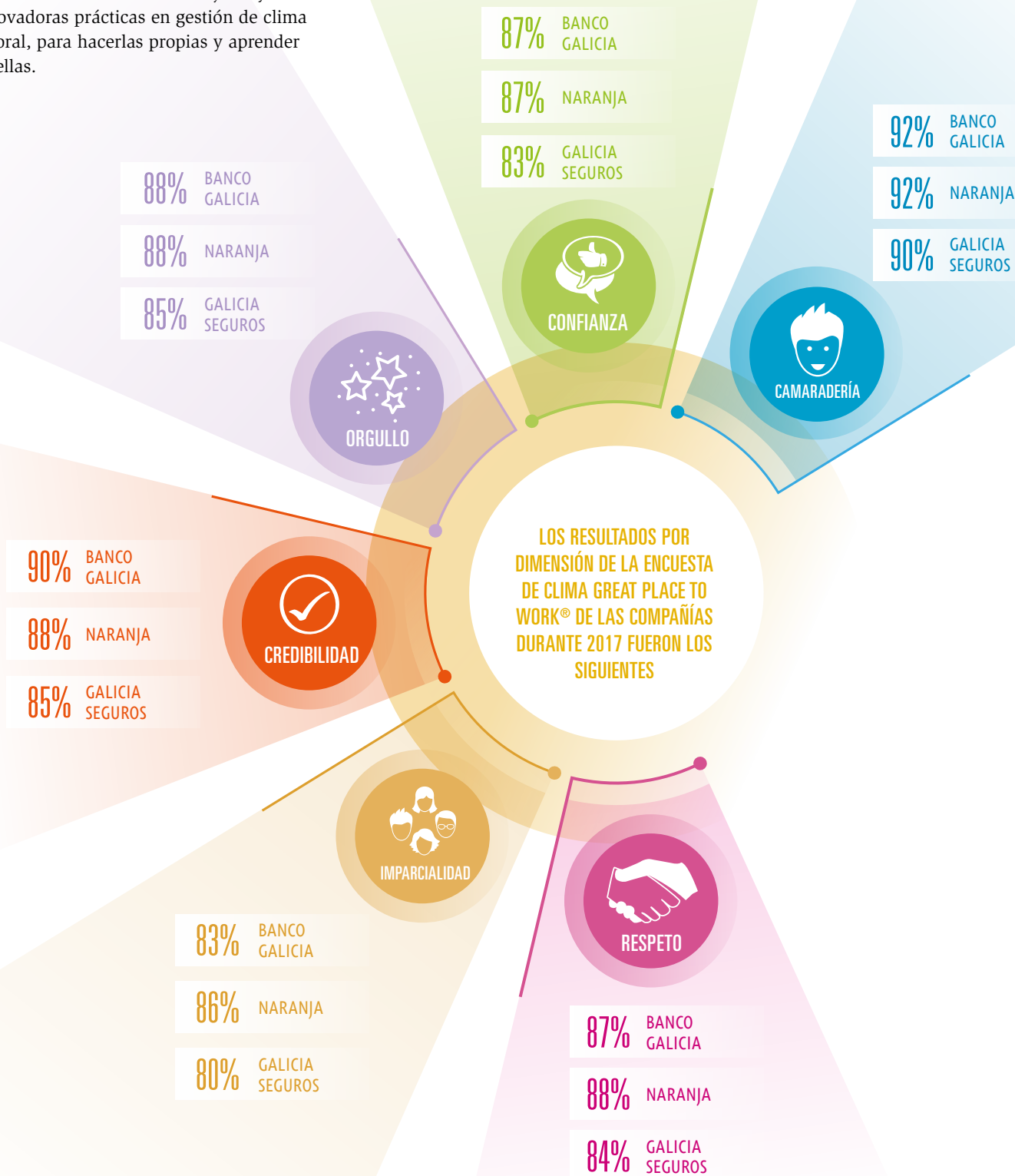
Galicia Seguros	Mujeres	Hombres	Total
Caba	177	180	357
Nea / Noa	1	3	4
Norte	0	0	0
Mar y Pampa	1	1	2
Patagonia	1	1	2
Prov. Bs. As.	3	4	7
Centro	2	0	2
Metro I	1	0	1
Metro II	1	1	2
Cuyo	0	1	1
Córdoba Capital	1	2	3

Distribución por cargo y edad	BANCO GALICIA			NARANJA			GALICIA SEGUROS		
	Mujeres	Hombres	Totales	Mujeres	Hombres	Totales	Mujeres	Hombres	Totales
Niveles iniciales									
Menores de 30	772	784	1.556	562	290	852	79	70	149
Entre 31 y 50	741	414	1.155	1.249	773	2.022	80	76	156
Mayores de 50	107	157	264	15	22	37	8	8	16
Niveles Medios									
Menores de 30	258	365	263	17	5	22	1	3	4
Entre 31 y 50	921	892	1.813	130	104	234	11	13	24
Mayores de 50	110	113	223	3	4	7	0	1	1
Niveles Jerárquicos									
Menores de 30	3	7	10	0	2	2	0	0	0
Entre 31 y 50	162	309	471	53	62	115	7	13	20
Mayores de 50	31	83	114	5	2	7	1	1	2
Niveles Gerenciales									
Menores de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Entre 31 y 50	8	33	41	17	25	42	1	5	6
Mayores de 50	4	20	24	4	8	12	0	3	3

Ingresos y egresos	BANCO GALICIA			NARANJA			GALICIA SEGUROS		
	Mujeres	Hombres	Totales	Mujeres	Hombres	Totales	Mujeres	Hombres	Totales
INGRESOS									
Por edad									
Menores de 30	309	281	590	73	34	107	16	18	34
Entre 31 y 50	66	94	160	23	53	76	8	9	17
Mayores de 50	6	16	22	0	0	0	1	0	1
Por cargo									
Niveles iniciales	323	277	600	91	77	168	23	24	47
Niveles Medio	51	95	146	0	2	2	0	0	0
Niveles Jerárquicos	7	17	24	5	4	9	2	2	4
Niveles Gerenciales	0	2	2	0	4	4	0	1	1
Por región									
Oficinas Centrales	158	202	360	38	62	100	0	0	52
Sucursales	223	189	412	58	25	83	0	0	0
EGRESOS									
Por edad									
Menores de 30	139	137	276	107	80	187	14	10	24
Entre 31 y 50	129	163	292	175	113	288	8	19	27
Mayores de 50	70	53	123	2	5	7	0	4	4
Por cargo									
Niveles iniciales	212	172	384	259	166	425	19	24	43
Niveles Medio	104	133	237	19	16	35	0	0	0
Niveles Jerárquicos	20	44	64	6	14	20	3	7	10
Niveles Gerenciales	2	4	6	0	2	2	0	2	2
Por región									
Oficinas Centrales	201	206	407	42	27	69	No disponible	No disponible	55
Sucursales	137	147	284	242	171	413	No disponible	No disponible	0

8.2. GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL

Buscamos que nuestras compañías sean el mejor lugar para trabajar de la Argentina. Las compañías del Grupo gestionan su clima a través de GPTW. Esta forma de trabajar permite potenciar la gestión del clima hacia el interior del grupo, y buscar constantemente las mejores y más innovadoras prácticas en gestión de clima laboral, para hacerlas propias y aprender de ellas.



8.3. CREDIBILIDAD

Seleccionar y dar la bienvenida

En las compañías del Grupo hacemos foco y priorizamos el desarrollo de los colaboradores. Es por esto que se priorizan las búsquedas internas salvo excepciones específicas que respondan a necesidades con determinado conocimiento técnico y/o búsquedas de alta criticidad.

8.3.1. Proceso de selección

Las compañías implementan diversas herramientas que garantizan la transparencia y el respeto por la diversidad, la integridad humana y la privacidad de la información, basadas en políticas y procesos formales que son conocidos por los colaboradores y candidatos en los procesos de selección y contratación.

Se prioriza la contratación local para generar empleo en la localidad privilegiando el conocimiento de la zona, y la movilidad interna, para generar mayores oportunidades de desarrollo de los colaboradores. Se fomenta la movilidad vertical como la horizontal.

8.3.2. Búsquedas internas

Búsquedas internas 2018

Actividad	Banco Galicia	Naranja	Galicia Seguros
Cantidad de pases concretados por búsquedas internas	680	125	14
Cantidad de búsquedas totales en el año	697	412	75
Búsquedas cubiertas con colaboradores internos	98%	32%	77,8%

819 PASES CONCRETADOS

Oportunidades Galicia

Oportunidades Galicia es el proceso de postulación a búsquedas internas del Banco. La solicitud llega a través del Líder que tiene la necesidad de cubrir una vacante en su equipo, es validada por el

Asesor de RRHH y luego gestionada por el equipo de Desarrollo. Todas las búsquedas son publicadas internamente en el portal RHol y se comunican 2 veces por semana en Workplace con el #OportunidadesGalicia #GaliciaSeMueve. De esta manera, todos los colaboradores interesados en un cambio pueden postularse, siempre y cuando cumplan con el perfil de la búsqueda y la política de movilidad interna. En caso de que no se registren postulantes espontáneos, se avanza con una búsqueda dirigida o bien con la búsqueda externa.

Este año el Banco rediseñó la movilidad interna de sus colaboradores a través de un proceso simple, transparente, ágil, efectivo y eficiente. Poniendo foco en la experiencia, tanto del colaborador que participa como del líder solicitante, y eficiencia, logrando tener el mejor candidato para la posición. De esta forma, se implementaron cambios en tres aspectos de la política de movilidad:

- Tiempos de publicación y pase
- Requisitos de antigüedad en el puesto y estudios
- Nombramiento automático

Convocatorias Abiertas Red de Sucursales

Con el objetivo de potenciar la movilidad, promover el autodesarrollo, fomentar la transparencia en la asignación de oportunidades y enriquecer la toma de decisiones de talento; el Banco realizó durante el año diferentes convocatorias abiertas donde todos los colaboradores podían postularse. Entre ellos, se destacan los puestos para la Red de sucursales - Ejecutivos Éminent, Ejecutivos Negocios y Pymes, Ejecutivos Empresas y Gerentes de Sucursal -, para la conformación de los equipos de Transformación digital, y el grupo de Embajadores Digitales.

Convocatoria Abierta Transformación Digital

Acompañando la transformación que está llevando adelante el Banco, se lanzó en 2018 la convocatoria abierta para conformar los equipos que trabajan en las mesas

ágiles. Estos equipos están formados por perfiles nuevos y distintos a los que habitualmente se busca internamente y que además, trabajan con nuevas metodologías, por lo que se diseñó un proceso ad hoc, más ágil en cuanto a tiempos, comunicándolo a través de videos y experiencias vividas, trabajando colaborativamente con los referentes y una consultora especializada en el diseño de las entrevistas, para poder seleccionarlos.

Convocatoria Abierta Embajadores Digitales

El Banco realizó la selección de un grupo de embajadores digitales que tienen como propósito ser quienes difundan y transmitan la transformación a toda la compañía, siendo parte de diferentes acciones, formaciones y eventos. La selección fue con un formato de assessment junto a una consultora externa y analistas del equipo de Cultura. Se puso foco en competencias como colaboración, flexibilidad, resiliencia, entre otras, para lograr armar un equipo diverso en relación a las áreas de trabajo.

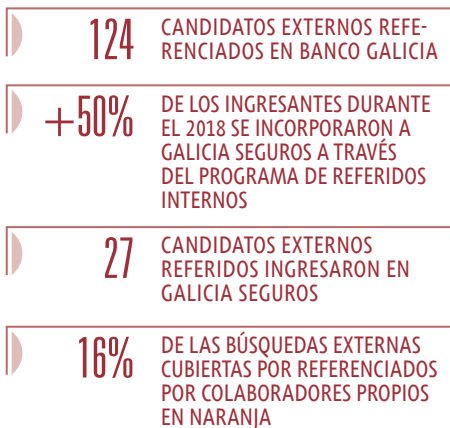
Promociones

Otra manera de movilidad es a través de la promoción a un puesto con mayores responsabilidades y desafíos. Los asesores de RRHH, luego de conversar con los líderes de las diferentes gerencias y contemplando el lugar en la estructura a través de la validación con compensaciones, comparten aquellos casos de colaboradores que es posible evaluarlos para una promoción. La gerencia de gestión del talento, valida los perfiles, teniendo en cuenta requisitos duros, como antigüedad, estudios, nota ERD (Evaluación de Rendimiento y Desempeño), nivel HAY actual, y el potencial que resulta del assessment center. Si el perfil es validado se comunica que la promoción sucederá y los líderes son los encargados de transmitirlo al equipo y comunicarlo a través del grupo de Workplace de la gerencia que corresponda.

Concurso de Cargos en Naranja

Las búsquedas internas en Naranja se llevan a cabo a través de Concursos Internos. Esto implica dar prioridad a los colaboradores en la búsqueda para una vacante o puesto nuevo que surja en la empresa. La comunicación del concurso se realiza en la red social interna de Naranja (Workplace), en donde todos los interesados pueden informarse sobre los detalles de la búsqueda, requisitos para participar y postularse. La selección se realiza de modo transparente y es abierta a participación de todos los colaboradores de la compañía. Para ello, una vez publicado el concurso se invita a los interesados a reunión informativa en la que se repasan aspectos generales del proceso de selección, plazos y requisitos. Allí, el conductor solicitante de la búsqueda informa sobre cuestiones del perfil esperado. Además, cada colaborador recibe, al finalizar el proceso, una entrevista sobre el análisis de sus competencias, con el foco puesto en los aspectos a mejorar.

8.3.3. Búsquedas externas



En cuanto a las búsquedas externas, se destaca la utilización de procesos digitales ágiles y simples que se basan en canales digitales como el portal de empleos online, y reclutamiento en redes sociales, portales de empleo y universidades; y en persona: ferias de empleo, y programa de referidos. Las compañías del Grupo cuentan con

un programa de referidos por el cual los colaboradores proponen candidatos para participar en procesos de selección.

Búsquedas externas online y participación en ferias

Por su parte, Banco Galicia cuenta con un portal de empleos online para el público externo, donde se presenta la propuesta de valor a los candidatos, todos los programas de reclutamiento (Jóvenes Profesionales, Jóvenes Líderes, Experiencia Galicia y Roadtrip) reciben todas las postulaciones para sus diferentes procesos: www.bancogalicia.com/empleos. Asimismo, utiliza como canales de comunicación de programas y necesidades para el reclutamiento diferentes redes sociales como LinkedIn, Facebook, Twitter e Instagram. Durante 2018 participó de las siguientes ferias de Empleo: Expo Empleo Joven, Universidad de San Andrés, Universidad T. Di Tella, ITBA y UBA. El objetivo de la participación es dar a conocer el Banco y sus programas de inserción laboral y, a su vez, conocer potenciales candidatos para cubrir necesidades actuales.

Roadtrip Galicia



Es un evento de reclutamiento masivo que implementa el Banco y que consiste en buscar los mejores talentos comerciales del país. A través de entrevistas ágiles e innovadoras, se seleccionan los candidatos para cubrir vacantes en las sucursales cercanas a la localidad donde se desarrolla la jornada. Después de la postulación, se realiza el test de #ActitudGalicia donde se pone a prueba el comportamiento natural de la persona y tres competencias clave: Genero experiencias positivas, Elijo hacerlo bien y Con espíritu emprendedor. En los encuentros los participantes, además de las entrevistas, asisten a charlas con el Gerente Zonal y los Gerentes de las sucursales, conferencias sobre herra-

mientas para la inserción en el mercado laboral; y pueden conocer la estrategia de sustentabilidad del Banco, el programa de voluntariado corporativo, y los productos, servicios y beneficios.

Naranja Marca Empleadora

Durante 2018 Naranja trabajó en el reclutamiento proactivo, la incorporación de nuevas herramientas digitales en el proceso de búsqueda y en la gestión de Naranja como Marca Empleadora: reputación que tiene la empresa para atraer a los mejores talentos y la propuesta de valor que tiene para lograrlo. El objetivo de la renovación consistió en pasar de una propuesta de búsquedas específicas por puesto a una propuesta que se centra en la búsqueda de talentos (internos y externos) en la menor cantidad de tiempo posible, anticipándose a las necesidades del negocio. Durante 2017 y 2018 el foco estuvo puesto en la atracción de perfiles digitales, a través de los principales atributos de la marca: Ambiente de trabajo, posibilidades de desarrollo profesional, beneficios y evolución digital.

Candidatos espontáneos

Para aquellos postulantes que se acercan espontáneamente a las oficinas de Galicia Seguros se los invita a cargar su perfil en la Base de Talentos. Con esta iniciativa se logró que no se extravíen CVs de potenciales candidatos, ya que todos los interesados pueden acceder a la plataforma de empleos de la compañía, Hiring Room, desde cualquier dispositivo o medio electrónico cargando su CV manualmente o bien utilizando el perfil de LinkedIn, Bumeran o ZonaJobs.

Plataforma de Empleos: Hiring Room

Galicia Seguros modernizó su plataforma de empleo donde no solo es un espacio de reclutamiento externo, sino que además brinda la posibilidad de desarrollo de carrera y movilidad interna a sus colaboradores, donde se inician todas las búsquedas laborales, tanto las de Galicia Seguros como las de Banco Galicia.



Entre otras ventajas, Hiring Room facilitó integrar las políticas de job posting, política de referidos, búsquedas externas, y asimismo esta herramienta lleva a cabo el proceso de selección de punta a punta, es decir, desde el inicio del posteo, hasta la incorporación del nuevo talento a la organización. En resumen, esta plataforma nos permitió eficientizar y centralizar el proceso de selección en un solo sitio web para que sea más ágil, simple y cercano. Asimismo, desde la plataforma se miden, monitorean y gestionan los indicadores del proceso de selección. Para finales de año, la herramienta contaba con más del 75% de los colaboradores activos en la plataforma, más de 14.000 talentos en la base, 718 referidos, y 24 personas que ingresaron a la compañía a través del programa de referidos.

Equipo interdisciplinario marca como empleadores Galicia Seguros

Galicia Seguros buscó sumar a candidatos que cuenten con los conocimientos, habilidades y competencias requeridos por el puesto a cubrir, y además que compartan los valores organizacionales. Haciendo foco no solo en aquellas habilidades técnicas que resulten esenciales para el puesto, sino también en los valores que construyen el propósito y la cultura de la

organización. Este año con la finalidad de potenciar y dar a conocer la “marca como empleadores”, tanto de manera interna como externa, conformó un equipo interdisciplinario con integrantes de Marketing y Recursos Humanos, para trabajar conjuntamente en la identificación de la propuesta de valor y diferencial dentro del mercado asegurador. Los futuros colaboradores deben compartir los 4 valores fundamentales de la compañía: innovación, entusiasmo, compromiso y cercanía. Cada uno de los valores comprende entre dos y cuatro competencias que guían el propósito en la organización, y definen la manera de relacionarse con el negocio y con los otros.

Compromiso por los jóvenes

En todas las compañías del Grupo desarrollamos diversas acciones para atraer y acompañar a los jóvenes de diferentes grupos sociales en su ingreso al mundo laboral.

Durante 2018 desde “Experiencia Galicia”, Banco Galicia brindó la oportunidad a jóvenes de entre 19 y 23 años de realizar una pasantía de 3 meses en el Banco que les permita insertarse en el mercado laboral. Este programa se implementa tres veces al año, incorporándose entre 30 y

35 jóvenes a la red de Sucursales en cada etapa. Además, el programa de Jóvenes Profesionales está orientado a personas de hasta 27 años de edad, graduadas o próximas a graduarse y con aspiraciones de desarrollarse profesionalmente en el Banco.

Por su parte, Naranja en 2018 participó por primera vez en una feria de empleo presencial organizada por la Universidad Católica de Córdoba, en donde asistieron miles de jóvenes estudiantes de distintas universidades. Además, se sumó al Programa Primer Paso del Gobierno de la provincia de Córdoba, dirigido a jóvenes de ambos sexos, de entre 16 y 25 años, sin experiencia laboral relevante. Este Programa consiste en la realización de prácticas en el ámbito de empresas privadas, que favorecen el proceso de socialización laboral de los jóvenes, complementado con acciones de formación profesional. En 2018, se recibieron alrededor de 550 postulaciones, y 5 beneficiarios del programa actualmente se desempeñan en distintas áreas internas y Casas Naranja de toda la provincia.

Además, en 2018 Naranja acompañó la iniciativa del Gobierno de la provincia de Córdoba lanzó el Programa para la Inserción Profesional (PIP). Este busca apoyar a los profesionales residentes en la provincia de Córdoba, recientemente egresados de universidades e instituciones de Educación Superior, públicas y privadas, otorgándoles la oportunidad de realizar un período de práctica laboral-profesional, que les permita ganar en experiencia y aplicar los conocimientos académicos alcanzados. Se recibieron alrededor de 150 postulaciones, y 6 beneficiarios del programa se encuentran trabajando actualmente en distintas áreas de staff de la empresa.

8.3.4. Jornada de bienvenida

El propósito de Banco Galicia es ser “un Banco en la cabeza y en el corazón de la gente”, el primer paso para hacer realidad este aspiracional es lograr que los colaboradores vivan experiencias disruptivas e innovadoras desde el primer día. La Jornada de Bienvenida busca potenciar el primer encuentro formal entre cada ingresante al Banco y el Equipo Galicia, y sentir la calidez del equipo de trabajo en su ingreso a la organización. Para ello, se diseñaron un conjunto de experiencias, vivencias y dispositivos para que el nuevo colaborador sea protagonista de este espacio, ofreciéndole participar en diferentes actividades que generen un intercambio de información, aspiraciones y desafíos en su integración a un nuevo equipo de trabajo.

Por su parte, cuando un equipo de Jóvenes Profesionales es seleccionado, se les da la bienvenida con un desayuno con los líderes donde se comparte el plan de formación y los objetivos específicos de su rol en el desarrollo de cada colaborador que participa en el programa. El objetivo es que empiecen a conocerse, generen networking y comiencen a formar parte de este grupo que los identifica.

Naranja cuenta con el Programa de Bienvenida dictado por colaboradores especialmente seleccionados y capacitados para la tarea de enseñar y transmitir la cultura corporativa. Este Programa tiene como objetivo que todos los nuevos colaboradores se inserten en la cultura de la empresa, conozcan la filosofía, misión, visión, valores, estrategia, historia y política de calidad de la organización. Durante el segundo día del programa, el foco está puesto en el conocimiento de aspectos básicos del negocio, cómo funciona y qué productos y servicios ofrece Naranja. Finalmente, los ingresantes reciben capacitaciones sobre conocimientos específicos para el puesto que ocuparán, que pueden durar varios días adicionales, según las características del puesto. En caso de que la capacitación de bienvenida se desarrolle en la ciudad de Córdoba, los nuevos miembros de la compañía tienen la oportunidad de conocer los distintos espacios de la Casa Naranja, e incluso ser recibidos por el Presidente en su oficina.

Este año, en el marco de la fusión Naranja Nevada, se realizaron rondas de mates para recibir a los colaboradores de Nevada. Los nuevos colaboradores reciben un

kit de mate, disfrutan de un desayuno organizado por sus compañeros y observan un video de bienvenida especialmente dedicado a ellos por parte de los directores.

Luego de atravesar la instancia formal de bienvenida y de recibir la capacitación específica sobre los procesos que ejecutará, todo nuevo colaborador de Naranja es recibido en su puesto de trabajo por un padrino, que es un compañero de equipo especialmente designado para acompañarlo durante los primeros meses. Su función es la de enseñar a poner en acción los contenidos recibidos en las capacitaciones, siempre reflejando los valores de la empresa en cada acción. Desde la organización se apoya al padrino facilitando espacio y tiempo para la formación de su ahijado.



8.4. INSPIRAR

103-2, 103-3, 404-2
ODS 8.2, ODS 8.5

En las compañías del Grupo vivimos muchas experiencias inspiradoras que nos invitan a transformarnos y darle sentido a cada una de las tareas que emprendemos. Y los líderes son un pilar muy importante en nuestra cultura. Entre los espacios que se organizaron este año, se destacan:

Escuela de líderes Galicia

Durante este año Banco Galicia acompañó y escuchó a los líderes en el transcurso de un proceso de aprendizaje, facilitando espacios de feedback semanales, donde se generaron conversaciones con foco en las fortalezas y oportunidades del proceso formativo.

Para los nuevos líderes se implementó este año la práctica de Círculo de Líderes en Banco Galicia, que a través del peer coaching permite: expandir su experiencia de liderazgo aprendiendo de la experiencia de otros líderes, mirar y analizar sus desafíos de liderazgo desde nuevas y enriquecedoras perspectivas. Aumentar la conciencia de sus fortalezas y debilidades, de su estilo personal de liderazgo y del impacto que tiene alrededor. Y durante el programa, desarrollar habilidades para dar y recibir feedback.

El programa de Jóvenes líderes de Banco Galicia comienza desde que se seleccionan nuevos perfiles para que formen parte de la red de sucursales y acompaña a los talentos comerciales con perfil para liderar nuevos desafíos. Forman parte de un programa de desarrollo con crecimiento acelerado en miras de formar a los líderes que gerenciarán las sucursales del futuro.

En Naranja el foco está puesto en el desarrollo de los líderes como comunicadores internos, a fin de que sean embajadores del mensaje de la Evolución Digital de Naranja y trabajen cerca de los Colaboradores para conseguir los objetivos del

negocio. Por eso, en 2018 se fortalecieron los encuentros presenciales de líderes (encargados de sucursales, jefes, top management) generando espacios de diálogo genuino para construir y compartir información y herramientas que les permitan, luego, inspirar y acompañar a sus equipos de trabajo.

El encuentro anual de Líderes Galicia Seguros es fundamental para definir el rumbo de la Compañía año tras año y asegurar la correcta gestión de personas y equipos. En el encuentro se determinan objetivos acordes a las necesidades de la Compañía a nivel estratégico, se direccionan los esfuerzos del equipo hacia donde Galicia Seguros quiere llegar, se brinda un espacio para la innovación en relación a las metas anuales y se facilita en el equipo una visión conjunta de la implicancia que cada uno tiene en el rumbo que la Compañía quiere alcanzar.

En Galicia Seguros se implementan encuestas 180° que es respondida por pares y reportes directos del Líder, la cual mide aspectos relacionados al estilo de liderazgo. La Encuesta se basa en los pilares del Modelo de Líder GS: Emprendedor, Visionario, Ejemplar y Desarrollador. En la misma los colaboradores pueden comentar aquellas oportunidades de mejora en el modelo de liderazgo y así ser escuchados en virtud de desarrollar planes de acción de mejora.

Aprender del Error

Es un espacio inspirador y divertido en el que se comparten proyectos que no tuvieron éxito pero sí dejaron aprendizajes. Este año se realizaron interacciones desde la plataforma de Workplace y también en los edificios del Banco donde se instaló un “confesionario” para que la gente también pudiera contar al Gran Hermano errores y aprendizajes. Esos videos después se

reprodujeron al inicio del evento. En Plaza Galicia se instaló un “Museo del Error” que consistió en varios pedestales con objetos y una placa descriptiva representando errores de empresas que aprendieron y se superaron gracias a esas equivocaciones a lo largo de la historia. Además de esto, el evento se transmitió en vivo por Workplace. Este ayuda a desdramatizar los errores, fomentar la innovación e invitar al resto a asumir riesgos y aprender. Los resultados fueron positivos entre los colaboradores, pero también en la prensa, universidades y otras empresas.

CoLabRH

Este año el Banco organizó la segunda edición con más de 250 líderes y referentes de Recursos Humanos de compañías de todo el país reunidos para compartir e innovar como comunidad. Durante la jornada se conversó sobre el momento de transformación que están viviendo las empresas, el papel de la tecnología y el rol de Recursos Humanos. Así, se plantearon las principales prácticas que hacen que Banco Galicia sea el mejor lugar para trabajar, y se contaron los desafíos, soluciones e interrogantes sobre el futuro de la gestión en cuanto a cultura y liderazgo, reconocimiento, marca empleadora, comunicación interna, feedback y voluntariado corporativo. Con la presencia de oradores de otras compañías como Unilever, Accenture, Pluspetrol y BMC; además, se debatió sobre distintos temas inspirando a los demás referentes a innovar en sus propias prácticas.

Presentaciones de Alto impacto (tipo TEDx)

Naranja realizó una formación para la dirección y alta gerencia con el objetivo de desarrollar habilidades y brindar herramientas que les permita incrementar su efectividad como expositores, potenciando su capacidad de transmitir mensajes de forma clara y dinámica.



Historias que Inspiran (símil charla TEdEx)

A fin de fomentar los valores de “me entusiasmo” y “me acerco”, compartiendo historias personales que inspiran y conmueven, Galicia Seguros convocó al Gerente de Legales, quien a través de una historia de salud grave y límite que tuvo hace unos años, compartió como a pesar

de las adversidades, siempre existe una mirada optimista que permite salir más fácilmente de situaciones adversas. Otro colaborador convocado fue el Líder de Desarrollo de Sistemas que compartió su historia como “IronMen”, haciendo foco sobre la preparación y planificación que se requiere para alcanzar grandes logros.

Estas historias fueron preparadas haciendo analogías con situaciones de Galicia Seguros, para que no solo quienes las escuchan puedan hacer rescates de estas historias en aspectos personales, sino también profesionales.

8.5. RESPETO

102-43, 102-44

Hablar y escuchar

133

ENCUENTROS DEL CICLO "CONOCIÉNDONOS CADA DÍA MÁS"

3.687

PARTICIPANTES DEL CICLO "CONOCIÉNDONOS CADA DÍA MÁS"

En las compañías del Grupo, la comunicación es vital para inspirar y acompañar a los colaboradores. Estamos convencidos de que una buena comunicación es la base en la construcción del vínculo de confianza que sostiene el buen clima de trabajo.

Workplace

ES LA PRINCIPAL HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN EN TODAS LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO, YA QUE PERMITE INTERACTUAR DE FORMA ÁGIL Y SEGMENTADA. ADEMÁS, SE GENERA UNA CONVERSACIÓN HORIZONTAL YA QUE LOS COLABORADORES PUEDEN REALIZAR COMENTARIOS SOBRE LAS NOTAS COMPARTIDAS.

Desde la plataforma se pueden hacer videos en vivo en cualquier momento. Esta funcionalidad es muy utilizada por el Gerente General o los Gerentes de Área

cuando surgen temas que generan muchas dudas o consultas. Así se genera un diálogo transparente y fluido, de manera directa y horizontal. Los eventos también son transmitidos en vivo por la aplicación, esto permite fomentar la cercanía logrando que todos los equipos del país puedan ser parte.

7.616

PERSONAS INSCRIPTAS A WORKPLACE

Una de las herramientas clave de Banco Galicia es **Banco al Día**, dónde mensualmente el Gerente General se comunica en vivo por Workplace con todos los colaboradores y es un espacio donde pueden hacer todo tipo de preguntas sobre el negocio, modalidades de trabajo, beneficios y son respondidas en ese instante por el Gerente General Fabián Kon.

Además, todos los meses se organizan con la Comunidad de Líderes los **Desayunos de Líderes**, donde predomina la interacción e información sobre los resultados, desafíos y proyectos estratégicos del Banco. Es un espacio de construcción y sensibilización para los líderes. Los encuentros están estructurados en tres ejes estratégicos: experiencia, eficiencia y crecimiento.

Este año además se transmitieron en vivo por Workplace para que los líderes del interior puedan estar presentes. A través de esta misma herramienta, una vez finalizado el desayuno, se les pide una devolución sobre el encuentro y cuáles son los temas que les gustaría escuchar en la próxima ocasión y se comparte la información vista en la presentación. A las 48hs después se suben a Workplace los talking points más destacados para que cada líder pueda compartirlo con sus equipos.

Por su parte, además de Workplace, la comunicación interna de Naranja se compone principalmente de otros dos pilares:

Estación Naranja Digital (House Organ)

Este año Naranja renovó la tradicional revista interna con 22 de años de trayectoria, dejando atrás el papel para transformar este canal en un portal digital que cada colaborador puede leer desde cualquier dispositivo. La revista tiene notas, informes especiales y multimedia nos permite potenciar los temas estratégicos para el negocio.

Líderes y voceros seleccionados

Son embajadores del mensaje de la Evolución Digital de Naranja y están cerca de los colaboradores, conversando constructivamente para conseguir los objetivos del negocio a partir de encuentros presenciales.

Otros canales que usamos en las compañías son las encuestas, los correos electrónicos, las visitas de Directores y Gerentes a áreas centrales, oficinas y sucursales; los desayunos con Directores, y las redes sociales.

Ciclo de conversaciones

531 COLABORADORES DE BANCO GALICIA Y GALICIA SEGUROS PARTICIPAN DE LA RED DE CORRESPONSALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

En Banco Galicia se dejó de utilizar el criterio de evaluación, pasando a utilizar Conversaciones. Para ello, se desarrolló un nuevo proceso y un nuevo canal para que se den las conversaciones de manera constructiva favoreciendo:

- La generación de conversaciones permanentes y oportunas que refuerzan aún más los vínculos de confianza.

- El feedback 360° para todos los colaboradores sin importar su puesto en la organización.
- Espacios de conversaciones con mirada hacia el futuro con foco en competencias y habilidades.
- La posibilidad de contar con más información para el autodesarrollo a partir de la mirada 360°.
- Una gestión simple y accesible.

El nuevo canal, es una bitácora en la que líder, colaborador y pares pueden dejar de manera simple registro de aquellas observaciones que potencian el desarrollo de los equipos de trabajo. El ciclo anual de conversaciones de Banco Galicia comprende:

Conversación de Expectativas

Ocurre durante enero y permite generar acuerdos acerca de metas y que se espera del colaborador.

Conversaciones transparentes, oportunas y permanentes

Proceso continuo sin momentos asignados.

Conversación de Cierre

Balance y repaso del ciclo que ha finalizado.

Horizonte Naranja 2022

Naranja tiene como desafío para 2022, que cada colaborador tenga clara su contribución individual en la compañía. Para esto, trabaja en la definición de un proceso ágil, dinámico y con la suficiente flexibilidad para la definición de objetivos, basado en un feedback 360°, implicando un diálogo permanente para identificar las oportunidades de mejora en el trabajo diario. Durante 2018 se realizaron 2 pilotos, uno con 35 casas y otro con dos subdirecciones y una gerencia de área.

Better Me

En Banco Galicia y Galicia Seguros con el fin de sumar una instancia de evaluación 360° sobre las competencias de los colaboradores, implementaron la herramienta Better Me, en la que los colaboradores pueden dar feedback a quienes desean y, a su vez, pueden pedir feedback de otras personas sobre su desempeño. Esta devolución puede ser tanto desde el punto de vista de buenas prácticas a continuar implementando u oportunidades de mejora para el desarrollo profesional.



8.6. DESARROLLAR

103-2, 103-3, 404-1, 404-2, 404-3

ODS 4.3, ODS 4.4, ODS 4.5, ODS 5.1, ODS 8.2, ODS 8.5



Potenciamos el desarrollo profesional y personal de los colaboradores desde su primer día en todas las compañías del Grupo. En este sentido, contamos con programas y actividades de formación con el objetivo de acompañar a los colaboradores en su desarrollo personal y profesional. Además, se impulsan instancias de devolución constante para potenciar el desarrollo de los colaboradores, basadas en conversaciones transparentes y constructivas.

Programas de Talento Banco Galicia

Banco Galicia implementa los Programas de Talento con el objetivo de acelerar el desarrollo de competencias claves, potenciar la motivación y el compromiso, y maximizar la contribución de aquellos colaboradores que, de acuerdo con el mapeo, cuentan con un potencial diferencial. Estos programas permiten:

- Propiciar el autodesarrollo a través de herramientas de autoconocimiento.
- Dar visibilidad y facilitar el networking en los diferentes niveles organizacionales.
- Brindar instancias de exposición y vivir experiencias poco habituales en la vida diaria.
- Lograr una visión integral del negocio bancario desde un rol activo en diferentes ámbitos de aprendizaje.
- Favorecer el involucramiento en experiencias desafiantes.

Estos programas de talento, se diferencian según el perfil de sus participantes y sus ejes de trabajo varían según el objetivo de formación que se quiera abordar en cada uno.

Durante 2018 se realizaron cinco programas:

Programa de Jóvenes Profesionales

Formación de nuevos perfiles para que formen parte del equipo Galicia en áreas claves del negocio.

Programa de Jóvenes líderes

Un plan de desarrollo con crecimiento acelerado con miras a formar a los líderes que gerenciarán las sucursales del futuro.

Futuro Galicia

Diseñado para desarrollar a los futuros líderes con una formación exclusiva en la Universidad de San Andrés.

Talento Galicia

Pensado para líderes que participan de distintas instancias de formación y desarrollo. Una de las más importantes es en el Instituto Argentino de Educación IAE, con quien el Banco diseñó los módulos a partir de los ejes de Líder Galicia.

Alta Gerencia

Para perfiles con alto potencial de Alta Gerencia que tienen un seguimiento personalizado del Plan de Desarrollo individual.

Además, se realizaron los siguientes programas de formación:

Programa de Mentoring

Por el cual se impulsa el desarrollo de colaboradores con alto potencial con el objetivo de:

- Acelerar el proceso de desarrollo personal y profesional a través del apoyo de una persona de mayor experiencia.
- Transferir el “saber hacer” capitalizando el saber acumulado en las personas que trabajan en la organización.
- Generar vínculos que refuercen el desarrollo personal y profesional del Mentoreado.
- Contagiar la cultura del Banco.

Programa de Becas de Posgrados y Maestrías

Fideliza los vínculos construidos con colaboradores y fomenta su crecimiento personal y profesional. En 2018, se otorgaron becas en temáticas diversas: finanzas, negocio bancario, digital, marketing, entre otros.

Programa de Inmersión en inglés

Esta iniciativa permitió reemplazar la formación en el exterior del país, por la formación dentro de la Argentina, ampliando el número de líderes participantes del Programa. Paralelamente se continúan las clases individuales y grupales dentro del Banco para aquellos sectores que necesitan desarrollar el idioma como competencia crítica para poder desempeñarse en su labor diaria.

Lanzamiento de Red de Transformadores

Con el objetivo de incorporar las nuevas habilidades, en 2018 se redireccionaron los enfoques de la red de formadores para desarrollar las capacidades necesarias que permitan transformar la organización.

Taller de Visioning - nueva plataforma de Formación Digital

En 2018 el Banco implementó un taller de visioning con el objetivo de evolucionar la manera de capacitar en Banco Galicia. Participaron referentes de todas las áreas y canales.

Formación para el Desarrollo

Este programa contempla diversos cursos y talleres que potencian el talento y contribuyen al desarrollo de los colaboradores de áreas centrales. A través de esta propuesta se impulsa el desarrollo de algunas competencias clave, tales como gestionar con datos, trabajo colaborativo, visión del negocio bancario y comunicación e influencia.

Programas alineados con la gestión

Escuelas Formativas - Red de Sucursales

El área de Formación de Banco Galicia impulsa diferentes programas integrales de capacitación para promover la apropiación de las herramientas e instrumentos que cada embajador de nuestra cultura necesita a la hora de desempeñarse correctamente en sus actividades. La Red de Sucursales cuenta con Escuelas especialmente diseñadas para cada uno de los puestos existentes, acompañando así fuertemente nuestra expansión.

Mindset cultural – Transformación en Banco Galicia

Este año Banco Galicia realizó el evento "ADN Transformador": una semana para aprender, reflexionar y desafiar nuestra mirada frente al cambio de mindset que propone la Transformación Galicia. Los ejes principales fueron la colaboración, flexibilidad y el empowerment/ownership en espacios de aprendizajes optativos. Algunos de ellos fueron: mindfulness, teatro, apreciatividad, metodologías ágiles, aprender del error, ser protagonistas de nuestro desarrollo, filosofías orientales; y presentaciones con los que se pudo compartir diferentes formas de trabajo: Wework y los Espartanos. Este evento apalancó la transformación, con distintas experiencias que finalizaron en un cierre con metodología Open Space, donde los colaboradores co-construyeron e identificaron lo ya logrado, la visión 2020, y tips para lograrlo.

Naranja

Naranja hace hincapié en reducir brechas de desempeño, preparar a los colaboradores para los desafíos futuros de negocio, y potenciar el desarrollo de cada colaborador de Naranja, esto se logra a través de una serie de programas:

Mentoring con pares

Proceso de aprendizaje entre Colaboradores.

Potenciá tu talento

Consiste en la búsqueda y selección de un pequeño grupo de colaboradores, con los que se trabaja habilidades específicas de negocio que previamente fueron detectadas por sus Líderes.

Protagonista de mi desarrollo

Incentiva a los colaboradores a ser los Líderes de su propio desarrollo.

Asimismo, trabaja sobre la formación y desarrollo de Líderes a través de:

Programa Nuevos Líderes

Destinado a acompañar al nuevo líder en sus primeros pasos como conductor en la compañía.

Programa de Coaching

Es una herramienta que se encuentra a disposición de los Líderes como soporte para su gestión.

Programa de Formación para Líderes actuales

Como iniciativa estratégica de la compañía.

Gestión del Talento Organizacional

La gestión del talento posibilita identificar fortalezas y áreas de mejoras tanto a nivel de Líderes como a nivel de la organización.

Por su parte, en 2018 se está trabajando en el mapeo de todos los Líderes de la organización, con el objetivo de desarrollar Líderes ágiles y proactivos. Esto permite generar estrategias de desarrollo (individuales y organizacionales), ubicar a las personas en el lugar adecuado (posiciones y desafíos) y dar visibilidad a casos críticos para favorecer su gestión.

Programa de Capacitaciones por puesto en Naranja

Cada puesto dentro de Naranja cuenta con un plan de capacitación específico, compuesto por un conjunto de materias que buscan facilitar a todos los colaboradores el desarrollo de las competencias necesarias para realizar su tarea de la mejor manera. A este plan de capacitación se suman aquellas instancias de formación que buscan dar respuesta a necesidades específicas identificadas por los Líderes con la ayuda del equipo de Asesores de Capacitación (Business Partners) de la Subdirección de Relaciones Humanas. Este grupo tiene como objetivo recibir, evaluar y satisfacer sus necesidades de formación, organizar el dictado de las diferentes materias y realizar un monitoreo del avance de cada Colaborador. Cabe destacar que la mayoría de las instancias de capacitación, ya sean presenciales o virtuales, están a cargo de Formadores Naranja, más de 150 colaboradores seleccionados mediante concursos internos y capacitados especialmente para desempeñar este rol: formar y transmitir conocimientos y experiencias en el marco de la cultura Naranja.

Espacio N

Es una plataforma a disposición de los colaboradores para las capacitaciones virtuales que permite, además, inscribirse para las capacitaciones presenciales que están a disposición en los distintos puntos del país. En Espacio N están desde los cursos obligatorios para cada puesto hasta las opcionales que cada colaborador pueda elegir para ser verdadero protagonista de su propio desarrollo. Gran parte de las formaciones fueron adaptadas y son íntegramente realizadas en formato audiovisual, lo que favorece un mejor aprendizaje y es otra herramienta más que favorece la transformación digital. Por otra parte, incorpora la posibilidad de realizar distintos webinar, que quedan alojados en la plataforma para su consulta permanente.

Galicia Seguros

97% DE LOS COLABORADORES PARTICIPARON DE UNA ACTIVIDAD DE FORMACIÓN

6 NUEVOS CURSOS E-LEARNING LANZADOS

Galicia Seguros continúa desarrollando talleres abiertos a colaboradores, o ce-

rrados según la demanda, capacitaciones externas y formación en idiomas, planes de capacitación por roles, y capacitaciones iniciales para nuevos colaboradores que ingresan a la compañía.

Asimismo, implementa capacitaciones en sistemas para actualizar a los colabora-

dores sobre las herramientas y sistemas utilizados en la compañía.

Desde 2017 Galicia Seguros brinda un curso de e-learning en sustentabilidad, y Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo llegando al 100% de sus colaboradores

Dimensión	Empresa	Programa	Cantidad de participantes	Horas de capacitación	
NUEVOS INTEGRANTES	Todas las compañías	Jornadas de inducción	1.488	20.938	
		Escuelas de Sucursales	1.130	34.382	
		Escuelas de áreas centrales	5.462	26.654	
		Programa de idiomas	233	28.266	
		Proyectos e iniciativas especiales	152	4.271	
		Cursos externos	3.165	7.975	
		Capacitación en sustentabilidad			
		Capacitaciones online y presenciales en comunicación, finanzas y calidad de atención, entre otros.	868	6.962	
		Formación en habilidades blandas, entre las que se destacan calidad de atención, Lean, morosidad y vínculos efectivos.	5.438	26.527	
		DESARROLLO DE COMPETENCIAS TÉCNICAS	Naranja	Capacitaciones para el desarrollo de competencias técnicas (incluye capacitaciones por puesto, programa de formación y desarrollo para futuros Líderes, iniciativa de desarrollo, programa de desarrollo para colaboradores junior y seniors)	5.561
Galicia Seguros	Capacitaciones para el desarrollo de competencias técnicas (incluye capacitaciones por puesto, planes de desarrollo y programas de formación de futuros líderes y capacitaciones de comunicación y técnicas de expresión, taller de herramientas office, gestión de conflictos y gestión financiera y organizacional).		220	964	
	Programa de idiomas		81	670	
	Cursos externos		37	1.116	
	Proyectos e iniciativas		402	1.300	
	Capacitaciones online y presenciales en comunicación, finanzas y calidad de atención, entre otros.		220	964	
	Formación en habilidades blandas, entre las que se destacan calidad de atención, Lean, morosidad y vínculos efectivos.		213	2.467	
FORMACIÓN DE LÍDERES	Banco Galicia		Escuela de liderazgo y management	1.613	32.014,5
			Escuela de desarrollo profesional	131	1.704
			Programas de integración	165	1.036
		Programas de becas para posgrados y maestrías	37	9.390	
		Coaching, programas de formación externa, evaluaciones de potencial, programa de formación de facilitadores creativos y programa de liderazgo participativo	5	48	
	Naranja	Coaching, Presentaciones de Alto Impacto, iniciativa de liderazgo, programas de formación externa, programa de liderazgo coparticipativo, programa de formación de facilitadores de liderazgo y programa de formación de facilitadores creativos	1.722	9.841	
	Galicia Seguros	Cursos de liderazgo	45	1.392	
		Escuela de liderazgo y management	45	1.392	
Escuela de desarrollo profesional		211	1.810		
	Coaching y programa Mandos Medios	9	153		

Distribución total de capacitación por género de las compañías

	Mujeres		Hombre		Total	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Horas de capacitación	128.99,5	112.105	148.478,5	116.792	277.478	228.897
Participantes de capacitación	27.949	16.055	24.282	12.828	52.231	28.883

Gestión del desempeño y modelo de evaluación de colaboradores

Banco Galicia a partir de diciembre de 2018, empezó a utilizar un modelo de gestión del desempeño de colaboradores más simple y ágil con foco en el empowerment, flexibilidad al cambio y colaboración siempre pensando en agregar valor para el cliente. Se pasó de un modelo de 11 competencias a una evolución de 6 conservando los principales focos del anterior y atendiendo las nuevas necesidades.

Naranja trabajó durante 2017 y 2018 en cambiar la gestión del desempeño como parte del Horizonte Naranja 2022. El gran

desafío es que cada colaborador tenga clara su contribución individual para que esto colabore directamente con la estrategia planteada. Para esto, se trabajó en la definición de un proceso ágil, dinámico y con la suficiente flexibilidad para la definición de objetivos, y que esté basado en un feedback 360°, que permite un dialogo constante entre todos los colaboradores para celebrar los avances e identificar las oportunidades de mejora. Durante 2018 se realizaron dos pilotos (uno con más de 35 Casas y otro con 2 Subdirecciones y 1 Gerencia de áreas internas). Las principales características del modelo son:

- Objetivos y competencias: pocos objetivos, enfocados a resultados.
- Cambio de ciclo: ciclo anual, con dinamismo trimestral.
- Feedback: feedback continuo, permanente.
- Evaluación de Desempeño: más integral y holística, con calibraciones.
- Premios: asociados al desempeño real.
- Procesos y herramientas: simples y ágiles.

Indicadores de Evaluación de colaboradores 2018

	Banco Galicia	Naranja	Galicia Seguros	Total
Total	6.168	2.798	371	9.337
Por género				
Mujeres	3.045	1.808	183	5.036
Hombres	3.123	990	188	4.301
Por categoría				
Niveles Iniciales	3.039	2.458	313	5.810
Niveles medios	2.466	217	29	2.712
Niveles de jefaturas	604	96	21	721
Niveles gerenciales	59	27	8	94



8.7. CELEBRAR

La Mejora Continua es uno de los valores que definen la forma de hacer de las compañías, es una búsqueda sin límites y un desafío constante de generar nuevas ideas y encontrar distintas formas para lograr siempre ir por más. Esta es una actitud sumamente valorada en los colaboradores, porque sabemos que esta clave del liderazgo es el resultado de la cantidad y la calidad del esfuerzo de todos. Es por ello que el desempeño sobresaliente y los logros de los colaboradores son reconocidos de diferentes maneras.

Banco Galicia reconoce a los líderes que se destacan en las competencias asociadas al modelo de Líder Galicia. En 2018 los gerentes seleccionaron a 34 de los 700 Líderes de todo el Banco que cuentan con desempeño excepcional en alguno de los Ejes de nuestro Modelo de Líder Galicia: Ejemplar, Desarrollador, Emprendedor, Visionario.

StarMeUp



El programa StarMeUp, al alcance de todos los colaboradores de Banco Galicia y Galicia Seguros reconoce y motiva a los colaboradores y equipos que mejor representen los valores organizacionales. Cada colaborador cuenta con 10 estrellas mensuales para reconocer acciones a quien desee en la organización, así cualquier área, jerarquía, puede acceder a todos para entregar una estrella. De esta manera, se promueve el reconocimiento espontáneo, simple y transparente ya que todos pueden ver las estrellas otorgadas y

recibidas en el portal compartido generando un ambiente de trabajo positivo y comprometido.

Por su parte, Naranja reconoce a los colaboradores de diferentes maneras:

Premio por desempeño

En función de la nota final obtenida en la Evaluación de Desempeño, todos los colaboradores que cumplen con el puntaje mínimo reciben una bonificación extraordinaria por semestre a modo de reconocimiento por su labor.

Distribución de utilidades

Desde hace varios años, Naranja decide realizar una gratificación extraordinaria a todos sus colaboradores, compartiendo un porcentaje de las ganancias como forma de gratitud por su esfuerzo, y también como incentivo para continuar por la senda de la excelencia en el trabajo. El criterio de asignación es el mismo que se sigue con el Premio por desempeño, en función del trabajo individual. Se realiza una vez por año.

Incentivo a roles especiales

Quienes cumplen funciones de Formador y/o Auditor (roles que se asignan por concurso interno y que pueden ser ocupados por Colaboradores de cualquier jerarquía) reciben premios remunerativos de acuerdo con las horas dedicadas por mes a estas tareas.

Yo Presente

Es una retribución trimestral que reconoce a quienes tienen pocas o ninguna inasistencia en un período de tiempo.

Sistema de Felicitaciones

Es una vía que los Líderes de Naranja tienen a disposición para canalizar el reconocimiento a su equipo. Este sistema

permite distinguir logros y comportamientos destacados de los Colaboradores, impactando directamente en su legajo personal y otorgando un puntaje extra en la Evaluación de Desempeño.

Destacados

Aquellos colaboradores o equipos que se hayan destacado por sus actitudes, desempeño y/o expresión de los valores Naranja, son reconocidos en la reunión semestral (fiesta anual de la empresa) con una mención y un obsequio especiales como modo de agradecimiento por su aporte y compromiso con la compañía.

Reconocimientos especiales

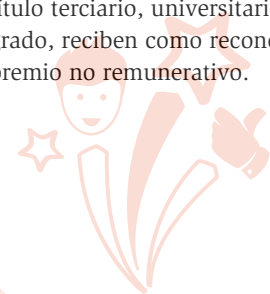
Cada nuevo proyecto o tarea especial se plantea en Naranja como un desafío y una oportunidad para el desarrollo personal. Es por eso que estos logros también son una excelente oportunidad para reconocer a todos los colaboradores por su participación y por todo aquello puesto en juego para alcanzar el objetivo planteado. Generalmente se trata de regalos personalizados o premios no remunerativos.

Aniversarios Naranja

A todos aquellos colaboradores que celebran su Aniversario Naranja de 5, 10, 15, 20, 25, 30 y 35 años formando parte de la compañía.

Regalos para Egresados

Todos los colaboradores que obtienen un título terciario, universitario o de posgrado, reciben como reconocimiento un premio no remunerativo.



8.8. CUIDAR

401-2, 401-3
ODS 3.2, ODS 5.1, ODS 8.5

Desde las compañías del Grupo se realizan programas integrales de bienestar, beneficios y salud corporativa que contribuyan a acompañar y mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias.

8.8.1. Salud

103-2, 103-3, 401-2, 401-3

Para que los colaboradores tengan hábitos y ambientes saludables de trabajo y en sus vidas personales, se desarrollan diferentes acciones saludables. Entre ellas, se destacan en Banco Galicia la Semana de la salud, en el que se le brinda al colaborador la posibilidad de asistir a distintas actividades y consultas médicas de diferentes especialidades, masajes, charlas y talleres saludables; las acciones de nutrición con el comienzo de cada estación del año; y las campañas vacunación y donación voluntaria de sangre. Además, todos los colaboradores poseen descuentos especiales para gimnasios del país.

BUSCAMOS INCENTIVAR HÁBITOS Y AMBIENTES SALUDABLES A TRAVÉS DE DISTINTAS ACCIONES. EN BANCO GALICIA Y GALICIA SEGUROS SE DESTACA LA SEMANA DE LA SALUD CON INICIATIVAS DONDE LOS COLABORADORES CUENTAN CON ESPACIOS DE RELAJACIÓN, CONSULTAS MÉDICAS Y CHARLAS DE PREVENCIÓN Y HÁBITOS SALUDABLES.

El Banco cuenta con un gimnasio en el edificio Plaza Galicia, que cuenta con una amplia variedad de equipos para ejercitarse y con la presencia de 3 profesores. Este año se incorporó el beneficio de GYMPASS

dándoles la posibilidad a los colaboradores de elegir un plan mensual en el gimnasio que les quede más cerca. Si prefieren actividades al aire libre pueden participar del grupo de Running & Walking Team. Otra opción para realizar actividad física es andar en bicicleta, por eso, en Áreas Centrales o en Plaza Galicia hay espacios bicicleteros para dejar las bicis durante el día.

Por otro lado, el Banco cuenta con 3 comedores distintos, ubicados en la Torre Corporativa, en casa Matriz y en Plaza Galicia, donde ofrece una amplia variedad de menús para los colaboradores, todos con una subvención en el costo de los menús por parte del Banco.

Por su parte, todas las casas Naranja cuentan con los insumos necesarios para arrancar la jornada de la mejor manera desayunando con los compañeros, en un espacio de comedor en el que también se puede almorzar y compartir eventos. Dos veces por semana, disponen de frutas y snacks con el objetivo de incorporar hábitos saludables.

Una vez al año se realiza la Campaña de vacunación antigripal. En marzo de 2018, anticipándonos a la temporada invernal, 1.473 Colaboradores (50%) recibieron las vacunas en sus lugares de trabajo. Además, en Naranja los colaboradores fuera de convenio pueden optar por un Seguro de Vida. El 55% de ellos cuenta con esta cobertura para ellos y sus cónyuges.

En Galicia Seguros, se realizaron distintas acciones saludables: la celebración de la Semana de la Salud en el mes de abril, en donde se dictaron distintos talleres; la campaña anual de vacunación antigripal

para todos los colaboradores de CABA y GBA, dándoles la posibilidad de solicitar el reintegro a quienes trabajan en el interior; el envío diario de notas sobre alimentación saludable, cuidados de la salud y actividad física; las pausas activas para todos los colaboradores; y desde este año, se lanzaron tres sorteos relacionados al bienestar, relax y vida saludable: pases libres para GYM, circuito de spa en el Hilton y reintegros en almuerzos saludables. Asimismo, a través de Fundación del Banco Galicia, cuentan con acceso libre a la actividad de relajación y stretching, en el espacio de Relajación de la Fundación, dos veces por semana.

Para brindar protección en salud para hijos de colaboradores, ellos cuentan a través de la Fundación Banco Galicia, con subsidios de vacunas no comprendidas en el calendario de vacunación. Los subsidios aplican para vacunas aplicadas para hijos de colaboradores, menores de 18 años.

Beneficiarios salud 2018

Actividad	Participantes
Semana de la Salud:	
- Consultas médicas en Banco Galicia	1.288
- Masajes y reflexología en Banco Galicia y Galicia Seguros	1.829
- Diversas actividades en Banco Galicia y Galicia Seguros	1.004
Donación voluntaria de sangre en Galicia Seguros	49
Campaña de vacunación en todas las compañías	2.062



8.8.2. Familia

Las compañías del Grupo organizan encuentros y actividades para pasar tiempo de calidad con las familias de sus colaboradores, y así poder compartir experiencias.

BUSCAMOS COMPARTIR MOMENTOS CON LAS FAMILIAS DE LOS COLABORADORES A TRAVÉS DE DIFERENTES INICIATIVAS ENTRE ELLAS EL "FAMILY DAY" QUE IMPLEMENTA BANCO GALICIA Y LAS VISITAS DE LOS NIÑOS A SUS PADRES EN SUS PUESTOS DE TRABAJO DURANTE VACACIONES DE INVIERNO Y VÍSPERAS DE NAVIDAD.

Los Family Day son la principal acción para las sucursales del interior cuyo fin es compartir y celebrar un día junto a la familia Galicia. Además, durante las vacaciones de invierno y en época de navidad los chicos visitan a sus papás en las sucursales y edificios corporativos de Banco Galicia.

En los momentos más importantes en la vida de los colaboradores - casamientos, o cuando son padres o madres - el Banco está presente con un regalo. También desde la Fundación del Banco, se los ayuda económicamente durante los tres primeros meses del bebé en la compra de pañales, mamaderas y otros elementos.

Brindarles ayuda a las mamás a cuidar de sus bebés recién nacidos es una prioridad para el Banco como también el tiempo que ellas pasan con sus bebés. Las madres cuentan con el beneficio por guardería por cada hijo nacido. Además pueden reintegrarse al trabajo gradualmente después de su licencia por maternidad o trabajar desde sus casas.

Para las madres que trabajan en Áreas Centrales existe un completísimo y moderno lactario con bombas extractoras eléctricas y todo lo que necesitan para llevar el mejor alimento a su bebé, y para las

madres que trabajan en la red de sucursales se les entrega un kit saca leche.

Para los padres de Banco Galicia y Galicia Seguros que trabajan en CABA o GBA, y tienen hijos de entre 5 y 12 años, durante las vacaciones escolares de invierno y verano pueden trabajar sin preocuparse en pensar al cuidado de con quién los va a dejar, ya que el Banco cuenta con la mejor opción: la Colonia de Vacaciones de verano e invierno, a aquellos colaboradores que trabajan en las zonas más alejadas, se les realiza un reintegro para que puedan enviar a sus hijos a la colonia. Para los hijos de los colaboradores que tienen entre 18 y 25 años que estén cursando carreras universitarias, pueden acceder al Programa de Becas. Mientras para los hijos que estén entre sala de 4 años y el último año del secundario, van a poder elegir un kit de útiles para su ciclo lectivo.

A su vez, cuando los chicos empiezan las clases, a través de la Fundación del Banco se les otorga a los colaboradores una ayuda escolar para los gastos de uniformes, útiles o libros. Si tus hijos cursan de sala 4 hasta el último año del secundario, recibirás una notificación con el monto establecido para el año en curso y la forma de acceder al beneficio. También se realiza la entrega de guardapolvos.

Otro de los Beneficios otorgado a través de la Fundación del Banco, a los colaboradores, es el subsidio para Vacunas, de hasta el 50% de su valor comercial, aplicadas a hijos de colaboradores menores de 18 años.

Indicadores sobre licencias y reincorporaciones

	Banco Galicia	Naranja	Galicia Seguros
Cantidad de colaboradores que tuvieron derecho a su licencia por maternidad/paternidad	6.294	3.352	381
Cantidad de colaboradores que hicieron uso efectivo de su licencia por maternidad/paternidad	236	225	14
Cantidad de colaboradores que regresaron al trabajo durante el año de reporte luego de su licencia por maternidad/paternidad	222	225	11
Cantidad de colaboradores que continuaron trabajando después 12 meses de regresar al trabajo luego su licencia por maternidad/paternidad	23	221	No disponible
Tasa de regreso	115,26%	100%	79%
Tasa de retención	100%	98%	No disponible

Programas

2018

Plan de vacunación: reintegro por las vacunas establecidas dentro del Plan de Vacunación vigente para los hijos menores de 18 años. El monto a acreditar se relaciona con la cobertura de la prepaga del empleado.	
Cantidad de vacunas	1.111
Plan estudiantil: entrega de guardapolvos al comienzo del período escolar a los hijos de los colaboradores y además brinda una asignación extraordinaria por hijo.	
Asignación extraordinaria de hasta \$350	2.940
Guardapolvos entregados	999
Becas estudiantiles: apoyo económico mensual destinado a colaboradores de más de un año de antigüedad para ayudarlos a completar sus estudios universitarios. Las mismas se renuevan cada cuatrimestre.	
Total de becas otorgadas	47
Colonia de vacaciones: se realiza en el Club del Banco para los hijos de entre 5 y 13 años. Se mantuvo el subsidio para hijos de colaboradores en el interior del país.	
Cantidad de hijos de colaboradores de Capital y Gran Bs.As. (verano e invierno)	753
Cantidad de hijos de colaboradores del interior verano e invierno	531
Entrega de mobiliario: distribución de muebles, computadoras, impresoras y otros bienes en buen estado -que el Banco dejó de utilizar - a OSC, escuelas y hospitales.	
Computadoras e impresoras	268
Muebles varios	4.393
Electrodomésticos	98
Ajuares: entrega de un obsequio a quienes fueron padres para dar la bienvenida al nuevo integrante de la familia.	
Cantidad de ajuares entregados	282
Ayuda por pañales y mamaderas	733
Subsidios para situaciones de emergencia: asistencia para quienes solicitan ayuda ante casos críticos. La Fundación analiza las situaciones y procura brindar la contención requerida.	
Cantidad de subsidios entregados	4.679
Subsidios por fallecimiento	30

Beneficiarios de familia 2018

Actividad	Participantes
Nuestros hijos visitan en Banco Galicia	193
Kit de lactancia entregados en Banco Galicia	83
Entrega de cajas de útiles en Banco Galicia y Galicia Seguros	3.324

8.8.3. Equilibrio vida laboral y personal

Para que cada día, cada colaborador, logre un mejor equilibrio entre su vida personal y laboral, las compañías del Grupo realizaron diferentes acciones:

Banco Galicia

Jornadas flexibles

Banco Galicia en 2018 amplió las jornadas flexibles. Ahora los colaboradores pueden gozar de la modalidad de entrar 2 horas antes o 1 hora después del horario de entrada habitual, teniendo que cumplir siempre la jornada completa, tanto para áreas centrales como para sucursales.

Día Flex

Los colaboradores que se desempeñen en sucursales del Banco podrán gozar del beneficio de retirarse hasta 2 horas antes o ingresar hasta 2 horas más tarde de su horario habitual una vez a la semana, dependiendo de las necesidades de cada sucursal. Esta flexibilidad les permite a los colaboradores organizar su semana.

Vestimenta Flexible

Ahora los colaboradores pueden vestirse informal y más cómodos teniendo en cuenta la agenda del día.

Regalo de cumpleaños flexible

Cada colaborador puede gozar durante el mes de su cumpleaños de un día libre, sin importar si este cae un feriado o un fin de semana. Además, cada colaborador cuenta con la posibilidad de elegir su regalo de cumpleaños entre diferentes opciones.

Licencia por paternidad ampliada

A 14 días

Licencia por maternidad con reincorporación gradual

En 2018 el Banco desarrolló un piloto de trabajo flexible, dándole la posibilidad a cada colaborador de trabajar desde diferentes lugares.

Descuentos

Tienen acceso a todos los descuentos que perciben los clientes Éminent y además se les pone a disposición una plataforma online con los descuentos exclusivos para ellos, a partir de convenios corporativos en hoteles, universidades, entradas de cine, Bodegas, compras de artículos electrónicos, electrodomésticos, vehículos, vestimenta, entre otros, y compra de productos a precios exclusivos a través de la sección Galicia Store.

Espacios de esparcimiento

El esparcimiento cumple una función primordial en el rendimiento y bienestar de los colaboradores. Bajo la idea de pasarla bien, durante el 2018, Banco Galicia los incentivó a participar de After Office, Family Day y Actividades Lúdicas, donde los colaboradores no solo se integran y pasan un momento diferente, sino que generan un excelente clima laboral.

Deporte

Para quienes disfrutan del deporte y de jugar en equipo, este 2018, se llevaron a cabo los torneos (tanto femeninos como masculinos) de fútbol de Verano y Metropolitano, para CABA y GBA, y el Torneo de Finales Nacionales en la Pcia. de Córdoba. Estos torneos se caracterizan por ser altamente competitivos pero sin perder de foco el "fair play".

Acciones por el mundial de fútbol

Teniendo en cuenta el contexto Mundialista, Banco Galicia realizó diferentes acciones, como por ejemplo: Prode Galicia, Rincones del Hinchita, Productos de Merchandising a precios competitivos, con el objetivo de que todos los colaboradores puedan disfrutar del Mundial en todo momento generando espacios de encuentro y amistad.



Clases gratuitas

Yoga, relajación, boxeo, baile, stretching, aero local y entrenamiento funcional.

DESARROLLAMOS ACCIONES DE ESPARCIMIENTO CON EL FIN DE CONTRIBUIR AL EQUILIBRIO DE LOS COLABORADORES ENTRE SU VIDA PERSONAL Y PROFESIONAL. PRINCIPALES INDICADORES DE EQUILIBRIO.

Naranja

Descuentos

Todos los Colaboradores cuentan tienen acceso a la plataforma de descuentos Go integro, donde hay descuento en distintas categorías: automotor, belleza y spa, bienestar, comidas y bebidas, electrónica, entretenimiento entre otras. Además, en el macro de la alianza Samsung – Naranja los colaboradores tienen acceso a una página con descuentos exclusivos para la compra de smartphones, electrodomésticos y productos tecnológicos.

Manual de Beneficios

Naranja cuenta con un manual publicado en Workplace, al que pueden acceder todos los colaboradores desde la web o App, con la posibilidad de realizar consultas a los administradores y entre ellos.

Viajes para gerentes y directores

Ellos obtuvieron un viaje a cargo de la empresa para distenderse y descansar. El 80% de ellos disfrutó de este beneficio.

Reunión Semestral

Es el evento más cultural de año. Es un momento ideal para celebrar juntos los logros alcanzados durante el año, mediante instancias especiales de felicitaciones, reconocimientos y agradecimientos.

Sorteos

Entre todos los colaboradores sorteamos entradas y pases a diversos eventos musicales, deportivos, culturales y de entretenimiento.

Naranja te acompaña en la maternidad¹⁶

Programa para proteger a las colaboradoras durante el embarazo y que puedan fortalecer el vínculo con los hijos luego del nacimiento. Previo al nacimiento pueden reducir gradualmente su jornada a partir del tercer mes de embarazo hasta el quinto, con una hora menos en la jornada de trabajo. Desde el quinto mes y el sexto gozan de dos horas menos y en el séptimo mes hasta la licencia las colaboradoras gozan de tres horas y medio menos en su jornada. De esta forma, trabajan menos horas con más energía. Luego de la licencia por maternidad, gozan de una hora libre adicional a la hora de lactancia legal hasta que él bebe cumpla 10 meses. Además, en situaciones especiales otorgamos días extras de licencia, como es el caso de los embarazos múltiples que se les otorga 30 días corridos adicionales a la licencia legal, e hijos con cuidados en neonatología, se las da a las madres la misma cantidad de días extra de licencia de los que el bebé estuvo internado.

Licencia por paternidad ampliada¹⁷

Tienen 15 días corridos de licencia por paternidad y una hora libre durante los 30 primeros días cuando se reintegran. Cuidado de hijos: Naranja otorga dentro de los 30 días estipulados por convenio, 10 días con goce de sueldo para el cuidado de hijo enfermo. Además, los colaboradores que tienen hijos con alguna discapacidad disponen de 8 horas libres al mes, para acompañarlos en sus terapias. Día de cumpleaños de hijos: todos los colaboradores pueden disfrutar de 2 horas libres el día del cumpleaños de sus hijos.

Galicia Seguros

Licencias y jornadas reducidas por maternidad

Una vez cumplida la licencia por maternidad de tres meses, la colaboradora puede optar por trabajar en horario reducido manteniendo el sueldo. De este modo, las madres de Galicia Seguros pueden reincorporarse a su puesto de trabajo de manera gradual y disfrutar al máximo de esa etapa.

Licencia por paternidad ampliada

A 14 días.

Tiempo extra

Para disfrutar de los momentos especiales en familia, como ser el tomarse dos horas libres por el día de cumpleaños de sus hijos.

Viernes Flex

Dos veces al mes, retirándose a partir de las 13 horas y sin recupero de horas.

Flex time

Consiste en un horario de entrada de 8 a 10 horas y de salida de 17 a 19 horas.

Home Office

Una vez por semana, de martes a jueves inclusive.

Licencia extendida por matrimonio

14 días.

Día libre por cumpleaños

Pudiendo tomarlo durante el mes de cumpleaños y hasta los seis meses posteriores al mismo.

Reintegro por Guardería

12 cuotas mensuales por hijo que asista a guardería o jardín desde los 60 días de vida hasta los 3 años inclusive.

16. En casos de adopción, los padres gozan de las mismas licencias posteriores al nacimiento.

17. Se aplica también a los casos de adopción.

En aquellos casos que el niño asista a un jardín de infantes (sala de 3 años) y cumpla los 4 años de edad antes de finalizar el ciclo lectivo, el reembolso podrá extenderse hasta la finalización del ciclo escolar en el mes de diciembre inclusive.

Torneo de deporte

Este año además de fútbol femenino y masculino, se sumó vóley.

Eventos

En el Call de Ventas Telefónico, el Centro de Atención a Clientes y el edificio central de Galicia Seguros.

Diversión GS

Con propuestas de espectáculos todos los meses.

Además, todas las compañías celebran en fechas especiales como mes de la amistad, aniversarios, 25 de mayo, Día de la secretaria, Día del amigo, entre otros. Además, otorgamos regalos a todos los colaboradores, como es el caso del día del trabajador, día de la familia, vuelta al cole, día de la madre, Navidad, entre otros; y en ocasiones especiales como por ejemplo casamientos o nacimientos.

Principales indicadores de equilibrio

Actividad	Participantes
Torneos de fútbol de Banco Galicia	1.272
Torneo de fútbol de Galicia Seguros	92
Actividades recreativas en Banco Galicia (teatro, cocina, baile, coro, running team)	24
After office en todo el país en Banco Galicia	4.152
Personas inscriptas para usar el estacionamiento de bicicletas	159
Talleres de yoga en Banco Galicia	448

8.8.4. Futuro

LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO AYUDAN A LOS COLABORADORES EN SU DESARROLLO PERSONAL ACERCANDO PROPUESTAS DIFERENCIALES DE BONIFICACIONES EN PRODUCTOS BANCARIOS, SERVICIOS FINANCIEROS Y SEGUROS.

Banco Galicia ayuda a sus colaboradores en su desarrollo personal acercando propuestas diferenciales de bonificaciones en productos bancarios, servicios financieros y seguros, también una línea de préstamos personales e hipotecarios a tasas preferenciales y asesoramiento impositivo y jurídico. Además, todos los colaboradores de Banco Galicia cuentan con el Programa de Becas Universitarias. Este programa, consiste en una ayuda económica, que se brinda trimestralmente para que puedan afrontar distintos gastos. Estos beneficios también alcanzan a los colaboradores de Galicia Seguros.

Por su parte, Naranja brinda a sus colaboradores préstamos Hipotecarios UVA con tasa exclusiva para Colaboradores, y todos los gerentes y directores tienen la posibilidad de acceder a préstamos sin interés, lo que fue solicitado por 11 de ellos en 2018.

Este año Galicia Seguros sumó el servicio de Outplacement para líderes, jefes y gerentes, que consiste en un servicio de acompañamiento para transitar con éxito los momentos de cambio y ayudarlos

a lograr una reinserción laboral en las mejores condiciones y en el menor tiempo posible a través de distintas herramientas, técnicas y talleres. Además, la compañía brinda un servicio de asesoramiento profesional para jubilación para aquellos colaboradores que se jubilan, y se encarga de todos los gastos de la gestión. Además, les ofrece la posibilidad de continuar con la medicina prepaga, a un precio diferencial. Adicionalmente les brinda una gratificación por los años de servicio.

Préstamos para colaboradores liquidados en 2018

Tipo de préstamos	Cantidad de préstamos	Monto total en pesos
Personal	5.888	410.873.274,32
Hipotecario	210	315.955.771,00
Total préstamos	6.098	726.829.045,62

8.8.5. Club del Banco Galicia

Banco y Galicia Seguros cuentan con un espacio para disfrutar del tiempo libre durante todos los días del año. Pagando una cuota mensual por recibo de sueldo, y pudiendo acceder a las instalaciones (canchas de tenis, pileta, parque, entre otras). Allí, los hijos de colaboradores disfrutaban de sus vacaciones de verano e invierno en la colonia que ofrece actividades infantiles para disfrutar de lunes a viernes en Pilar.



8.9. SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3
ODS 8.8

Todos los colaboradores de las compañías del Grupo tienen la tranquilidad de contar con un Programa de Cobertura Médica al que pueden acceder de manera voluntaria junto a su grupo familiar primario, sin costo. En el caso de Banco Galicia y Galicia seguros, este beneficio tiene la flexibilidad de poder optar entre tres prepagas médicas de excelente reconocimiento: Galeno, Medicus y Swiss Medical. Los planes fueron diseñados a medida y exclusivamente, siendo uno de los más ambiciosos del mercado, con servicios de excelencia que se adaptan a las necesidades de sus colaboradores y familias.

A través del Beneficio Plan de Salud, los colaboradores de Naranja pueden gozar de la cobertura de una prepaga de primer nivel sin costo para ellos y su grupo familiar primario. El 80% de los colaboradores deciden disfrutar de este beneficio. Además, se realizan chequeos médicos preventivos a gerentes y directores que consisten en una entrevista con un médico y una serie de estudios para que conozcan su estado de salud, detectar posibles factores de riesgo y posibles conductas a seguir. Estos fueron realizados por 25 personas durante 2018.

Banco Galicia también cuenta con el Espacio Salud, ubicado junto a la Torre Corporativa y Plaza Corporativa, con siete especialidades médicas: cardiología, médica clínica, nutrición, dermatología, traumatología, otorrinolaringología y flebología.

Para los casos de salud más delicados de los colaboradores y sus familiares, Banco Galicia tiene el Comité de Salud Corporativa, integrado por el Director médico, la médica laboral, miembros del área de salud de RRHH y de la Fundación del Banco.

Desde el Comité se analizan los casos mencionados y, de acuerdo a la necesidad, se derivan a reconocidos especialistas para obtener segundas opiniones médicas, también se los acompaña y ayudamos a costear estudios o análisis necesarios y que no están cubiertos por su prepaga. Asimismo, se implementan acciones destinadas a contener y asistir, desde lo social y médico. En el caso de los colaboradores del interior o familiares directos, que necesiten ser trasladados a la Ciudad de Buenos Aires para una atención más especializada de acuerdo a su diagnóstico; el Comité de salud, se hace cargo de los traslados y estadías y del acompañamiento permanente médico, social y económico.

Por su parte, se busca trabajar en ámbitos cómodos y protegidos, tarea que es responsabilidad del equipo de Seguridad y Salud Ocupacional que integra la Gerencia de Infraestructura y Servicios Generales. Su función es a través de auditorías, simulacros y capacitaciones, asesorar y desarrollar acciones tendientes a lograr condiciones de trabajo seguras para todos los colaboradores.

Este año desde el Grupo realizamos un estudio de bechmarking con el área de Seguridad Laboral, y a partir de los resultados incorporamos a un nuevo proveedor para realizar nuestra gestión anual de auditorías, simulacros y capacitaciones en todos nuestros locales, logrando una mayor eficiencia en costos y mejor rendimiento en las auditorías ya que el proveedor conoce como se maneja nuestro negocio.

Asimismo, los colaboradores deben seguir las normativas de Higiene y Seguridad en el Trabajo, un conjunto de leyes, normas y procedimientos para asegurar la integridad física y mental de todos, disminuyendo los riesgos laborales.



18. No se desglosa por región debido a que todos los colaboradores se encuentran en CABA.

BANCO GALICIA	2018		
	Mujeres	Hombres	Total
Tasa de accidentes por región			
Caba	0,028%	0,014%	0,02%
Cordillera	0,009%	0,008%	0,008%
Litoral	0%	0%	0%
Mar y pampa	0,004%	0%	0,002%
Mediterránea	0%	0%	0%
Metro I	0,005%	0,007%	0,006%
Metro II	0,003%	0,005%	0,004%
Metro III	0,003%	0%	0,002%
Metro IV	0%	0,057%	0,026%
Metro V	0,007%	0,005%	0,006%
NEA / NOA	0,119%	0%	0,055%
Norte	0,003%	0,005%	0,004%
Oeste	0,005%	0,005%	0,005%
Patagonia	0,01%	0%	0,005%
Prov. Bs. As.	0,198%	0%	0,095%
Sur	0,003%	0%	0,002%
Tasa de enfermedades ocupacionales por región			
Caba	0%	0%	0%
Cordillera	0%	0%	0%
Litoral	0%	0%	0%
Mar y pampa	0%	0%	0%
Mediterránea	0%	0%	0%
Metro I	0%	0%	0%
Metro II	0%	0%	0%
Metro III	0%	0%	0%
Metro IV	0%	0%	0%
Metro V	0%	0%	0%
NEA / NOA	0%	0%	0%
Norte	0%	0%	0%
Oeste	0%	0%	0%
Patagonia	0%	0%	0%
Prov. Bs. As.	0%	0%	0%
Sur	0%	0%	0%
Tasa de ausentismo/días perdidos por región			
Caba	4,470%	1,600%	2,911%
Cordillera	2,962%	0,887%	1,677%
Litoral	1,066%	2,954%	2,163%
Mar y pampa	2,558%	0,727%	1,662%
Mediterránea	2,246%	0,667%	1,349%
Metro I	6,074%	2,237%	4,414%
Metro II	3,947%	1,662%	3,019%
Metro III	6,571%	1,215%	4,312%
Metro IV	7,347%	1,301%	4,611%
Metro V	2,729%	0,897%	1,928%
NEA / NOA	4,660%	0,830%	2,584%
Norte	3,821%	1,737%	3,050%
Oeste	4,147%	2,555%	3,626%
Patagonia	7,177%	0,755%	3,907%
Prov. Bs. As.	3,792%	0,402%	2,022%
Sur	5,944%	1,549%	4,393%

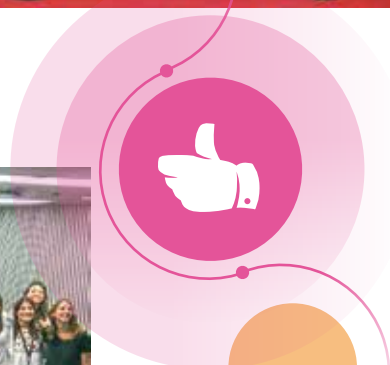
NARANJA	2018		
	Mujeres	Hombres	Total
Tasa de enfermedades ocupacionales por región			
NEA	0,24%	0,12%	0,20%
NOA	0,54%	0,79%	0,66%
Centro	0,07%	0,28%	0,15%
Córdoba capital	0,09%	0,06%	0,08%
Región Oro	0,09%	0,18%	0,11%
Inba	0,04%	0,00%	0,04%
Amba I - zona nueva	0,82%	0,38%	0,69%
Amba II - zona nueva	0,23%	0,73%	0,35%
Patagonia	0,12%	0,21%	0,16%
Cuyo	0,00%	0,20%	0,13%
Tasa de ausentismo/ días perdidos por región			
Nea	6,9%	1,9%	5,1%
Noa	6,2%	2,8%	4,7%
Centro	4,7%	1,5%	3,6%
Córdoba capital	4,3%	0,7%	2,9%
Región Oro	7,6%	1,3%	6,0%
Inba	8,4%	1,5%	7,0%
Amba I - zona nueva	7,4%	2,4%	5,9%
Amba II - zona nueva	8,6%	3,2%	7,3%
Patagonia	6,3%	2,0%	4,8%
Cuyo	4,4%	1,9%	2,6%



GALICIA SEGUROS

2018

	Mujeres	Hombres	Total
Tasa de accidentes por región			
NEA / NOA	0%	0%	0%
Norte	0%	0%	0%
Patagonia	0%	0%	0%
Prov. Bs. As.	0%	0%	0%
Sur	0%	0%	0%
Nea	0%	0%	0%
Cuyo	0%	0%	0%
Noa	0%	0%	0%
Centro	0,53%	0%	0,26%
Tasa de enfermedades ocupacionales por región			
Caba	0%	0%	0%
Cordillera	0%	0%	0%
Litoral	0%	0%	0%
Mar y pampa	0%	0%	0%
Mediterránea	0%	0%	0%
Metro I	0%	0%	0%
Metro II	0%	0%	0%
Metro III	0%	0%	0%
Metro IV	0%	0%	0%
Metro V	0%	0%	0%
NEA / NOA	0%	0%	0%
Norte	0%	0%	0%
Oeste	0%	0%	0%
Patagonia	0%	0%	0%
Prov. Bs. As.	0%	0%	0%
Sur	0%	0%	0%
Centro	0%	0%	0%
Córdoba capital	0%	0%	0%
Región Oro	0%	0%	0%
Inba	0%	0%	0%
Amba I - zona nueva	0%	0%	0%
Amba II - zona nueva	0%	0%	0%
Cuyo	0%	0%	0%



8.10. COMPENSACIONES

Es nuestro objetivo tener una posición competitiva de las compensaciones, para lo cual monitoreamos las tendencias del mercado a través de encuestas con empresas líderes, estudios y relevamientos.

La política de compensaciones de las compañías del Grupo contempla el pago de un sueldo fijo y variable para el personal de ventas y un sueldo fijo para el resto de los colaboradores que no tienen objetivos

fijados en aperturas y venta de productos. Para ambos grupos está previsto el incremento de salarios de acuerdo a lo que fija por paritarias el Sindicato de Empleados de Comercio. Además, una vez por año y según las condiciones del mercado, se plantea una revisión global de sueldos que identifica y ajusta aquellos que, de acuerdo a lo que fija el mercado, se encuentran fuera de competitividad. Adicionalmente existen tres pagos anuales en concepto de

premios (ligados al desempeño), 4 premios por presentismo (trimestral), 2 pagos de uniforme y un pago anual por regalo de navidad.

BANCO GALICIA ESTUVO ENTRE LOS 3 BANCOS QUE MEJOR PAGAN EN EL PAÍS, EN 2018 SEGÚN UN BENCHMARK DE EFICIENCIA REALIZADO POR PWC.

¿Cómo se calcula el bono para Áreas Centrales?

SUeldo X BONO TGT = **X** BONO TGT X PUESTO

X X % KPI BGBA = **Y** PRESUPUESTO POR DEPARTAMENTO

+/- 40% DISCRECIONAL X **X** BONO TGT X PUESTO = BONO FINAL POR DEPARTAMENTO

- RESULTADO OBJETIVOS **ME**
- MIRADA CALIBRADA DE CONTRIBUCIÓN (MAPEO DE TALENTO)
- CONVERSACIONES DE DESARROLLO Y DESEMPEÑO **ME**

A CADA PUESTO DE CMZ LE CORRESPONDE UN BONO TARGET SOBRE EL CUAL SU LÍDER PUEDE APLICAR UN DISCRECIONAL DEL +/-40%. ESTE LÍDER TIENE UN PRESUPUESTO QUE SE COMPONE DE LA SUMA DE LOS BONOS TARGET DE SUS COLABORADORES MÁS LOS KPI'S DEL BGBA QUE PUEDE SER DE HASTA EL 20%.

¿Cómo se calcula el bono para Canales?

IMPORTE FIJO POR PUESTO = **X** IMPORTE FIJO X PUESTO

X X % KPI BGBA = **Y** PRESUPUESTO POR DEPARTAMENTO/GERENCIA

+/- 40% DISCRECIONAL X **X** IMPORTE FIJO X PUESTO = BONO FINAL POR DEPARTAMENTO/GERENCIA

- RESULTADO OBJETIVOS **ME**
- MIRADA CALIBRADA DE CONTRIBUCIÓN (MAPEO DE TALENTO)
- CONVERSACIONES DE DESARROLLO Y DESEMPEÑO **ME**

A CADA PUESTO DE LA RED LE CORRESPONDE UN IMPORTE FIJO SOBRE EL CUAL SU LÍDER PUEDE APLICAR UN DISCRECIONAL DEL +/-40%. ESTE LÍDER TIENE UN PRESUPUESTO QUE SE COMPONE DE LA SUMA DE LOS IMPORTES FIJOS POR PUESTO DE SUS COLABORADORES MÁS LOS KPI'S DEL BGBA QUE PUEDE SER DE HASTA EL 20%.



9

Capital

Social



ESTRATEGIA DE
INVERSIÓN SOCIAL



EJES DE TRABAJO



GESTIÓN DE LA
CADENA DE VALOR

9.1. ESTRATEGIA DE INVERSIÓN SOCIAL

A través de sus tres ejes estratégicos, Educación, Promoción Laboral y Salud, las compañías del Grupo apoyan programas de gran valor social que generan un impacto en los individuos y las comunidades. Esto posible a partir de un trabajo en conjunto con Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), clientes y colaboradores voluntarios. Además, impulsa acciones de restauración de patrimonios históricos.

Impacto en la inversión social - Gestión y evaluación de programas

Todos los programas se inician con un diagnóstico integral que considera las necesidades de la comunidad, y la capacidad de respuesta e incidencia de las compañías del grupo. A partir del diagnóstico definimos metas y objetivos para realizar

una planificación detallada de las acciones a implementar, y realizamos al finalizar el proyecto una sistematización de resultados que permite medir el impacto del programa y detectar oportunidades de mejora.

Desde 2011 Banco Galicia utiliza la Matriz de Análisis en Inversión Social (MAIS)* a través de la cual evalúa el retorno social de su inversión. En 2018 realizó un ajuste en la matriz, incorporando las metas de los ODS considerados materiales para el Banco, de manera de validar la alineación de cada programa a dichas metas. Este año se evaluaron 40 organizaciones y 41 programas, superando en 6% las evaluaciones planificadas, y obteniendo un 98% de calificaciones positivas.

RETORNO SOCIAL DE LA INVERSIÓN	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL			
	BAJO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
MUY BUENO	0	0	16	7
BUENO	0	0	10	7
REGULAR	0	1	0	0
BAJO	0	0	0	0

9.2. ACCIONES CON CLIENTES

413-1

9.2.1. Redondeo solidario

\$1.797.522,74 RECAUDADOS EN FONDOS EN 2018

El Programa Redondeo Solidario tiene como objetivo principal recaudar fondos para financiar proyectos de bien público presentados por las Organizaciones de la Sociedad Civil. En la última campaña (2017-2018) se recaudaron \$449.380,69, dividido en partes iguales para financiar el “Fortalecimiento de Residencias para Madres”, de UNICEF, el Programa “Becas de Residencia en Oncología Clínica” de Fundación para la Investigación, Docencia y Prevención del Cáncer (FUCA), los programas “Programa Payasos” y “Escenarios de Hospital” de Alegría Intensiva y Programa “ONG Potenciadas” de Potenciar Solidario.

9.2.2. Débito solidario

367 PROYECTOS BENEFICIADOS EN 2018

A través de esta iniciativa, Naranja reúne los aportes que los clientes donan a través del débito automático y se los entregan de manera completa a distintas entidades de bien público. Este programa le brindó la posibilidad a las 367 organizaciones de planificar y diseñar acciones a futuro. Para promover la adhesión al débito solidario a través de canales digitales, en el mes de septiembre Naranja envió un mailing a su base de titulares con los pasos para concretar el alta online.

Evolución de las donaciones Débito Solidario en Naranja

Año	Cantidad de \$ anuales recaudados
2004	\$1.877.212
2005	\$2.318.288
2006	\$2.649.674
2007	\$2.990.099
2008	\$5.279.782
2009	\$8.289.172
2010	\$13.526.126
2011	\$19.971.875
2012	\$27.105.854
2013	\$36.795.921
2014	\$53.167.001
2015	\$76.024.091
2016	\$110.511.510
2017	\$154.153.912
2018	\$204.942.522

9.3. EDUCACIÓN

413-1

Como grupo financiero, nuestro rol en la educación tiene un impacto y valor social clave para el desarrollo de las comunidades, siendo que el acompañamiento no es solo en la capacitación formal para la toma de decisiones en cada etapa del ciclo de vida de las personas; sino que nuestra contribución promueve la correcta y responsable utilización de productos y servicios bancarios para que estos individuos puedan mejorar su bienestar y, además, permitir a las organizaciones lograr un genuino crecimiento. A partir de este compromiso, las compañías del Grupo realizan diferentes programas de formación para brindar oportunidades de acceso y permanencia de jóvenes de bajos recursos en distintos niveles de enseñanza, y contribuyen con la mejora de la calidad educativa, las capacitaciones de los docentes y la educación financiera.

9.3.1 Educación superior

Potenciamos tu talento y apoyo a fondos de Becas - Banco Galicia

Este programa de Banco Galicia busca acompañar a jóvenes talentosos que quieren estudiar y no cuentan con los recursos económicos para hacerlo. El acompañamiento es tanto económico como de seguimiento tutorial a lo largo de la carrera.

A través de esta iniciativa se busca acrecentar las oportunidades de acceso a la educación superior a jóvenes que en su mayoría son primera generación de estudiantes universitarios.

Por eso, se trabaja en alianza con organizaciones sociales especialistas en la temática que no solo postulan a los posibles becados previa selección por su parte, sino que además proponen el tutor que los acompañará. En 2018 se incorporó un nuevo aliado de Provincia de Buenos Aires, la Sociedad Rural Lobos.

Los becados tienen la oportunidad de postularse para acceder a prácticas profesionales dentro del Banco, donde desarrollan

habilidades y competencias que requiere el mundo laboral formal.

A su vez, Banco Galicia realiza aportes a fondos de becas de universidades privadas: Di Tella, San Andrés, UCA e ITBA. Bajo esta modalidad se han acompañado a 174 jóvenes.

174 ALUMNOS BECADOS EN 2018

50 APOORTE A FONDOS DE BECAS

9.3.2 Educación primaria y secundaria

Apadrinando Escuelas

Desde 1999, Naranja desarrolla un programa de apoyo a escuelas primarias de todas las localidades del país donde opera, enfocado en la excelencia académica y la igualdad de oportunidades. Así, brinda un aporte económico mensual para que las escuelas públicas primarias de todas las provincias en las que tiene presencia, puedan cubrir las necesidades de los alumnos y las instituciones. Desde hace 18 años también se sumaron a la iniciativa Comercios Amigos Padrinos, que también realizan su aporte económico.

Becas para Nivel Primario y Secundario

En alianza con FONBEC y Liga solidaria, Naranja acompaña y apoya a niños y jóvenes destacados que se encuentran en situación de vulnerabilidad económica, social, y emocional, lo que pone en riesgo su escolaridad. Cada alumno es apadrinado por un colaborador que aporta el 20% del monto de la beca y la empresa el 80% restante.

99 BECADOS EN ALIANZA CON FONBEC

26 BECARIOS EN ALIANZA FUNDACIÓN LIGA SOLIDARIA

Apadrinando Comedores

Desde hace 15 años, Naranja colabora, a través de sus voluntarios, con la alimentación, educación, vestimenta y recreación de niños en comedores y merenderos comunitarios de distintas localidades del país. En 2018, acompañó a los niños que asisten a los comedores apadrinados en distintos momentos del año:

Vuelta al Cole

Entrega de kit de útiles para el inicio de clases y luego de las vacaciones de julio.

6.037 KITS ESCOLARES ENTREGADOS POR NARANJA

Día del Niño y Navidad

Se organizaron los festejos del Día del Niño y Navidad, a partir de aportes de los colaboradores y de Naranja.

Un Gol Un Potrero

El fin de esta iniciativa es que, por cada gol oficial convertido por la Selección, la empresa acondiciona el espacio de juego de una escuela pública, club barrial o centro vecinal, y brinda el equipamiento necesario para desarrollar prácticas deportivas. La iniciativa nació en 2011, al convertirse Naranja en Sponsor Oficial de la Selección Argentina de Fútbol.

En el marco del Mundial Rusia 2018, Naranja lanzó la acción “El jueguito más largo” para que los chicos de los potreros puedan seguir jugando. Así, Naranja armó espacios de juego con pelotas en todas sus sucursales e invitó a grandes, chicos, expertos o principiantes, clientes y no clientes, a jugar y alcanzar juntos el Millón de Jueguitos. La iniciativa también contó con una versión online y todos los jueguitos sumaban a un único tablero nacional.

Una vez alcanzado el millón, Naranja entregó 2.500 pares de botines y 500 pelotas a 114 potreros que habían resultado ganadores en años anteriores para seguir fortaleciendo el vínculo. Se destaca que las pelotas entregadas fueron compradas a FC BOLA, que por cada producto comprado, dona una pelota de fútbol a un chico sin recursos.

En total, se entregaron 37 potreros. Además, más de 10 elementos recibidos por cada institución, entre pelotas (de fútbol, vóley, básquet y handball), arcos, aros, redes, pecheras y conos. Cada ganador recibió dinero en efectivo para hacer refacciones y tareas de mantenimiento.

Apoyo al emprendedurismo

Talleres de educación financiera

En el marco del programa "De la idea al proyecto" que implementó el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación junto a Fundación PROEM, se entregaron 362 microcréditos a jóvenes emprendedores en cuenta de Banco Galicia. Impulsando la inclusión financiera, el Banco les brindó talleres de educación financiera en varias localidades de la provincia de Buenos Aires.

Visitando al Banco

70 JÓVENES VISITARON PLAZA GALICIA

El Colegio Champagnat participó del taller que se desarrolló en las instalaciones centrales del Banco donde los jóvenes además de participar de EconoMía – el taller de educación financiera para jóvenes del Banco - tuvieron la oportunidad de conocer cómo trabajan las distintas áreas del Banco y como contribuye cada área en la cadena de valor del Banco.



Articulación con el Banco Central de la República Argentina (BCRA)

331 ALUMNOS

Se renovó la alianza con el Banco Central de la República Argentina (BCRA) para implementar Talleres de Educación Financiera en escuelas públicas de la provincia de Mendoza. "Aprendiendo a Ahorrar", esta acción educativa busca generar conocimientos y habilidades que favorezcan la inclusión financiera, y mejoren el manejo de su economía y finanzas personales. Se abordan cuestiones relativas a la importancia del ahorro y la bancarización, en el marco de las nuevas regulaciones impulsadas por el BCRA que permite la apertura de cuentas a menores de edad.

Campañas de comunicación

Hacia finales del año, Banco Galicia lanzó 5 consejos prácticos para la utilización eficiente del dinero por las redes sociales y en la plataforma. En función de acercar dicha información a mayor cantidad de personas, se implementó dicha campaña y se trataron las siguientes problemáticas: uso de tarjetas de crédito, cómo enfrentar una crisis de deuda, finanzas del negocio en relación a las finanzas personales (orientado sobre todo a emprendedores), entre otros.

Junto con otras instituciones financieras, los primeros días de octubre el Banco participó de la Semana del Inversor, iniciativa impulsada por la Comisión Nacional de Valores (CNV). Se implementaron dos talleres de educación financiera en simultáneo, uno en Buenos Aires y otro en Córdoba. Ambos tuvieron un especial foco en los Fondos Comunes de Inversión y comunicados en múltiples redes sociales.

9.3.3 Educación financiera

102-12, 102-13

8 TALLERES

4 PROVINCIAS

Educación Financiera para adultos mayores

104 ADULTOS MAYORES PARTICIPANTES

Según un estudio del Banco Mundial, que mide el nivel de "inclusión financiera", muestra que la mitad de los argentinos tienen cuentas bancarias, mientras que ese número baja al 44% cuando se estudia el 40% más pobre de la población. Según la encuesta que realizó el Global Findex aunque creció la tenencia de cuentas bancarias y tarjetas de débito en Argentina, su uso aún es bajo, con solo un 20% de los entrevistados que utiliza la tarjeta de débito. En este marco, el Banco trabaja desde 2007 en diferentes programas de educación e inclusión financiera que tienen como objetivo empoderar a jóvenes y adultos mayores en la toma de decisiones económicas y financieras responsables; y en la enseñanza de la utilización de los medios digitales y la banca electrónica.

En articulación con ANSES, Banco Galicia impulsa talleres para adultos y adultos mayores sobre banca electrónica, y conocimientos de los productos y servicios financieros. Destinado a adultos que perciben Asignación Universal por Hijo y Adultos Mayores, buscando fomentar la autogestión bancaria como práctica cotidiana de los ciudadanos facilitando el uso de canales alternativos de atención y mejorando su inclusión financiera.

EconoMía - el taller de educación financiera para jóvenes

23.518 ESTUDIANTES

Hace más de 10 años que el Banco lleva adelante esta iniciativa en alianza con Asociación Conciencia, con el objetivo de empoderar a los jóvenes en la toma de decisiones financieras responsables. A su vez, realiza actividades que contribuyen al desarrollo de competencias ciudadanas como el diálogo, la responsabilidad, el compromiso cívico, la honestidad, entre

otras. El taller pone foco específico en la incorporación de aspectos prácticos del manejo del dinero al salir a la vida adulta incluyendo el aprendizaje de habilidades para administrar a diario las finanzas de forma eficiente, registrar los ingresos y gastos y aprender a analizarlos y tomar conciencia del impacto que tienen las

decisiones que configuran el estilo de vida en la economía personal. Durante 2018, 34 voluntarios participaron de los talleres de Educación Financiera en las Escuelas. Este año se decidió dar un paso más con el objetivo de ampliar el alcance de los talleres de educación financiera, y a través de la innovación digital, se puso a disposición

de manera gratuita, simple y universal una nueva plataforma digital www.educacionfinancieragalicia.com.ar.

Este espacio cuenta con herramientas prácticas como planillas de presupuesto, y contenido útil para el manejo de las finanzas personales.

Iniciativa	Nombre del Programa	Organización	Descripción	Destinatarios	Ubicación	
Programas Insignia	Apoyo a la educación superior	Marista, Demos, Fonbec, Forge, Agrupar, Anpuy, Brazos Abiertos, León, Integrar, Reciduca, Puentes, Liga Solidaria, Reinventar, Germinare, Mujeres 2000, Sociedad Rural de Lobos	Promoción del desarrollo de la educación superior a jóvenes en situación de vulnerabilidad, a través de becas y acompañamiento mediante tutorías personalizadas.	174 alumnos	Corrientes, Salta, Misiones, Chaco, Mendoza, CABA, Buenos Aires, Jujuy, Río Negro, Entre Ríos, Tucumán, Córdoba, La Pampa	
	Aporte a fondo de becas	UTDT, UDESA, UCA, ITBA, Cascos Verdes, Universidad Adventista, Universidad Austral	Apoyo a jóvenes de bajos recursos en sus estudios superiores, a través de aportes a los Fondos de Becas propios de las Universidades / Organizaciones Sociales.	50 alumnos	Buenos Aires, Salta, CABA, Entre Ríos	
	Educación Financiera	Programa de Educación Financiera	Conciencia, Junior Achievement, BCRA, ANSES	Capacitación sobre la importancia de la planificación personal, las finanzas y el sistema bancario, incorporando y fortaleciendo los valores ciudadanos.	3405 alumnos 232 docentes 83 escuelas 28 organizaciones	Nacional
Retención escolar	Programa de becas escolares	Conciencia, Cimientos, Voy con vos	Acompañamiento a alumnos secundarios mediante becas. Fortalecimiento de alumnos secundarios en la transición al mundo educativo-laboral adulto.	115 alumnos	Buenos Aires, Chaco	
Actividades de formación	Certamen escolar	Fundación La Nación	Apoyo a certámenes orientados a apoyar la labor docente y los esfuerzos de las escuelas, incentivando el interés de los alumnos y el desarrollo de proyectos participativos.	271 Escuelas	Nacional	
	Acercamiento al Arte	AAMNBA, Fundación Teatro Colón, La Scala de San Telmo	Promoción del arte entre niños y jóvenes a través de talleres y becas de especialización.	34.733 alumnos 1 escuela	CABA	
	Jornadas educativas	Museo del Holocausto, Misiones Rurales Argentinas, Hacer Lazos, Fundación Padres	Apoyo a jornadas presenciales de capacitación y perfeccionamiento docente e institucional.	363 docentes 185 padres 34 escuelas	Nacional	
Alianzas estratégicas	Fortalecimiento institucional	Formación y apoyo continuo para profesionales	Enseñá por Argentina, Laureus	Capacitación a jóvenes profesionales seleccionados por Enseñá por Argentina que son preparados para liderar en las aulas y escuelas de contextos de vulnerabilidad social. Proyecto institucional, a través de la implementación de herramientas lúdicas para dar a conocer y reflexionar sobre los ODSs.	20 docentes 787 alumnos 3 escuelas	Buenos Aires
	Maratón de lectura	Fundación Leer	Concientización de la población sobre la importancia que tiene la lectura para el desarrollo personal y crecimiento de sociedades. Capacitación a ganadores, establecimiento de rincones de lectura y asesoramiento pedagógico a distancia para instituciones ganadoras.	16 escuelas 3.200 alumnos 16 docentes	Nacional	
	Sustentabilidad y Políticas Públicas	CIPPEC, Fundación RAP, Confederación de la Sociedad Civil, CIAS, Chequeado, Observatorio Argentinos por la Educación, GDFE, Fundación Libertad, UDESA, Provincia de Bs. As., Educar 2050	Articulación con organizaciones de la sociedad civil y los sectores público y privado, a fin de promover políticas públicas que fomenten la equidad, el crecimiento y el desarrollo sustentable.	9 organizaciones 32 escuelas 165 líderes sociales	Nacional	
	Infraestructura y equipamiento	Asociación Cristiana de Jóvenes, Obispado de San Isidro, Ford, Museo del Holocausto	Mejora de las condiciones edilicias, de equipamiento e insumos de escuelas, organizaciones y universidades.	4 escuelas 1 organización 750 alumnos 50 docentes	Buenos Aires, CABA	
Fortalecimiento de capacidades para OSC	Capacitación a OSC	Aportes de Gestión para el Tercer Sector	Fortalecimiento e instalación de capacidades en OSC.	1 organización	Buenos Aires, Chaco, Santiago del Estero	

9.4. PROMOCIÓN LABORAL

413-1

El acceso a trabajo de calidad es un componente fundamental para la constitución de sociedades más equitativas, el desarrollo integral de los individuos, la valorización de su potencial, y el garantizar un crecimiento económico sostenido. 4 de cada 10 jóvenes argentinos residen en hogares cuyos ingresos no alcanzan a cubrir las necesidades básicas. El 57% de los jóvenes de hogares vulnerables están desocupados o subempleados, y mientras que el 40% de los jóvenes de nivel socioeconómico medio alto accede a un empleo pleno, solamente el 20% de los jóvenes de nivel socioeconómico bajo lo hacen. Como respuesta a esta realidad desde el Grupo buscamos crear valor desde la contribución en iniciativas orientadas a generar empleo, oportunidades de crecimiento profesional y apoyando el emprendedurismo. De esta forma, capacitamos a jóvenes de sectores desfavorecidos para su ingreso al primer empleo, creamos oportunidades de empleo decente y apoyar a proyectos de impacto a través de financiamiento a empresas con triple propósito.

9.4.1 Programa de inclusión laboral de personas con discapacidad

6	PERSONAS INCLUIDAS EN BANCO GALICIA
11	PERSONAS INCLUIDAS EN NARANJA
5	PERSONAS INCLUIDAS EN GALICIA SEGUROS

El objetivo de este programa es favorecer y promover la integración y formación laboral de personas con discapacidad. Para ello, el Banco los acompaña en la capacitación y desarrollo de habilidades y competencias que faciliten su inserción laboral.

El programa se realiza en alianzas con Inclúyeme, organización especialista en reclutamiento de talentos con discapacidad, distintas organizaciones de la Sociedad Civil y referidos de colaboradores internos.

En 2018 se reformuló el programa en el marco de la redefinición de los Ejes de diversidad a trabajar internamente en el Banco. Además, se amplió el programa a la red de sucursales y se modificó la forma de contratación, siendo que a partir de este año las personas con discapacidad ingresan con cargos efectivos ocupando un puesto dentro del organigrama de la red.

Por su parte, este año Galicia Seguros lanzó el Programa de Inclusión con el propósito de favorecer y promover la integración y formación laboral de personas con discapacidad. En alianza con Inclúyeme, trabajó en la selección de estos perfiles, sumando en 2018 por primera vez a personas con discapacidad motriz y visceral al equipo de Atención a Clientes, y personas hipoacúsicas a Administración Bróker.

9.4.2 Experiencia Galicia - entrenamiento para el trabajo

157 JÓVENES CAPACITADOS

Banco Galicia, en articulación con la Secretaría de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación y el Servicio de Empleo de la AMIA, organiza la cuarta edición del programa “Experiencia Galicia - Entrenamiento para el Trabajo”. Este programa tiene como objetivo brindar a jóvenes de bajos recursos herramientas que les posibiliten su inserción en el mercado laboral. A lo largo de este año se capacitaban 157 jóvenes de entre 18 y 24 años, de los cuales 50 realizaron su primera experiencia laboral en áreas centrales del Banco.

9.4.3 Programa de Prácticas Profesionales

Banco Galicia realiza, como complemento de los programas “Potenciamos tu Talento” y “Aportes a fondo de Becas”, el Programa de Prácticas Profesionales con el objetivo que los becados puedan acercarse al mundo laboral y complementar su formación profesional, funcionando asimismo como semillero del programa Jóvenes Profesionales del Banco. Su meta para el 2020 es lograr que el 40% de sus becados sean confirmados en el puesto una vez finalizada la práctica.

9.4.4 Pasantías en colegios secundarios

102-12, 102-13

Con el fin de favorecer la transición del ámbito escolar al laboral, Naranja brinda a alumnos del último año de colegios secundarios la posibilidad de realizar una pasantía en la empresa que dura de tres a cinco semanas. Este programa se desarrolla en alianza con los Ministerios de Educación de la provincia de Córdoba y Santa Fe, junto con los colegios públicos y privados que se inscriben. En 2018, se recibieron estudiantes de Alta Gracia, Córdoba capital, Cruz del Eje, Río IV y Santa Fe.



	Iniciativa	Nombre del Programa	Organización	Descripción	Destinatarios	Ubicación
Programas Insignia	Promoción de la empleabilidad	Experiencia Galicia - Entrenamiento para el Trabajo	Amia, Secretaría de Trabajo de la Nación, GCBA, Municipios de: Vicente López, Morón, Tres de Febrero, Almirante Brown	Capacitación en auxiliar administrativo con orientación bancaria, y prácticas laborales en áreas centrales de Banco Galicia.	150 desempleados	Buenos Aires, CABA
	Promoción de las microfinanzas y mezzofinanzas	Financiamiento a instituciones de microfinanzas	RADIM	Fortalecimiento de entidades de microfinanzas para que puedan desarrollar sus actividades de microcréditos, a través de una línea de financiamiento y de jornadas y capacitación técnica.	400 líderes sociales 60 organizaciones	Nacional
		Mezzofinanzas	Contribuir, Sistema B, Acrux Partners	Fortalecimiento de emprendimientos y proyectos sustentables e innovadores que buscan soluciones a problemas sociales y ambientales con abordaje de mercado, a través de una línea de mezzofinanzas, y de jornadas y formación técnica.	509 organizaciones 400 líderes sociales	CABA, Salta, Buenos Aires
Alianzas estratégicas	Impulso a emprendedores	Apoyo a Emprendedores	Impulsar, Marzano, Contribuir, Red Activos, Naturalmente Alimentos	Formación de emprendedores en gestión de emprendimientos, con apoyo económico y mentoría. Adquisición de productos de emprendedores para actividades del Banco y para regalos empresariales.	254 emprendedores 1 organización	Nacional
	Capacitación para la empleabilidad	Talleres de formación en oficios	Manos Abiertas, Don Bosco	Capacitación para mujeres, jóvenes y adultos de escasos recursos con el fin de brindarles herramientas y una formación integral que les permita superarse como personas y como potenciales emprendedores. Capacitación técnica para facilitarles el acceso al empleo.	640 emprendedores	Buenos Aires, Córdoba
		Formación Laboral para Jóvenes	Reciduca, Suma	Acompañamiento a jóvenes para la finalización de sus estudios, favoreciendo la transición entre la etapa escolar y la etapa laboral. Formación de jóvenes en habilidades blandas y uso de TIC.	58 desempleados	Buenos Aires, CABA
	Integración laboral de personas con discapacidad	Educación y apoyo para el empleo	PAR, Discar	Desarrollo de un perfil laboral para personas con discapacidad acorde a los requerimientos del mercado para favorecer la búsqueda de empleo, y seguimiento mediante profesionales capacitados.	34 desempleados	CABA
	Desarrollo Rural	Fortalecimiento de Comunidades Rurales	Cruzada Patagónica, Fundación Bunge y Born, Fundación Horacio Zorraquín, Cáritas Argentina, Responde	Promoción de oportunidades de desarrollo a familias de comunidades rurales, fomentando la Agricultura Familiar Sustentable a través de la diversificación y mejoras productivas y capacitación técnica y jurídica. Promoción de la economía social y de pueblos rurales emprendedores.	489 emprendedores 370 alumnos 6 escuelas	Río Negro, Neuquén, Chubut, La Rioja, Buenos Aires



9.5 FINANCIAMIENTO DE IMPACTO

103-2, 103-3, 203-1, 203-2

ODS 3.8, ODS 7.A, ODS 7.B, ODS 8.2, ODS 8.3, ODS 8.5, ODS 9.4

9.5.1 Bono de Impacto social (BIS)

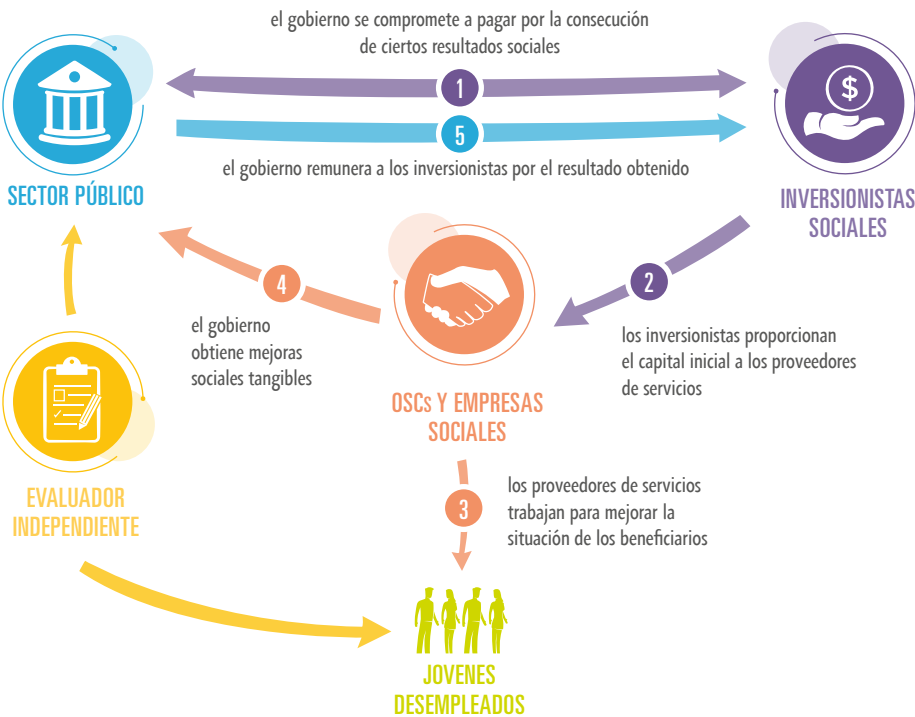
En alianza con un grupo de inversores privados, Banco Galicia lanzó junto al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (GCBA) la implementación de un programa de inserción laboral de jóvenes vulnerables del sur de la Ciudad utilizando la herramienta conocida como Bono de Impacto social (BIS), una iniciativa de articulación público-privada inédita en la Argentina.

Los Bonos de Impacto Social son contratos entre el Estado e inversores privados que buscan financiar proyectos que den solución a problemáticas que el sector público detecta en la sociedad y cuya implementación la realizan organizaciones

expertas, habitualmente pertenecientes al tercer sector. Lo distintivo es que, en este tipo de iniciativas, el Estado sólo paga por los resultados concretos obtenidos en la implementación de los proyectos.

El sector privado además de ser el financiador sumará su aporte estratégico a la gestión del programa para mejorar tanto su desempeño como los resultados. El programa de inserción laboral de jóvenes será implementado por AMIA, Fundación Forge, Fundación Pescar y Fundación Reciduca, organizaciones de la Sociedad Civil expertas en la temática. El primer BIS financiará la iniciativa “Proyectá tu futuro” que está enfocada en el desem-

pleo juvenil para contribuir a la inserción laboral de jóvenes en situación de vulnerabilidad de la zona sur de la Ciudad. Se trabajará durante 2 años para favorecer a 1.000 jóvenes de entre 17 y 24 años, enfocándose en las necesidades particulares de los participantes, incluyendo formación en habilidades técnicas y socio emocionales, orientación y apoyo para la inserción laboral, e intermediación con empresas para la contratación de los jóvenes. El programa cuenta asimismo con un módulo de mentoreo y acompañamiento del joven una vez que comienza a trabajar.



9.5.2 Mezzofinanzas

Banco Galicia impulsa una línea de financiamiento para emprendimientos y proyectos sustentables que generen alto impacto social y ambiental, con criterios innovadores y escalables. Durante 2018, el Banco otorgó 9 préstamos, bajo condiciones preferenciales, para financiar proyectos de impacto vinculados a la salud, medio ambiente, empoderamiento de mujeres, educación especial y desarrollo comunitario. Desde 2015, la suma total de inversión en esta línea alcanza los \$27.102.200.

\$7.432.200 OTORGADOS EN 2018

Inclusión financiera

COMPROMETIDOS CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA Y LA ACCESIBILIDAD A PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS, ESTE AÑO BANCO GALICIA ALCANZÓ UN 37% DE NUEVOS CLIENTES PERSONAS QUE UTILIZAN SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

9.6 SALUD

203-1, 413-1
ODS 7.A, ODS 7.B, ODS 9.4

Trabajamos articuladamente para mejorar los sistemas de salud y promover el acceso universal a los servicios de salud primarios y de calidad, con el fin de mejorar el bienestar general de las personas, los hábitos de nutrición y reducir la mortalidad infantil. Estas acciones fortalecen nuestras relaciones con actores sociales locales, lo que nos permite estar cerca de la sociedad y posicionarnos dentro de las comunidades, creando valor desde nuestro rol como entidad financiera, en uno de los temas más relevantes a nivel nacional para el desarrollo de nuestro país.

9.6.1 Programa de mejoras en hospitales y centros de salud

Considerando que en la Argentina el 56% de la población se atiende en Hospitales Públicos, y que la inversión en salud es un tema destacado como central por los clientes como parte de la inversión social de Banco Galicia, la entidad implementó desde 2009 el Programa de Mejoras en Hospitales y Centros de Salud a través de una triple articulación entre sector privado, sector público, y tercer sector, alcanzando a 100 hospitales en todo el país desde el comienzo. En 2018 realizó 111 mejoras de Hospitales, optimizando la calidad de atención de 1.741.584 pacientes. Por medio de los Programas de Mejora de Hospitales y Nutrición Infantil, Banco Galicia busca promover el acceso universal a servicios de salud primordiales y de calidad, impulsar el bienestar de las personas y reducir la mortalidad infantil de nuestro país.

Guiados por el objetivo de fortalecer las Instituciones de Salud Pública en todo el país y mejorar la calidad de atención de

los pacientes, se trabaja junto a la Red de Sucursales y Cáritas para identificar las necesidades en hospitales y centros de salud locales, y dar respuesta a los mismos. Una característica fundamental del Programa es su presencia federal con una fuerte participación de los referentes locales de cada una de las sucursales en las cuales Banco Galicia está presente. Durante 2018, 71% de la inversión realizada este año corresponde a aparatología como ecógrafos o incubadoras. En tanto el 17% es de recursos hospitalarios como mobiliario especializado, utilitarios, equipos de aire acondicionado, y el 12% restante corresponde a reformas edilicias y ampliaciones, que forman la categoría de infraestructura.

\$111 MEJORAS EN CENTROS DE SALUD Y HOSPITALES

1.741.584 BENEFICIARIOS

9.6.2 Programa de nutrición infantil

102-12, 102-13

Si bien la Argentina ha progresado en materia de desnutrición infantil, aún existe un 5% de prevalencia de esta problemática en la población. El trabajo articulado desde Banco Galicia con organismos públicos busca contribuir a revertir esta situación.

Este año, a partir del acuerdo con el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires, el Banco extendió el alcance de los talleres que impulsa, junto a CONIN desde el año 2007, a distintos municipios de la provincia de Buenos Aires.

Los talleres de nutrición infantil están destinados a capacitar a líderes sociales (docentes, agentes sanitarios, representantes de asociaciones intermedias, entre otros), y se desarrollan contenidos relacionados con hábitos alimentarios saludables, desarrollo afectivo y estimulación temprana. La iniciativa se articula con organizaciones sociales locales que trabajan en temáticas de salud, educación, estimulación, etc. detectando en su comunidad la falta de conocimiento sobre la temática.

Los resultados del programa en 2018 fueron:

Banco Galicia

25	CAPACITACIONES
25	ORGANIZACIONES ARTICULADORAS
849	LÍDERES SOCIALES CAPACITADOS
7	PROVINCIAS ALCANZADAS
245	ORGANIZACIONES VINCULADAS
13.643	BENEFICIARIOS INDIRECTOS

Galicia Seguros

197	CAPACITACIONES
3	ORGANIZACIONES ARTICULADORAS

	Iniciativa	Nombre del Programa	Organización	Descripción	Destinatarios	Ubicación
Programas Insignia	Infraestructura y Equipamiento	Mejoras en Hospitales y Centros de Salud	Cáritas Argentina, Asoc. Coop. del Hospital Gutierrez, COAS, Damas Rosadas, Fundación del Hospital de Clínicas, Fundación Dr. Juan A. Fernandez, Fundación Policía Federal Argentina, Fundación Trauma, Sanatorio Mater Dei	Mejora en la atención de pacientes de instituciones de salud pública, mediante aportes de aparatología, recursos hospitalarios y reformas de infraestructura. Los aportes se realizan directamente o por medio de organizaciones de la sociedad civil.*	24 Centros de salud 1.555.084 pacientes	Nacional
	Hábitos Saludables y Nutrición	Prevención de la desnutrición Infantil	CONIN, Hacienda Camino	Capacitación de líderes sociales para que puedan replicar lo aprendido en sus áreas de influencia. Capacitación, atención y seguimiento domiciliario a mujeres y niños con riesgo social y nutricional.	849 líderes sociales 245 organizaciones	Nacional
Alianzas estratégicas	Apoyo a la investigación, capacitación, concientización y tratamiento de enfermedades	Formación para el tratamiento de enfermedades	Aciapo, Asociación ELA Argentina, Surcos	Capacitación y equipamiento para profesionales de áreas de salud e investigación, para optimizar sus conocimientos y habilidades.	318 líderes sociales 70 pacientes 100 alumnos	Nacional
		Acción social	Asociación Distrofia Muscular (ADM), Fundaleu, Fundación Flexer, Hospice Buen Samaritano, Hospice San Camilo, Fundación Zaldivar, Manos Abiertas, Iconos, Fusavi, ALPI, Solidagro, Comisión para las personas con discapacidad	Apoyo para el tratamiento de pacientes con patologías neuro-ortopédicas, enfermedades oncológicas, oftalmológicas, neurológicas, distrofia muscular, enfermedades terminales, atención primaria, estimulación temprana y atención en emergencias.	2862 pacientes 7 organizaciones	Nacional
	Integración de grupos vulnerables	Integración a través de espacios de contención y apoyo personalizado	Padres de Schoenstatt, Fundación Tzedaká, Fundación Amigos de Comunidades del Arca, Fundación Baccigalupo, Ayudar a soñar	Creación de espacios artísticos, deportivos, talleres de oficios, y apoyo escolar. Promoción de la educación no formal, con acompañamiento psicológico, psicopedagógico, de salud y alimentación.	1471 pacientes 350 alumnos	CABA, Córdoba, Buenos Aires, Salta, Santa Cruz

9.7. VOLUNTARIADO DE LAS EMPRESAS

102-12, 102-13, 413-1

Ofrecemos espacios de participación para que los colaboradores del Grupo Financiero Galicia puedan ser protagonistas en proyectos relacionados con la educación, la promoción laboral, la recreación, la alimentación y la salud.

Programa Interactivo de Ayuda por Regiones de voluntariado corporativo de Banco Galicia (PRIAR)

86.076 BENEFICIARIOS ALCANZADOS DESDE EL INICIO DEL PROGRAMA

8.764 VOLUNTARIOS INVOLUCRADOS

+15% DE VOLUNTARIOS EN UN AÑO

Con 16 años de trayectoria, el Programa Interactivo de Ayuda por Regiones de voluntariado corporativo de Banco Galicia (PRIAR) sigue creciendo en cantidad de voluntarios, donantes y en iniciativas impulsadas por los colaboradores que buscan ayudar a instituciones de bien público con necesidades.

Este programa nació en 2002 por iniciativa de los colaboradores de Banco Galicia para ayudar a los más necesitados a través de proyectos sustentables en instituciones de bien público y funciona en el marco de la Asociación Civil Ayudando a Ayudar conformada por colaboradores del Banco y contando con la coordinación general del programa y el apoyo de la Gerencia de Sustentabilidad del Banco.

Voluntarios de todo el país impulsan proyectos que consisten en mejoras de

infraestructura, equipamiento y capacitación en comedores, escuelas, hogares y hospitales con la colaboración de clientes, proveedores y amigos. Su compromiso con la comunidad es llevar adelante proyectos sociales sustentables para ser agentes de cambio del desarrollo de nuestra sociedad, mejorar la calidad de vida de las personas que más necesitan facilitando su educación, salud y alimentación e instalar nuevas capacidades en instituciones para que el en futuro puedan seguir creciendo por sí mismas, mejorar el presente para cambiar el futuro.

En 2018 se iniciaron 18 nuevos proyectos en Neuquén, Salta, Jujuy, Chaco, Mendoza, Santa Fe, Córdoba, Tucumán, Ushuaia, San Juan, y Buenos Aires; y se realizaron 2 nuevos proyectos con adultos mayores.

PROYECTOS IMPULSADOS EN 2018

Institución	Proyecto	Localidad	Voluntarios	Cantidad de Beneficiarios	Cantidad de Voluntarios
Hospital Materno Infantil Argentina Diego	Equipamiento y mejoras en infraestructura de la Sala de Estimulación Temprana	Azul	Voluntarios de la zona Mar y Pampa	52	8
Fundación Juanito	Mejoras de infraestructura y pintura en las habitaciones, cocina y espacio de recreación	Villa Urquiza - CABA	Voluntarios de la zona Metro IV	20	200
Jardin Maternal N° 263 "Tren de colores"	Proyecto articulado con el Rotary Club para realizar mejoras en infraestructura y equipamiento de cocina	San Martin - Mendoza	Voluntarios de la zona Cordillera	78	15
Asociación Civil Abrazo de Gol	Mejoras de pintura y trabajos de albañilería en el patio de juego de los niños	Caballito - CABA	Voluntarios de zona Metro V	25	140
Fundación Pro Niño (Conin)	Equipamiento de consultorios médicos, instalación de calefacción y reparación de baños	San Juan	Voluntarios de zona Mediterránea	30	15
Instituto Montessori	Techado del patio	Bell Ville - Córdoba	Voluntarios de zona Mediterránea	250	8
Asociación Civil Maná	Construcción de un playón deportivo	Venado Tuerto - Santa Fe	Voluntarios de zona Litoral	57	10
Fundación Anin	Ampliación local de costura y reparación del depósito de guardado de alimentos	Trenque Lauquen - Pcia. Bs As	Voluntarios de zona Pcia. Bs As	45	12
EEP N° 976	Equipamiento de ventiladores, electrodomésticos y elementos de cocina de la escuela. Es una escuela albergue.	Saenz - Chaco	Voluntarios de zona NEA-NOA	40	5
Comedor Piedras Blancas	Reparación del piso del comedor, colocación de ventanas, equipamiento de la cocina y donación de elementos didácticos.	Chacras de Coria - Mendoza	Voluntarios de zona Cordillera	80	30
La casita de Gorina	Reparaciones de las instalaciones, trabajos de pintura, colocación de estufa, colocación de una alambreado perimetral y donación de mobiliario.	La Plata - Pcia. Bs. As.	Voluntarios de zona Sur	80	120
La Casa de chicos Ceferino - Lanús	Refacción y pintura de los baños de la casa	Lanús - Pcia. Bs. As	Voluntarios de zona Metro I	50	200
Fundación "El Rinconcito del Fin del Mundo de Ayuda y Contención"	Colocación de pisos y reparación de la cocina	Ushuaia - Tierra del Fuego	Voluntarios de zona Patagonia	170	7
Lavandería San Carlos	Equipamiento de tablas de planchado, planchas y uniformes para las personas que trabajan en la lavandería que emplea personas con discapacidad intelectual	Villa María, Córdoba	Voluntarios de Zona Mediterránea	17	12
Jóvenes Felices de Rosario de Lerma	Mejoras de infraestructura y trabajos de pintura en el centro de día	Salta	Voluntarios de zona NEA-NOA	25	12
Asociación Civil Che Pibe	Mejoras de infraestructura y trabajos de pintura	Rufino, Santa Fe	Voluntario de zona Litoral	800	7
EEE N°29 "Maestro J. E. Varzan" - Puerto Vitelas	Acondicionamiento de las aulas, equipamiento de la cocina para las actividades, mejoras edilicias, materiales didácticos.	Resistencia - Chaco	Voluntarios de zona NEA-NOA	80	25
Hogar San José	Mejoras en la cocina y el lavadero	Tandil - Pcia. de Bs As	Voluntarios de zona Mar y Pampa	66	10

Las formas de participación pueden ser impulsando y participando de proyectos solidarios, en una Jornada "Todos somos protagonistas", realizar donaciones en especie o monetarias en el marco de las campañas mensuales o adherirse a la donación a través del débito automático.

Para una mejor organización, teniendo en cuenta que todos los colaboradores pueden presentar proyectos solidarios, el PRIAR funciona bajo el siguiente esquema: cuenta con un coordinador general

cuya principal función es la de coordinar, monitorear y realizar el relevamiento de cada proyecto además de brindar soporte a los proyectos en marcha, dar respuestas a las inquietudes sociales de los voluntarios y brindar herramientas para canalizarlas.

Por otra parte, cuenta con 96 Team Leaders que son quienes promueven los proyectos en su ámbito de acción y lideran el mismo además de impulsar las campañas mensuales. Los team leaders mantienen

reuniones mensuales con el coordinador donde se comparten avances, se realizan intercambios de ideas, se planifican las acciones y se acuerdan las campañas. También se cuentan con coordinadores zonales para que sean referentes de los colaboradores de cada zona en la que el Banco está presente. Su principal objetivo es generar nuevos proyectos solidarios que permitan dejar capacidades instaladas en instituciones de bien público con la participación activa de los voluntarios de la zona.

¿Qué genera PRIAR?

- Genera nuevos vínculos entre colaboradores de igual o diferente área.
- Permite a grupos de trabajo que no han realizado actividades solidarias, acercarse a la comunidad.
- Establece jerarquías situacionales que permiten detectar habilidades y perfiles, favoreciendo la gestión planificada de los RRHH en línea con valores organizacionales
- Deja nuevas capacidades instaladas en organizaciones sociales de sectores de vulnerabilidad.
- Proporciona una solución accesible y viable a necesidades de colaboradores favoreciendo, de manera concreta, la experiencia del cliente interno.
- Mejora la capacidad de trabajo en equipo y refuerza marca empleadora.
- Atrae el talento joven.
- Contribuye con la comunidad y la visibilidad de Organizaciones sin fines de lucro al interior de equipos de trabajo que luego continúan el vínculo con la institución de forma individual o corporativa.
- Aumenta el capital social de los equipos.
- Fortalece el sentido de comunidad y solidaridad.
- Permite la interrelación con clientes del Banco y la cadena de valor.



Acciones destacadas de 2018

Jornadas de Todos Somos Protagonistas (TSP)

8	JORNADAS DE TSP
1.965	BENEFICIARIOS ALCANZADOS
77	VOLUNTARIOS INVOLUCRADOS

Las jornadas de voluntariado ‘Todos Somos Protagonistas’, son encuentros de un día en que los voluntarios pueden realizar diferentes acciones según la necesidad, algunas jornadas son para mejorar las instalaciones de instituciones realizando tareas de pintura, carpintería, herrería y jardinería entre otras actividades, otras jornadas consisten en acciones más puntuales como realizar una huerta, leer cuentos en una institución educativa, clasificar alimentos entre otras, estas últimas se realizan en alianza con organizaciones sociales que coordinan la actividad.

Este año, los colaboradores de las sucursales del Banco en Mendoza realizaron una actividad en alianza con el Banco de Alimentos para la clasificación de alimentos. Por otra parte, en Tucumán en alianza con TECHO los voluntarios dedicaron un fin de semana para la construcción de una vivienda en el Barrio Alejandro Heredia y la tercera jornada en la que participaron los gerentes voluntarios de la zona de Patagonia, realizaron en Junín de los Andes mejoras de pintura en el Centro de Educación Integral San Ignacio de la Fundación Cruzada Patagónica. A estas jornadas se sumaron las realizadas en Buenos Aires alcanzando un total de 8 Jornadas de Todos Somos Protagonistas. De esta manera, se fortaleció la alianza con estas instituciones que el Banco a través de la Gerencia de Sustentabilidad mantiene un vínculo.

Donaciones

10	CAMPAÑAS DE RECAUDACIÓN
\$822.917	RECAUDADO POR EL DÉBITO AUTOMÁTICO

Durante el año se realizaron 10 campañas de recaudación de donaciones en especie que acompañaron a las necesidades de los proyectos vigentes y a necesidades puntuales como en el caso de las inundaciones sufridas en el norte del país debido al desborde del río Pilcomayo. Los voluntarios de edificios centrales colaboraron con elementos y también con aportes en efectivo. A través de la adhesión al débito automático los colaboradores mensualmente realizan un aporte económico que permite contribuir con los múltiples proyectos, que sumado a los aportes espontáneos que realizan otros donantes facilita la concreción de las iniciativas solidarias. Asimismo, PRIAR en colaboración con el Banco y con la Fundación Banco Galicia permitieron que se concreten donaciones en especie, principalmente computadoras y mobiliario, en desuso del Banco. Por otra parte, en alianza con la Universidad de La Plata se participó del Programa E-Basura, donando computadoras que se reciclaron y fueron donadas a organizaciones sociales.

4.393	MOBILIARIO DONADO
268	COMPUTADORAS
98	ELECTRODOMÉSTICOS
103	ORGANIZACIONES BENEFICIADAS

Acompañamiento en el programa de educación financiera EconoMía en las escuelas

El Banco articula el programa de voluntariado con las iniciativas de inversión social que lleva a delante la Gerencia de Sustentabilidad. Los voluntarios acompañados de facilitadores especialistas participaron en 34 talleres transfiriendo su conocimiento.

Jornada de voluntariado Interempresarial

En 2018 PRIAR convocó a los Team Leaders del Programa para participar de una jornada de voluntariado junto a voluntarios de otras empresas y organizada por GDFE, para realizar distintas actividades en la Villa de Itatí, Quilmes. Los Team Leaders PRIAR realizaron talleres de dos horas de duración para jóvenes y adultos donde se compartió conceptos básicos sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros.

Principales indicadores de PRIAR

	2016	2017	2018
Beneficiarios desde inicio del programa	76.164	83.288	86.076
Proyectos desde el inicio del programa	222	243	269
Proyectos en ejecución	43	43	36
Proyectos finalizados (acumulado)	179	206	220
Proyectos iniciados durante el año	16	21	26
Proyectos finalizados durante el año	20	27	14
Voluntarios (desde comienzos del programa)	6.497	7.630	8.764

Acciones de voluntariado en Galicia Seguros

309 VOLUNTARIOS ACTIVOS EN PROYECTOS SOLIDARIOS

Galicia Seguros participó nuevamente en 2018 en el programa de voluntariado PRIAR, con el involucramiento de 309 voluntarios activos en proyectos orientados a satisfacer una demanda o necesidad

de grupos sociales que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad. Anualmente, se realizan distintas acciones que se dividen en:

- Proyecto anual o bianual elegido por los colaboradores con la finalidad de dejar una capacidad instalada en la organización que se decide ayudar.
- Jornadas de voluntariado “Todos Somos protagonistas” en alianzas con organizaciones de la sociedad civil.
- Jornadas de recaudación de fondos, con la finalidad de obtener recursos para lograr dar curso al proyecto anual.

Comedor Pekenitos

127 BENEFICIARIOS DIRECTOS

A principio de 2016 los colaboradores votaron y decidieron ayudar al Comedor Pekenitos, que brinda la merienda a más de 120 chicos a diario, y colabora en su cuidado y educación. El comedor está ubicado en Rafael Calzada, Partido de Almirante Brown. Funciona hace 7 años de la mano de Juan y su esposa Sandra, quienes comenzaron el proyecto con algunos niños del barrio y ya reciben a 127 personas todos los días con la ayuda de donaciones del barrio. Junto a otros voluntarios denominados Mieleros, en 2018 Galicia Seguros colaboró con mejoras en la cocina y el comedor de la organización. Asimismo, con el objetivo de brindarles a los niños una Navidad diferente, asignamos padrinos y madrinas para cada niño del comedor, logrando recaudar 137 regalos.

Proyecto Mensajeros de la Paz

Se trata de un club de día para personas de más de 50 años que recibe 60 personas por día con el objetivo de fomentarles una vida adulta sana y activa. Por este motivo, brindan contención de lunes a viernes de 9 a 17 hs, a través de talleres actividades varias y alimentación. En 2018, se identificaron los faltantes de la organización, relacionados principalmente a baños, com-

putadoras y red de internet, se realizaron donaciones de películas y libros, y se llevó a cabo una actividad con Fundación Sí con la idea de realizar tazas propias para regalar a los integrantes del club.

Voluntariado en Naranja - Misiones Solidarias

Ante necesidades específicas y en algunos casos urgentes de las comunidades que formamos parte, los colaboradores de Naranja organizan acciones para dar respuesta e intentan resolver problemáticas.

Actualmente Naranja cuenta con 4 grupos:

Una Gota de Salud

Voluntarios acompañan a profesionales de la salud que visitan zonas inhóspitas del noroeste cordobés gestionando la compra de módulos alimentarios, kits escolares y artículos de higiene entre otros.

Directo al Corazón

Un grupo de colaboradores trabaja desde hace 20 años para dar respuesta a diferentes demandas que reciben de escuelas, comedores, hogares de niños y ancianos, dispensario o familias.

Misión Huancar

Voluntarios acompañan con donaciones al Grupo Misionero Tola que viaja a diversos parajes de la provincia de Jujuy para brindar asistencia médica y compartir talleres educativos con quienes más lo necesitan.

Recuperadores Multicanal Solidarios

Voluntarios acompañan y gestionan donaciones para la Fundación IRAM que se dedica a la Investigación, Rehabilitación y Protección al Discapacitado Mental con sede en Córdoba Capital.

9.8. PATRIMONIO CULTURAL E HISTÓRICO

10 CAMPAÑAS DE RECAUDACIÓN

\$25.580.514 INVERTIDOS BAJO EL RÉGIMEN DE PROMOCIÓN CULTURAL DE CABA

El Patrimonio Cultural, como aquellos elementos materiales e inmateriales heredados y transmitidos de una generación a otra, que consideramos dignos de conservación más allá de su interés utilitario, constituye nuestra identidad como sociedad, y fortalece las ideas, valores y los vínculos comunitarios.

La conservación y gestión del patrimonio cultural aporta al desarrollo sostenible y la cohesión social, promoviendo la obten-

ción de resultados sociales, económicos y ambientales. Para lograr ciudades y comunidades sostenibles, es necesario “redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo”¹⁹.

En cuanto a Mecenazgo, las compañías del Grupo participaron del Régimen de Promoción Cultural de la Ciudad de Buenos Aires, que permite financiar proyectos culturales destinando parte de lo que les corresponderá pagar en concepto de ingresos brutos. En 2018 se acompañaron 48 proyectos por un total de \$25.580.514.

19. <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/cities/>



Proyecto	Artista	Categoría
El camino real	Asociación para el Desarrollo Social Empresarial	Arte audiovisual y arte digital
Jóvenes egresados, protagonistas de su ciudad	Asociación Civil Doncel	Arte audiovisual y arte digital
Malvinas "Unión de mar"	Asociación de Surf de Buenos Aires	Arte audiovisual y arte digital
Proyecto Nuevos Standards	Juan Presas	Música popular
Ventanita de arrabal - etapa III	Perelsztein Rodrigo Daniel	Danza
Festivales Konex de música	Fundación Konex	Música académica
Martín Elizalde, cuarto disco	Martín Elizalde	Música popular
Sala fábrica escénica	Gonzalo Tobal	Teatro
El Peje	Leonardo Lapouble	Arte audiovisual y arte digital
Disco claudia moreno	Moreno Beron, Claudia Viviana	Música popular
Inventario y digitalización del acervo documental LIPM (Centro Cultural Recoleta)	Fara Korsunsky, Miguel Garutti	Música académica
Estilos arquitectónicos porteños	Sergio Gomez	Radio television y sitios de internet
Día recreador histórico	Asociación Civil Americana Recreacionistas Históricas	Patrimonio cultural
Proyecto Poroto	Mariana Isabel Crosta Blanco	Diseño
La Lira Argentina y l'oracolo	Giovanni Panella, Cantoria del Socorro y Orquesta Sinfónica	Música académica
"Investigación archivo NOE 2017"	Luis Felipe Noe	Radio television y sitios de internet
Ciclo cuerpos	Daniel Bohm	Danza
"Coghan, contar la historia de otra forma"	Teresa Orelle	Circo, murgas, mimica y afines
"Archivo total de escritores argentinos"	Luisa Carmen Valenzuela – Presidente Pen Club Argentina	Radio televisión y sitios de internet
Película "Viaje", de Juan José Jusid	Fundación Educación Para El Futuro	Arte audiovisual y arte digital
Antropolúdica	Filosofía Desde El Arte Asociación Civil	Patrimonio cultural
La cuna del blues	Andrea Mock	Arte audiovisual y arte digital
"Nutrankafe" cuentos, relatos y narradores	Paula Mugica Lainez	Radio televisión y sitios de internet
II bienal latinoamericana de joyería contemporánea	Laura Giusti	Artesanías y arte popular
Edificio Kavanagh 1934	Daniel Bohm	Radio televisión y sitios de internet
De sombras y quijotes, un documental sobre Roberto Páez.	Hernán Garbarino	Arte audiovisual y arte digital
Proyecto "La Nelly"	Sergio Langer	Radio televisión y sitios de internet
El inodoro de cristal	Gonzalo Messi	Radio televisión y sitios de internet
"Somos teatro" monólogos	Jessica Schultz e invitados (Actores Directores Y Dramaturgos)	Arte audiovisual y arte digital
Multiespacio Cultural Judeo Argentino	Asociación Mutual Israelita (AMIA)	Patrimonio cultural
Solución de deterioros por ingreso de humedad en biblioteca	Biblioteca Convento San Francisco, Alsina 380 - Caba	Patrimonio cultural
Cuentos animados	Federico Taruselli	Arte audiovisual y arte digital
Peligro de gol	Juan Pablo González	Arte audiovisual y arte digital
Obra viva	Sandro Della Negra	Arte audiovisual y arte digital
Los días según ellos	Edson Edmond Sidonie	Arte audiovisual y arte digital
Certamen de coros de colegios secundarios	Lenger Diego	Música popular
Restauración puesta en valor sede Fadam taller de conservación	Federación Argentina de Asociaciones de Amigos de Museos	Patrimonio cultural
Cinco precursoras del arte argentino 1950-2019	Asociación Amigos del Museo de Arte Moderno	Artes visuales
Historias de una ciudad. De la aldea a la metrópolis	Amigos del Museo de Arte Hispanoamericano Isaac Fernández BI	Patrimonio cultural
Thelonious records	Club Social y Cultural de Jazz Thelonious	Música popular
Restauración cine continuidad 2016- 2018	Academia de las Artes y Ciencias Cinematográficas de la Argentina	Patrimonio cultural
Restauración del edificio aceitera Nidera segunda parte	Fundación Konex	Patrimonio cultural
La cafeteguía	Dalla Zorza Martin	Radio televisión y sitios de internet
Payasos en ámbitos de salud pediátrica	Alegría intensiva, payasos de hospital	Teatro
Leer te acompaña	Fundación Leer	Literatura
Restauración y puesta en valor de retablos, fachadas y torre	Parroquia San Ignacio de Loyola	Patrimonio cultural
Puesta en valor del patrimonio histórico, didáctico y científico	Asociación Civil Amigos del Museo de Farmacobotánica UBA	Patrimonio cultural
Reserva visible MNAO	Jería Veronica	Patrimonio cultural

9.9. ALIANZAS



Observatorio de la Deuda Social

Banco Galicia acompaña al Observatorio de la Deuda Social Argentina desde su creación. Es un programa de investigación de la Universidad Católica Argentina, que estudia, evalúa y monitorea el estado del desarrollo humano y social en la Argentina a partir de parámetros normativos nacionales e internacionales, considerando que el incumplimiento de tales normas constituye una medida de la "Deuda Social".

Testimonio

"Es fundamental el apoyo que, desde sus inicios, sin interrupción y con enorme valentía y compromiso en tiempos difíciles, ha hecho y continúa haciendo el Banco Galicia al sostenimiento de este importante programa de investigación y extensión. Sin duda, gracias a este apoyo y a la confianza depositada en nosotros, el Observatorio de la Deuda Social destaca como un faro académico para el debate de los grandes temas nacionales".

Dr. Agustín Salvia - Director de Investigación Programa Observatorio de la Deuda Social.



Acuerdos Básicos para el Tricentenario

Banco Galicia apoya el trabajo de RAP (Red de Acción Política), una iniciativa que promueve el análisis, el diálogo y la búsqueda de acuerdos en la dirigencia política. Trabaja en el desarrollo sustentable e inclusivo del país a largo plazo a través de la Educación, Infraestructura Institucional, Desarrollo Sostenible, Inclusión

Social, Federalismo, Inserción Internacional, Seguridad y Prevención del Crimen Organizado.

Testimonio

"El apoyo del Banco Galicia ha sido fundamental para poder financiar las diversas actividades que forman parte del proyecto. El involucramiento de altos directivos del Banco ha sido un aporte sustancial para enriquecer los espacios de análisis, de diálogo y de generación de propuestas conjuntas entre el sector privado y referentes de la política argentina".

Alan Clutterbuck - Presidente.



Programa de Educación

CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento) es una organización sin fines de lucro que produce conocimiento y ofrece recomendaciones para construir mejores políticas públicas en múltiples áreas. En 2018 Banco Galicia contribuyó especialmente con el Programa de Educación, fortaleciendo proyectos que tienen como finalidad acompañar al Estado en el diseño e implementación de políticas que permitan avanzar hacia una mayor justicia educativa en Argentina.

Testimonio

"El apoyo de Banco Galicia en 2018 ha sido una importante contribución para el impulso de la agenda de incidencia de CIPPEC en políticas públicas en múltiples áreas, trabajando en más de 10 provincias y 11 ciudades. Esto ha sido especialmente importante para nuestro Programa de Educación".

Mercedes Mendez Ribas - Directora de Desarrollo Institucional.



Observatorio de la Educación

Banco Galicia es miembro fundador del El Observatorio Argentinos por la Educación, una organización independiente y con vocación plural, que busca contribuir a que la educación sea determinante en el debate público, a partir de la sistematización de toda la información educativa nacional y provincial, en una plataforma web de acceso público y gratuito.

Testimonio

"El rol del Banco Galicia, como miembro fundador de Argentinos por la Educación, ha sido fundamental para instar a la creación y dar un fuerte impulso a nuestra organización. Esperamos devolver esta confianza contribuyendo a lograr que la educación vuelva constituirse en un eje clave de nuestro desarrollo estratégico como Nación".

Ignacio Ibarzábal - Director Ejecutivo



Programa en Liderazgo y Análisis Político

El Centro de Investigación y Acción Social es una organización de los Jesuitas en la Argentina dedicada a la investigación social y a la formación de líderes. El Banco acompaña a la Escuela de liderazgo político que forma jóvenes líderes políticos de ideologías partidarias diferentes al servicio de la sociedad.

Testimonio

"El Banco Galicia siempre nos ha acompañado en la tarea de formar los líderes conducentes a la Argentina que todos deseamos".

Rodrigo Zarazaga - Director



Premio Comunidad a la Educación

Hace doce años que el Banco Galicia acompaña el Premio Comunidad a la Educación con la idea de visibilizar la importancia de lograr mejoras en la calidad educativa y generar conciencia ciudadana sobre este tema, poniendo foco en los que más lo necesitan, los alumnos que asisten a las escuelas en los contextos más vulnerables de nuestro país.

Testimonio

"Hace doce años que, junto a Banco Galicia, impulsamos el Premio Comunidad a la Educación con la idea de visibilizar la importancia de lograr mejoras en la calidad educativa y generar conciencia ciudadana sobre este tema, poniendo foco en los que más lo necesitan, los alumnos que asisten a las escuelas en los contextos más vulnerables de nuestro país. Este es un testimonio de una escuela ganadora: "Haber ganado el Premio nos da mucha fuerza para seguir adelante. Venimos trabajando hace mucho tiempo para los chicos de nuestra escuela, y hacemos malabares todo el tiempo. Tener recursos para mejorar nuestro proyecto significa una esperanza".

Florencia Sagüier - Directora Ejecutiva.



Red de Escuelas de Aprendizaje

Banco Galicia es parte de la alianza que apoya este programa diseñado e implementado por la Dirección General de Cultura y Educación (DGCyE) para 2.000 escuelas estatales que impactan en 260.000 estudiantes de la Provincia de Buenos Aires. Los objetivos del programa son mejorar las capacidades de gestión

de los directores, mejorar el clima escolar en las escuelas, mejorar el aprendizaje de Lengua y Matemática de los estudiantes, y disminuir los indicadores de repitencia y abandono.

Testimonio

"La alianza con el Banco Galicia hace posible la capacitación de los directores de escuelas secundarias, quienes son el pilar fundamental para que la mejora escolar ocurra. A través del programa, estos directores cursan un postítulo de 200 horas en Gestión y Conducción Pedagógica, diseñado entre miembros de la DGCyE y la Escuela de Educación de la Universidad San Andrés. Los directores recibirán el título con doble certificación – DGCyE e INFOD - de manos de la Gobernación de la Provincia durante el segundo semestre de 2019.

Agustina Blanco - Directora Provincial de la Dirección de Evaluación y Planeamiento, Dirección General de Cultura y Educación, Provincia de Buenos Aires.



Índice de Progreso Social (IPS)

El Índice de Progreso Social del Conurbano (IPS) es un hito de la articulación público-privada que aúna esfuerzos para combatir la pobreza multidimensional. El Banco Galicia forma parte del grupo impulsor que, en el marco del Grupo de Fundaciones y Empresas (GDFE), conformó una alianza con el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires, la Fundación Avina y Cippec para su instrumentación. Se trata de un estudio de diagnóstico que permitió identificar el grado de desarrollo humano en una escala municipal, en 24 distritos del territorio de mayor densidad poblacional y desigualdad del país.

Testimonio

"El Índice de Progreso Social del Conurbano (IPS) es un hito de la articulación

público-privada que aúna esfuerzos para combatir la pobreza multidimensional. El Banco Galicia forma parte del grupo impulsor que, en el marco del Grupo de Fundaciones y Empresas (GDFE), conformó una alianza con el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires, la Fundación Avina y Cippec para su instrumentación.

María Julia Díaz Ardaya - Presidente



Programa Trauma

Fundación Trauma es una organización sin fines de lucro que desarrolla un programa de gestión integral, en hospitales y sistemas de emergencias, para contribuir a la organización del sistema de salud pública y en la mejora de la calidad de atención del paciente traumatizado.

Este modelo de intervención se basa en la implementación del Sistema de Registro, que provee información para la gestión y para desarrollar estrategias de control y prevención en articulación con diversos organismos y sectores. Banco Galicia junto a la Fundación Perez Companc asumió el compromiso de acompañar esta iniciativa.

Testimonio

"La confianza de una entidad líder en su sector, con trayectoria y reconocimiento en la gestión de la Responsabilidad Social y gobierno corporativo, es un estímulo fundamental para nuestro equipo. También quiero destacar que el respaldo institucional de Banco Galicia representa un valor distintivo para el fortalecimiento y desarrollo institucional de Fundación Trauma, propiciando espacios de encuentro y participación.

Por todo ello, agradecemos al Banco Galicia por ser parte de esta transformación cultural en el sector salud y contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas y sus comunidades".

Laura Bosque - Directora Ejecutiva

Organizaciones aliadas de Naranja

Naranja es miembro activo de entidades representativas de sus intereses y con las cuales comparte proyectos afines a su actividad:

- Asociación de Tarjetas de Crédito y Compra (ATACYC).
- Consejo profesional de relaciones públicas de la república argentina (CPRPRA).
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE).
- Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE).
- Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE) - Comisión Córdoba.
- Fundación RAP - Red de Acción Política.
- Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento - CIPPEC.
- Unión Industrial Argentina - UIA.
- Unión Industrial de Córdoba - UIC.
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina - IDEA.
- Instituto de neurología cognitiva - INECO.
- Fundación Comunidad Empresaria.
- Endeavor - Endeavor Argentina Emprendedores de Alto Impacto.
- Consejo Profesional de Relaciones Públicas de la República Argentina - CPRP.
- Comité de Abogados de Bancos.
- Círculo Profesional de la Comunicación Institucional y las Relaciones Públicas de Córdoba (CIRCOM).
- Fundación Mediterránea.
- Bolsa de Comercio de Córdoba.
- Asociación de Recursos Humanos de la Argentina (ADRHA).
- Club de Empresas Comprometidas Córdoba (CEC).
- Fundación Libertad (Rosario).
- Asociación Argentina de Empresas de Cobranzas y Servicios Jurídicos (ASARCOB).
- Cámara de Comercio de Córdoba.

9.10. GESTIÓN CON LA CADENA DE VALOR

9.10.1. El perfil de nuestros proveedores

204-1

Pago a proveedores por provincia	2018
Buenos Aires	\$1,489,425,884.52
Santa Fe	\$501,673,139.98
Tucumán	\$184,540,487.68
San Luis	\$50,837,567.45
Salta	\$65,835,962.59
Neuquen	\$39,744,046.72
Chaco	\$28,173,011.27
Corrientes	\$43,517,007.73
Entre Ríos	\$51,834,886.13
Chubut	\$32,793,673.43
Misiones	\$13,580,719.84
Formosa	\$25,235,345.81
Jujuy	\$9,462,483.64
Río Negro	\$18,691,809.11
La Rioja	\$5,933,779.77
Catamarca	\$6,654,916.35
Santiago del Estero	\$11,447,671.04
Santa Cruz	\$3,140,701.63
Tierra del Fuego	\$8,756,118.16
La Pampa	\$19,594,852.79
Mendoza	\$67,435,951.67
CABA	\$13,804,907,980.63
San Juan	\$19,332,480.95
Córdoba	\$2,995,141,327.93

9.10.2. Prácticas de selección, contratación y evaluación de proveedores

103-2, 103-3

100% DE LOS PROVEEDORES DECLARA HABER TOMADO CONOCIMIENTO Y ACEPTADO LOS PRINCIPIOS Y PAUTAS DE NUESTRA POLÍTICA AMBIENTAL EN 2018

Cambios en el proceso de compras de Banco Galicia

Este año el Banco lanzó diferentes herramientas para agilizar y digitalizar el proceso de compras con el fin además de hacer un proceso más transparente y eficaz. Los principales cambios en el proceso de abastecimiento fueron:

- Unificación del canal de ingreso de solicitudes de compra: donde las áreas requerentes definen la necesidad la que luego es gestionada por el área de Abastecimiento.
- Análisis de mercado para la búsqueda y desarrollo de nuevos proveedores.
- Evaluación crediticia de los potenciales proveedores, previo a participar en el proceso de compra.
- Adjudicación, junto con el área requirente, del proveedor en función de la generación de valor desde el punto de vista económico, social y ambiental.
- Formalización de la compra mediante la firma de:
 - Acuerdo marco donde se establecen las condiciones generales de la relación contractual.
 - Documentación contractual específica de la compra.
 - Código de conducta.
 - Política Ambiental.
 - Declaración jurada Impositiva del proveedor.
- Guarda centralizada de toda la documentación contractual del proveedor.
- En el proceso de pagos:
 - Implementación de un circuito digital para la recepción y procesamiento de facturas.
 - Automatización del envío de avisos de pagos.



- Disponibilización de certificados de retención impositivo en Office Banking.

- Definición del marco regulatorio: se desarrolló la política de proveedores y pagos, cuyo objetivo es establecer las principales definiciones y lineamientos que deben guiar la relación con los proveedores. Esta política es de aplicación para todo el personal del banco.

9.10.3. Código de conducta para proveedores de Banco Galicia

103-2, 103-3, 407-1, 408-1, 409-1
ODS 8.7, ODS 8.8

Banco Galicia cuenta con un Código de conducta para proveedores disponible en la página web corporativa.

La declaración de los objetivos del Código es:

“En alineación con los Principios y Propósitos y el Código de Ética que guían todas las políticas y actividades de Banco Galicia, establecemos el presente Código de Conducta dirigido a nuestros proveedores.

Los lineamientos que en él detallamos ya forman parte de nuestras prácticas habituales de compras: a través de este documento buscamos formalizar las pautas

que guían nuestras prácticas de abastecimiento.

Consideramos prioritario preservar y consolidar relaciones de confianza y beneficio mutuo con nuestros proveedores. Para lograrlo, creemos que es esencial contar con valores y criterios de trabajo comunes.

Como empresa, formamos parte de una trama de relaciones comerciales que tiene impactos socioeconómicos diversos, los cuales dependen de las prácticas y valores de sus actores. A través de la manera en la que gestionamos nuestra área de compras, deseamos contribuir –en nuestro ámbito de influencia- a la consolidación de relaciones comerciales sanas y éticas, que repercutan en la creación de valor social”.

Nos proponemos de esta manera fortalecer la comunicación y el establecimiento de criterios y bases comunes con nuestros proveedores para contribuir juntos al desarrollo sostenible.”

9.10.4. Comunicación y diálogo

Buscamos consolidar relaciones de largo plazo, de confianza y mutuo beneficio para lo cual desde las compañías del Grupo contamos con diferentes medios de interacción.

Los principales canales de comunicación y diálogo con los proveedores de Banco Galicia son:

- Plataforma Ariba – Banco Galicia.
- Sitio específico para proveedores en la página del Banco.
- Línea Ética para proveedores.
 - Por teléfono al: 0800 - 122 - 5671
 - Por correo electrónico a: eticagrupogalicia@kpmg.com.ar
 - A través del sitio web en: <https://www.eticagrupogalicia.kpmg.com.ar>
 - Por correo a: Bouchard 710, 6to piso, Código Postal 1001, Buenos Aires, Argentina, dirigida a “KPMG – Línea Ética Grupo Galicia”.

Además, las compañías del Grupo se comunican con sus proveedores por teléfono, correo electrónico, reuniones presenciales y visitas para tener un contacto transparente y cercano.

6 VISITAS A PROVEEDORES CRÍTICOS

11 AUDITORIAS A PROVEEDORES CRÍTICOS

9.10.5. Compras responsables

103-2, 103-3, 203-2, 414-1, 414-2

ODS 3.8, ODS 8.2, ODS 8.3, ODS 8.5, ODS 8.8

32 PROVEEDORES SUSTENTABLES

Siempre que tal posibilidad exista, seleccionamos productos o servicios que consideren y busquen generar un impacto positivo en lo económico, social o ambiental, o que mitiguen su impacto negativo sobre medioambiente y sociedad.

En cumplimiento de la ley 27.191, cuyo objetivo fomenta la utilización de fuentes renovables de energía eléctrica, el Banco ha generado un acuerdo comercial por el cual el 30% del consumo energético de los edificios de Torre Galicia (Pte. Perón 430), Casa Matriz (Pte. Perón 407) y Plaza Galicia (Leiva 4062) será de energía renovable. Si bien la ley permite una adecuación paulatina hasta 2025 para alcanzar el 20% de dicha energía, el Banco ha tomado la decisión de implementarlo totalmente en 2019 con un sobrecumplimiento del 10%.

Con esta adecuación, el Banco busca contribuir con la concientización y generación de energía renovable, diversificar la matriz energética nacional, incrementar la potencia instalada del parque generador de energía, contribuir al cambio climático y reducir el impacto ambiental generado por la energía convencional.

Por su parte, Naranja realizó las siguientes compras de productos que poseen valor ambiental o social:

- Bolsas de friselina
- Pinturas orgánicas
- Pelotas de fútbol compradas a FC Bola donde por cada pelota comprada se dona una a un chico de bajos recursos
- Bolsos jugueteros a cooperativas de mujeres
- Mochilas y billeteras a emprendedores
- Alpargatas a una Empresa B
- Anteojos de sol a emprendedores
- Jugos naturales con envases reutilizables

Además, Naranja, en aquellos casos que sea posible, incluye en las cotizaciones a proveedores que realizan productos sustentables, con valor social o ambiental agregado, Pymes, emprendedores, o empresas B.

Galicia Seguros realizó compras de productos sustentables a los siguientes proveedores sustentables: Asociación Argentina de Cia. de Seguros, Asociación Civil de Estudios Superiores, Asociación Civil Dedo Verde, Asociación Civil Mensajeros de la Paz, Asociación Civil Plantarse, Cooperativa De Trabajo En Buenas Manos, Fundación Fundaedu- Educando Y Creando Conocimiento, Fundación Si Argentina, Fundación Universidad Católica, Fundación Universidad San Andrés, Weimer SA Y Cruz Roja Argentina.

9.10.6. Beneficios

Por su parte, Banco Galicia ofrece cuentas bancarias bonificadas a los proveedores activos. Aquellos cuya actividad es un emprendimiento o una Pyme, pueden sumarse a la oferta de productos del segmento Negocios y Pymes.





10

Capital

Natural



HUELLA DE CARBONO



SUCURSALES ECO RESPONSABLES



CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL



FONDO PARA LA CONSERVACIÓN
AMBIENTAL (FOCA)



GASTOS AMBIENTALES



10.1. HUELLA DE CARBONO

302-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5
ODS 7.3, ODS 8.4, ODS 12.2, ODS 12.4, ODS 13.1

Durante el 2018 tanto Banco como Naranja realizaron la medición de huella de carbono generada por su actividad y continuaron implementando acciones que permitan una mitigación de emisiones a través de la concientización y la implementación de nuevas tecnologías. La metodología utilizada para el cálculo de la huella de carbono cumplen con los requisitos de la ISO 14.064:2015 y los precedentes sentados por el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero: Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte

(GHG), publicado por el World Resource Institute y World Business Council for Sustainable Development.

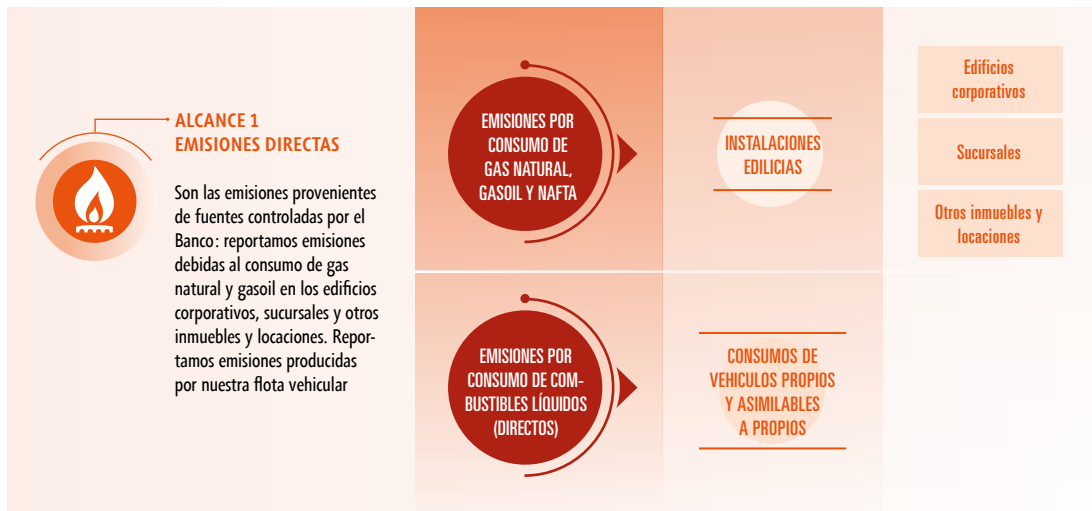
Asimismo, en 2018 Naranja avanzó en la medición de la huella ambiental en cada encuentro realizado con líderes en la ciudad de Córdoba, basándose en los lineamientos de la norma ISO 20121 para el desarrollo de eventos sustentables. Asimismo, incorporó criterios amigables con el ambiente en el desarrollo de estas actividades, comprometiéndose con un

consumo controlado y reciclando los recursos para compensar las emisiones de CO2 producidas.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero en Ton de CO2eq		Alcance Naranja 2018
Emisiones directas	Alcance 1	149,12
	Alcance 2	2.241,89
Otras Emisiones Indirectas	Alcance 3	No reporta
Total		2.391,01

La Intensidad energética 2018 de Naranja fue 195,8 kW/m2/año.

Alcance de medición de huella de carbono





UNIDAD	BANCO GALICIA ¹⁹		NARANJA ²⁰		GALICIA SEGUROS	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
AGUA m3	181.078,1	88.490,22	13.796,9	12.840,18	5.182,0	3.852

10.2. SUCURSALES ECO RESPONSABLES

Reconocimiento a la mejor gestión ambiental en sucursales

Todos los años, Banco Galicia distingue a las sucursales eco responsables que se destacan en su compromiso con el ambiente. Los premios se otorgan considerando la participación en actividades realizadas en el marco de la Política Ambiental y el Sistema de Gestión Ambiental, las iniciativas desarrolladas para disminuir el consumo de papel, energía y reciclado de plástico de tarjetas, y la proactividad a la hora de encontrar un aliado estratégico para reciclar el papel.

Las Sucursales Eco Responsables premiadas durante 2018 fueron:

- 089 - Tucumán
- 381 - Microcentro Reconquista
- 151 - Avenida Vélez Sarsfield
- 338 - Plaza Juramento
- 181 - San Fernando
- 352 - Villa Mercedes
- 015 - Constituyentes
- 260 - Esperanza
- 119 - Pilar
- 294 - Rufino

19. Alcance: Edificios centrales y sucursales y otros inmuebles.
20. Alcance: Edificios centrales.

10.3. CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL

Desde la plataforma digital de comunicación interna Workplace, Banco Galicia fomenta la concientización ambiental en relación con la separación de residuos, apagado de monitores, disminución de uso de vasos descartables, medición de huella de carbono y disposición de cartuchos de impresión.

Según la encuesta de clima de “Great Place to Work”, este año el 95% de los colaboradores afirmó conocer sobre la gestión ambiental en Banco Galicia.

Durante el año, Banco Galicia difundió 357 comunicaciones de concientización ambiental e información de gestión a través de sus canales internos y externos, llegando así a todos sus grupos de interés. Entre estas acciones se distinguen:

Día del Ambiente - 5 de junio

Acompañando la temática de la 9na edición del Fondo para la Conservación Ambiental (FOCA) sobre Gestión de Residuos, Banco Galicia celebró su compromiso con una activación en la Torre Galicia y en Plaza Galicia sobre la regla de las 3R's y la separación de residuos en la oficina. Los colaboradores fueron invitados a participar lúdicamente en una actividad de identificación y separación de residuos a partir del ejercicio. Sumado a los participantes online se llegó a un total de 1.134 participantes.

Introducción a la Sustentabilidad

675 nuevos ingresantes al banco fueron formados en temas ambientales, sociales y de voluntariado en la jornada de bienvenida.

Concurso de Superhéroes Ambientales

Participaron de esta iniciativa hijos de colaboradores de Banco Galicia y Galicia Seguros de entre 5 y 12 años. Este año se los invitó a crear “superhéroes que luchen por el planeta” y los presentaron a través de dibujos, cuentos, comics y poesías.

A60 Sustentabilidad

Relanzamiento del curso online de Sustentabilidad para todos los colaboradores del Banco.

Capacitaciones a Oficiales de Atención al Cliente

Por lo menos tres veces al año, se llevaron a cabo estas acciones de formación con el objetivo de explicar en qué se basa el sistema de gestión ambiental, cuales son los requerimientos considerando la lista de exclusión, en qué consisten las líneas de proyectos sustentables y qué tipo de análisis es necesario realizar.

Taller de Aspectos Ambientales en el trabajo

98 integrantes de empresas contratadas trabajando en Torre, Casa Matriz y Plaza Galicia participaron de este taller.

Asimismo, Galicia Seguros llevo a cabo las siguientes acciones para concientizar sobre estos temas:

Campaña de reciclado de plástico

Se realizó una campaña para reciclar tapitas de plástico, donando más de 53 kilos.

Eliminación de vasos de plástico

Galicia Seguros reemplazo los vasos plásticos de las reuniones por tazas y vasos reutilizables. Además, se les regaló tazas a los asesores del call center de ventas, para seguir aportando al medio ambiente.

Campaña de PRIAR

Donación de cuadernos y calendarios del año anterior para su reciclado.

Campaña de concientización “Cuidamos el Agua y a la comunidad”

Galicia Seguros se alió con Agua Segura para llegar a 3 zonas de Argentina, llegando a más de 184 familias.

Alianza con CAEC

Para un conmemorar el Día de la Tierra.

Celebración del Día Medio Ambiente

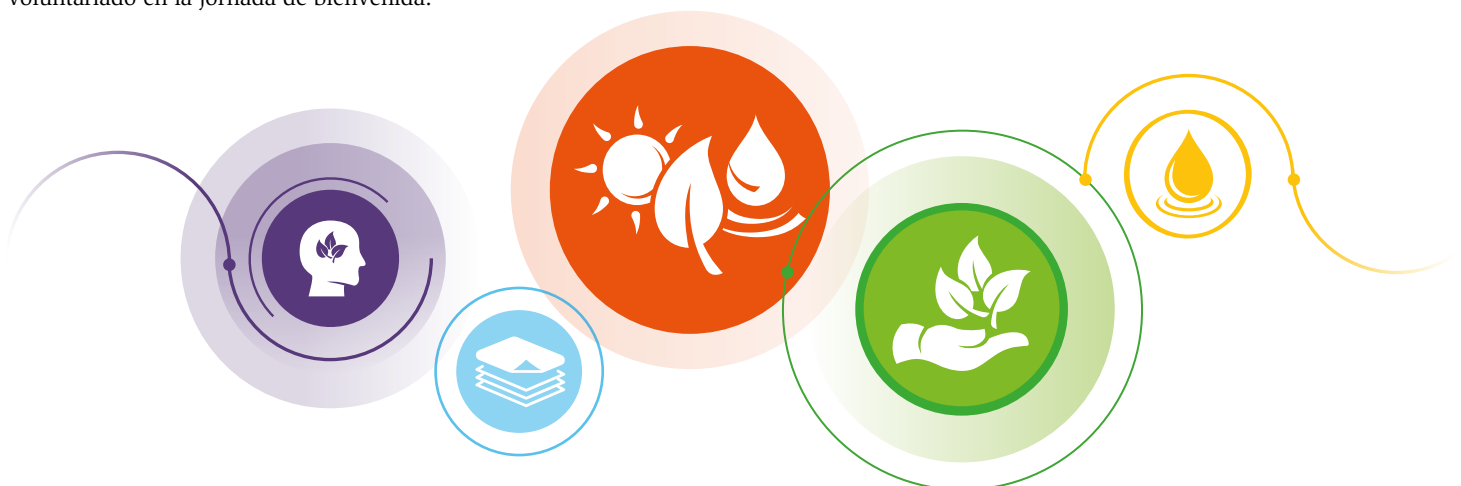
A través de una acción de limpieza de la Reserva de Ribera Norte. Se juntaron 23,5 bolsas de basura.

Festejo del Día del árbol

Con una acción de concientización en el hall de ingreso de Galicia Seguros. Se invitó a los que ingresaban al edificio a plantar un árbol, preguntar sobre los cuidados de los mismos, llevarse semillas y participar por ganar un árbol para sus hogares.

E-learning de sustentabilidad

Obligatorio para los nuevos colaboradores que ingresan a Galicia Seguros.



10.4. FONDO PARA LA CONSERVACIÓN AMBIENTAL (FOCA)

80 PROYECTOS RECIBIDOS EN LA 9NA EDICIÓN

17 PROVINCIAS REPRESENTADAS A TRAVÉS DE LAS INSTITUCIONES PARTICIPANTES

5 GANADORES

El Fondo para la Conservación Ambiental (FOCA) nace en 2010 con el objetivo de financiar proyectos de investigación que procuren la conservación del ambiente contribuyendo al desarrollo del conocimiento científico y de manera directa con la sustentabilidad global.

Este año, Banco Galicia junto a Fundación Williams lanzaron la 9na edición sobre “Gestión de Residuos para prevenir y mitigar la contaminación” con 80 proyectos participantes y la selección de 5 proyectos ganadores que recibieron \$150.000 para llevar adelante las investigaciones.

La temática propuesta para esta edición busca soluciones a una problemática que urge en Argentina que son los residuos y la contaminación que estos traen y afectan al ambiente y a la comunidad.

El jurado, conformado por especialistas de gran trayectoria, seleccionó a 5 proyectos ganadores y otorgó otras 5 menciones especiales.

Proyectos ganadores

- “Reutilización de desechos urbanos para producción de hongos comestibles”. Alina Gabriela Greslebin del Centro de Investigación Esquel de Montaña y Estepa Patagónica (CIEMEP) (CONICETUNPSJB).
- “Compostando en la escuela”. Diana Bacigalupe de la Municipalidad de Rauch, Provincia de Buenos Aires.

- “Evaluación de la capacidad fito-remediadora de tres especies del género *Adesmia*”. Carlos Parera del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA – Mendoza).
- “Fortalecimiento de digestores de pequeña y mediana escala para el tratamiento de residuos orgánicos en la Región Pampeana”. Mariano Butti del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA - Buenos Aires).
- “Formación a cooperativas de cartoneros para la implementación de modelos GIRSU con inclusión social”. Santiago Sorroche de la Federación Argentina de Cartoneros, Carreros y Recicladores (FACCyR).

Menciones especiales

“Rehabilitación ecológica de arroyos urbanos: Estrategias de mitigación del impacto ambiental de efluentes domésticos y residuos sólidos urbanos”. Graziano, Martín. Doctor en Ciencias Biológicas, Universidad de Buenos Aires. Universidad-CONICET.

- “Desarrollo y optimización de tratamientos biológicos aeróbicos-anaeróbicos de residuos orgánicos para la producción de biogás y bioabono de calidad”. Scarpeci, Telma Eleonora. Doctora en Ciencias Biológicas, Universidad-CONICET.
- “Aprovechamiento de residuos de Industrias Alimenticias para la obtención de sustratos de alto valor para las Industrias Biotecnológica, Cosmética, Alimenticia y Energética.” Bongiovanni, Guillermina. Dra. en Ciencias Químicas. Investigador Independiente Conicet. Vicedirectora Del PROBIEN.
- “Desarrollo de mantos biodegradables para su uso en cultivos orgánicos” Ochoa, Nelio. Dr. En Química. Universidad-CONICET.
- “Transformación de residuos en bioenergía y biofertilizantes para el desarrollo rural sustentable”. Echarte, María Mercedes Bioquímica, Dra. de la Universidad Nacional de Buenos Aires. INTA-CONICET-Universidad.



Jurado

Lucas Gallo Mendoza

Ing. Agrónomo y Mag. en Ciencias Ambientales. Área de investigación de la Estación Experimental Agropecuaria Reconquista (INTA).

Susana Larrondo

Dra. en Ingeniería Química (UBA). Directora de la carrera de Ingeniería Ambiental UNSAM.

Jorge Tezón

Dr. en Química (UBA). Gerente de Desarrollo Científico y Tecnológico en CONICET.

Magalid Cutina

Mag. en Diseño y Gestión de Políticas Públicas (FLACSO). Coordinadora de RSU de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación.

Andrés Napoli

Mag. en Derecho Ambiental (Universidad de País Vasco, España). Director Ejecutivo de Fundación Ambiente y Recursos Naturales (FARN).

Además, se lanzó el análisis de la 7ma edición 2016 “Biodiversidad y Conservación de Aves” con los principales resultados de los proyectos financiados a través de FOCA. La serie ya cuenta con 7 tomos que se lanzan a partir de los 2 años otorgados los fondos.



10.5. GASTOS AMBIENTALES

201-1

ODS 7.A, ODS 7.B, ODS 8.2, ODS 9.4

Gastos e inversiones ambientales (monto en pesos) ¹ - 2018	Banco Galicia + Naranja ²
Costos de eliminación de residuos, tratamiento de emisiones y costes de remediación	1.288.276,03
Costos de prevención y gestión medioambiental relacionados con la operación del Banco	13.233.022,94
Costos de prevención y gestión medioambiental relacionados con proyectos externos al Banco	1.697.653,65
Total gastos e inversiones ambientales	16.218.952,62

1 Si bien Galicia Seguros cuenta con algunos gastos ambientales, aún no poseen un presupuesto formal.
2 Los gastos e inversiones de Naranja corresponden a: 1) Eliminación y disposición segura de residuos generados en el depósito por actividades de área que incluyen embalajes y desarmes; 2) Destrucción y tratamiento seguro de plásticos que se imprimen con errores o no son retirados por los clientes; 3) Envío para reciclado y destrucción segura de los pallets de carcasas de tóner; 4) Reciclaje y disposición final de residuos tecnológicos.

11. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE²¹

102-12

A fines de 2015, en la Cumbre para el Desarrollo Sostenible, los 193 Estados Miembros de la Organización de Naciones Unidas aprobaron la nueva Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Esta consta de un conjunto de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad y la injusticia, y hacer frente al cambio climático.

Los ODS, también conocidos como Objetivos Mundiales, se basan en los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), ocho objetivos contra la pobreza que el mundo se comprometió a alcanzar en 2015. Los ODM, adoptados en 2000, apuntan a una serie de áreas que, incluidos la reducción de la pobreza, el hambre, las enfermedades, la desigualdad de género y el acceso al agua y saneamiento. Se han hecho enormes progresos en los ODM, lo que muestra el valor de una agenda unificada apoyada por metas y objetivos.

Las compañías del Grupo se comprometen con los ODS materiales a su negocio, los cuales fueron revisados este año a partir del análisis de materialidad.

ODS materiales al grupo

Objetivo 1

Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

Objetivo 3

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

Objetivo 4

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

Objetivo 5

Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas

Objetivo 7

Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.

Objetivo 8

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Objetivo 9

Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

Objetivo 10

Reducir la desigualdad en y entre los países

Objetivo 11

Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

Objetivo 12

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

Objetivo 13

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

Objetivo 16

Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas

Objetivo 17

Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

Además, a partir de diferentes documentos, realizados por Naciones Unidas y GRI como son “SDG Compass: Linking the SDGs and GRI”, “An Analysis of the Goals and targets”, “A practical guide to defining priorities and reporting” y “Addressing investors needs” – este último a partir de la elaboración del Reporte bajo el Marco del IIRC – presentamos la contribución del Grupo a la Agenda 2030 a través de nuestras acciones y la gestión del negocio responsable y con foco en la sustentabilidad.

En el Índice de Contenidos GRI se comunica el relacionamiento entre las metas de los Objetivos materiales y los indicadores GRI publicados en el Reporte Integrado y el Informe Ampliado.

21. Para más información ingresar en www.un.org/sustainabledevelopment/es

Objetivo de Desarrollo Sostenible	Meta de ODS material al Grupo Financiero Galicia	Capítulo del Informe
Objetivo 1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo	1.1 Para 2030, erradicar la pobreza extrema para todas las personas en el mundo, actualmente medida por un ingreso por persona inferior a 1,25 dólares de los Estados Unidos al día.	Capital Financiero
	1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación.	Capital Social
Objetivo 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	3.2 Para 2030, poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, logrando que todos los países intenten reducir la mortalidad neonatal al menos hasta 12 por cada 1.000 nacidos vivos, y la mortalidad de niños menores de 5 años al menos hasta 25 por cada 1.000 nacidos vivos.	Capital Humano Capital Social
	3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.	Capital Humano Capital Social
Objetivo 4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	4.1 Para 2030, velar por que todas las niñas y todos los niños terminen los ciclos de la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados escolares pertinentes y eficaces.	Capital Social
	4.3 Para 2030, asegurar el acceso en condiciones de igualdad para todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.	Capital Humano
	4.4 Para 2030, aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.	Capital Humano Capital Social
	4.5 Para 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y garantizar el acceso en condiciones de igualdad de las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad, a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional.	Capital Humano Capital Social
	4.b Para 2020, aumentar sustancialmente a nivel mundial el número de becas disponibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países de África, para que sus estudiantes puedan matricularse en programas de estudios superiores, incluidos programas de formación profesional y programas técnicos, científicos, de ingeniería y de tecnología de la información y las comunicaciones, en países desarrollados y otros países en desarrollo.	Capital Social
Objetivo 5. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.	Capital Humano
	5.5 Velar por la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles de la adopción de decisiones en la vida política, económica y pública.	Capital Humano
Objetivo 7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos	7.a Para 2030, aumentar la cooperación internacional a fin de facilitar el acceso a la investigación y las tecnologías energéticas no contaminantes, incluidas las fuentes de energía renovables, la eficiencia energética y las tecnologías avanzadas y menos contaminantes de combustibles fósiles, y promover la inversión en infraestructuras energéticas y tecnologías de energía no contaminante.	Capital Natural
	7.b Para 2030, ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios de energía modernos y sostenibles para todos en los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países en desarrollo sin litoral, en consonancia con sus respectivos programas de apoyo.	Capital Natural
	7.2 Para 2030, aumentar sustancialmente el porcentaje de la energía renovable en el conjunto de fuentes de energía.	Capital Natural
	7.3 Para 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.	Capital Natural
Objetivo 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos	8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrandose en sectores de mayor valor añadido y uso intensivo de mano de obra.	Capital Financiero
	8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la oficialización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, entre otras cosas mediante el acceso a servicios financieros.	Capital Financiero Capital Industrial Capital Intelectual Capital Humano Capital Social
	8.4 Mejorar progresivamente, para 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, de conformidad con el marco decenal de programas sobre modalidades sostenibles de consumo y producción, empezando por los países desarrollados.	Capital Industrial Capital Natural
	8.5 Para 2030, lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.	Capital Humano Capital Social
	8.6 Para 2020, reducir sustancialmente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.	Capital Humano Capital Social
	8.7 Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas modernas de esclavitud y la trata de seres humanos y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, a más tardar en 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas.	Capital Humano Capital Social
	8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.	Capital Humano Capital Social
	8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para alentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.	Capital Industrial Capital Intelectual Capital Financiero Banco Galicia en la Comunidad nacional e Internacional (IA)

Objetivo de Desarrollo Sostenible

Meta de ODS material al Grupo Financiero Galicia

Capítulo del Informe

Objetivo 9. Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación	9.3 Aumentar el acceso de las pequeñas empresas industriales y otras empresas, en particular en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluido el acceso a créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.	Capital Industrial Capital Intelectual Capital Social
	9.4 Para 2030, mejorar la infraestructura y reajustar las industrias para que sean sostenibles, usando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países adopten medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.	Capital Financiero
Objetivo 10. Reducir la desigualdad en y entre los países	10.2 Para 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.	Capital Industrial Capital Humano
	10.5 Mejorar la reglamentación y vigilancia de las instituciones y los mercados financieros mundiales y fortalecer la aplicación de esa reglamentación.	Gobierno Corporativo Gestión Integral de Riesgos
Objetivo 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles	11.4 Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.	Capital social
Objetivo 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles	12.2 Para 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.	Capital Natural
	12.4 Para 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir de manera significativa su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de reducir al mínimo sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.	Capital Natural
	12.5 Para 2030, disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización.	Capital Natural
Objetivo 13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.	Capital Industrial Capital Natural
	13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.	Capital Natural
	13.b Promover mecanismos para aumentar la capacidad de planificación y gestión eficaces en relación con el cambio climático en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo, centrándose en particular en las mujeres, los jóvenes y las comunidades locales y marginadas.	Capital Natural
Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles	16.4 Para 2030, reducir de manera significativa las corrientes financieras y de armas ilícitas, fortalecer la recuperación y devolución de bienes robados y luchar contra todas las formas de delincuencia organizada.	Gobierno Corporativo Gestión Integral de Riesgos
	16.5 Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.	Gobierno Corporativo Gestión Integral de Riesgos
	16.6 Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles.	Gobierno Corporativo Gestión Integral de Riesgos
Objetivo 17. Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible	17.17 Alentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las asociaciones.	Capital Social
	17.19 Para 2030, aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir progresos logrados en materia de desarrollo sostenible y que complementen los utilizados para medir el PBI, y apoyar el fomento de la capacidad estadística en los países en desarrollo.	Capital Social Capital Natural

12. PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

102-12, 103-2, 103-3, 407-1, 408-1, 409-1
ODS 8.7, ODS 8.8

El Pacto Global de Naciones Unidas es una iniciativa internacional cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de diez principios basados en los derechos humanos, laborales y medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Banco Galicia es uno de los socios fundadores de la Red en la Argentina, participando activamente desde 2004.

Desde su adhesión, el Banco elabora anualmente una Comunicación sobre el Progreso (COP), disponible en la web pactoglobal.org.ar, que recoge información detallada sobre políticas y las acciones específicas implantadas en materia de de sustentabilidad.

Este año presenta nuestra COP 2018 Nivel Avanzado a través de la información publicada en el Informe Integrado del Grupo Financiero Galicia y este Informe Ampliado.

Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas

Categorías	Principios
Derechos Humanos	Principio 1 - Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia Principio 2 - Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
Trabajo	Principio 3 - Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Principio 4 - Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción Principio 5 - Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil Principio 6 - Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación
Medio Ambiente	Principio 7 - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. Principio 8 - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
Anti-corrupción	Principio 9 - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Principio 10 - Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



13. ISO 26000

BANCO GALICIA, HA USADO LA NORMA ISO 26000 COMO GUÍA PARA INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN SUS VALORES Y PRÁCTICAS.

La Norma de Responsabilidad Social ISO 26000 proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con

las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social, y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización. (Extracto de la Sección "Introducción", Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (Traducción oficial. Primera edición 2010-11-01).

Bajo principios y recomendaciones, promueve la adopción de criterios de responsabilidad social basada en 7 materias fundamentales: gobernanza, prácticas

justas de operación, derechos humanos, asuntos de consumidores, prácticas laborales, participación activa y desarrollo de la comunidad y medioambiente.

Hemos considerado para la elaboración del Informe Integrado 2018 del Grupo y este Informe Ampliado, las materias fundamentales y principios de Responsabilidad Social propuestas por esa Guía, así como las prácticas recomendadas para mejorar los resultados en el desempeño de la responsabilidad social.

14. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

El Informe Integrado 2018 del Grupo Financiero Galicia fue elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción exhaustiva, siguiendo los lineamientos de los estándares de GRI, obteniendo la verificación de PWC Argentina. El índice de contenidos GRI se presenta en este documento y la información se complementa con el Informe Ampliado disponible online.

Para el servicio de content index, GRI ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el Informe es claro, y que las referencias para cada contenido incluido correspondan con las secciones indicadas del Informe.

Para el SDG Mapping Service, equipo de servicios GRI ha confirmado que los contenidos incluidos en el índice de contenidos han sido contrastados con los ODS.

A través de esta publicación y el Informe Ampliado, Banco Galicia presenta la comunicación sobre el progreso 2018 dando cumplimiento a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Referencias

II: Informe Integrado 2018 del Grupo Financiero Galicia
IA: Informe Ampliado de Grupo Financiero Galicia 2018

Indicadores que responden a los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas de Banco Galicia



Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
GRI 101: Fundamentos 2016				
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la organización			
	102-1 Nombre de la organización	II: 8-9.		✓
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	II: 8-9, 54. IA: 1.6., 6.2.		✓
	102-3 Ubicación de la sede	Buenos Aires, Argentina		✓
	102-4 Ubicación de las operaciones	II: 53, 54. IA: 1.6, 6.1.2. Grupo Financiero Galicia no realiza actividades significativas en el exterior.		✓
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Grupo Financiero Galicia S.A.		✓
	102-6 Mercados servidos	II: 8-9, 54. IA: 1.6.		✓
	102-7 Tamaño de la organización	II: 28-29, 52, 76. IA: 6.2.		✓
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	II: 76. IA: 8.1. La división por tipo de contrato se reemplazó por cargo por ser más significativo.	8.5	✓
	102-9 Cadena de suministro	II: 86.		✓
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	II: 8-9. IA: 1.6.		✓
	102-11 Principio o enfoque de precaución	II: 16-19, 90. IA: 3.3.		✓
	102-12 Iniciativas externas	II: 4-5, 8-9, 53, 62-63, 90. IA: 7.2, 9.3.3, 9.4.4, 9.6.2, 9.7, 11, 12.		✓
	102-13 Afiliación a asociaciones	II: 4-5. IA: 6.2.2., 9.3.3, 9.4.4, 9.6.2, 9.7.		✓
	Estrategia			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	II: 2-3.		✓
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	II: 2-3, 4-5, 6-7, 16-19. IA: 1.4, 3.3 .		✓
	Ética e integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	II: 6-7, 16-19, 86, 90. IA: 1.6, 2.6., 3.1., 7.2.		✓
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	IA: 3.1.		✓
	Gobernanza			
	102-18 Estructura de gobernanza	II: 12-14. IA: 2.1, 2.2., 2.3.		✓
	102-19 Delegación de autoridad	II: 13-15. IA: 2.1, 2.3., 2.4.		✓
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	II: 13-15. IA: 2.4.		✓
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	II: 4. IA: 1.5. Las consultas son realizadas en el marco de la elaboración de este Informe y compartidas con el gobierno corporativo.		✓
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	II: 13-14. IA: 2.1, 2.2., 2.3.	5.5	✓
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	II: 13.	16.6	✓
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	IA: 2.5.	5.5	✓
	102-25 Conflictos de intereses	IA: 2.5., 3.1.	16.6	✓
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	II: 13-14. IA: 2.1, 2.2., 2.3.		✓
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	IA: 2.5.	4.7	✓
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	IA: 2.5. La evaluación es anual y no se involucra a actores externos		✓
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	II: 4-5, 6-7, 68-69, 78. IA: 1.1., 1.3., 1.4. El Comité Ejecutivo define los objetivos estratégicos y las metas de sustentabilidad, y se nutre de encuestas y estudios sobre los grupos de interés.		✓
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	II: 13-14, 16-19. IA: 3.3.		✓
	102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4. Los objetivos estratégicos y temas materiales se revisan anualmente.		✓
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sustentabilidad	El Gerente General y el Comité Ejecutivo revisan, aprueban y son responsables del Informe de Sustentabilidad.		✓
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	IA: 1.5. El gobierno corporativo conoce las opiniones, reclamos y expectativas de los grupos de interés por los Gerentes de Área.		✓
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	II: 68-69. IA: 1.5. Son "preocupaciones importantes" las manifestaciones de los grupos de interés que puedan impactar en el negocio o en algún público clave.		✓
	102-35 Políticas de remuneración	IA: 2.5.		✓
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	IA: 2.5.		✓
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	IA: 2.5. Además de estudios de mercado realizados por consultores externos, no se realizan otro tipo de consulta a grupos de interés.		✓

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
GRI 101: Fundamentos 2016				
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-38 Ratio de compensación total anual		Problemas de confidencialidad. La totalidad de este estándar no se reporta. Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades del Grupo Financiero Galicia, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la entidad.	✓
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Respuesta igual a la incluida en el contenido 102-38.	✓
Participación de los grupos de interés				
	102-40 Lista de grupos de interés	II: 6.		✓
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	97,23% de empleados bajo convenios	8.8	✓
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	IA: 1.5.		✓
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	II: 4-5, 52-53, 68-69, 78-79, 82, 87. IA: 1.1., 1.3., 1.5., 8.5.		✓
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	II: 68-69, 78-79. IA: 1.1., 1.3., 1.5., 2.5., 8.5.		✓
Prácticas para la elaboración de informes				
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Banco Galicia, Naranja y Galicia Seguros		✓
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	II: 4-5. IA: 1.1.		✓
	102-47 Lista de los temas materiales	IA: 1.1.		✓
	102-48 Reexpresión de la información	II: 8-9. IA: 1.6.		✓
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	II: 4-5. IA: 1.1. Este es el primer Informe Integrado del Grupo bajo los lineamientos del Marco de Reportes Integrados del IIRC.		✓
	102-50 Periodo objeto del informe	Año 2018		✓
	102-51 Fecha del último informe	Este es el primer Informe Integrado del Grupo bajo los lineamientos del Marco de Reportes Integrados del IIRC. En el período anterior, año 2017, el Grupo publicó su Memoria y su Informe de Sustentabilidad en dos documentos separados. De esta forma, el Informe Integrado 2018 es la continuidad de dichos documentos.		✓
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual		✓
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	inversores@gfgsa.com; galiciasustentable@bancogalicia.com.ar		✓
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI.		✓
	102-55 Índice de contenidos GRI	IA: 14.		✓
	102-56 Verificación externa	IA: 15.		✓
TEMAS MATERIALES				
Desempeño Económico				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 6-7, 27, 28. IA: 1.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 8-9, 28. IA: 1.1.		✓
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	II: 28, 38, 82. IA: 8.1, 10.5.	7.a, 7.b, 8.2, 9.4	✓
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	II: 94-95. No se registraron en las compañías del Grupo consecuencias financieras debido al cambio climático.	13.1	✓
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	IA: 8.1. Además del plan de prestaciones establecido según la ley laboral, no existe en las compañías del Grupo un fondo independiente para tal propósito para sus colaboradores.		✓
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	No se recibió ayuda del estado argentino		✓
Presencia en el mercado				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 6-7, 8-9, 27, 28. IA: 1.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 8-9, 28. IA: 1.1.		✓
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	El salario inicial estándar supera en 269% el SMVM	5.1, 8.5	✓
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	IA: 2.1. Las compañías del Grupo dan preferencia a la contratación local, siempre que se cumpla con los requisitos del puesto.	8.5	✓
Impactos económicos indirectos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 4-5, 6-7, 27, 51, 67, 70, 81, 82, 87. IA: 1.1., 9.5, 9.10.5.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 6-7, 27, 51, 67, 70, 81, 82, 87. IA: 1.1., 9.5, 9.10.5.		✓
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	II: 53, 84. IA: 6.1.3, 9.5, 9.6.	7.a, 7.b, 9.4	✓
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	II: 70, 81, 82, 87. IA: 9.5, 9.10.5.	3.8, 8.2, 8.3, 8.5	✓
Prácticas de adquisición				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 86. IA: 1.1.	1.4, 5.1	✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 86. IA: 1.1.		✓
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	II: 86. IA: 9.10.1.	8.3	✓
Anti-corrupción				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 4-5, 6-7, 17-19. IA: 1.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 6-7, 17-19. IA: 1.1.		✓
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	II: 17-19. IA: 3.1., 3.2. Todas las unidades de negocio de las compañías del Grupo son analizadas en materia de corrupción.	16.5	✓
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	II: 17-19. IA: 3.1., 3.2.	16.5	✓
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Se registró un caso y se procedió de acuerdo a lo establecido en el Código de Ética.	16.5	✓

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
TEMAS MATERIALES				
Materiales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 89, 90, 92. IA: 1.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 89, 90, 92. IA: 1.1.		✓
GRI 103: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	II: 92.		8.4, 12.2 ✓
	301-2 Insumos reciclados	II: 92. Banco Galicia utiliza sobres reutilizables que contienen un porcentaje de papel reciclado.		8.4, 12.2, 12.5 ✓
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		No procede. Debido a que las actividades del Grupo se relacionan con servicios financieros, sus empresas no comercializan productos que permitan calcular el indicador.	8.4, 12.2, 12.5 ✓
Energía				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 90-91. IA: 1.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 90-91. IA: 1.1.		✓
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	II: 90-91.		7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1 ✓
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		Información no disponible. Grupo Financiero Galicia no realizó este tipo de análisis, por lo tanto no se dispone de información. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1 ✓
	302-3 Intensidad energética	II: 90. IA: 10.1.	Actualmente solo Banco Galicia y Naranja reportan este indicador.	7.3, 8.4, 12.2, 13.1 ✓
	302-4 Reducción del consumo energético	II: 90-91.		7.3, 8.4, 12.2, 13.1 ✓
	302-5 Reducciones de los requerimientos energéticos de productos y servicios	II: 90-91.		7.3, 8.4, 12.2, 13.1 ✓
Emisiones				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 90-91. IA: 1.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 90-91. IA: 1.1.		✓
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	II: 91. IA: 10.1.	Información parcialmente disponible. La información publicada alcanza a Banco Galicia y Naranja, y no incluye a Galicia Seguros. Actualmente solo Banco Galicia y Naranja reportan este indicador. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.	12.4, 13.1 ✓
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	II: 91. IA: 10.1.	Información parcialmente disponible. La información publicada alcanza a Banco Galicia y Naranja, y no incluye a Galicia Seguros. Actualmente solo Banco Galicia y Naranja reportan este indicador. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.	12.4, 13.1 ✓
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	II: 91. IA: 10.1.	Información parcialmente disponible. La información publicada alcanza a Banco Galicia y Naranja, y no incluye a Galicia Seguros. Actualmente solo Banco Galicia y Naranja reportan este indicador. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.	12.4, 13.1 ✓
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	II: 91. IA: 10.1.	Información parcialmente disponible. La información publicada alcanza a Banco Galicia y Naranja, y no incluye a Galicia Seguros. Actualmente solo Banco Galicia y Naranja reportan este indicador. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.	13.1 ✓
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	II: 91. IA: 10.1.		13.1 ✓
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		Información no disponible. Grupo Financiero Galicia no realizó este tipo de análisis, por lo tanto no se dispone de información. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.	12.4 ✓
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire		No procede. Este indicador no aplica a Grupo Financiero Galicia siendo que es una entidad financiera y no emite NO, SO y otras emisiones en forma significativa.	12.4 ✓
Efluentes y residuos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 90, 92. IA: 1.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 90, 92. IA: 1.1.		✓
GRI 306: Efluentes 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino		No procede. No se reporta esta información por la actividad de la Compañía.	12.4 ✓
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	II: 92.		12.4, 12.5 ✓
	306-3 Derrames significativos		No procede. No se reporta esta información por la actividad de la Compañía.	12.4 ✓
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	RI: 92. Mediante una correcta gestión de nuestros residuos propiciamos a que se transformen nuevamente en recursos. Aquellos que no pueden ser reciclados o reutilizados son transportados y dispuestos de manera responsable.		12.4 ✓
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		No procede. No se reporta esta información por la actividad de la Compañía.	✓
Evaluación ambiental de proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 86-87. IA: 1.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 86-87. IA: 1.1.		✓

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
TEMAS MATERIALES				
Evaluación ambiental de proveedores				
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	II: 86-87		✓
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se detectaron impactos ambientales negativos en la cadena de suministro.		✓
Empleo				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 75, 76, 79. IA: 1.1., 8.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 75, 76, 79. IA: 1.1., 8.1.		✓
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	IA: 8.1.	8.5, 8.6	✓
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	II: 79. IA: 8.8.	3.2, 8.5	✓
	401-3 Permiso parental	IA: 8.8.	5.1, 8.5	✓
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 75, 79. IA: 1.1., 8.8.1., 8.9.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 75, 79. IA: 1.1., 8.8.1., 8.9.		✓
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	IA: 8.9.	8.8	✓
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	IA: 8.9.	8.8	✓
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	IA: 8.9. Por la operación del Grupo Financiero Galicia, no se considera que haya trabajadores con alto riesgo o incidencia de enfermedades relacionadas con su actividad.	8.8	✓
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	En relación con asuntos sindicales y negociación colectiva, la entidad sigue las normas de la OIT.	8.8	✓
Formación y enseñanza				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 75, 79. IA: 1.1., 8.4., 8.6.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 75, 79. IA: 1.1., 8.4., 8.6.		✓
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	II: 78. IA: 8.6.	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5	✓
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	II: 78. IA: 8.4., 8.6.	8.2, 8.5	✓
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	IA: 8.6.	5.1, 8.5	✓
Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 75, 76, 79. IA: 1.1., 8.1. El respeto por las personas y la lucha contra la discriminación son parte esencial de nuestra gestión en Recursos Humanos.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 75, 76, 79. IA: 1.1., 8.1.		✓
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	II: 13, 76. IA: 2.1, 8.1.	5.1, 5.5, 8.5	✓
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Las compañías del Grupo no hacen diferencia entre el salario de hombres y mujeres bajo iguales condiciones laborales.	5.1, 8.5	✓
Libertad de asociación y negociación colectiva				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 6-7, 75, 86-87. IA: 1.1., 3.1., 9.10.3., 12.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 4-5, 6-7, 75, 86-87. IA: 1.1., 3.1., 9.10.3., 12.		✓
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	II: 6-7, 86-87. IA: 3.1., 9.10.3., 12. No se identificaron riesgos	8.8	✓
Trabajo infantil				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 6-7, 75, 86-87. IA: 1.1., 3.1., 9.10.3., 12.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 4-5, 6-7, 75, 86-87. IA: 1.1., 3.1., 9.10.3., 12.		✓
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	II: 6-7, 86-87. IA: 3.1., 9.10.3., 12. No se identificaron riesgos	8.7	✓
Trabajo forzoso u obligatorio				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 6-7, 75, 86-87. IA: 1.1., 3.1., 9.10.3., 12.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 4-5, 6-7, 75, 86-87. IA: 1.1., 3.1., 9.10.3., 12.		✓
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	II: 6-7, 86-87. IA: 3.1., 9.10.3., 12. No se identificaron riesgos	8.7	✓
Comunidades locales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 81, 82. IA: 1.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 81, 82. IA: 1.1.		✓
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	II: 81-82, 83-85. IA: 9.2, 9.3, 9.4, 9.6, 9.7.		✓
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos reales y potenciales en las comunidades locales	II: 82. No se detectaron impactos negativos	1.4	✓
Evaluación Social de los Proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 81, 86-87. IA: 1.1., 9.10.2, 9.10.5.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 81, 86-87. IA: 1.1., 9.10.2, 9.10.5.		✓
GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	II: 86-87. IA: 9.10.5.	8.8	✓
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	II: 86-87. IA: 9.10.5.	8.8	✓

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
TEMAS MATERIALES				
Salud y seguridad de los clientes				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 17-19, 51, 67, 73. IA: 1.1., 7.2.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 17-19, 51, 67, 73. IA: 1.1., 7.2.		✓
GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	II: 73. IA: 7.2.		✓
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	IA: 4.		✓
Privacidad del Cliente				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 17-19, 67, 73. IA: 1.1., 3.2, 7.2.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 17-19, 67, 73. IA: 1.1., 3.2, 4, 7.2.		✓
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	IA: 4.		✓
Cartera de productos con beneficios sociales y ambientales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 8-9, 51, 54, 67, 95. IA: 1.1., 3.3, 6.2, 9.5.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 8-9, 51, 54, 67, 95. IA: 1.1., 3.3, 6.2, 9.5.		✓
	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad.	II: 8-9, 54, 95. IA: 6.2.		✓
	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	II: 54, 55, 60-61, 65. IA: 6.2, 9.5.		✓
	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	II: 94. IA: 9.5.		✓
Accesibilidad				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 51-54. IA: 1.1., 9.5.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 51-54. IA: 1.1.		✓
	Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desfavorecidas por tipo	II: 50-54. IA: 6.1.2., 6.1.3.		✓
	Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros	II: 50-54. IA: 6.1.2., 6.1.3, 9.5.		✓
Clima laboral				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 4-5, 6-7, 75, 78-79. IA: 1.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 6-7, 75, 78-79. IA: 1.1.		✓
	Cantidad de colaboradores que responden la encuesta de clima laboral	II: 78. IA: 8.2.		✓
Articulación público-privada				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 81, 82, 84-85. IA: 1.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 81, 82, 84-85. IA: 1.1.		✓
	Cantidad de alianzas con organizaciones de la sociedad civil	II: 4-5. IA: 9.9.		✓
Participación de grupos de interés en acciones sociales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 77-78. IA: 1.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 77-78. IA: 1.1.		✓
	Acciones de impacto social junto a clientes	IA: 9.2.		✓
	Acciones de voluntariado	II: 81. IA: 9.7.		✓
Transformación digital				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 51-53, 67, 70. IA: 1.1., 7.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 51-53, 67, 70. IA: 1.1., 7.1.		✓
	Crecimiento de los clientes que usan canales digitales	II: 52.		✓
Experiencia del cliente				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1., 1.3., 1.4.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 67, 68-69. IA: 1.1., 7.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 67, 68-69. IA: 1.1., 7.1.		✓
	Resultados del NPS	II: 68-69.		✓



Informe de seguridad independiente

A los señores Presidente y Directores de
Grupo Financiero Galicia S.A.
Tte. Gral. Juan D. Perón 430
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

Introducción

Hemos sido contratados por los directores de Grupo Financiero Galicia S.A. (en adelante, "la Sociedad") para realizar un encargo de seguridad limitada sobre cierta información contenida en la Memoria Anual Informe Integrado desempeño económico, social y ambiental 2018 de Grupo Financiero Galicia (en adelante, "la Memoria") por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018. La preparación de la Memoria es responsabilidad del Directorio de la Sociedad. Nuestro trabajo, fue realizado por un equipo multidisciplinario integrado por contadores públicos, licenciados en administración de empresas y licenciados en gestión ambiental.

Información sujeta a análisis

Nuestro trabajo de seguridad limitada consistió en la revisión de la siguiente información contenida en la Memoria:

- Indicadores claves detallados en la "Tabla de Estándares GRI", identificados con el símbolo ✓;
- El lineamiento con el Marco Internacional <IR> Reporte Integrado, según el Consejo Internacional de Reporte Integrado ("IIRC").
- La manifestación realizada por el Directorio de la Sociedad respecto a que se ha cumplido con los lineamientos del "Global Reporting Initiative" (en adelante "GRI"), versión estándar 2016, nivel de conformidad exhaustiva y con el Marco Internacional <IR> Reporte Integrado, según el Consejo Internacional de Reporte Integrado ("IIRC").

El alcance de nuestra revisión incluye solamente la información contenida en la sección de la Memoria a la cual se hace referencia en forma precedente, correspondiente al período iniciado el 1° de enero y finalizado el 31 de diciembre de 2018; por lo tanto, no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a períodos anteriores o cualquier otro de los elementos incluidos en la Memoria 2018.

Criterios con los cuales fue preparada la Memoria 2018 (en adelante, "los Criterios")

Los indicadores claves detallados en la "Tabla de Estándares GRI", identificados con el símbolo ✓, y la manifestación realizada por el Directorio de la Sociedad respecto a que se ha cumplido con los lineamientos del GRI, fueron preparados de acuerdo con las recomendaciones y principios incluidos en dicha guía, versión estándar 2016, nivel de conformidad exhaustiva. Así también el lineamiento con el Marco Internacional <IR> Reporte Integrado, según IIRC.

Limitaciones inherentes

La información no financiera está sujeta a limitaciones propias distintas que la información financiera, dada su naturaleza y los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar valores. Las interpretaciones cualitativas de relevancia, materialidad y exactitud de los datos, están sujetas a suposiciones y criterios individuales.

Responsabilidad del Directorio por la información incluida en la Memoria 2018

El Directorio de la Sociedad es responsable de la preparación de la información incluida en la Memoria, preparada de acuerdo con los Criterios identificados en forma precedente. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento del control interno necesario para que dicha información se encuentre libre de errores significativos, ya sea por fraude o error.

Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con las normas de independencia y otros requisitos éticos incluidos en el Código de Ética para Contadores Públicos emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se fundamenta en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y conducta profesional.

Nuestra firma aplica las Normas Internacionales de Control de Calidad 1 y, por lo tanto, mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los requisitos éticos, normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión de seguridad limitada sobre la información incluida en la Memoria 2018 que se detalla en el apartado "Información sujeta a análisis" en función de los procedimientos de revisión que hemos realizado y de la evidencia que hemos obtenido. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma Internacional sobre Compromisos de Seguridad (NICS) 3000 emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB por su siglas en inglés), adoptada en Argentina mediante la Resolución Técnica N° 35 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPE), la cual exige que cumplamos con requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos nuestra tarea con el fin de obtener una seguridad limitada sobre si la información identificada en el apartado "Información sujeta a análisis", se encuentra libre de incorrecciones significativas.

Un trabajo de seguridad limitada implica la evaluación, en base a pruebas selectivas, del uso de los Criterios por parte de la Dirección de la Sociedad para la preparación de la información sujeta a análisis identificada en forma precedente, principalmente evaluando los riesgos de incorrecciones significativas en la preparación de dicha información debido a fraude o error y la presentación general de la información sujeta a análisis. Un trabajo de seguridad limitada es sustancialmente menor en alcance que un trabajo de seguridad razonable, tanto en relación con los procedimientos de evaluación de riesgos, el entendimiento del control interno, como los procedimientos que se realizan en respuesta a los riesgos identificados.

Los procedimientos realizados fueron basados en nuestro juicio profesional; incluyen indagaciones, la observación de los procesos realizados, la inspección de documentos, procedimientos analíticos, la evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y evaluación de las políticas utilizadas.

Nuestro trabajo consistió, entre otros procedimientos, en:

- Evaluar el diseño de los procesos claves y controles para monitorear, registrar y reportar la información seleccionada. Nuestro trabajo no incluye el testeo de la efectividad de los controles operativos para el período bajo análisis;
- Realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la información presentada;
- Realizar entrevistas con la gerencia y altos directivos para evaluar la aplicación de los Estándares GRI;
- Inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación para corroborar las manifestaciones de la gerencia y altos directivos en nuestras entrevistas;
- Revisar la tabla resumen de GRI para considerar la afirmación de la gerencia en relación con la aplicación de los Estándares GRI.
- Revisar el lineamiento con el Marco Internacional <IR> Reporte Integrado, según IIRC.

Conclusión

Sobre la base del trabajo descrito en el presente informe, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la información sujeta a análisis, incluida en el acápite "Información sujeta a análisis", no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los Criterios identificados.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 7 de marzo de 2019

PRICE WATERHOUSE & CO.
ASESORES DE EMPRESAS S.R.L.

(Socio)

C.P.C.E.C.A.B.A. T° 1 F° 18
Dr. Santiago J. Mignone
Contador Público (UBA)
C.P.C.E.C.A.B.A. T° 233 F° 237

8.1. EL PERFIL DE COLABORADORES

102-8, 103-2, 103-3, 201-1, 201-3, 401-1, 405-1
ODS 5.1, ODS 5.5, ODS 7.A, ODS 7.B, ODS 8.2, ODS 8.5, ODS 8.6,
ODS 9.4

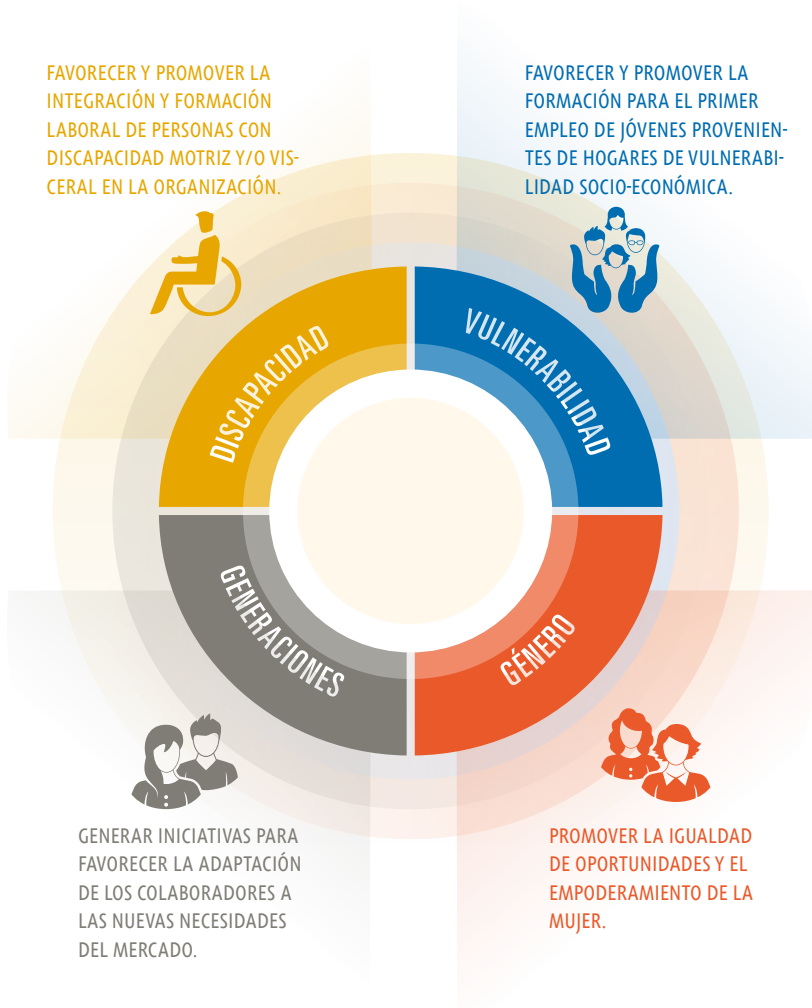
Diversidad

Propiciamos un entorno de trabajo cada vez más humano, saludable y sustentable.

En el marco de la valoración de una cultura diversa e inclusiva, Banco Galicia definió 4 ejes de gestión de la diversidad: Discapacidad, Generaciones, Vulnera-

bilidad y Género; teniendo en cuenta el impacto tanto hacia adentro como hacia afuera de la organización. Esta estrategia es liderada por un comité e impulsada por un equipo interdisciplinario quienes implementan las diferentes iniciativas y velan por el cumplimiento de las metas.

En 2018 adherimos a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres -elaborados por ONU Mujeres y el Pacto Global de las Naciones Unidas-, para orientar nuestras prácticas con foco en las mujeres tanto en su lugar de trabajo, como en los mercados y en la comunidad.



LA EMPRESA RECONOCE LA IMPORTANCIA DE LA IGUALDAD DE GÉNERO Y TOMA MEDIDAS CONCRETAS PARA INTRODUCIR POLÍTICAS Y PRÁCTICAS



BANCO GALICIA, ÚNICO MIEMBRO EN ARGENTINA.GBAFORWOMEN.ORG



Colaboradores por apertura generacional

Generación	Años	Banco Galicia	Naranja	Galicia Seguros	Total	% por generación
Baby boomers	1947 - 1960	138	6	13	157	1,57%
Generación X	1961 - 1979	2.115	87	854	3.056	30,48%
Millennials	1980 - 1989	2.350	176	1.979	4.505	44,93%
Generación Z	1990 - actual	1.961	112	506	2.309	23,03%

WEPS - herramienta de autodiagnóstico

