

ÉTICA

RESPONSABILIDAD

SEGURIDAD

CRECIMIENTO

SATISFACCIÓN

SALUD

# 2006

INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA

LIDERAZGO

CONFIANZA

COMPROMISO

EDUCACIÓN

MEDIO AMBIENTE

EQUIDAD

HONESTIDAD

INNOVACIÓN

VALORES

COMUNICACIÓN

MEJORA CONTINUA

PREVENCIÓN

CAPACITACIÓN

AYUDA

CULTURA

TRANSPARENCIA

COMUNIDAD

ORGANIZACIÓN



**Banco Galicia**

# 2006

INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA



*Banco* **Galicia**

EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES  
DIARIAS EN NUESTRA ENTIDAD SE BASA EN  
LA PRÁCTICA Y DEFENSA DE LAS

SIGUIENTES CUALIDADES:

**HONESTIDAD**

**ÉTICA COMERCIAL**

**CUMPLIMIENTO DE LAS  
NORMAS LEGALES**

A través de nuestros Principios y Propósitos, Código de Ética y Código de Conducta<sup>1</sup>, proveemos a todas las personas que integran el Banco de un marco ético que guíe la toma de decisiones, proteja sus derechos y contribuya a prevenir riesgos legales, de reputación y económicos. En ellos, promovemos la defensa de los Derechos Humanos, la creación de condiciones dignas de empleo y la igualdad de oportunidades, contando con mecanismos que nos permiten asegurar su cumplimiento. Estos documentos son ampliamente divulgados entre todos nuestros empleados, quienes deben acreditar su conocimiento acerca de ellos.

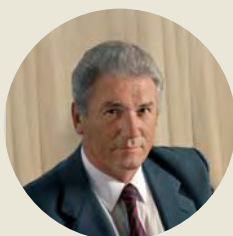
<sup>1</sup> Más información acerca de estos documentos en Informe de RSC 2005, disponible en nuestro sitio, <http://www.e-galicia.com>





Mensaje  
del Presidente

04



Renovar el Compromiso  
Subir la Apuesta

06



Banco Galicia  
en Números - 2007

08



Gobierno  
Corporativo

10



Ciudadanía Coporativa:  
Banco Galicia  
como Actor Social

12



Cientes:  
Compromiso con la  
Ética Comercial

Personas

Empresas

Atención a Clientes

Prevención  
de Delitos Financieros

16



Empleados:  
Compromiso con  
el Crecimiento

Remuneración  
y Aspectos Gremiales

Mecanismos de  
Selección de Personal

Políticas de Recursos  
Humanos

Capacitación y  
Crecimiento Profesional

Salud, Higiene  
y Seguridad

Beneficios

26



34

Fundación  
Banco Galicia



36

Comunidad:  
Compromiso con la  
Equidad Social

Educación

Promoción Laboral

Salud

Programa Interactivo  
de Ayuda por Regiones  
PRIAR

Celebrando el  
Patrimonio Cultural

48

Proveedores:  
Compromiso con la  
Transparencia



52

Medio Ambiente:  
Compromiso con el  
Análisis de Impacto

Minimizando el  
Impacto Directo

Minimizando el  
Impacto Indirecto



56

Indicadores Primarios  
de Desempeño Social

Pacto Global



58

Informe  
de Verificación



EN BANCO GALICIA CONCEBIMOS LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA COMO PARTE DE NUESTRA CULTURA, ENTENDIENDO QUE IMPLICA UNA FORMA SOSTENIBLE DE HACER NEGOCIOS, CONSIDERANDO EL COMPORTAMIENTO ÉTICO COMO EJE DE TODA PRÁCTICA EMPRESARIA.

NUESTRO SEGUNDO INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA, QUE TENGO EL PLACER DE PRESENTAR, DA CONTINUIDAD AL PROCESO DE COMUNICACIÓN INICIADO HACE UN AÑO, CUYO OBJETIVO ES TRANSMITIR A NUESTRA COMUNIDAD EN SU CONJUNTO Y A LOS GRUPOS DE INTERÉS EN PARTICULAR, NUESTRA FILOSOFÍA, NUESTROS VALORES, ASÍ COMO NUESTRA PRÁCTICA Y LECCIONES APRENDIDAS.

UNA ENTIDAD FINANCIERA PROVEE MEDIOS DE PAGO Y CRÉDITO, BAJO SUS DISTINTAS FORMAS. ELLO CONVIERTE AL SISTEMA FINANCIERO EN UN ENGRANAJE CENTRAL DEL FUNCIONAMIENTO Y DESARROLLO DE UNA ECONOMÍA MODERNA, Y SU APOORTE ES FUNDAMENTAL PARA QUE SE MATERIALICE EL CRECIMIENTO ECONÓMICO, INDISPENSABLE A SU VEZ PARA LA MEJORA DEL NIVEL DE VIDA Y DE ACCESO A LOS BIENES BÁSICOS DE LA POBLACIÓN.

EN BANCO GALICIA BRINDAMOS RESPUESTAS CONCRETAS A MÁS DE 1,5 MILLONES DE PERSONAS Y A APROXIMADAMENTE 40.000 EMPRESAS, A LAS QUE LLEGAMOS A TRAVÉS DE UNA AMPLIA RED DE DISTRIBUCIÓN, CON PRESENCIA EN TODAS LAS PROVINCIAS DEL PAÍS. A FIN DE 2006, EL APOYO CREDITICIO BRINDADO PARA LA FINANCIACIÓN DEL CONSUMO Y LA INVERSIÓN SUPERABA LOS \$4.600 MILLONES DE PESOS, CORRESPONDIENDO MÁS DEL 73% DE ESTE MONTO A CLIENTES PARTICULARES Y PYMES.

EN TANTO ACTORES SOCIALES, NUESTRO COMPROMISO SE VE REFLEJADO EN: UN CONSTANTE EJERCICIO DE TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN A LOS MERCADOS DESDE HACE MÁS DE UN SIGLO, NUESTRA ADHESIÓN AL CÓDIGO DE PRÁCTICAS BANCARIAS, NUESTRA ACTIVA PARTICIPACIÓN EN FOROS Y ORGANIZACIONES EMPRESARIAS, COMO EN EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE ACCIÓN COMUNITARIA.



A TRAVÉS DE LA INVERSIÓN SOSTENIDA EN LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN, PROMOCIÓN LABORAL, SALUD Y CULTURA, RENOVAMOS NUESTRO COMPROMISO CON LA EQUIDAD SOCIAL Y LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, ASÍ COMO CON EL PACTO GLOBAL, INICIATIVA DE NACIONES UNIDAS A LA CUAL EL BANCO ADHIERE DESDE EL AÑO 2004.

LA REPERCUSIÓN DE ESTAS INICIATIVAS EN NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS NOS HA PERMITIDO PROFUNDIZAR Y FORTALECER LOS VÍNCULOS Y ALIANZAS CON LOS DISTINTOS ACTORES SOCIALES. ASIMISMO, AÑO A AÑO, EL PROGRAMA INTERACTIVO DE AYUDA POR REGIONES (PRIAR), PROGRAMA DE VOLUNTARIADO GESTIONADO POR LOS EMPLEADOS DEL BANCO, CRECE EN PARTICIPACIÓN, PROYECTOS E IMPACTO.

MATERIALIZAMOS TAMBIÉN NUESTRA RESPONSABILIDAD ASUMIENDO EL COMPROMISO DE PRESERVAR EL MEDIO AMBIENTE, A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS QUE INCORPORAN COMPONENTES DE RIESGO AMBIENTAL EN EL ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES QUE FINANCIAMOS Y DESARROLLAMOS UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA PROVEEDORES PARA QUE GUÍE NUESTRA RELACIÓN.

DEL MISMO MODO EL BANCO, ES HOY EL LUGAR DE TRABAJO DE MÁS DE 4.600 PERSONAS, CONTRIBUYENDO AL SUSTENTO DE SIMILAR CANTIDAD DE HOGARES. ES POR ELLO QUE TIENE POR OBJETIVO TRABAJAR POR SU INTEGRACIÓN, PROMOViendo SU DESARROLLO DENTRO Y FUERA DEL ÁMBITO LABORAL.

EN NOMBRE DEL DIRECTORIO QUE TENGO EL HONOR DE PRESIDIR, AGRADEZCO A TODAS LAS PERSONAS Y ORGANIZACIONES QUE NOS ACOMPAÑAN EN ESTE CAMINO DE ESFUERZO Y APRENDIZAJE CONSTANTE, PERMITIÉNDONOS AVANZAR EN LA CONSTRUCCIÓN DE UNA RELACIÓN DE MUTUO ENRIQUECIMIENTO.

AGRADEZCO ESPECIALMENTE A TODO EL PERSONAL DEL BANCO SIN CUYA DEDICACIÓN NUESTROS LOGROS NO HUBIERAN SIDO POSIBLES, A NUESTROS CLIENTES Y PROVEEDORES POR SU APOYO CONSTANTE Y A LOS SEÑORES ACCIONISTAS POR SU COMPROMISO Y RESPALDO. INVITO A TODOS A QUE NOS SIGAN APOYANDO Y A QUE NOS HAGAN LLEGAR SUS COMENTARIOS E IDEAS PARA SEGUIR MEJORANDO.

Antonio R. Garcés  
Presidente  
Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.



RENOVAR EL COMPROMISO  
SUBIR LA APUESTA

Hace un año, publicábamos nuestro primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa. A través de él y con más de 100 años de vida, comprobamos una vez más que las oportunidades de aprendizaje no dejan nunca de multiplicarse y que sólo quienes saben aprovecharlas pueden crecer.

La elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) 2005 fue un desafío que comprometió y movilizó a toda la entidad. Nos impulsó a analizar nuestras actividades cotidianas a la luz del desarrollo sostenible, entendido como aquél que se puede mantener en el largo plazo sin amenazar los recursos, ingresos y medio ambiente para las generaciones futuras; un concepto implícito en nuestra filosofía. El trabajo realizado nos permitió comenzar un nuevo diálogo, que aumentó nuestra comprensión de cuáles son las áreas en las que podemos crear más valor para la sociedad, cómo gestionarlas mejor y, de esta manera, registrar las lecciones aprendidas. Este proceso es el que nos permite trabajar la RSC de la entidad de una manera cada vez más profesional y comprometida.

Con este segundo Informe estamos dando los primeros pasos en la definición de un sistema de mejora continua a través de la inclusión gradual de indicadores que reflejen nuestro impacto social. Dado que el valor creado por una compañía está lejos de limitarse a sus aportes comunitarios, creemos que la comunicación de las políticas y acciones de RSC realizadas, permite transparentar ante los grupos de interés nuestra forma de trabajar y los resultados obtenidos.

En continuidad con el Informe de RSC 2005, para la elaboración del documento 2006 hemos utilizado como guías modelos reconocidos internacionalmente, como las directrices 2002 de Global Reporting Initiative (GRI)<sup>2</sup> y Balance Social de IBASE<sup>3</sup>. Con estas herramientas, buscamos ofrecer información relevante para nuestros principales grupos de interés, compuestos por Clientes, Empleados, Proveedores y Comunidad, entendiendo como tal a la sociedad en general. Nuestro objetivo para el futuro inmediato es realizar una transición hacia la adopción del nuevo modelo de reporting de GRI, lanzado en octubre de 2006 y conocido como G3.

REPERCUSIÓN DEL INFORME DE RSC 2005

Para evaluar la repercusión de nuestro primer Informe<sup>4</sup>, solicitamos un estudio independiente. A través de encuestas telefónicas, se buscó diagnosticar el impacto y aceptación del Informe entre clientes (empresas e individuos) y los sectores académico, empresario y de comunicación masiva. Los resultados obtenidos nos brindaron información de alto valor para seguir evolucionando.

Principales resultados:

- 56% de los encuestados desconocían la valoración que el Banco daba a la RSC antes de leer el Informe, siendo la proporción mucho mayor en los segmentos Empresas e Individuos.
- En una escala del 1 al 10, la calificación promedio asignada al Informe fue de 8,66 puntos, considerando atributos como claridad, relevancia y contenidos, entre otros.
- Los contenidos más recordados fueron aquellos relacionados con acciones concretas de RSC (55% de los encuestados).
- El 90% de los encuestados se manifestaron interesados en recibir el próximo informe de RSC.

Del análisis surge que en el Informe de RSC 2005 las dimensiones Medio Ambiente y Proveedores tenían menor desarrollo en contenido y profundidad de la información. En consecuencia, al definir las áreas a profundizar en el trabajo de revisión emprendido durante 2006, hicimos hincapié en ellos. En ambos casos se buscó impulsar una mayor sistematización de la información cuantitativa disponible, identificar oportunidades de mejora en aspectos de gestión social y ambientalmente relevantes y poner en marcha acciones específicas para lograr un mayor alineamiento con la estrategia de RSC del Banco. Los resultados obtenidos para 2006 se desarrollarán en los capítulos correspondientes y el trabajo iniciado continuará en el futuro.

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN BANCO GALICIA

Para nuestra entidad:

La RSC constituye un compromiso que el Banco, en tanto actor social, establece con sus grupos de interés, procurando mejorar en forma sustentable, las condiciones del negocio y la calidad de vida de la sociedad en su conjunto.

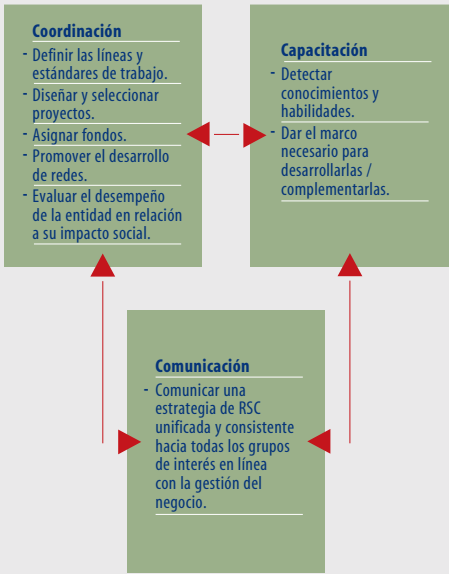
Entendemos que:

- La RSC es un concepto transversal que implica una forma sostenible de hacer negocios, considerando al comportamiento ético como eje de nuestra práctica empresarial.
- Nuestra continuidad en el tiempo sólo es posible si mantenemos una actitud responsable hacia el entorno social.
- Toda empresa influye tanto sobre el contexto como sobre sí misma, por lo que es su responsabilidad conocer y trabajar sobre el impacto que genera.
- El fin último de la RSC es promover desde la actividad empresarial acciones y condiciones que fomenten el bien común.

LA GERENCIA DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA

El año 2006 fue un año de consolidación de logros, capitalización de experiencias y nuevas definiciones. Como parte del plan estratégico de RSC del Banco, a fines de 2005 comenzó a funcionar la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa, cuyo propósito es integrar a las distintas áreas del Banco en una misma visión de la RSC e impulsarlas a identificar desafíos y oportunidades específicos de sus actividades para la creación de valor social, definiendo acciones acordes a los mismos.

El rol de esta gerencia puede resumirse en 3 C: Coordinación, Capacitación y Comunicación.



<sup>2</sup> www.globalreporting.org

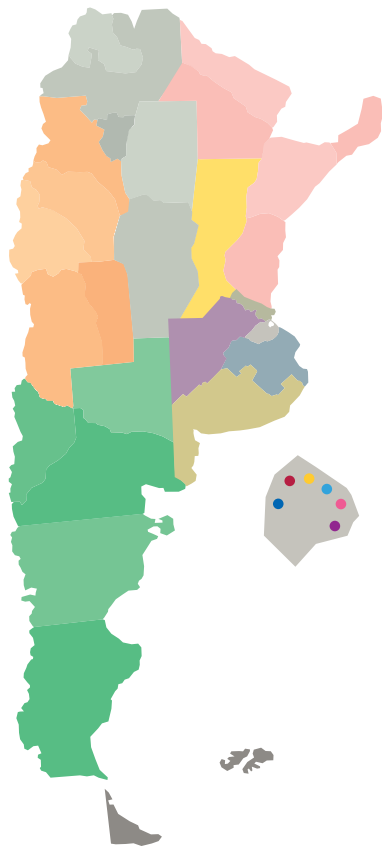
<sup>3</sup> www.balancosocial.org.br

<sup>4</sup> Disponible en e-galicia.com



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

Nuestra red de sucursales está distribuida en dos regiones, cada una de las cuales consta de 8 zonas, según se indica en el mapa:



Región 1

- ZONA 01: MICROCENTRO
- ZONA 02: FLORES
- ZONA 03: NORTE
- ZONA 04: OESTE
- ZONA 05: PILAR
- ZONA 06: NEA
- ZONA 07: MEDITERRÁNEA
- ZONA 08: PATAGONIA

Región 2

- ZONA 09: MACROCENTRO
- ZONA 10: PALERMO
- ZONA 11: BELGRANO
- ZONA 12: SUR
- ZONA 13: PCIA. DE BS. AS.
- ZONA 14: SANTA FE
- ZONA 15: CORDILLERA
- ZONA 16: MAR DEL PLATA

BANCO GALICIA EN NÚMEROS - AÑO 2006

| Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. <sup>5</sup> | Unidad            | Al 31 de diciembre de 2006 | Al 31 de diciembre de 2005 |
|---|-------------------|----------------------------|----------------------------|
| <b>Personal</b>                                   |                   |                            |                            |
| Empleados   | cantidad          | 4.689                      | 4.136                      |
| Inversión en personal <sup>6y7</sup>              | millones de pesos | 329                        | 265                        |

|                            |          |           |           |
|----------------------------|----------|-----------|-----------|
| <b>Cientes<sup>8</sup></b> |          |           |           |
| Cientes                    | cantidad | 1.541.163 | 1.363.133 |
| - Personas                 | cantidad | 1.500.855 | 1.325.047 |
| - Empresas                 | cantidad | 40.308    | 38.086    |

|   |                   |         |         |
|---|-------------------|---------|---------|
| <b>Productos y servicios</b>                            |                   |         |         |
| Préstamos totales                                       | millones de pesos | 9.382   | 9.917   |
| Préstamos al sector privado no financiero (prestatario) | millones de pesos | 5.766   | 4.368   |
| - Personas  | millones de pesos | 1.710   | 1.056   |
| - Empresas  | millones de pesos | 4.056   | 3.312   |
| Tarjetas de crédito administradas <sup>9</sup>          | cantidad          | 894.036 | 687.073 |
| Participación de mercado <sup>10</sup>                  |                   |         |         |
| - Depósitos totales                                     | %                 | 6,18    | 5,93    |
| - Depósitos del sector privado                          | %                 | 8,43    | 7,96    |
| - Préstamos totales                                     | %                 | 8,13    | 9,80    |
| - Préstamos al sector privado                           | %                 | 7,21    | 7,33    |

|  |          |            |            |
|--|----------|------------|------------|
| <b>Plataforma de distribución</b>                |          |            |            |
| Sucursales en la Argentina                       | cantidad | 232        | 224        |
| - Capital y GBA                                  | cantidad | 135        | 135        |
| - Interior                                       | cantidad | 97         | 89         |
| Canales alternativos                             |          |            |            |
| - Cajeros automáticos                            | cantidad | 588        | 563        |
| - Terminales de autoservicio                     | cantidad | 530        | 527        |
| - Transacciones de e-banking <sup>6</sup>        | cantidad | 39.747.385 | 29.581.522 |
| - Transacciones de banca telefónica <sup>6</sup> | cantidad | 5.804.875  | 5.870.657  |

|   |                   |        |        |
|---|-------------------|--------|--------|
| <b>Impuestos nacionales, provinciales y municipales<sup>6</sup></b> |                   |        |        |
| Contribución total propia   | millones de pesos | 195    | 159    |
| Impuestos por cuenta de terceros                                    | millones de pesos | 13.630 | 10.631 |
| - Retenciones   | millones de pesos | 1.660  | 1.070  |
| - Recaudaciones   | millones de pesos | 11.970 | 9.561  |

|   |                   |      |     |
|---|-------------------|------|-----|
| <b>Información financiera<sup>6</sup></b> |                   |      |     |
| Ingresos operativos netos <sup>11</sup>   | millones de pesos | 694  | 594 |
| Resultado neto del ejercicio              | millones de pesos | -126 | 191 |
| Inversión en bienes de uso y otros        | millones de pesos | 114  | 71  |

<sup>5</sup> Consolidado con Banco de Galicia Uruguay S.A.

<sup>6</sup> Para el ejercicio.

<sup>7</sup> Remuneraciones, cargas sociales, servicios de lunch, más beneficios (asistencia médica, uniformes y equipos, capacitación y otros).

<sup>8</sup> Durante el año 2006 el Banco cambió la regla de negocio para calcular sus clientes, por lo que se muestra la cifra de clientes a dic. 2005 utilizando el método actualmente en uso. Las cifras consignadas oportunamente (utilizando la regla de negocio vigente a fines de 2005) fueron: Personas 1.097.471 y Empresas 34.720.

<sup>9</sup> A partir del ejercicio 2006, se modificó la forma de cálculo respecto de la información presentada anteriormente (se hizo en forma retroactiva a efectos comparativos). La cifra consignada oportunamente (utilizando la regla de negocio vigente a fines de 2005) fue 997.355.

<sup>10</sup> Sólo Banco de Galicia y Buenos Aires en la Argentina. Con base en la información diaria publicada por el Banco Central de la República Argentina.

<sup>11</sup> Ingresos financieros netos, excluyendo el resultado por valuación de activos del sector público de acuerdo a normas del Banco Central, más ingresos por servicios neto. Incluye también el resultado de aforos por operaciones de pase contabilizadas en utilidades diversas.

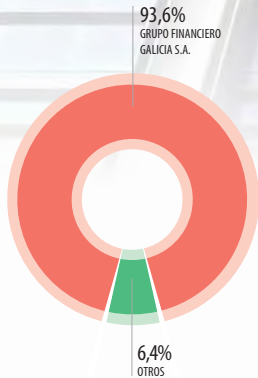
ORGANIZACIÓN

Banco Galicia es uno de los principales bancos privados del sistema financiero argentino. Desde diciembre de 2004, ocupa el 5° puesto en depósitos en el ranking de los Bancos. A través de nuestros canales de distribución tradicionales y alternativos, comercializamos una amplia gama de productos y servicios financieros para individuos y empresas. Durante el año 2006, atravesamos un proceso de cambio organizacional que resultó en una redistribución de responsabilidades y en la creación de nuevas gerencias. Entre las principales medidas se redefinió la estructura de la red de sucursales estableciéndose dos gerencias regionales (cada una con ocho zonas que dependen de ellas), y la gerencia de canales alternativos, que son las áreas que actualmente conforman la gerencia de distribución.

Estas modificaciones responden a una creciente complejidad del negocio financiero, con cada vez más canales, exigencias, alternativas tecnológicas y oportunidades. Esta estructura permite al Banco realizar un seguimiento más cercano de las operaciones y mejorar la gestión.

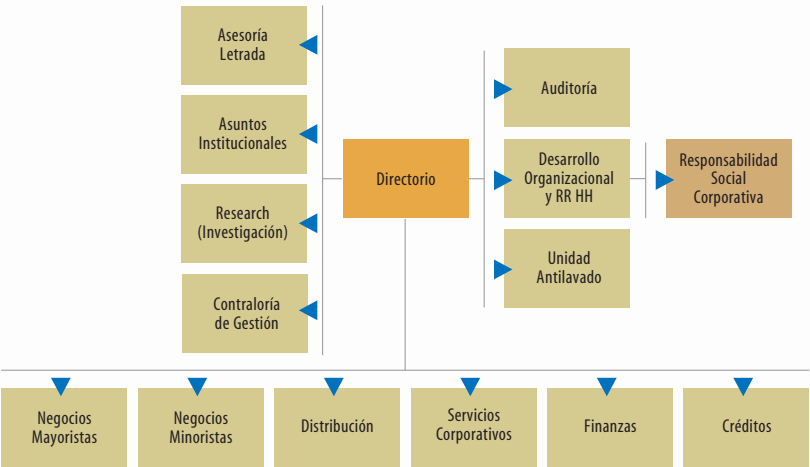
Nuestra nueva estructura es la siguiente:

ESTRUCTURA ACCIONARIA



GRUPO FINANCIERO GALICIA

Grupo Financiero Galicia (GFG)<sup>12</sup> es una compañía holding de servicios financieros sujeta y organizada bajo las leyes de la República Argentina, siendo en la actualidad dueño del 93,60% de las acciones en circulación de Banco Galicia. GFG tiene como objetivo ser una de las empresas líderes en la prestación de servicios financieros integrales y, a la vez, continuar consolidando la posición de Banco Galicia como uno de los principales bancos del país.



<sup>12</sup> www.gfgsa.com



## GOBIERNO CORPORATIVO

El máximo órgano de gobierno de Banco Galicia es su Directorio. Está integrado por nueve Directores Titulares, entre ellos dos independientes -conforme al criterio de independencia según normas de la Comisión Nacional de Valores- que integran el Comité de Auditoría y cinco Directores Suplentes.

Los miembros del Directorio conforman un equipo de técnicos y profesionales que provienen de la propia entidad contando todos ellos -a excepción de los Directores Independientes- con más de 20 años dentro de la misma. Su crecimiento profesional en el Banco les ha permitido adquirir experiencia en variadas funciones dentro de distintas áreas, generando una comprensión y conocimiento abarcativos de sus servicios, su gente y su historia en distintos momentos del país. Las formaciones académicas y trayectorias profesionales de los miembros del Directorio hacen posible la combinación de habilidades, conocimientos y experiencia que facilitan una diversidad de visiones acerca de nuestro negocio, los riesgos y su impacto en la sociedad.

Los Directores titulares son:

- **Antonio Roberto Garcés**

Argentino, Contador Público Nacional de la Universidad de Buenos Aires con 47 años de trayectoria en el Banco. Comenzó su carrera en los Departamentos de Comercio Exterior y Contaduría, para luego desempeñarse como: Asesor Impositivo, Auditor Interno y Director Ejecutivo de Servicios Corporativos. Asume como Director titular del Banco en septiembre de 2001, como Vicepresidente en el año 2002, desempeñando el cargo de Presidente desde abril de 2003, siendo además Vicepresidente de ADEBA.

- **Sergio Grinenco**

Italiano, Licenciado en Economía de la Universidad Católica Argentina y Master en Administración de Empresas de Babson College (Massachusetts, Estados Unidos) y Posgrados en Administración Estratégica en Northern Illinois University y M.I.T. Desde su ingreso al Banco en 1977, se ha desempeñado en: Gerencia Financiera, Planeamiento Comercial, Planeamiento Estratégico, Banca de Inversión y Contraloría de Gestión. Ocupa el cargo de Vicepresidente del Banco desde abril de 2003.

- **Enrique Mariano Garda Olaciregui**

Argentino, Abogado de la Universidad del Salvador, Master en Finanzas de la Universidad del CEMA y Posgrado en Derecho Empresario en la Universidad Austral. Su trayectoria en el Banco, iniciada hace 36 años, incluye: Jefe de Departamento, Jefe Principal, Subasesor Letrado y Asesor Legal función que desempeña actualmente. Es Director Secretario del Banco desde abril de 2003.

- **Daniel Antonio Llambías**

Argentino, Contador Público Nacional de la Universidad de Buenos Aires. Inició sus 42 años de actividad en la entidad en el Departamento Exterior, ha participado en el área de Crédito de Grandes Empresas y desempeñado sucesivamente funciones como Gerente de Productos, Gerente del Área Comercial y Director Ejecutivo de Negocios Mayoristas, estando actualmente a cargo de la Gerencia de Área de Negocios Minoristas. Se desempeña en el rol de Director Titular del Banco desde septiembre de 2001.

- **Luis María Ribaya**

Argentino, Abogado de la Universidad de Buenos Aires. Ingresó al Banco en 1971 y desde entonces se desempeñó en las siguientes áreas: Sucursales, Negocios de Exterior, Operaciones Financieras, Inversiones, Mesa de Dinero, Mesa de Cambios, Negocios Inmobiliarios, Gerente del Área Financiera y es Director del Banco desde 2001.

- **Guillermo Juan Pando**

Argentino. En el inicio de sus 37 años de trayectoria en el Banco desarrolló funciones en el área de Sucursales pasando en el año 1974 a la Gerencia de Créditos, donde asumió sucesivamente los cargos de Gerente Departamental de Crédito, Gerente de Área de Administración de Créditos y Gerente de Banca de Empresas, hasta abril del 2003 en que es nombrado Director Titular del Banco.

- **Pablo Gutierrez**

Argentino, Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad de Buenos Aires. Se encuentra vinculado al Banco desde 1985, participando de las áreas de Organización, Gerencia de Productos, Gerencia Financiera, Mercado de Capitales, Comercio Exterior, Planeamiento y Gerencia de Crédito. Se desempeñó como Gerente de Banca Privada y Gerente de Riesgo y actualmente es Director Titular del Banco desde abril de 2005.

El Directorio se reúne formalmente dos veces por semana e informalmente a diario, dado el carácter ejecutivo de sus miembros, tomando decisiones estratégicas y operativas relacionadas con la administración del crédito, la cartera de títulos y valores del Banco, la red de sucursales y la concreción de nuevos negocios. Además, establece políticas de administración de activos y pasivos y los lineamientos comerciales para la Gerencia Financiera.

Los miembros del Directorio integran diversas comisiones, cada una de ellas con funciones específicas relacionadas con distintos aspectos de la conducción de nuestra entidad financiera. Todos ellos cumplen funciones de consejeros suplentes del Consejo de Administración de la Fundación Banco Galicia, siendo el presidente Consejero Vitalicio.

Los Directores Independientes, son los señores Eduardo Oscar Del Piano y Pablo María Garat. Ambos desempeñan su función desde mayo de 2004.



*"EL BANCO, AUN DURANTE LA CRISIS, SUPO INTERPRETAR LA DINÁMICA DE NUESTRO NEGOCIO, PONIENDO A DISPOSICIÓN DIFERENTES PRODUCTOS PARA ATENDER LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA. HEMOS UTILIZADO SUS SERVICIOS FINANCIEROS TANTO PARA EL MERCADO INTERNO COMO INTERNACIONAL. VALORAMOS LA EXPERIENCIA DE LA ENTIDAD Y SU PERMANENTE ACTUALIZACIÓN."*

**RODOLFO LÁVAQUE**  
ACCIONISTA, GRUPO BODEGAS LÁVAQUE, SALTA Y MENDOZA

*"LAS LÍNEAS DE CRÉDITO OTORGADAS NOS POSIBILITARON AFRONTAR OPERACIONES DE COMPRA FUNDAMENTALES PARA EL DESARROLLO DE NUESTRA ACTIVIDAD, PERMITIÉNDONOS AUMENTAR AÑO A AÑO NUESTRA PRESENCIA EN LOS MERCADOS. BANCO GALICIA NOS OFRECE RÁPIDA SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS Y BUENA PREDISPOSICIÓN DE TODO SU PERSONAL PARA ATENDER NUESTRAS CONSULTAS."*

**JOSÉ Y MANUEL NUCETE**  
ACCIONISTAS, JOSÉ NUCETE E HIJOS SCA, MENDOZA - AGROACEITUNERA S.A., LA RIOJA

*"BANCO GALICIA SIEMPRE ESTÁ DISPUESTO A ESCUCHAR BUSCANDO UNA RESPUESTA A NUESTRA MEDIDA. SU CONOCIMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA DE LAS MEDIANAS EMPRESAS COMO LA NUESTRA, ESTÁ DADO POR SU ACCIONAR CON EL SECTOR EN SUS MÁS DE 100 AÑOS DE VIDA. SU COMPROMISO CON LAS EMPRESAS DEL PAÍS Y LA PROBLEMÁTICA SOCIAL SON UNA CONSTANTE EN EL BANCO."*

**JUAN A. CRAVERI**  
PRESIDENTE Y GERENTE GENERAL, CRAVERI SAIC, CAPITAL FEDERAL







En Banco Galicia entendemos que nuestra empresa influye sobre el contexto, a partir de una dinámica de interdependencia constante con todos nuestros grupos de interés, por lo que asumimos nuestra responsabilidad de conocer y trabajar sobre el impacto que generamos.

Una mayor bancarización de la población se traduce en una economía más transparente, algo que redundará en un bien para el conjunto de la sociedad. Algunos de los principales beneficios directos de nuestras operaciones son la creación de empleo en condiciones dignas, la provisión de productos y servicios financieros de calidad y el acceso al crédito, el pago de impuestos y los programas corporativos de acción comunitaria. De manera indirecta, generamos empleo en empresas clientes y proveedoras y mediante el financiamiento que proveemos, promovemos también mejoras para el mercado que en definitiva, influye en la calidad de vida de un amplio grupo de personas. Banco Galicia es miembro de distintas organizaciones dentro del sector, tales como ADEBA (Asociación de Bancos Argentinos)<sup>13</sup>, Institute for International Finance (IIF)<sup>14</sup>, Coelsa<sup>15</sup> (Cámara Compensadora Electrónica), Interbanking<sup>16</sup> y Banelco<sup>17</sup>.

**Mucho más que buenas intenciones**

Sabemos que aún queda mucho por hacer en la reconstrucción de los lazos de confianza entre la sociedad y el sector. Los bancos ocupan el tercer puesto en el ranking de los rubros más denunciados ante la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor -11 % del total de denuncias recibidas<sup>18</sup>- y es un desafío para nuestra entidad contribuir a revertir esta situación, mejorando los estándares actuales de responsabilidad de producto y atención al cliente. Además de las acciones específicas emprendidas en nuestra área de Calidad (desarrolladas en el capítulo de Clientes), este año avanzamos en la implementación del Código de Prácticas Bancarias, al que adherimos en noviembre de 2005, y desarrollamos un plan de formación orientado a jóvenes para darles herramientas de planificación económica y comprender mejor las inquietudes, necesidades y obstáculos que afrontan para concretar sus metas.

**Código de Prácticas Bancarias<sup>19</sup>**

A partir de nuestra adhesión a esta iniciativa impulsada por Asociaciones de Bancos y Entidades Financieras de la República Argentina, asumimos el compromiso de demostrar regularmente avances y mejoras en su implementación. Para evaluar de manera imparcial el cumplimiento de los adherentes al Código, nació el Consejo de Autorregulación<sup>20</sup>, cuya función es supervisar el cumplimiento del mismo. A través de dicho Consejo, es posible canalizar consultas, sugerencias y denuncias, asegurando una implementación efectiva que se traduzca en mejoras reales para todo el sistema, principal objetivo de esta iniciativa. Este año, se avanzó en la implementación del Código a través de medidas como la designación de la funcionaria responsable dentro de la entidad, la difusión interna del documento y adhesión individual de los colaboradores del Banco y articulación del Código con políticas y regulaciones internas, entre otros.



**Planificación de las Finanzas Personales  
Un proyecto educativo**

Entendemos que nuestro rol como entidad bancaria implica poner a disposición de una población cada vez más amplia, elementos que le posibiliten sacar el máximo provecho del sistema financiero, encontrando en él un aliado para cumplir con sus objetivos y obteniendo el mayor rendimiento posible de sus recursos económicos. Con este objetivo en mente, desarrollamos el programa educativo “Valor a tu Futuro-Herramientas para Concretar tus Metas Personales”. El programa es concebido como un servicio educativo a fin de incrementar la conciencia de los jóvenes sobre la importancia de las finanzas y la planificación personal en la concreción de proyectos. El programa, de alcance nacional, busca afianzar valores y promueve en los estudiantes una participación justa, responsable y comprometida como actores de los diversos escenarios sociales.



Escuela de Educación Técnica N° 1, “Coronel Manuel Álvarez Prado”, San Pedro, Jujuy.



**Banco Galicia en el Régimen de Crédito Fiscal**

Nuestra entidad participa en el Régimen de Crédito Fiscal como empresa patrocinante de proyectos de capacitación y adquisición de equipamiento presentados por entidades educativas ante el Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET)<sup>21</sup> vinculando la educación con el trabajo. Dicho régimen, dentro del marco de la Ley 22.317, permite financiar la ejecución de proyectos presentados por instituciones educativas que hayan sido previamente aprobados por especialistas del INET. Buscamos, de esta manera, canalizar nuestra contribución hacia iniciativas que estimulen el aprendizaje y el desarrollo local. Banco Galicia participa en la modalidad de patrocinio abierto, destinando los fondos a aquellos proyectos evaluados favorablemente por el Instituto. De esta manera, una vez seleccionados los establecimientos, estos toman contacto con el Banco, que se encarga de realizar la compra de equipos y el pago de las capacitaciones. Las escuelas presentan la documentación de lo realizado ante el INET quien a su vez emite un Certificado de Crédito Fiscal a nombre del Banco por el monto invertido. Este certificado puede ser utilizado para cancelar impuestos que se encuentren a cargo de la AFIP. El Banco lo presenta a dicho organismo descontándolo en la declaración jurada del Impuesto al Valor Agregado (IVA). En los últimos dos años hemos patrocinado veintiún proyectos (once en 2005 y diez en 2006) en 8 provincias, por un monto total de \$ 818.715.

<sup>13</sup> <http://www.adebaargentina.com.ar>  
<sup>14</sup> <http://www.iif.com>

<sup>15</sup> <http://www.coelsa.com.ar>  
<sup>16</sup> <http://www.interbanking.com.ar>  
<sup>17</sup> <http://w3.banelco.com.ar>

<sup>18</sup> Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, Gobierno de la Ciudad de Bs. As.

<sup>19</sup> Se puede acceder al documento completo en nuestro portal, [e-galicia.com](http://e-galicia.com)

<sup>20</sup> <http://www.cacpb.org>  
<sup>21</sup> <http://www.inet.edu.ar>





*"LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS SIMPLES  
DE USAR, ME PERMITEN RESOLVER TODAS  
MIS OPERACIONES SIN IR AL BANCO"*

**LISARDO FRANCISCO MAGGIPINTO**  
INGENIERO INDUSTRIAL, CLIENTE DEL BANCO  
DESDE HACE 11 AÑOS, SUC. 173, SALTA

*"VALORO LA GENTE Y EL CUIDADO DEL  
CLIENTE, PARA BRINDAR UN SERVICIO  
INTEGRAL Y SOLUCIONAR MIS PROBLEMAS  
DE TODOS LOS DÍAS"*



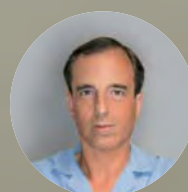
**MARÍA DEL CARMEN UANINI**  
ABOGADA, CLIENTE DEL BANCO DESDE HACE  
14 AÑOS, SUC. 138 - CATEDRAL, CÓRDOBA



*"BANCO GALICIA FACILITÓ MI ACCESO  
AL CRÉDITO. PUDE COMPRARME MI CASA  
CON UN PRÉSTAMO HIPOTECARIO Y  
EL AUTO CON UN PRÉSTAMO PERSONAL"*

**SEBASTIÁN DUBARRY**  
DESPACHANTE DE ADUANA, CLIENTE DEL BANCO  
DESDE HACE 12 AÑOS, SUC. CASA MATRIZ

*"EL BANCO ACOMPAÑÓ MI CRECIMIENTO  
PROFESIONAL MEDIANTE UN  
RESPALDO PERMANENTE. CADA VEZ QUE  
ENTRÉ CON UNA INQUIETUD, SALÍ  
DE LA SUCURSAL CON UNA SOLUCIÓN."*



**HORACIO MACIAN**  
MÉDICO, CLIENTE DEL BANCO DESDE HACE  
8 AÑOS., SUC. 89, TUCUMÁN





Trabajamos para ofrecer más y mejores productos y servicios financieros, atentos a las necesidades de nuestros clientes y a las oportunidades de crear valor económico y social.

En el año 2006 volvimos a consolidar nuestro liderazgo, a través de quienes nos eligieron por primera vez, quienes renovaron su apuesta y quienes confiaron en nosotros para realizar sus proyectos. Durante este año, incorporamos a más de 200.000 nuevos clientes y logramos un incremento del 124,4% en préstamos personales. Por otra parte, inauguramos 8 nuevas sucursales, lanzando además el servicio Galicia Móvil, que permite realizar operaciones bancarias a través del teléfono celular.

PERSONAS

Ofrecemos a nuestros clientes una amplia variedad de alternativas en Cuentas, Seguros, Tarjetas de Crédito y Débito, Inversiones y Préstamos. En todas nuestras actividades asumimos el compromiso de asegurar prácticas éticas de comercialización, así como de mejorar continuamente la calidad y accesibilidad de nuestros productos y servicios.

Durante el año 2006 trabajamos fuertemente en la incorporación de nuevos clientes. Como resultado, logramos un incremento del 16,3% respecto del año 2005 en nuestra cartera de clientes individuales, contando en la actualidad con 1.500.855 personas.

Los nuevos clientes se vincularon principalmente a través de la adquisición de tarjetas de crédito y acreditación de sueldo. Se trata en general de personas jóvenes, de entre 20 y 35 años de edad: muchos de ellos con ingresos menores a 1000 pesos que acceden por primera vez a los servicios de una entidad financiera y a los beneficios de cuenta y crédito propios.



Préstamos para vivienda

En 2006 continuamos impulsando las líneas de Créditos Hipotecarios. Siempre hemos tenido firme intención de ayudar a las familias a acceder a su propia vivienda. Trabajamos fuertemente para lograr excelencia en el asesoramiento a nuestros clientes, dándoles orientación y contención en un momento tan importante para la persona. Uno de los objetivos del año fue el de disminuir los costos de operaciones, por lo que lanzamos la campaña “Cero Gastos de Otorgamiento”, para compra, refacción o ampliación de la vivienda o compra de terreno y construcción de vivienda permanente o no permanente, a través de la cual se bonificaban los gastos de otorgamiento, tasación y seguro de incendio. El trabajo realizado se tradujo en un crecimiento mensual de otorgamiento del producto de un 175% comparado con el año 2005. En el año se impulsaron las líneas “De Inquilino a Propietario” en pesos, con tasa combinada y con un plazo de hasta 30 años, pudiéndose financiar hasta el 100% del valor de la propiedad. Las mismas están destinadas a atender a personas que siendo inquilinos, puedan acceder con más facilidad a la vivienda propia. Debido a la dispar evolución del costo de las viviendas con relación a los salarios, aún no han tenido el éxito esperado. Somos conscientes de que la solución a esta problemática requiere del esfuerzo conjunto de distintos sectores y seguiremos asumiendo el compromiso de ofrecer más y mejores oportunidades desde nuestro rol como entidad financiera.

Préstamos de consumo

Las líneas de préstamos personales se destinan a consumo personal o bien a compra de autos. En ésta última línea se financia el 75% de valor de la unidad y se puede adquirir un auto usado o un 0 km. El principal beneficio de esta modalidad es que, al no tener garantía prendaria sobre la unidad, ésta pertenece totalmente a sus propietarios desde un principio. Durante los primeros meses del año impulsamos una línea de Préstamos Personales destinada a colaborar con las familias para que puedan afrontar los gastos que se generan con el inicio de ciclos lectivos. Esta línea especial se otorgó con un plazo de 60 meses, algo poco común en préstamos de consumo.

|                                 | 2006   | 2005   | Variación |
|---------------------------------|--------|--------|-----------|
| Monto total (millones de pesos) | 573,4  | 255,5  | 124,4%    |
| Cantidad de préstamos           | 96.464 | 60.898 | 58%       |
| Monto promedio                  | 5.944  | 4.196  | 42%       |



Tarjetas

El negocio de tarjetas de crédito ha tenido un año de gran crecimiento. Continuamos emitiendo las tarjetas Visa, Visa Electron, American Express y MasterCard, llegando a un total de 894.036 tarjetas. Realizamos diversas acciones que beneficiaron a nuestros clientes con descuentos en comercios líderes de rubros como supermercados, tiendas por departamentos, estaciones de servicio, telefonía celular, artículos para el hogar y artículos informáticos, principalmente computadoras, heladeras, lavarropas y estufas. Estos beneficios, junto con las promociones de cuotas sin interés impulsadas por las administradoras, facilitaron el acceso a nuestros clientes a diversos bienes que impactó en la calidad de vida de sus familias.

Además, continuamos ofreciendo el Programa Aerolíneas Plus a través del cual durante 2006 se realizaron 34.637 canjes de puntos por pasajes.

Tarjetas Regionales

Financiamiento al alcance de todos

La sociedad holding, Tarjetas Regionales S.A., subsidiaria de nuestro Banco, es una compañía de tarjetas de crédito y préstamos para el consumo que opera en todas las provincias del país. Es accionista mayoritaria de Tarjeta Naranja S.A., Tarjetas Cuyanas S.A. (emite Tarjeta Nevada) y Tarjetas del Mar S.A. (emite Tarjeta Mira). Ofrecen servicios financieros basados en el conocimiento de las necesidades particulares de las respectivas zonas con gerenciamiento local. A través de las tarjetas regionales, buscamos impulsar el financiamiento de aquellos sectores de bajos y medianos ingresos, constituyendo un vínculo de bancarización mediante una vía no tradicional y contribuyendo con la formalización de la economía.

|  | 2006      | 2005      | Variación |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Clientes                               | 2.192.097 | 1.800.837 | 21,7%     |
| Compras en comercios <sup>22</sup>     | 4.626     | 2.918     | 58,5%     |
| Préstamos otorgados <sup>22</sup>      | 465       | 329       | 41,3%     |
| Número de empleados                    | 3.176     | 2.586     | 22,8%     |
| Cartera de créditos <sup>22 y 23</sup> | 1.869     | 1.250     | 49,5%     |

<sup>22</sup> Millones de pesos  
<sup>23</sup> Incluye créditos cedidos a fideicomisos financieros y créditos otorgados por cuenta y orden del BGBA



Nos ocupamos y preocupamos por entender a nuestros clientes y a sus necesidades, para poder acompañarlos en la gestión de sus empresas.

Cada año impulsamos nuevas líneas de crédito para que empresas industriales, rurales, de servicios, chicas, medianas y grandes, tengan la posibilidad de crecimiento; ponemos al alcance de clientes y no clientes oportunidades de capacitación empresarial de calidad y promovemos activamente el reconocimiento e incentivo a quienes demuestran excelencia y liderazgo, a través del apoyo a prestigiosos premios.



Empresas Clientes por Zonas del País

| Zona                              | Cantidad de Clientes |
|-----------------------------------|----------------------|
| Zona 01 Microcentro               | 5.655                |
| Zona 02 Flores                    | 2.113                |
| Zona 03 Norte                     | 1.386                |
| Zona 04 Oeste                     | 1.941                |
| Zona 05 Pilar                     | 1.096                |
| Zona 06 NEA                       | 2.185                |
| Zona 07 Mediterránea              | 4.454                |
| Zona 08 Patagonia                 | 1.185                |
| Zona 09 Macrocentro               | 3.518                |
| Zona 10 Palermo                   | 2.352                |
| Zona 11 Belgrano                  | 1.947                |
| Zona 12 Sur                       | 1.779                |
| Zona 13 Provincia de Buenos Aires | 2.917                |
| Zona 14 Santa Fe                  | 3.114                |
| Zona 15 Cordillera                | 1.988                |
| Zona 16 Mar del Plata             | 2.678                |
| Total general                     | 40.308               |

EMPRESAS

Financiamiento a Empresas

Préstamos por sector económico (en millones de \$)

|                         | 31/12/06 | 31/12/05 |
|-------------------------|----------|----------|
| Agricultura y ganadería | 972      | 768      |
| Comercio                | 858      | 625      |
| Construcción            | 310      | 388      |
| Industria manufacturera | 1229     | 971      |
| Servicios               | 787      | 648      |
| Otros                   | 43       | 45       |
| Préstamos totales       | 4.199    | 3.445    |

PRÉSTAMOS

**Bonificación de tasas de interés (SePyME)**  
El programa de bonificación de tasas de interés, instrumentado por el estado nacional a través de la SePyME, tiene como objetivo facilitar el acceso al crédito de las micro, pequeñas y medianas empresas, en condiciones y costo acordes a sus posibilidades. Mediante el Programa de Estímulo al Crecimiento (PEC), instrumentamos 50 millones de pesos en SePyME, distribuidos en 394 préstamos.

**Acuerdo de Financiación con el Fondo Tecnológico Argentino (FONTAR)**<sup>24</sup>  
Con el fin de continuar apoyando a la inversión productiva, en 2006 Banco Galicia suscribió un acuerdo con el Fondo Tecnológico Argentino. Este fondo, dependiente de la Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica, tiene como objetivo apoyar proyectos dirigidos a mejorar la productividad del sector privado a partir de la innovación tecnológica. A partir del acuerdo firmado, a diciembre de 2006 se calificaron \$ 12.515.660, financiándose 14 proyectos.

Fideicomiso Financiero Gas 1

Durante 2006 Banco Galicia participó en el primer fideicomiso vinculado al financiamiento de obras de infraestructura que sale al mercado de capitales. Esta iniciativa de alto impacto social busca mejorar las condiciones de acceso a un bien primario para millones de argentinos.



Préstamo de la Corporación Financiera Internacional (IFC)

Para otorgar préstamos a PyMEs orientadas a la exportación, este año continuamos colocando una línea de crédito a largo plazo de 40 millones de dólares. Durante 2006 se concretaron 23 operaciones por un total de U\$S 18.522.500.

Programa Transformación PyME

Este programa surgió como respuesta a la necesidad de las PyMEs de acceder a asesoramiento y mejoras tecnológicas acordes a sus posibilidades para maximizar su desarrollo. Su objetivo es el de fortalecer su competitividad a través de la incorporación de mejoras tecnológicas: software, hardware y comunicaciones más ágiles. Banco Galicia participa como copatrocinante y ofrece a las empresas que lo necesiten, el financiamiento de las operaciones. Transformación PyME ya está presente en 11 Municipios de Buenos Aires.

CAPACITANDO A LOS PRODUCTORES

Comercio Exterior

Banco Galicia impulsa y financia el Programa de Diplomaturas Ejecutivas en Comercio Internacional, una iniciativa que cuenta con el soporte educativo de la Universidad Siglo XXI y está disponible para clientes y no clientes del Banco. Su objetivo es contribuir al crecimiento de las economías regionales a través de la expansión del comercio internacional, potenciando los talentos que las empresas tienen. El Programa se desarrolló en las ciudades de Salta, Río Cuarto (Córdoba) y Tucumán.

Tecnología

El Instituto Vasco Argentino de Formación Tecnológica (IFT) nació en 1994 por iniciativa del Gobierno Autónomo del País Vasco y con la cooperación de diversos sectores locales, incluyendo a la Fundación Banco Galicia. Su objetivo es promover, difundir y estimular la reconversión industrial argentina apoyando la pequeña y mediana empresa. El IFT cuenta con un Centro Tecnológico propio destinado a brindar capacitación a operarios industriales, alumnos y profesores de escuelas técnicas, e ingenieros de la especialidad a través de una amplia variedad de programas de formación. Desde los comienzos del IFT, han pasado por sus cursos cerca de 9.000 alumnos.



<sup>24</sup> <http://www.agencia.secyt.gov.ar>



DESARROLLO RURAL

Acuerdo con la Universidad Austral

En septiembre se firmó un acuerdo de cooperación con la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Austral de Rosario, cuyo objetivo es el de impulsar la educación en agronegocios. Participamos aquí en carácter de empresa fundadora y como única institución bancaria de capital nacional. El Proyecto abarca la Maestría Ejecutiva en Agronegocios y Programas Ejecutivos y Seminarios Especiales. Todas estas actividades se realizan en Rosario, uno de los complejos oleaginosos más importantes del mundo, en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Austral. Asimismo, nuestra entidad patrocina el Proyecto Agronegocios y, además, integra el Consejo Asesor Empresarial, participando en la definición y organización del proyecto en materia de formación y discusión de temas relevantes para el mundo de la empresa. El acuerdo incluye descuentos especiales para los clientes y empleados de Banco Galicia que deseen participar tanto en la Maestría como en los programas y seminarios.

Programa de Educación a Distancia EGEA

Este programa que cuenta con el soporte académico de la Sociedad Rural Argentina y la Universidad Católica de la Plata y el apoyo de Banco Galicia está dirigido a profesionales, empresarios y personas relacionadas con el sector agroindustrial. Su objetivo: brindar a las empresas agroindustriales ubicadas en el interior del país, criterios actualizados de empresa y de gestión que les permitan reconquistar un rol y protagonismo en el mercado de trabajo del sector agroindustrial, con la perspectiva de la internacionalización.

Centro de Estudios e Investigación para la Dirigencia Agroindustrial

El Centro de Estudios e Investigación para la Dirigencia Agroindustrial (CEIDA<sup>25</sup>) es una iniciativa de la Sociedad Rural Argentina que tiene por misión formar y capacitar hombres y mujeres con vocación gerencial en los asuntos públicos. Su programa educativo busca afianzar en sus participantes distintas habilidades, orientadas a potenciar las capacidades de gestión, toma de decisiones, liderazgo y búsqueda de consensos para la creación del bien común. El plan de estudios incluye conferencias, seminarios, talleres y reuniones con dirigentes, entre otras instancias. Directivos del Banco participan activamente en el desarrollo de contenidos y nuestra entidad ofrece sus instalaciones para el dictado de cursos.

Proyectos “Líderes” y “Padrinazgo a Escuelas” de AACREA

En el marco del acuerdo firmado con AACREA en abril -cuyo objetivo es brindar al productor agropecuario beneficios en forma de servicios financieros y no financieros-, Banco Galicia comenzó a acompañar los proyectos “Líderes” y “Padrinazgo a Escuelas”, por ellos impulsados. Nuestra colaboración se realiza a través de donaciones: por cada compra con las tarjetas Galicia Rural/AACREA, nuestra entidad efectúa una donación a uno de los dos proyectos, de acuerdo a la elección establecida por cada miembro CREA.



RECONOCIMIENTOS

Premio a la Gestión Solidaria

Por su estrecho contacto con la realidad rural y su gente, Banco Galicia y la revista Chacra crearon el Premio Banco Galicia - Revista Chacra a la Gestión Solidaria del Campo. Este premio busca reconocer a quienes incansablemente trabajan para mejorar la calidad de vida de miles de personas en el campo argentino y estimular a las organizaciones sociales vinculadas al campo a consolidar la red de solidaridad. Las categorías de premiación son cuatro: Educación, Promoción laboral, Salud y Alimentación. La evaluación del jurado se basa en los criterios de sustentabilidad, replicabilidad, e innovación de los programas.

El Premio se lanzó en el marco de la 120ª edición de la Exposición Rural, en julio de 2006, en un acto en el que se entregaron distinciones a las 33 organizaciones inscriptas a ese momento. Se presentaron a la 1ª edición del premio 52 programas sociales.

Premio a la Excelencia Exportadora

El premio a la Excelencia Exportadora La Nación-TCA 2006 es un reconocimiento a las pequeñas y medianas empresas y particulares que contribuyen al desarrollo de una cultura de búsqueda de la calidad en la sociedad argentina. Para continuar acompañando el crecimiento de las PyMEs y darles la posibilidad de difundir sus logros ante la opinión pública, nuestro Banco promueve este premio y forma parte del jurado.



<sup>25</sup> <http://www.ceida.org.ar>



## ATENCIÓN A CLIENTES

Nuestras vías de atención son:

- Nuestras sucursales
- El centro de contactos telefónico: Galicia Responde y Fonobanco
- Nuestro sitio de Internet: e-galicia.com

En ellas, nuestros clientes pueden encontrar orientación acerca de los productos y servicios que comercializamos. Perseguimos los siguientes objetivos de gestión:

- Reducir los tiempos de espera en sucursales.
- Ofrecer una atención eficiente en los distintos canales de contacto, de acuerdo a las necesidades de cada público.
- Incrementar el nivel de percepción del servicio por parte de nuestros clientes.

Nuestro desafío es identificar las preferencias y necesidades cada vez más diversas de nuestros clientes y anticiparnos a ellas ofreciendo una combinación de canales que permita satisfacer a nuestros distintos públicos. Cada vez más personas utilizan los medios alternativos para realizar operaciones en la comodidad de la oficina u hogar, ahorrando tiempo y sin estar sujetos a horarios.

## Accesibilidad

Un objetivo permanente en el mantenimiento, modernización y apertura de nuevas sucursales es promover la mayor autonomía posible para personas con necesidades especiales. Disponemos de un plan de acondicionamiento de nuestra red de sucursales con el fin de incluir rampas en aquellas sucursales que presenten desnivel y baños especiales para personas con movilidad reducida. Este plan tiene como objetivo la contemplación de estas comodidades cuando se abren nuevas sucursales y su incorporación en las filiales que se remodelan. Hasta el momento, se han acondicionado 84 sucursales con rampas y 52 con baños especiales.



Sucursal Reconquista



Sucursal Trenque Lauquen



Sucursal Jesús María

## Calidad de Servicio

La calidad de nuestros servicios es un factor fundamental para mantener nuestra competitividad y por eso constituye un aspecto prioritario en nuestro desempeño. Durante 2006 iniciamos un plan de tres años a través del cual nos proponemos reforzar la cultura organizacional con los valores de Calidad: Compromiso, Amabilidad y Precisión. Escuchar y apreciar los comentarios recibidos no solamente nos permite ajustar el servicio sino que constituye una herramienta fundamental de capacitación. Por este motivo, a través de encuestas e indicadores establecidos para medir el nivel de satisfacción, llevamos la voz de nuestros clientes a toda la organización.

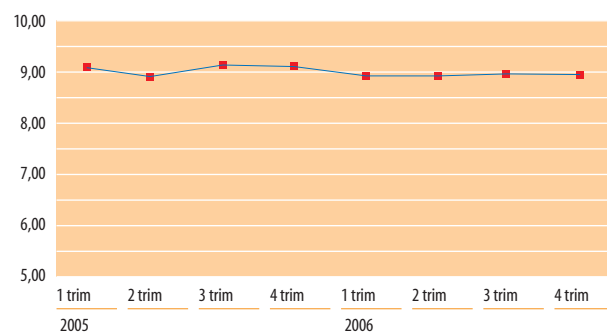
Para evaluar la calidad del servicio, continuamos con la medición del “Nivel de Calidad de Servicio” (NCS) en Sucursales. El promedio anual de este indicador fue de 8,96 puntos sobre un máximo de 10. El NCS se compone de tres mediciones diferentes:

- La percepción del cliente acerca del servicio, que se obtiene a través de encuestas telefónicas.
- El cumplimiento de los estándares de atención en Caja, Plataforma Comercial y mantenimiento de los locales, a través de controles encubiertos en las Sucursales (que se conoce como “cliente fantasma”).
- El tiempo de respuesta de los reclamos realizados, a través de un seguimiento constante del procesamiento de los mismos.

## Nivel de Calidad de Servicio

El NCS se publica en forma trimestral y está incluido dentro del Plan de Incentivo, según el cual las sucursales deben cumplir con objetivos comerciales y una meta de 8,80 puntos en el NCS. Durante el año, 97 sucursales de nuestra red se han mantenido de manera ininterrumpida por encima de dicha meta, siendo el promedio anual de toda la red de sucursales de 8,95.

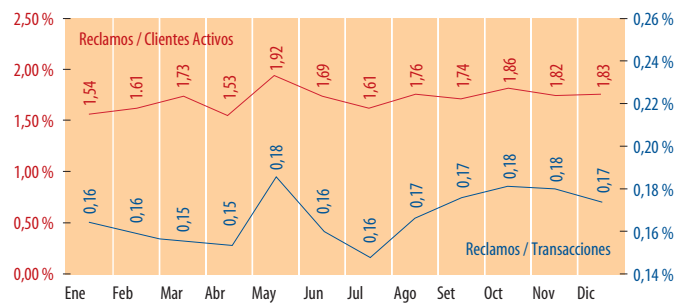
El Nivel de Calidad de Servicio (NCS) nos permite fijarnos metas cada vez más desafiantes, demostrando simultáneamente la evolución de nuestra atención en el tiempo.



En cuanto a las mediciones de los tiempos de espera en nuestras sucursales, los promedios de espera en Caja disminuyeron de 18 minutos en abril 2006 a 7 en la última medición de noviembre.

## Gestión de Reclamos

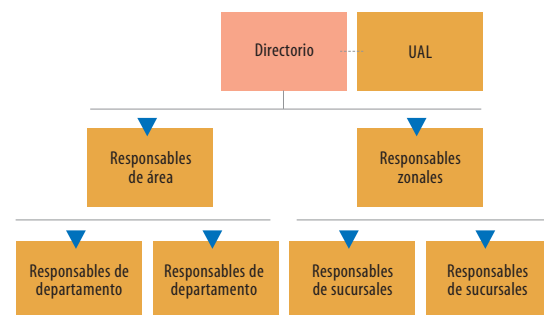
A través de los distintos canales de atención, nuestros clientes tienen la posibilidad de realizar reclamos, que se dan en aquellas situaciones en las cuales existe algún problema con productos o servicios que requiere una acción específica para revertirlo. Todo reclamo sigue un riguroso circuito, cuyo objetivo final es dar una respuesta efectiva en el tiempo comprometido, ofreciendo un trato atento y personalizado hasta la resolución final.



## PREVENCIÓN DE DELITOS FINANCIEROS

El rol de los bancos en la prevención del lavado de dinero es fundamental y existen estrictas regulaciones que se actualizan y perfeccionan de manera constante. En Banco Galicia, la estructura para la prevención de lavado de dinero es la siguiente:

## ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO



La Unidad Antilavado (UAL) es una gerencia que ejecuta las políticas y procedimientos establecidos por el Directorio y el Comité de Control y Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (CCP). La Unidad está integrada por seis personas dedicadas prioritariamente al monitoreo de transacciones inusuales, la emisión de informes para organismos públicos y la Banca Corresponsal Internacional y la capacitación y atención de consultas a los empleados del banco. En este último aspecto, se dictaron en el año 1.859 horas de capacitación tanto en forma de sesiones presenciales (158 asistentes) como de cursos a distancia (550 cursos realizados). Asimismo, Banco Galicia se incorporó como miembro de FIBA, Asociación de Bancos de Florida, Estados Unidos, organización, de 25 años de trayectoria con amplio reconocimiento por parte de reguladores por su conocimiento y experiencia en programas antilavado.





“ENTRE OTROS MUCHOS BENEFICIOS QUE EL BANCO ME OFRECE, VALORO ESPECIALMENTE LAS DISTINTAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS QUE SE ORGANIZAN PARA LOS EMPLEADOS QUE NOS PERMITEN UNA UNIÓN IMPORTANTE”.

**ANGELES RIGO**  
OFICIAL DE NEGOCIOS, BANCA DE EMPRESAS, CAPITAL FEDERAL



“EL BANCO ME DIO LA POSIBILIDAD DE CRECER EN LO PERSONAL Y LABORAL, CAPACITÁNDOME DE MANERA PERMANENTE CON LOS CURSOS A DISTANCIA”.

**JOSÉ ROSETTI**  
TESORERO, SUCURSAL 168, EL DORADO, MISIONES



“LAS RESPUESTAS A MIS NECESIDADES PERSONALES ESTÁN CUBIERTAS, SIEMPRE QUE HE TENIDO ALGUNA DIFICULTAD FUI ESCUCHADO Y ASISTIDO. NO ME DEJARON SOLO JAMÁS, ¡INVALORABLE!”

**JULIO BASTARD**  
OFICIAL PREFER, SUCURSAL 81, MENDOZA





La calidad de una organización y de sus acciones está directamente relacionada no sólo con el talento de su gente, sino con sus valores, sus conocimientos y su bienestar.

# Mejora continua Satisfacción Responsabilidad Liderazgo

Consideramos que es fundamental crear un ambiente de trabajo y un marco de oportunidades que no solamente propicien el crecimiento laboral y profesional sino que promuevan el desarrollo personal. Para lograr ese equilibrio, invertimos en capacitación, actividades creativas, familiares y de recreación y espacios de crecimiento humano. En Banco Galicia consideramos al compromiso hacia nuestros colaboradores y sus familias como uno de los aspectos fundamentales en nuestro entendimiento de la RSC. La gerencia de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos trabaja para superarse en atracción, formación y retención de talentos, un aspecto clave para toda organización exitosa. Entre los principales logros del año, podemos mencionar la incorporación de más de 800 nuevos colaboradores, más de 170.000 horas de capacitación a través del programa Generación Galicia, más de 80 becas otorgadas a colaboradores del Banco para su perfeccionamiento profesional y 600 participantes en el Plan de Formación Complementaria, lanzado en 2006.

## REMUNERACIÓN Y ASPECTOS GREMIALES

La compensación de nuestros colaboradores consta de remuneraciones fijas y variables e importantes beneficios. El personal bancario está bajo convenio a través de la Asociación Bancaria Argentina. Las relaciones gremiales se mantienen con la representación sindical a través de la Asesoría Laboral. Por otra parte, llevamos a cabo una permanente revisión de las remuneraciones por sectores en función de las necesidades y de la evolución individual de cada empleado, realizando ajustes basados en promociones o méritos.

## MECANISMOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Buscamos personas con iniciativa, que desarrollen su carrera de acuerdo con su propio planeamiento y expectativas. A cambio, les ofrecemos un espacio de crecimiento y oportunidades, con múltiples herramientas para realizarse profesional y humanamente. Durante el año 2006, la necesidad de incorporar a un considerable número de empleados implicó esfuerzos tanto de reclutamiento como de formación. Las personas que ingresaron fueron principalmente destinadas a las funciones de cajeros, oficiales junior para la red de sucursales y operadores para el call center. De acuerdo con lo establecido por nuestro Código de Ética, todas las personas siguen los mismos procedimientos de selección e incorporación. Los procesos de selección son guiados por la Política de Trato Justo, cuyo propósito es el de garantizar que la elección se realiza equitativamente, previniendo conflictos de interés y resguardando la confidencialidad de la información de los candidatos.

## POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

Las Políticas de Recursos Humanos del Banco buscan promover un ambiente de trabajo que fomente la igualdad de oportunidades, el estímulo permanente y el desarrollo profesional y personal. A través de ellas se unifican los criterios de toma de decisión sobre asuntos concernientes a los empleados. Nuestros objetivos estratégicos están relacionados con la formación de personas para el desarrollo de las actividades de Banco Galicia. Para lograrlo, destinamos nuestros esfuerzos al constante diseño y revisión de perspectivas de carrera, buscando mantener un adecuado flujo de reclutamiento y capacitación en el nivel de entrada, dos objetivos básicos en nuestro trabajo.

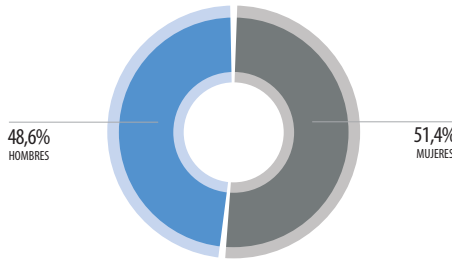




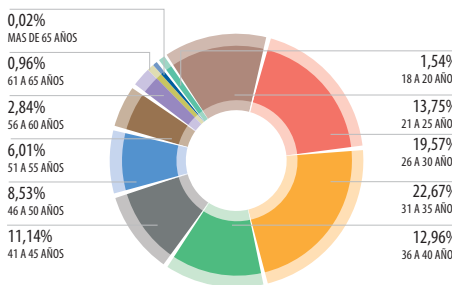
## Perfil de los empleados

Cantidad de empleados al cierre del ejercicio: 4.676\*

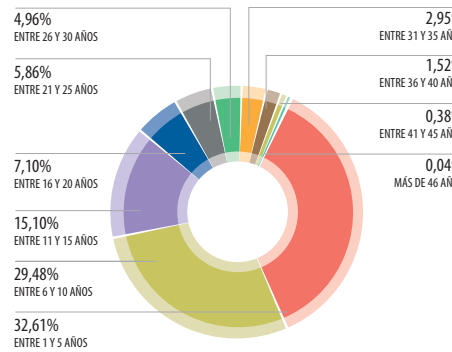
### DISTRIBUCIÓN POR SEXO



### DISTRIBUCIÓN POR EDAD



### DISTRIBUCIÓN POR ANTIGÜEDAD



## CAPACITACIÓN Y CRECIMIENTO PROFESIONAL

Promovemos un concepto de autodesarrollo que sustentamos en una amplia oferta de programas de formación profesional. Nuestra estrategia no se limita a las competencias específicas de cada puesto, sino que contempla una formación personal amplia.

### Generación Galicia

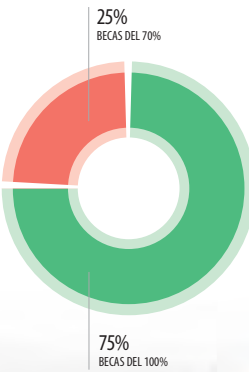
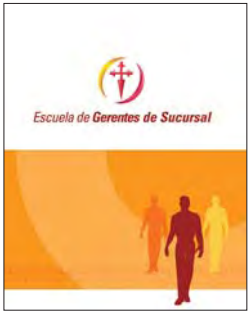
Generación Galicia es un programa que utiliza distintos tipos de medios, con un fuerte componente de aprendizaje a distancia (e-learning), orientado a la formación y capacitación específicas para cada puesto de trabajo. Asimismo, cuenta con una oferta de cursos presenciales, más específicos, que ofrecen a los empleados las herramientas que necesitan para llevar a cabo sus tareas cotidianas, más allá del soporte que obtienen de sus supervisores y pares.

| Sector             | Capacitación presencial          |               |            | Capacitación a distancia          |                    | Total horas de capacitación |
|--------------------|----------------------------------|---------------|------------|-----------------------------------|--------------------|-----------------------------|
|                    | Horas de capacitación presencial | Participantes | Sesiones   | Horas de capacitación a distancia | Cursos disponibles |                             |
| Áreas centrales    | 58.447                           | 1.666         | 230        | 985                               | 3                  | 59.432                      |
| Sucursales         | 80.913                           | 2.349         | 159        | 33.375                            | 87                 | 114.288                     |
| <b>Total Banco</b> | <b>139.360</b>                   | <b>4.015</b>  | <b>389</b> | <b>34.360</b>                     | <b>90</b>          | <b>173.720</b>              |

### Oportunidades Galicia

Oportunidades Galicia es una herramienta de gestión del autodesarrollo de los colaboradores. Los tres programas que se comunican a través de este medio son:

- Formación Complementaria
- Plan de Becas
- Búsquedas Internas



### Programa de Formación Complementaria

Mediante este programa brindamos a nuestros empleados oportunidades de capacitación adicional a la requerida por los distintos puestos de trabajo, potenciando la adquisición de distintas habilidades. Para ello, ofrecemos actividades de capacitación optativas, abarcando temáticas que van desde Finanzas para No Financieros hasta Cursos de Planeamiento de Carrera. Las mismas se realizan fuera del horario laboral y son de libre acceso. Durante 2006 se brindaron 4.294 horas de capacitación entre los distintos cursos, a los que asistieron 632 personas.

Adicionalmente, se dictaron cursos regulares de inglés en las instalaciones del Banco, siendo el costo de las mismas subvencionado en un 50% por Banco Galicia.

### Becas para Posgrados

Los empleados interesados en este programa de formación se postulan para los cursos de su interés. A partir de exámenes de nivel se seleccionan por orden de mérito los beneficiados. Durante 2006 hemos otorgado un total de 79 becas por el 70 y el 100% del valor de los cursos.

|  | Cantidad de becas | Horas de capacitación |
|--|-------------------|-----------------------|
| Subtotal becas otorgadas por solicitud | 49                | 5.163                 |
| Subtotal becas ofrecidas               | 30                | 3.894                 |
| <b>Total becas</b>                     | <b>79</b>         | <b>9.057</b>          |

### Búsquedas Internas

Frente a las necesidades que se presentan en las diversas áreas, buscamos privilegiar la selección y búsqueda interna frente a la contratación de personal externo. De esta manera, buscamos revalorizar y capitalizar el talento y la experiencia de las personas que desempeñan funciones en nuestro Banco poniendo nuevas opciones de progreso a disposición de todos. Las búsquedas fueron 149 a diciembre. Se postularon 586 empleados y concretaron su pase 93.

### Comunicación Interna y Actividades de Integración

Los valores compartidos y el sentido de pertenencia, son elementos que conforman un activo intangible para nuestra organización. Por esta razón, promovemos el intercambio a través de actividades e intereses personales. Para ello, consolidamos un equipo a fin de potenciar distintas vías de encuentro que se ajusten a las necesidades de una fuerza de trabajo diversa y distribuida en todo el país. Durante 2006, se realizaron 45 eventos y actividades, en los que participaron 1.500 personas.

Nuestros canales de comunicación interna son:

- E-Company: Herramienta en línea de comunicación y acceso a capacitación a distancia.
- Servicio Telefónico de Atención al Personal: Para asesoramiento personalizado sobre distintas temáticas del ámbito laboral.
- Líneas especiales de acceso directo y confidencial para la comunicación de situaciones irregulares.

\* Corresponde al n° de empleados de Banco Galicia y Buenos Aires S.A.





## SALUD, HIGIENE Y SEGURIDAD CUIDADO DE LA SALUD

Con el propósito de promover un ambiente de trabajo seguro, las “Normas Generales de Seguridad en la Oficina” constituyen un marco de referencia para todas las personas que se encuentren trabajando en el Banco, sean o no empleados. Complementariamente, llevamos a cabo diversas charlas de concientización y prevención acerca de los riesgos propios de nuestro entorno laboral. La cobertura médica del personal del Banco está garantizada en el marco del Sistema de Obras Sociales, a través de programas complementarios con entidades de medicina prepaga entre las cuales se destaca Santiago Salud S.A. Asimismo, las sucursales del Banco tienen cobertura de emergencias médicas. Contamos con un consultorio que permite a los empleados de las oficinas centrales solicitar atención médica primaria por parte de un profesional asentado en la Fundación Banco Galicia.

Año a año llevamos a cabo diversas iniciativas con el fin de concientizar, capacitar y promover conductas responsables hacia la salud propia y ajena. Durante 2006 continuamos con más de 30 actividades orientadas a promover hábitos más saludables, entre ellas cursos de Yoga y Tai-Chi-Chuan que se dictaron durante todo el año, actividades deportivas y de extensión, así como campañas para la prevención de trastornos de la alimentación y la lucha contra el tabaquismo. Por otra parte, este año declaramos nuestras oficinas como “Edificios Libres de Humo”, culminando así un proceso en el que gradualmente se buscó promover hábitos más saludables en el ambiente de trabajo y una mejor calidad de aire interno.

### Seguridad

En relación con la seguridad frente a robos y otros ilícitos en sucursales, contamos con un sistema centralizado desde el cual se monitorean las cámaras de seguridad y se recibe la transmisión del sistema “Robot”, que permite visualizar las cámaras de algunas sucursales. Mediante un número telefónico específico es posible reportar todo tipo de emergencias, a las cuales responde personal capacitado y organizado según la naturaleza de las mismas.



## BENEFICIOS PARA EMPLEADOS Y FAMILIAS

Ofrecemos a nuestros empleados una serie de beneficios adicionales a la legislación vigente. La prestación de estos beneficios para una organización con más de 4.500 empleados distribuidos en todo el país es posible gracias a una estructura de prestación formal que trabaja en forma articulada.

Los beneficios ofrecidos a través del área de Recursos Humanos incluyen prestaciones tales como seguros de vida, bonificaciones por cajas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas de crédito y asignación por guardería.

Adicionalmente, contamos con un programa denominado “Beneficios Internos Programados” (BIP), destinado a todo el personal. A través del BIP los empleados pueden adquirir distintos productos y servicios a precios especiales y participar en diversas actividades de integración. Los beneficios son constantemente actualizados y se puede acceder a esta información on-line.



EMPLEADOS  
COMPROMISO CON  
EL CRECIMIENTO

05

### Santiago, Asociación Mutual del Personal de Banco Galicia

Desde sus inicios, en 1984, la Mutual trabaja para mejorar la calidad de vida de sus afiliados. En la actualidad cuenta con 1.338 socios y 135 jubilados, que participan de forma voluntaria aportando un mínimo porcentaje de su salario.

Los beneficios ofrecidos por la Mutual incluyen:

- Subsidios para jubilados
- Préstamos en efectivo de hasta el 150% del sueldo bruto sin adicionales
- Compra de artículos en cuotas sin interés y con importantes descuentos, a través de convenios con negocios adheridos
- Compra de libros (bonificación para libros de texto)
- Planes turísticos
- Cursos de computación e inglés
- Obsequios por casamiento y por nacimiento
- Reintegros de colonia de vacaciones de verano
- Servicios de emergencias médicas

### Club del Personal de Banco Galicia

El Club constituye un espacio de encuentro y recreación para empleados del Banco, jubilados y sus familias, además de otros socios.

Su predio de 12 hectáreas, localizado en Pilar, provincia de Buenos Aires, ofrece alternativas para todos con sus dos piletas de natación con solarium, 6 canchas de fútbol, canchas de vóley, tenis, paddle, tejo y bochas, sector de parrillas, camping, quincho climatizado, salón comedor y juegos infantiles.

Este año el Club ha recibido un 42% más de socios especialmente gente joven con sus familias e invitados. Se hizo un cambio en el manejo de los parques, que mantuvieron el verde todo el año y se llevaron a cabo obras de remodelación de las instalaciones para mejorar la funcionalidad y comodidad.



COMO TODOS LOS AÑOS, DESDE 1964, LA FUNDACIÓN CONTINÚA TRABAJANDO CON INTENSIDAD FUNDAMENTALMENTE PARA BRINDAR RESPUESTAS A LOS EMPLEADOS DEL BANCO, SUS FAMILIAS Y EMPLEADOS YA JUBILADOS.

**Colonias de Vacaciones:**

Tanto en verano como en invierno, la Fundación organiza colonias para los hijos de los empleados del Banco en las instalaciones del Club del Personal Banco Galicia, en Pilar (Pcia. de Buenos Aires). Durante 2006, en ambas colonias participaron 417 chicos de todas las edades.

**Plan Estudiantil:**

Consiste en la distribución de una completa variedad de útiles destinados a cubrir las necesidades del año lectivo, además de guardapolvos para quienes así lo requieran. En el año 2006 se entregaron 2.415 cajas de útiles y 1.051 guardapolvos entre nuestros empleados con hijos en edad escolar.

**Entrega de ajuares:**

Todos los años, los hijos recién nacidos de los empleados reciben ajuares. En el año se entregaron 239.

**Subsidios para situaciones de emergencia:**

Año a año, la Fundación renueva el compromiso con los empleados que necesitan ayuda. En un ambiente de contención y confianza, el solicitante expone sus necesidades y un grupo de consejeros analiza caso por caso para definir la respuesta más adecuada. En el año fueron otorgados 2.431 subsidios mensuales renovables en función de las necesidades encontradas.

**Novedades**

Gracias al éxito del programa de Becas Estudiantiles que se llevó a cabo durante el año 2004 con motivo del 40 Aniversario de la Fundación, se decidió renovarlo y sigue vigente. El programa, que consiste en el otorgamiento de becas mensuales renovables por cuatrimestre, tiene el objetivo de ayudar a empleados del Banco a finalizar sus estudios de grado. A través de entrevistas y un seguimiento personalizado, cada cuatrimestre se renueva la asistencia económica a los empleados beneficiarios, estableciendo conjuntamente objetivos, que los impulsen a superarse y a aumentar sus posibilidades de crecer profesionalmente. En el año se entregaron 105 becas por cuatrimestre.

**Canalización de contribuciones a la Comunidad**

La Fundación canaliza la donación de todos aquellos bienes que se dejan de utilizar en el Banco. Así, se destinan piezas de mobiliario, PCs equipadas y otros bienes en buen estado que el Banco ya no utiliza a escuelas, hospitales y organizaciones sociales. El material distribuido en el año asciende a un total de 1.008 PCs, 257 impresoras, 2.276 muebles y 877 elementos informáticos para desarme y estudio.

“LAS COLONIAS DE VACACIONES NOS AYUDAN A LOS PAPÁS BRINDÁNDONOS UN LUGAR CONFIABLE DONDE NUESTROS HIJOS PASAN UN MES FELICES. TAMBIÉN SON DE ENORME AYUDA LAS CAJAS DE ÚTILES QUE CONTIENEN ARTÍCULOS QUE NOS ACOMPAÑAN DURANTE TODO EL CICLO LECTIVO.”



DANIELA BOZZANO  
SUPERVISOR, COBRANZAS Y RECAUDACIONES, CAPITAL FEDERAL

**Santiago Salud**

Santiago Salud brinda cobertura médica a los empleados del Banco desde 1995. Su plan único de atención, similar a un sistema de medicina prepaga, permite a nuestros empleados -independientemente de su nivel de ingresos- acceder a prestaciones tales como consultorios médicos, clínicas adheridas, centros de atención de emergencias, laboratorios de análisis clínicos, diagnóstico por imágenes y muchas otras especialidades, además de descuentos en farmacias de Capital Federal y Gran Buenos Aires. En la actualidad cuenta con 5.172 socios, entre empleados del Banco, sus familiares y personal jubilado.





"BANCO GALICIA APOYA Y COMPARTE NUESTRO TRABAJO Y ESFUERZO COMO FUNDACIÓN, EN LA BÚSQUEDA POR MEJORAR LA SALUD PSICO-SOCIO-FÍSICA DEL MÁS POBRE ENTRE LOS POBRES. VALORAMOS MUY ESPECIALMENTE SU COMPROMISO CON LA COMUNIDAD."

PERLA G. DE GONZALEZ SBARBI Y LUIS EDUARDO ZOLEZZI  
DIRECTORA Y PRESIDENTE, FUNDACIÓN MANOS ABIERTAS



"EL COMPROMISO DE BANCO GALICIA EN FAVOR DE LA PROMOCIÓN LABORAL DE JÓVENES Y DESEMPLEADOS DE BAJOS RECURSOS, PERMITE A LA FUNDACIÓN SEGUIR TRABAJANDO PARA TRANSFORMAR SUS IDEAS DE NEGOCIOS EN EMPRESAS CONTRIBUYENDO A LA GENERACIÓN DE FUENTES DE TRABAJO GENUINAS."

ELEONORA RUIZ HUIDOBRO  
DIRECTORA EJECUTIVA, FUNDACIÓN IMPULSAR



"EL TRABAJO CONJUNTO CON BANCO GALICIA NOS PERMITE LLEGAR A MÁS MAESTROS Y QUE ESTOS ADQUIERAN NUEVAS HERRAMIENTAS PEDAGÓGICAS. NUESTRO OBJETIVO COMÚN ES PROMOVER UNA MAYOR INTEGRACIÓN ENTRE LA ESCUELA Y LA COMUNIDAD Y QUE SE CONSTITUYA UNA RED DE INTERCAMBIO ENTRE LOS MAESTROS."

JUAN LUIS DÍAZ  
DIRECTOR EJECUTIVO, FUNDACIÓN ESCOLARES





Nuestro trabajo hacia la Comunidad continúa a través de proyectos en todo el país. Nuestra colaboración se desarrolla en torno a tres ejes prioritarios de trabajo: la Educación, la Promoción Laboral y la Salud, sustentados en la búsqueda de Equidad Social. En esta línea de acción el Banco impulsa 6 programas sostenibles a partir de los cuales se llevaron adelante 55 proyectos en alianza con diferentes Organizaciones de la Sociedad Civil.

Buscamos construir alianzas duraderas con organizaciones con las que trabajamos y procuramos apoyar a instituciones diversas, pero con características en común: que respondan a criterios de profesionalismo y especialidad en la temática que abordan. A partir de la creación de la Gerencia de RSC, iniciamos en el área de Comunidad un proceso de sistematización de información asociada a los proyectos llevados a cabo. El objetivo de este proceso es el de contar con información, tanto cualitativa como cuantitativa, que nos permita la comparación entre distintos proyectos, la medición de impacto en términos de desarrollo y equidad social y la identificación de nuevas oportunidades de crear valor para la comunidad.

### EDUCACIÓN

Dentro del ámbito educativo, impulsamos dos programas:  
**Programa de Fomento a la Formación**, orientado a proyectos dirigidos a diferentes niveles educativos y  
**Programa de mejora de la Calidad Educativa**, cuyo objetivo es desarrollar acciones conjuntas con organizaciones a través de capacitación docente, la creación y afianzamiento de redes y el fortalecimiento de las capacidades de los organismos estatales para la gestión de los sistemas educativos. Entre otros incluye:

- Becas Escolares que ofrecen oportunidades educativas a niños de bajos recursos junto a Fundación Cimientos y Asociación Conciencia.
- Proyecto de Retención Escolar Secundaria con la Fundación Tzedaká.
- Becas de Estudio Superior: Universidad de San Andrés, ITBA y Universidad Di Tella.
- Proyectos Nexos, con CIPPEC.
- Programa de Capacitación en Lecto-Escritura junto a la Fundación Escolares cuyo trabajo en 2006 desarrollamos a continuación.

### Programa de Capacitación en Lecto-Escritura - Fundación Escolares<sup>26</sup>

**Presentación:** desde 1981, la Fundación Escolares trabaja para facilitar el acceso a la educación a niños de escuelas rurales aisladas de nuestro país. Desde el año 2003 desarrolla el Taller de Promoción de la Lectura y Organización de la Biblioteca Escolar, a fin de favorecer el desarrollo de las habilidades de lecto-escritura de los alumnos y su capacidad creadora.

- A partir de esta experiencia, se impulsa a las escuelas involucradas a:
- Capacitar a sus docentes para poner en práctica estrategias de promoción de la lectura.
  - Generar actividades de promoción de la lectura, integrando a alumnos, padres y docentes.
  - Alentar a sus alumnos a “amigarse” con los libros, estimulándolos a leer más y ayudándolos a mejorar sus habilidades de lectura y escritura.
  - Organizar y poner en funcionamiento sus propias bibliotecas escolares.

**Nuestra colaboración:** aportamos fondos que permitieron la realización de los talleres en los departamentos de Vera y Gral. Obligado, Pcia. de Santa Fe. La implementación del Programa está prevista en 2 etapas: La primera, realizada en 2006, consta de actividades de capacitación docente, desarrolladas y dictadas por profesionales especializados en enseñanza rural e incluye la entrega a cada escuela participante de un conjunto básico de libros, seleccionados con el objetivo de estimular el interés y el placer por la lectura. La segunda etapa consta del financiamiento de proyectos para la creación o mejora de bibliotecas escolares, para que cada escuela participante cuente con espacios físicos que permitan a sus integrantes descubrir el mundo de la lectura.

**Resultados:** en 2006 se llevaron a cabo los talleres de capacitación (48 horas), en los que participaron 39 docentes de EGB 1 y 2 de 22 escuelas rurales, las cuales suman, en promedio, una matrícula de 1.855 alumnos. Actualmente todas las escuelas que participaron en la capacitación están enviando proyectos que tienen fecha de entrega a fin de marzo de 2007.

### Resultados

- Presencia en 19 provincias
- Alianzas con 28 organizaciones en la temática de Educación
- Beneficiarios:
  - 15 entidades de bien público
  - 273 escuelas
  - 11.827 alumnos
  - 52 docentes



### Consejo Publicitario Argentino<sup>27</sup>

Banco Galicia integra la Comisión de Educación del Consejo Publicitario Argentino. Durante el año 2006, adherimos a la campaña a favor de la educación que está realizando el Consejo con el propósito de concientizar y sensibilizar acerca de la importancia de la educación para lograr una transformación en la calidad de vida de los ciudadanos argentinos. La primera etapa de dicha campaña se realizó en diciembre de 2006, comunicando la idea “Educación, una Tarea de Todos”.



<sup>26</sup> <http://www.fundacionescolares.org.ar>  
<sup>27</sup> <http://www.consejopublicitario.org>





## PROMOCIÓN LABORAL

Los Programas impulsados dentro de este eje estratégico son:

**Programa de Promoción de la Inserción Laboral de Grupos Vulnerables** y el **Programa de Asistencia a Personas en Situación de Búsqueda de Empleo**.

Estos programas incluyen proyectos como:

- Creación de un Centro de Extensión Socio-Económico Cultural a fin de recuperar social y económicamente pueblos de la Argentina en riesgo de desaparición junto a Asociación Responde.
- Apoyo al micro crédito a fin de generar cambios en la vida de personas emprendedoras, utilizando como herramienta fundamental las micro finanzas a través del acompañamiento a Fundación Grameen Mendoza.
- Formación para la empleabilidad, brindando herramientas a aquellas personas que buscan empleo a fin de ampliar sus posibilidades de ingreso al mercado con Servicio de Empleo AMIA.
- Apoyo a emprendedores brindando herramientas a las persona con discapacidad junto a Fundación Par y a jóvenes junto a Fundación Impulsar que se describe a continuación:

### Resultados

- Presencia en 11 provincias
- Alianzas con 11 organizaciones en la temática de Promoción Laboral
- Beneficiarios:
  - 2.093 emprendedores
  - 2.540 desempleados



### Programa "Adopte un Joven" - Fundación Impulsar<sup>28</sup>

**Presentación:** Fundación Impulsar es una organización que nació con el propósito de ayudar a jóvenes emprendedores desempleados, sin recursos económicos y con escasa experiencia, a poner en marcha su propio emprendimiento. Su misión es: "contribuir a la formación de jóvenes empresarios mediante la educación, capacitación, orientación y apoyo económico".

Desde su creación, la Fundación ha financiado cerca de 250 proyectos. Los emprendedores no solamente han logrado un progreso personal sino que han generando más de 500 puestos de trabajo, demostrando que apoyar las buenas ideas crea valor tangible.

**Nuestra colaboración:** desde Banco Galicia aportamos a Fundación Impulsar fondos para su otorgamiento en forma de préstamo a los emprendedores cuyos proyectos se seleccionen. La alta devolución de dichos préstamos permite a la Fundación seguir multiplicando las posibilidades de ayudar a nuevos emprendedores. Por otra parte, nuestro apoyo permitió la apertura de la sede de Tucumán donde integramos el Consejo Regional.

**Resultados:** hemos aportado préstamos para financiar a cuatro emprendedores en Mendoza y Córdoba (con proyectos que ya están en funcionamiento) y con entrega reciente de préstamos en Tucumán (2006). El total otorgado se ha destinado a:

- Instalaciones, insumos y materia prima (granja de pollos, provincia de Córdoba).
- Equipamiento y materia prima (imprenta artística, provincia de Mendoza).
- Instalaciones y maquinarias (carpintería, provincia de Tucumán).
- Maquinarias (taller gráfico, provincia de Tucumán).

<sup>28</sup> <http://www.fundacionimpulsar.org.ar>



Dentro de este eje, nuestro principal objetivo es trabajar en el marco de dos ámbitos. Lo hacemos a través del **Programa de Fomento a la Salud e Integración de Grupos Vulnerables** a fin de contribuir con el acceso de estos sectores a un estado de bienestar físico, mental y social a través de iniciativas de asistencia, contención y desarrollo de capacidades y el **Programa de Mejoras en Hospitales y Centros de Salud** a fin de mejorar la capacidad de atención de Hospitales y Centros de Salud, a los cuales concurren amplios sectores de nuestra sociedad, realizando inversiones para la modernización de instalaciones y servicios médico-asistenciales y la compra de insumos sanitarios.

- A través del programa de fomento a la salud e integración de grupos vulnerables durante el año trabajamos con:
- Museo MALBA y su programa de Disminuidos Visuales.
  - Fundación EMA a través del apoyo a su trabajo de evaluación y perfiles de disartrfonías en Esclerosis Múltiples con el fin de desarrollar un nuevo instrumento de evaluación que permita objetivar parámetros vocales y acústicos de la disartría.
  - Fundación FOP, contribuyendo a su formación a fin de que cumpla con su objetivo de abordar la problemática de enfermedades poco frecuentes.
  - Y Proyectos junto al Foro del Sector Social, CONIN, CILSA, Solidagro, Nuevas Olimpiadas Especiales y Lekotek.

En el Marco del Programa de Mejoras en Hospitales y Centros de Salud se apoyó a instituciones como COAS, Fundación Juan A. Fernández, Casa Garrahan y Fundación Policía Federal Argentina en la compra de importante instrumental.

Resultados

- Presencia en 4 provincias
- Apoyo a 15 centros de salud
- Alianzas con 16 organizaciones en la temática de Salud
- Beneficiarios:
  - 5.980 pacientes
  - 390 alumnos



Centro de Cuidados de la Familia y la Comunidad - Fundación Manos Abiertas<sup>29</sup>

**Presentación:** la misión de Fundación Manos Abiertas es “Promover y dignificar la persona humana, mejorando su calidad de vida, aliviando y suavizando las necesidades que surgen de las situaciones de pobreza, dolor o cualquier tipo de carencia.” Mediante diversos proyectos, se propone ayudar a quienes más lo necesitan, viviendo en un ambiente de familia, donde se aprenda a adquirir confianza y respeto.

Fundación Manos Abiertas busca revertir estas problemáticas a partir del cuidado de los miembros de la comunidad, brindándoles atención psicológica, talleres de prevención y promoción de la salud. Se trabaja de manera articulada con otras organizaciones de las zonas de ejecución, tales como escuelas y hospitales, con el objetivo de sumar esfuerzos de la manera más efectiva para la asistencia a los estratos más humildes de nuestra población.

**Nuestra colaboración:** contribuimos al equipamiento del Centro de Cuidados de la Familia y la Comunidad, en Villa de Mayo, provincia de Buenos Aires, el cual se dedicará a brindar asistencia psico-socio-física a los habitantes del barrio Presidente Alvear; 4.500 personas que viven en situación de pobreza extrema. Incluyó desde la entrega de materiales didácticos y de librería, instrumentos musicales y mesas de reunión y ficheros hasta 3 televisores, igual cantidad de DVD y pantalla y proyector para presentaciones, entre otros, que posibilitan el desarrollo de sus actividades.

**Resultados:** la creación del Centro da a la Fundación la posibilidad de multiplicar la ayuda ofrecida. Ya se está atendiendo a 100 familias y a partir de su reciente apertura formal, se brindará asistencia a 350 familias, constituidas por 1.000 adultos y 600 chicos, estando abierto para toda la comunidad.



Cuando el marketing se suma a una causa de bien común: Programa de Redondeo Solidario

En julio de 2005 lanzamos entre nuestros clientes una Campaña de Redondeo Solidario, con el mensaje: “Una mínima diferencia para usted es un gran cambio para ellos”. A través de ella, ofrecimos a nuestros clientes de tarjetas de crédito la posibilidad de redondear el importe a pagar, destinando el monto de redondeo a 6 reconocidas entidades de bien público a las que el Banco apoya en sus programas comunitarios.

A través de distintos mecanismos, tales como el portal E-galicia.com, Fonobanco y por solicitud para quienes contaban con débito automático, se permitía a los clientes sumar su aporte. Nuestro call center también participó en la convocatoria, invitando a adherirse a la campaña. El Banco se comprometió a aportar un importe equivalente al acumulado por las colaboraciones de los clientes.

Al cierre de la primera campaña, en el mes de agosto de 2006, se había recaudado una suma de 18.055 pesos (incluyendo el aporte del Banco), que se distribuyó entre las siguientes organizaciones: Fundación Cimientos, Asociación Civil Ayudando a Ayudar, Fundación Sales, Fundación Favaloro, Fundación Par y Fundación Grameen Mendoza.

Debido a la respuesta obtenida, decidimos renovar la campaña para el ciclo 2006/2007. Los montos recaudados a través de esta segunda campaña se distribuirán entre cuatro nuevas asociaciones: CONIN, Responde, EMA y CILSA. Estas entidades han sido también elegidas como destinatarias de lo recaudado a través del II Maratón por Equipos Banco Galicia, que se vieron favorecidas por la exitosa convocatoria.

<sup>29</sup> <http://www.manosabiertasweb.org.ar/>





### PROGRAMA INTERACTIVO DE AYUDA POR REGIONES (PRIAR)

El PRIAR<sup>30</sup> es un programa de ayuda que nació por iniciativa de nuestros empleados y que desde Banco Galicia y la Fundación acompañamos brindando las facilidades propias de nuestra infraestructura y capacidad operativa. Desde mayo de 2003, el Programa se desarrolla en el marco de la Asociación Civil “Ayudando a Ayudar”<sup>31</sup>, integrada por empleados y ex empleados.

El programa es gestionado por empleados del Banco, quienes llevan adelante en forma voluntaria proyectos sociales en todas las regiones del país en las cuales el Banco está presente, proporcionando asistencia material, tiempo y contención a niños, jóvenes y ancianos. Su objetivo es ofrecer respuestas concretas a través de proyectos sustentables en diferentes instituciones (escuelas, hospitales, hogares de niños o ancianos, comedores). Se busca siempre dejar instalada una nueva capacidad, un nuevo atributo o posibilidad que permita a la organización destinataria continuar y potenciar su impacto en el desarrollo de la comunidad en la que está inserta.



### Metodología de trabajo

Según las necesidades que identifican en sus comunidades locales, los empleados acercan sus propuestas a los Líderes de Equipo (Team Leaders), quienes coordinan y fomentan las acciones. Entre los miembros del equipo, con el asesoramiento de una Asistente Social, se elige la organización a la que se ayudará en base a criterios de prioridad de las necesidades, sostenibilidad en el tiempo y factibilidad del proyecto, entre otros. Los líderes desarrollan un plan detallado de acción integral que establece las metas propuestas, distribuye tareas entre los voluntarios y fija plazos de ejecución. Los empleados donan su tiempo y capacidad, trabajando en equipo, logrando, además, sumar aportes de clientes, familia y amigos. El trabajo que realizan en forma directa los empleados de sucursales se encuentra dividido en dieciséis zonas. Casa Matriz, por su parte, brinda soporte a través de campañas mensuales de colaboración y actividades especiales para recaudar fondos y materiales.



### Resultados 2006

El PRIAR sigue creciendo y así lo demuestran los proyectos actualmente en marcha.

Durante este año, se incrementó la recaudación de fondos y por lo tanto, los recursos disponibles para seguir ayudando a organizaciones de todo el país con proyectos sustentables.

El PRIAR en cifras en 2006:

- 2.950 voluntarios
- 78 proyectos desde el comienzo del programa: 57 finalizados y 21 en ejecución
- 11.880 beneficiarios

<sup>30</sup> <http://www.priar.org.ar>

<sup>31</sup> La Asociación fue constituida en mayo de 2003, según normativa de la Inspección General de Justicia (Expte. Cn 1.721.474 Res. 686/IGJ). Como tal, presenta balances anuales y está sujeta a las reglamentaciones pertinentes.



“ME MUEVE A SER PARTE, LA EMPATÍA QUE CARACTERIZA A LOS EMPLEADOS QUE FORMAN PARTE DEL PRIAR. ES ADMIRABLE LA SENSIBILIDAD Y LA CAPACIDAD PARA COMPRENDER LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS, LA PARTICIPACIÓN, Y LA FORTALEZA CON LA QUE SE LLEVAN ADELANTE LOS PROYECTOS”



**FLAVIO DOGLIOLO**  
GERENTE ZONAL - MEDITERRÁNEA, COORDINADOR PRIAR

### Trabajo en equipo que cambia vidas

La escuela n° 85 “República del Perú” es un pequeño establecimiento rural, localizado en Paraje Lomas de Zamora -a 42 km de la capital de Santiago del Estero- que recibe diariamente a 23 alumnos de todas las edades. El paraje se encuentra en una zona árida, con muy escasa vegetación. Sus 150 habitantes se dedican a la cría de ganado, principalmente para consumo propio y en algunos casos los venden en la Capital provincial. Al acercarse a la Escuela para conocer sus necesidades, el equipo de PRIAR Santiago del Estero se encontró con instalaciones muy humildes: un aula, un baño, una cocina casi destruida y una galería sin terminar. Pero lo más crítico era el acceso al agua: en esta zona, la población sólo contaba con agua en época de lluvia y gracias a la llegada ocasional de algún camión cisterna. Frente a la escasez de este elemento crucial para el desarrollo de la vida en condiciones dignas, el equipo, liderado por Mariano Harasin, no dudó en ponerse en marcha y formuló un proyecto ambicioso: construir un pozo que permitiera a los habitantes del paraje mejorar su salud y su vida. El equipo además se propuso llevar adelante refacciones para que la escuela fuese un lugar más apto para recibir cada día a los chicos del paraje. El desafío era grande, pero también fueron grandes las ganas de ayudar, voluntarios de todas las regiones, clientes y empresas unieron voluntades alcanzando a juntar los \$50.000, que permitió llevar adelante todo el proyecto. Se comenzó con una perforación de 200 mts, luego la instalación de una bomba para la extracción del agua y de un grupo electrógeno para el funcionamiento de la bomba y finalmente la construcción de un aljibe comunitario para su almacenamiento. Hoy el agua es una realidad y la construcción de una nueva aula está en marcha. La vida cambió para la comunidad y para nosotros.



### CELEBRANDO EL PATRIMONIO CULTURAL

Continuando con las diversas actividades institucionales en el ámbito de la cultura y el deporte emprendidas para la conmemoración de nuestros primeros 100 años, se consolidó el Programa de Restauración del Patrimonio Histórico.

En el marco de este programa, Banco Galicia financió las tareas de restauración, mantenimiento y conservación de la Catedral Basílica de San Pedro y Santa Cecilia de Mar del Plata, provincia de Buenos Aires, una de las más importantes de nuestro país.

Las tareas para renovar la Catedral fueron llevadas a cabo por el Estudio Alejandro Sosa Cazales - Arquitectos. Las obras de restauración, demandaron un inversión de más de 230 mil pesos.

Las nuevas obras fueron inauguradas el 6 de mayo de 2006 con un acto realizado en la Catedral.



Limpieza completa de fachada mediante la técnica de hidrolavado.



Retiro de material de revoques y ornamentaciones en mal estado.



Reconstrucción parcial de revoques en sectores retirados tipo símil piedra.



Reconstrucción de molduras faltantes, ornamentaciones en general y pináculos.



Trabajo de consolidación y emparejamiento del color en la fachada.



Restauración de molduras perimetrales en ventanas. Extracción de estructuras metálicas existentes y vidrios protectores de vitrales. Limpieza y reparación de vitrales in situ.



Reconstrucción y/o desobstrucción de todos los pluviales existentes hasta la vereda para un rápido escurrimiento de las aguas.



Restauración de escultura en tímpano sobre acceso calle Mitre.

A su vez continuamos apoyando las etapas de restauración de la Catedral San Isidro Labrador del Partido de San Isidro, Buenos Aires y realizamos obras de puesta en valor de la Parroquia Nuestra Señora de Aranzazu, del Partido de San Fernando provincia de Buenos Aires, que cumplió 200 años y fue declarada Patrimonio Histórico, Municipal y Provincial.





“PARA IBM ARGENTINA, ES UN VALOR IMPORTANTE LA DEDICACIÓN Y EL COMPROMISO DEL BANCO GALICIA PARA EL ÉXITO DE SU PROVEEDOR. LA HONESTIDAD, TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN, SU PROFESIONALISMO Y A LA VEZ, SU FOCO EN LAS ACTIVIDADES COMUNITARIAS SON VALORES QUE BANCO GALICIA E IBM ARGENTINA TIENEN EN COMÚN.”

**GONZALO ESCAJADILLO**  
PRESIDENTE DE IBM ARGENTINA



“SER PROVEEDORES DEL BANCO NOS FUE PERMITIENDO POSICIONARNOS EN EL MERCADO GRACIAS AL PRESTIGIO QUE DA UNA RELACIÓN DE LARGO PLAZO CON UNA EMPRESA DE LA ENVERGADURA DE BANCO GALICIA.”

**EDUARDO LAURENCI**  
PRESIDENTE DE LAUSOL S.A., PROVEEDORA DE LIMPIEZA, CAPITAL FEDERAL



“VALORAMOS LA TRANSPARENCIA, LA SERIEDAD, EL CONOCIMIENTO PROFESIONAL Y EL BUEN TRATO QUE EL BANCO IMPRIME A NUESTRA RELACIÓN DIARIA. LA ESTABILIDAD QUE NOS BRINDA NUESTRA RELACIÓN CON EL GALICIA NOS PERMITIÓ INVERTIR EN CAPACITACIÓN DE NUESTROS EMPLEADOS Y DESARROLLAR NUEVAS TECNOLOGÍAS.”

**JOSÉ MARÍA GALLUCCI**  
GERENTE DE IVISA S.A., PROVEEDORA DE CHEQUES EN LIBRETA Y CONTINUOS, CAPITAL FEDERAL

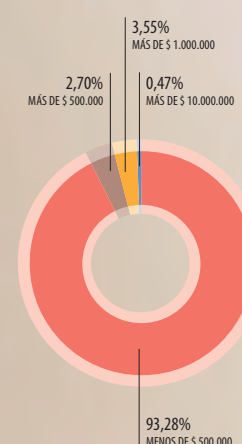


En Banco Galicia somos conscientes de la importancia de los proveedores en nuestras actividades y negocios. Para lograr una exitosa relación comercial, es necesario asumir las responsabilidades recíprocas, afianzando el mutuo conocimiento y la comunicación.

A lo largo del año, efectuamos transacciones con 2.114 empresas proveedoras, que abarcan un amplio espectro en lo referente a tamaño y rubros.

Durante el año 2006 iniciamos una revisión de nuestros procesos de abastecimiento orientada a mejorar el ordenamiento interno e incrementar nuestra eficiencia en la gestión de compras. Con el objetivo de mejorar la comunicación, desarrollamos un nuevo Portal de Proveedores con funcionalidades tanto informativas como transaccionales. Este portal es accesible a través de nuestro sitio, e-galicia.com.

DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES  
ACTIVOS POR FACTURACIÓN



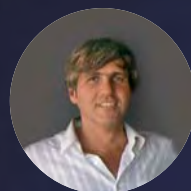
#### Desarrollo del Código de Conducta de Proveedores:

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. En las actividades de compras, la relevancia de la RSC está relacionada con dos aspectos fundamentales:

- La ética de nuestra propia entidad en relación con las prácticas de abastecimiento: nuestro Banco cuenta con firmes valores y principios cuyo propósito es guiar la conducta de cada uno de sus integrantes, repercutiendo en el desempeño ético del conjunto y fomentando la creación de valor.
- La prevención: además de definir y mantener altos estándares éticos, ambientales y sociales en nuestros propios negocios, es nuestra responsabilidad contar con proveedores que compartan los mismos estándares. Además, el desempeño irresponsable y/o antiético por parte de un proveedor genera riesgos para nuestra actividad: limitación en el acceso a bienes y servicios críticos, daños a la reputación, problemas legales y perjuicios económicos.

Por todos estos motivos, en alineación con los Principios y Propósitos y el Código de Ética que guían todas las políticas y actividades de nuestro Banco, en el año 2006 elaboramos un Código de Conducta dirigido a nuestros proveedores. Si bien los principios y criterios reflejados en el mismo siempre formaron parte de nuestros criterios de selección de proveedores, el hecho de hacerlos públicos de esta manera, nos permite comunicar claramente a nuestros proveedores y candidatos cuál es nuestro compromiso y qué esperamos de nuestra relación con ellos. El mismo se encuentra disponible a través del Portal de Proveedores.





*"MERANOL ES UNA EMPRESA PRODUCTORA DE SUSTANCIAS QUÍMICAS QUE ESTÁ CONVENCIDA DE QUE LA MEJOR FORMA DE ACOMPAÑAR EL CRECIMIENTO DEL PAÍS IMPLICA SER PARTE DE ESE CRECIMIENTO, CON PROCESOS LIMPIOS Y CON LA MEJOR TECNOLOGÍA DE LA QUE PODAMOS DISPONER. BANCO GALICIA IDENTIFICADO CON ESTE PRINCIPIO NOS ACOMPAÑÓ FINANCIANDO LA CONSTRUCCIÓN DE UNA NUEVA PLANTA DE TRATAMIENTO DE EFLUENTES LÍQUIDOS QUE NOS PERMITE ALCANZAR LOS COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE."*

**RODOLFO J. PEREZ WERTHEIM**  
DIRECTOR, MERANOL SACI, CAPITAL FEDERAL



*"EL BANCO GALICIA APOYÓ NUESTRO PROYECTO DE INVERSIÓN PARA LA INSTALACIÓN DE UN SISTEMA DE TRATAMIENTO DE EFLUENTES. ESTO NOS HA PERMITIDO COMPATIBILIZAR NUESTRA ACTIVIDAD DE CRIADERO INTENSIVO DE CERDOS, CON EL RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE. PARA ELLO SE REALIZÓ UN ESTUDIO MINUCIOSO QUE HOY NOS POSIBILITA CONTAR CON UN SISTEMA QUE CONSISTE EN LA RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE LOS EFLUENTES, LA SEPARACIÓN DE SÓLIDOS Y LA REUTILIZACIÓN DE APROXIMADAMENTE EL 50% DEL EFLUENTE FINAL TRATADO."*

**ALEJANDRO GRAZIANI**  
GERENTE DE PRODUCCIÓN, UNIPORC TANDIL S.A., TANDIL, BUENOS AIRES





La conservación del patrimonio natural es de vital importancia económica por sus directas implicancias sociales y los potenciales costos de accidentes y catástrofes ambientales de origen humano. Buscamos continuar enfocando nuestros esfuerzos en consolidar metodologías para la mitigación de nuestro impacto ambiental directo y aquel impacto indirectamente vinculado a nuestras actividades.

MINIMIZANDO EL IMPACTO DIRECTO

En Banco Galicia consideramos que toda huella humana sobre el entorno que nos rodea debe ser identificada y evaluada de forma de minimizar las consecuencias que pueda generar. Por eso, en el transcurso del tiempo hemos procurado adquirir conocimientos para poder implementar prácticas de cuidado del medio ambiente en nuestras instalaciones, minimizando el impacto causado por nuestra actividad.

Algunas de las prácticas adoptadas fueron:

- Utilización de combustibles menos contaminantes en calderas.
- Optimización de las temperaturas de confort y tiempos de utilización en los equipos de aire acondicionado para minimizar consumos energéticos innecesarios.
- Optimización del rendimiento de los equipos de aire acondicionado mediante la mejora de sistemas de cortinas y películas reflectivas en vidrios de ventanas y puertas.
- Optimización del consumo de energía eléctrica de artefactos de iluminación a través de la utilización de colores claros en paredes y mobiliarios.
- Optimización de la iluminación artificial a través del encendido / apagado de luces según actividad, concientizando a jefes de sectores y gerentes de sucursales y con seguimiento desde el área de Mantenimiento.
- Optimización del consumo de energía debido a la utilización de ascensores con motores de frecuencia variable.

Desarrollamos nuestras actividades principalmente en nuestras distintas oficinas, consumiendo recursos naturales como agua, energía y papel, entre otros. Los principales consumos del año 2006 se indican en el siguiente cuadro:

|                                       | Unidades | Promedio mensual |
|---------------------------------------|----------|------------------|
| Consumo de papel blanco               | kg       | 17.217           |
| Papel reciclado                       | kg       | 400              |
| Consumo de agua <sup>32</sup>         | m³       | 6.209            |
| Consumo de electricidad <sup>32</sup> | KWh      | 856.843          |

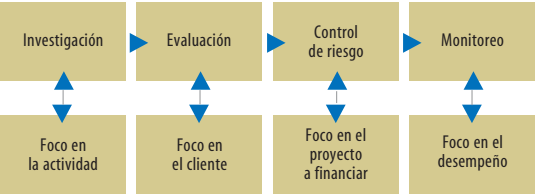
<sup>32</sup> Abarca edificios centrales. En el caso del agua se informa sólo cuando cuentan con medidores. Significan 30.221 m³ y una población de 2.142 empleados.



MINIMIZANDO EL IMPACTO INDIRECTO

Para el sector financiero, la evaluación de riesgos ambientales de los proyectos que financia es clave en la prevención de impactos indirectos de diversa relevancia, tales como daños al medio ambiente o a la sociedad que exponen a la entidad a diversos riesgos, entre ellos la capacidad de repago del tomador de un crédito, la existencia de pasivos ambientales, daños a la reputación asociados a prácticas ambientales irresponsables de los proyectos financiados y posibles implicancias legales. Como parte de las Políticas y Procedimientos de Evaluación de Riesgos Crediticios de nuestra Banca Mayorista, contamos con un procedimiento estandarizado que incorpora componentes de riesgo ambiental en el análisis las actividades que financiamos. Hasta el año 2006, los criterios ambientales se aplicaban a algunas líneas de crédito, sin abarcar la totalidad de los proyectos financiados. Durante este año, realizamos un trabajo de relevamiento de nuestras prácticas de análisis crediticio desde el punto de vista ambiental que nos permitió ampliar el espectro de temas comprendidos en ellas e impulsar medidas para extender la inclusión de estos criterios en todos los procedimientos de análisis de proyectos de inversión.

Nuestro proceso de Evaluación de Riesgos Ambientales Crediticios se divide en las etapas básicas que se muestran en la figura:



Para la implementación de este proceso contamos con la participación clave de nuestros colaboradores -oficiales comerciales y de crédito- a quienes brindamos capacitación, herramientas para la consulta y gestión de información.

A través de nuestro trabajo con la Corporación Financiera Internacional (IFC) ponemos a disposición de nuestros clientes una línea de crédito facilitada por dicha entidad. IFC requiere la realización de una Evaluación del Riesgo Ambiental sobre todos los proyectos que se postulan para la solicitud de los créditos y que conformarán la cartera de inversiones. La cantidad total de préstamos que han sido aprobados durante el año 2006 han sido 22, consolidando un monto de U\$S 18.422.500. La composición de la cartera de inversiones sujeta a análisis crediticio con criterios ambientales para el año 2006 se describe en el cuadro siguiente.

| Sector  | Participación por actividad |       | Cantidad de operaciones vigentes |      | Monto de préstamos al cierre del período (U\$S) |            |
|---|-----------------------------|-------|----------------------------------|------|---|------------|
|   | 2006                        | 2005  | 2006                             | 2005 | 2006  | 2005       |
| Agricultura, ganadería, caza y silvicultura         | 14,1%                       | 27,6% | 9                                | 8    | 4.690.000                                       | 4.090.000  |
| Cultivo de cereales, oleaginosas y forrajeras       | 39,8%                       | 42,0% | 15                               | 7    | 13.222.500                                      | 6.250.000  |
| Servicios agrícolas y pecuarios                     | 12,9%                       | 27,0% | 2                                | 1    | 4.300.000                                       | 4.000.000  |
| Prod. de granja y cría de animales                  | 2,7%                        | 3,4%  | 2                                | 1    | 900.000   | 500.000    |
| Cultivos de hortalizas, legumbres, flores y plantas | 7,2%                        | -     | 1                                | -    | 2.400.000                                       | -          |
| Cultivo de vid                                      | 0,9%                        | -     | 1                                | -    | 300.000   | -          |
| Elaboración de vinos                                | 0,6%                        | -     | 1                                | -    | 200.000   | -          |
| Cría ganado bovino                                  | 1,5%                        | -     | 1                                | -    | 500.000   | -          |
| Cultivo de frutas                                   | 3,6%                        | -     | 1                                | -    | 1.200.000                                       | -          |
| Elab. de productos alimenticios                     | 1,5%                        | -     | 1                                | -    | 500.000   | -          |
| Fabricación de máquinas y aparatos eléctricos       | 2,4%                        | -     | 1                                | -    | 800.000   | -          |
| Hotelería   | 3,6%                        | -     | 2                                | -    | 1.200.000                                       | -          |
| Venta por mayor de materia prima                    | 8,4%                        | -     | 1                                | -    | 2.800.000                                       | -          |
| Venta por mayor de maquinaria y equipos             | 0,8%                        | -     | 1                                | -    | 250.000   | -          |
| Total   | 100%                        | 100%  | 39                               | 17   | 33.262.500                                      | 14.840.000 |

**Formación y Capacitación**  
Conscientes de la necesidad de formar permanentemente al personal a cargo del análisis crediticio en temas ambientales, se aprobó para el año 2007 la inclusión de un plan de capacitación en Medio Ambiente que abarcará a distintas áreas, contemplándose una carga horaria de entre 8 y 10 días hábiles por año.



Indicadores Primarios de Desempeño Social

|                            | 2006            | 2005           |
|----------------------------|-----------------|----------------|
| Base de cálculo            |                 |                |
| Ingreso neto (IN)          | -126.211.000,00 | 190.970.000,00 |
| Ingreso operativo (ION)    | 694.290.000,00  | 594.000.000,00 |
| Nómina de pago bruto (NPB) | 162.889.875,00  | 137.937.989,00 |

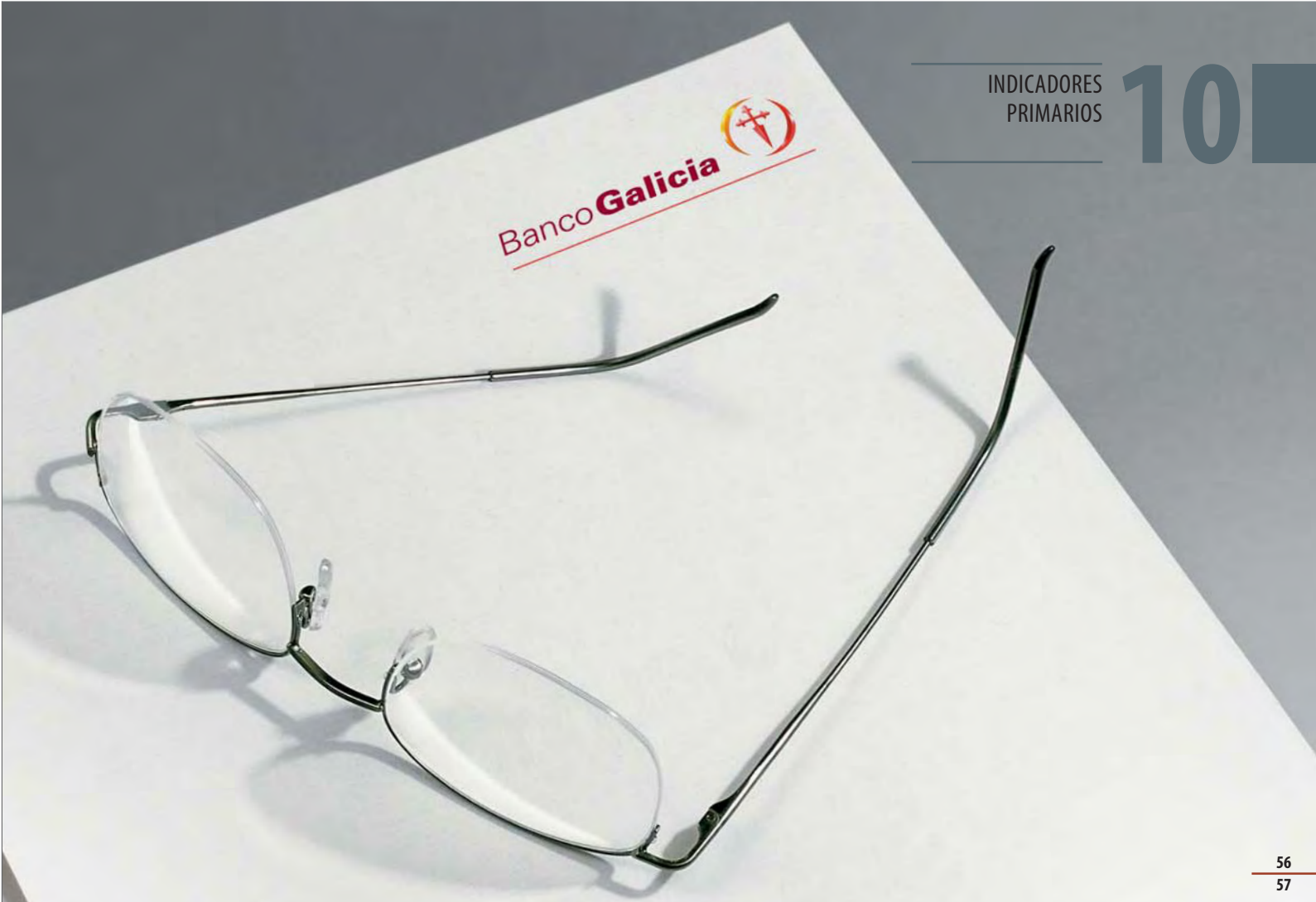
| Indicadores sociales internos                    | Monto (pesos) | % de NPB | % de ION | Monto (pesos) | % de NPB | % de ION |
|--|---------------|----------|----------|---------------|----------|----------|
| Alimentación                                     | 13.674.149,00 | 8,39     | 1,97     | 11.272.631,00 | 8,17     | 1,90     |
| Cargas sociales obligatorias                     | 48.874.166,00 | 30,00    | 7,04     | 39.696.540,00 | 28,78    | 6,68     |
| Salud  | 5.492.660,69  | 3,37     | 0,79     | 5.895.835,97  | 4,27     | 0,99     |
| Educación  | 181.936,00    | 0,11     | 0,03     | 148.202,00    | 0,11     | 0,02     |
| Cultura  | 608.751,00    | 0,37     | 0,09     | 396.046,00    | 0,29     | 0,07     |
| Desarrollo profesional y capacitación            | 7.044.236,00  | 4,32     | 1,01     | 2.828.434,00  | 2,05     | 0,48     |
| Guarderías y asistencia para el cuidado infantil | 2.035.719,58  | 1,25     | 0,29     | 1.584.715,35  | 1,15     | 0,27     |
| Total indicadores internos                       | 77.911.618,27 | 47,83    | 11,22    | 61.822.404,32 | 44,82    | 10,41    |

| Indicadores sociales externos           | Monto (pesos)  | % de NPB | % de ION | Monto (pesos)  | % de NPB | % de ION |
|---|----------------|----------|----------|----------------|----------|----------|
| Educación                               | 435.612,04     | 0,27     | 0,06     | 353.806,00     | 0,26     | 0,06     |
| Promoción laboral                       | 209.279,00     | 0,13     | 0,03     | 100.635,29     | 0,07     | 0,02     |
| Salud e inclusión social                | 436.718,16     | 0,27     | 0,06     | 190.753,00     | 0,14     | 0,03     |
| Voluntariado corporativo                | 23.143,46      | 0,01     | 0,00     | 25.688,00      | 0,02     | 0,00     |
| Restauración del patrimonio cultural    | 477.227,26     | 0,29     | 0,07     | 347.735,00     | 0,25     | 0,06     |
| Otros                                   | 35.095,00      | 0,02     | 0,01     | 45.400,03      | 0,03     | 0,01     |
| Contribución total a la sociedad        | 1.617.074,92   | 0,99     | 0,23     | 1.064.017,29   | 0,77     | 0,18     |
| Impuestos (sin incluir cargas sociales) | 194.514.000,00 | 119,41   | 28,02    | 159.000.000,00 | 115,27   | 26,77    |
| Total indicadores externos              | 196.131.074,92 | 120,41   | 28,25    | 160.064.017,29 | 116,04   | 26,95    |

|  |       |       |
|--|-------|-------|
| Indicadores del personal                     |       |       |
| Número de empleados al final del ejercicio   | 4.689 | 4.136 |
| Número de admisiones durante el ejercicio    | 839   | 381   |
| Tasa de rotación (%)                         | 6     | 4,6   |
| Cantidad de empleados mayores de 45 años     | 854   | 874   |
| Cantidad de empleados mujeres                | 2.403 | 2.119 |
| % de cargos gerenciales ocupados por mujeres | 10,42 | 8,5   |

|  |                            |                            |
|--|----------------------------|----------------------------|
| Información relevante acerca de RSC  |                            |                            |
| Total de accidentes relacionados con el trabajo  | 68                         | 51                         |
| Los proyectos sociales y/o ambientales fueron definidos por: (áreas involucradas en definición)                | Gerencia de RSC            | Área de RSC                |
| Los estándares de salud y seguridad en el trabajo fueron definidos por (áreas involucradas en definición)      | Directorio y Gerentes      | Directorio y Gerentes      |
| En relación con asuntos sindicales y negociación colectiva, la compañía...                                     | Sigue las normas de la OIT | Sigue las normas de la OIT |
| Días perdidos por huelgas  | 0                          | 0                          |
| Cantidad de delegados sindicales   | 76                         | 71                         |
| Al seleccionar proveedores, los mismos estándares de responsabilidad ética, ambiental y social de la compañía: | Son exigidos               | Son exigidos               |
| Para empleados involucrados en actividades voluntarias, la compañía...   | Apoya e incentiva          | Apoya e incentiva          |

|   |         |          |
|---|---------|----------|
| Valor agregado total (cifras en miles de pesos)             |         |          |
| Valor agregado distribuido                                  | 699.100 | 968.191  |
| Valor obtenido de los accionistas reinvertido en la empresa | -       | -124.304 |
| Valor agregado neto   | 699.100 | 843.887  |
| Valor agregado distribuido                                  |         |          |
| - Gobierno (impuestos)                                      | 194.514 | 154.178  |
| - Dividendos de accionistas                                 | -       | -        |
| - Reinversión de ganancias <sup>33</sup>                    | 41.860  | 330.745  |
| - Empleados <sup>34</sup>                                   | 462.726 | 358.964  |



Contenido Relacionado

con los Principios del Pacto Global

Renovamos una vez más nuestra adhesión a los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, iniciativa de carácter voluntario cuyo objetivo es promover la difusión y promoción de valores universales para aportar a la construcción de una economía mundial más sustentable e inclusiva. Tal como con el Informe de RSC 2005, incluido en el sitio web del Pacto Global, a través de este documento buscamos dar a conocer nuestras principales acciones vinculadas a sus Principios.

| Principio   | Sección          |
|---|------------------|
| Derechos humanos  |                  |
| Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos | Nuestros Valores |
| No ser cómplices de abusos de derechos                  | Nuestros Valores |

|   |  |
|---|--|
| Condiciones laborales   |  |
| Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva | Nuestros Empleados - Remuneración y Aspectos Gremiales   |
| Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio   | Nuestros Valores   |
| Abolir cualquier forma de trabajo infantil  | Nuestros Valores   |
| Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación   | Nuestros Valores; Nuestros Empleados - Mecanismos de Selección de Personal Perfil de Empleados |

|   |                |
|---|----------------|
| Medio ambiente  |                |
| Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales                  | Medio Ambiente |
| Promover mayor responsabilidad medioambiental                                     | Medio Ambiente |
| Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente | Medio Ambiente |

|  |   |
|--|---|
| Lucha contra la corrupción   |   |
| Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y criminalidad | Nuestros Valores; Nuestros Clientes - Prevención de Delitos Financieros |

<sup>33</sup> Incluye reinversión de ganancias por \$ 168.071 y la pérdida del ejercicio no distribuida por \$ 126.211.

<sup>34</sup> Incluye servicios administrativos contratados.





Price Waterhouse & Co.  
Firma Miembro de PricewaterhouseCoopers  
Bouchar d 557  
C1106ABG Ciudad de Buenos Aires  
Tel. (54 11) 4850 6000  
Tel. (54 11) 4850 6448/9

Informe de Verificación

Señores Presidente y Directores  
de Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.  
Tte. Gral. Juan D. Perón 407  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

1. Hemos aplicado los procedimientos descriptos en el párrafo 2 siguiente para verificar aquellos indicadores de sostenibilidad incluidos en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 de Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2006 (en adelante “el Informe”). Dichos indicadores son los que el Directorio de Banco Galicia ha considerado como de mayor relevancia, en función de las indicaciones establecidas en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 2002.

El Directorio de Banco Galicia es responsable de la información incluida en el Informe, así como del diseño, implantación y mantenimiento de los procesos para su elaboración y de las bases y criterios para su preparación.

Nuestra responsabilidad, basándonos en las mencionadas bases y criterios de preparación y de acuerdo con los procedimientos de revisión aplicados, es expresar una conclusión sobre los siguientes aspectos:

- La adecuación de los procedimientos y controles establecidos a los efectos de la preparación, recolección y consolidación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión.
- Que los indicadores objeto de nuestra revisión responden a las bases y criterios de preparación expresadas en el Informe.
- La precisión y coherencia de dichos indicadores.

2. Los procedimientos aplicados para la realización de nuestro trabajo han comprendido las siguientes actividades:

- Entrevistas con el personal de Banco Galicia responsable de la generación y recopilación de la información e indicadores objeto de nuestra revisión.

- Revisión de la documentación relevante y los sistemas utilizados para recopilar y consolidar la información.

- Aplicación de pruebas diseñadas para determinar, a partir de muestras relevantes, la razonabilidad de las bases y criterios de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra verificación.

3. Nuestro trabajo no incluyó la revisión de la eficiencia de los sistemas de control interno existentes para recolectar la información y elaborar el balance ni la validación de información de terceros a la cual se hace referencia en el presente Informe.

4. Dado que no existen aún normas generalmente aceptadas para la preparación y/o verificación de informes de responsabilidad corporativa, nuestro enfoque de revisión se basó en las mejores prácticas conocidas y en las normas subyacentes en el “International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised)”. Hemos planificado y llevado a cabo nuestras pruebas con el objetivo de obtener una base de razonabilidad sobre la cual sustentar nuestras conclusiones respecto a los indicadores incluidos en el Informe. En función de los procedimientos aplicados según se detalla en el punto 2 y de acuerdo con las bases y criterios que se indican en el citado Informe, podemos concluir que:

- Los procedimientos y controles establecidos a los efectos de preparación, recolección y consolidación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión proporcionan una base razonable para la obtención de los mismos.

- Los indicadores de referencia se han preparado de acuerdo con las bases y criterios indicados en el Informe.

- No hemos identificado indicios de desvíos significativos en lo que respecta a la precisión y coherencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión.

Price Waterhouse & Co.

Dr. Jorge San Martín (Socio)  
Contador Público (UB)  
C.P.C.E.C.A.B.A. T° 119 F° 71





Si tiene comentarios o sugerencias acerca de los contenidos de este Informe, pedidos de información adicional o preguntas acerca del mismo, no dude en contactarnos.

El intercambio con nuestros grupos de interés es esencial para identificar oportunidades de mejora y agregar valor a nuestro trabajo y a nuestro Informe anual de RSC.

Constanza Gorleri  
Gerente de Responsabilidad Social  
Corporativa de Banco Galicia

E-mail: [rsc@bancogalicia.com.ar](mailto:rsc@bancogalicia.com.ar)  
Tte. Gral. J. D. Perón 407 - Entrepiso  
C1038AAI Buenos Aires

Esta publicación fue elaborada por  
la Gerencia de Responsabilidad  
Social Corporativa de Banco Galicia

Todos los derechos reservados  
Marzo 2007







*Banco* **Galicia**

---