



2016

INFORME DE
SUSTENTABILIDAD



Grupo Financiero Galicia



SOMOS UN GRUPO FINANCIERO DE CAPITALES NACIONALES QUE BUSCA CREAR VALOR A TRAVÉS DE SUS COMPAÑÍAS, OFRECIENDO PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE CONTRIBUYEN CON EL CRECIMIENTO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LA ARGENTINA.

ENTENDEMOS LA IMPORTANCIA QUE IMPLICA SER UN ACTOR SOCIAL RELEVANTE. NO SOLO ASUMIMOS ESTE ROL, SINO QUE ADEMÁS LO CONVERTIMOS EN PARTE FUNDAMENTAL DE NUESTRO NEGOCIO.

04

CARTA DEL PRESIDENTE



07

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL DE BANCO GALICIA



12

INTRODUCCIÓN A GRUPO FINANCIERO GALICIA



13

GRUPO FINANCIERO GALICIA EN NÚMEROS



40

COLABORADORES



54

COMUNIDAD



72

PROVEEDORES

14

LAS COMPAÑÍAS
DEL GRUPO
FINANCIERO
GALICIA



16

GOBIERNO
CORPORATIVO



20

CLIENTES



78

AMBIENTE



91

TABLA IBASE



92

TABLA DE
CONTENIDOS GRI
Y PACTO GLOBAL



95

INFORME DE
VERIFICACIÓN

Este Informe contiene los temas más relevantes de la gestión de sustentabilidad de las principales compañías del Grupo Financiero Galicia de 2016, siguiendo los requisitos de la opción esencial "de conformidad" con los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI).

Banco Galicia complementa el Informe según la opción exhaustiva "de conformidad" con los Estándares GRI, con información ampliada, la cual puede encontrarse en galiciasustentable.com/IS2016/IA



EDUARDO ESCASANY
PRESIDENTE
GRUPO FINANCIERO GALICIA

ES UN PLACER PRESENTAR EL SEGUNDO INFORME DE SUSTENTABILIDAD DE GRUPO FINANCIERO GALICIA. EN ESTA PUBLICACIÓN DAMOS A CONOCER LA GESTIÓN INTEGRAL Y EL DESEMPEÑO ANUAL DE NUESTRAS COMPAÑÍAS -BANCO GALICIA, GALICIA SEGUROS, TARJETA NARANJA, TARJETA NEVADA Y EFECTIVO SÍ-, DANDO RESPUESTA A NUESTRO COMPROMISO CON EL DESARROLLO SUSTENTABLE.

EL SISTEMA FINANCIERO SUSTENTA EL CRECIMIENTO Y EL PROGRESO DE LOS INDIVIDUOS Y SOCIEDADES, Y UN SISTEMA FINANCIERO SUSTENTABLE ES AQUEL QUE CREA, VALORA Y OPERA TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES A LARGO PLAZO DE UNA ECONOMÍA INCLUSIVA Y RESPONSABLE.

DURANTE 2016, EL GOBIERNO DESPLEGÓ UNA INTENSA LABOR DIRIGIDA A REINSERTAR A LA ARGENTINA EN EL MUNDO Y A COMENZAR EL CAMINO DE LA NORMALIZACIÓN ECONÓMICA. ENTRE LOS PUNTOS MÁS DESTACADOS PODEMOS MENCIONAR QUE DURANTE EL AÑO SE LIBERÓ EL MERCADO DE CAMBIOS Y AUMENTARON LAS RESERVAS INTERNACIONALES, SE LLEGÓ A UN ACUERDO CON LOS HOLDOUTS -LO QUE PERMITIÓ AL PAÍS VOLVER A ACCEDER A LOS MERCADOS DE CAPITALES INTERNACIONALES-, SE TOMARON MEDIDAS PARA REDUCIR EL DÉFICIT FISCAL Y EN EL SEGUNDO SEMESTRE COMENZÓ A DESACELERARSE LA INFLACIÓN.

EN ESTE CONTEXTO, NUESTRO GRUPO SIGUIÓ CRECIENDO EN CANTIDAD DE COLABORADORES Y CLIENTES, GENERANDO PUESTOS DE TRABAJO Y OPORTUNIDADES PARA MEJORAR EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS, ACOMPAÑANDO EL CRECIMIENTO DE LAS EMPRESAS EN LA ARGENTINA.

EL RESULTADO DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 ARROJÓ UNA GANANCIA NETA DE \$6.018 MILLONES, 38,7% SUPERIOR A LOS \$4.338 MILLONES REGISTRADOS EN EL EJERCICIO ANTERIOR. APROXIMADAMENTE EL 90% DE ESTE RESULTADO SE ORIGINÓ POR LA PARTICIPACIÓN EN BANCO GALICIA, NUESTRA PRINCIPAL SUBSIDIARIA.

COMO HECHOS DESTACADOS DEL AÑO ME GUSTARÍA MENCIONAR QUE EN ABRIL EL CONTADOR FABIÁN KON ASUMIÓ EL CARGO DE GERENTE GENERAL DE BANCO GALICIA, LUEGO DE DESEMPEÑARSE COMO GERENTE GENERAL DE GALICIA SEGUROS Y COMO GERENTE DE BANCA MINORISTA DEL BANCO. ASIMISMO, DURANTE EL AÑO EL BANCO ABRIÓ 19 SUCURSALES, CON EL OBJETIVO

Eduardo J. Escasany: Licenciado en Economía, graduado en la Universidad Católica Argentina. Fue designado miembro del Directorio del Banco en 1975. En 1979 fue elegido Vicepresidente y desde 1989 hasta 2002 fue electo Presidente del Directorio del Banco. Fue también el primer Presidente del Directorio de Grupo Financiero Galicia en 1999, cargo que renovó y mantiene desde el 2010. Está casado, es padre de 5 hijos y abuelo de 3 nietos. Dedicar parte de su tiempo libre a jugar al golf.

DE CONTINUAR CRECIENDO EN NÚMERO DE CLIENTES Y DE CONTINUAR MEJORANDO LA CALIDAD DE SUS SERVICIOS.

NOS ENORGULLECE TAMBIÉN EL HECHO DE HABER OBTENIDO UN EXCELENTE RESULTADO EN LA ENCUESTA "GREAT PLACE TO WORK 2016": BANCO GALICIA, GALICIA SEGUROS Y TARJETA NARANJA ESTUVIERON POSICIONADAS EN EL RANKING ENTRE LAS 5 MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN EL PAÍS.

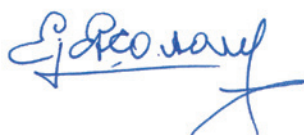
EN MATERIA AMBIENTAL, PROFUNDIZAMOS LA SISTEMATIZACIÓN DE INDICADORES DE LAS DIFERENTES COMPAÑÍAS DEL GRUPO PARA COMUNICAR NUESTRA GESTIÓN, AGREGAR METAS CUANTITATIVAS Y OPTIMIZAR NUESTRO IMPACTO. ADEMÁS, DESDE BANCO GALICIA CONTINUAMOS ANALIZANDO LOS RIESGOS AMBIENTALES EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS PARA PROYECTOS DE INVERSIÓN EN EL MARCO DE LOS PRINCIPIOS DE ECUADOR.

NUESTRA ESTRATEGIA DE INVERSIÓN SOCIAL SE DESTACA POR SU PROACTIVIDAD Y ALCANCE IMPLEMENTANDO PROGRAMAS PROPIOS Y EN ALIANZA CON ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL DESDE DONDE SEGUIREMOS BUSCANDO NUEVAS OPORTUNIDADES DE CREACIÓN DE VALOR ORIENTADO AL BIEN COMÚN.

IMPULSADOS POR LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS AL CUAL ADHERIMOS Y CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE COMO GUÍA, CONTINUAREMOS CON EL FIN DE AFIANZAR NUESTRA POSICIÓN DE LIDERAZGO EN EL MERCADO.

LA CALIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGUIRÁ SIENDO EL FOCO CENTRAL PARA BRINDAR UNA EXPERIENCIA DIFERENCIAL A NUESTROS CLIENTES, COMO ASÍ TAMBIÉN PARA CONTINUAR CON EL PROCESO DE MEJORA DE LA EFICIENCIA OPERATIVA.

QUIERO AGRADECER A NUESTROS ACCIONISTAS, COLABORADORES, PROVEEDORES Y CLIENTES POR LA CONFIANZA EN NUESTRO GRUPO, Y POR CONTRIBUIR CON NOSOTROS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE ALTO IMPACTO PARA EL DESARROLLO DE NUESTRAS COMUNIDADES. ADEMÁS, QUIERO RECONOCER ESPECIALMENTE EL APOORTE Y DEDICACIÓN DE UN EQUIPO DE COLABORADORES DE TODAS LAS COMPAÑÍAS, QUE DESDE SUS LUGARES CONTRIBUYEN LLEVANDO LA SUSTENTABILIDAD A CADA RINCÓN DEL GRUPO.





ESTE INFORME DEL GRUPO, COMUNICA LAS ACCIONES SIGNIFICATIVAS DE LAS DIFERENTES COMPAÑÍAS Y LOS RETOS QUE DEBEREMOS AFRONTAR PARA LLEVAR ADELANTE UNA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD INTEGRADA AL NEGOCIO.

COMO ENTIDAD FINANCIERA DESEMPEÑAMOS UN ROL SOCIAL CLAVE QUE PROMUEVE EL DESARROLLO DEL PAÍS A TRAVÉS DEL AHORRO, LA INVERSIÓN Y EL CRÉDITO. ESTE AÑO, CONTRIBUIMOS AL CRECIMIENTO DEL SECTOR PRODUCTIVO, MEDIANTE EL FINANCIAMIENTO A EMPRESAS POR UN TOTAL DE \$57.008 MILLONES DE PESOS.

EN ESTE SENTIDO, DESTACO EL ACUERDO FIRMADO ENTRE LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL (IFC) Y BANCO GALICIA, PARA IMPULSAR EL SECTOR DE LAS AGROINDUSTRIAS DE LA ARGENTINA, OFRECIENDO UNA VARIEDAD DE SERVICIOS QUE AYUDARÁN A PROMOVER LA EFICIENCIA ENERGÉTICA Y A AUMENTAR LA VENTAJA COMPETITIVA DE ESTE SEGMENTO CLAVE PARA LA ECONOMÍA DEL PAÍS. ESTA ALIANZA CON IFC REPRESENTA UNA OPORTUNIDAD PARA MANTENER NUESTRO LIDERAZGO EN EL MERCADO AL INTRODUCIR SOLUCIONES INNOVADORAS DE FINANCIAMIENTO SUSTENTABLE PARA NUESTROS CLIENTES.

ES NUESTRO OBJETIVO PARA EL PRÓXIMO AÑO PONER FOCO EN PROYECTOS ORIENTADOS A LA EMPLEABILIDAD, A LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y A LA PROMOCIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES, FORTALECIENDO EL DESARROLLO INTEGRAL DE LAS COMUNIDADES DONDE ACTUAMOS. A SU VEZ, VAMOS A POTENCIAR NUESTRA LÍNEA DE FINANCIAMIENTO PARA PROYECTOS DE ALTO IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL. TODO ELLO TRABAJANDO FUERTEMENTE CON NUESTROS COLABORADORES PARA GENERAR AMBIENTES DE TRABAJO POSITIVOS Y DESAFIANTES, BASÁNDONOS EN LOS VALORES QUE NOS DISTINGUEN COMO EQUIPO.



Contador Público Nacional por la Universidad de Buenos Aires, graduado en Escuela de Negocios, CEO's Program en Kellogs School of Business de España y Líderes Sociales en la Universidad Torcuato Di Tella. Fue CEO y presidente de Galicia Seguros desde 2006 hasta 2014, cuando asume la Gerencia de Banca Minorista de Banco Galicia. Desde abril de 2016 es el Gerente General de Banco Galicia. Está casado, tiene 2 hijas y en su tiempo libre escribe cuentos.

FABIÁN KON
GERENTE GENERAL



EL INFORME COMO HOJA DE RUTA

102-21, 102-43, 102-46, 103-2, 103-3, ODS 16.3, 16.7

Las compañías del Grupo: Banco Galicia, Galicia Seguros, Tarjeta Naranja, Tarjeta Nevada y Efectivo Sí, seleccionadas por su participación relativa en el volumen del negocio, rinden cuentas en este Informe de su desempeño económico, social y ambiental.

Para la elaboración de este documento seguimos los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI)¹ y su Suplemento Financiero, las directrices del Balance Social de IBASE², el estándar AA1000SES³ de AccountAbility, la ISO 26000⁴ de Responsabilidad Social y los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

El objetivo del Informe es alcanzar la opción Exhaustiva “de conformidad” con los Estándares GRI, rendir cuentas de forma clara y eficiente y también mejorar año a año la gestión de sustentabilidad para lograr mayor valor social y ambiental desde nuestros negocios.

Asimismo, demostrando que nuestro compromiso local genera un impacto global, nuestra estrategia de sustentabilidad está alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que fueron aprobados en la Cumbre de Naciones Unidas de 2015.

En este sentido, Banco Galicia formó parte de la comitiva de la red argentina del Pacto Global, que asistió a la Cumbre de Líderes realizada en Nueva York, en junio de 2016, cuyo propósito principal fue incentivar al sector privado para que avance en torno a los ODS. La reunión forma parte de la estrategia de Naciones Unidas para elevar la conciencia y las actividades con miras al 2030. A la Cumbre asistieron más de 1.000 empresarios de 75 países para identificar las oportunidades para la acción y la innovación que brindan los ODS, transformar los modelos de negocio para suplir las necesidades de la sociedad e ingresar en nuevos mercados.

1. Globalreporting.org

2. ibase.br/es

3. Accountability.org/aa1000ses

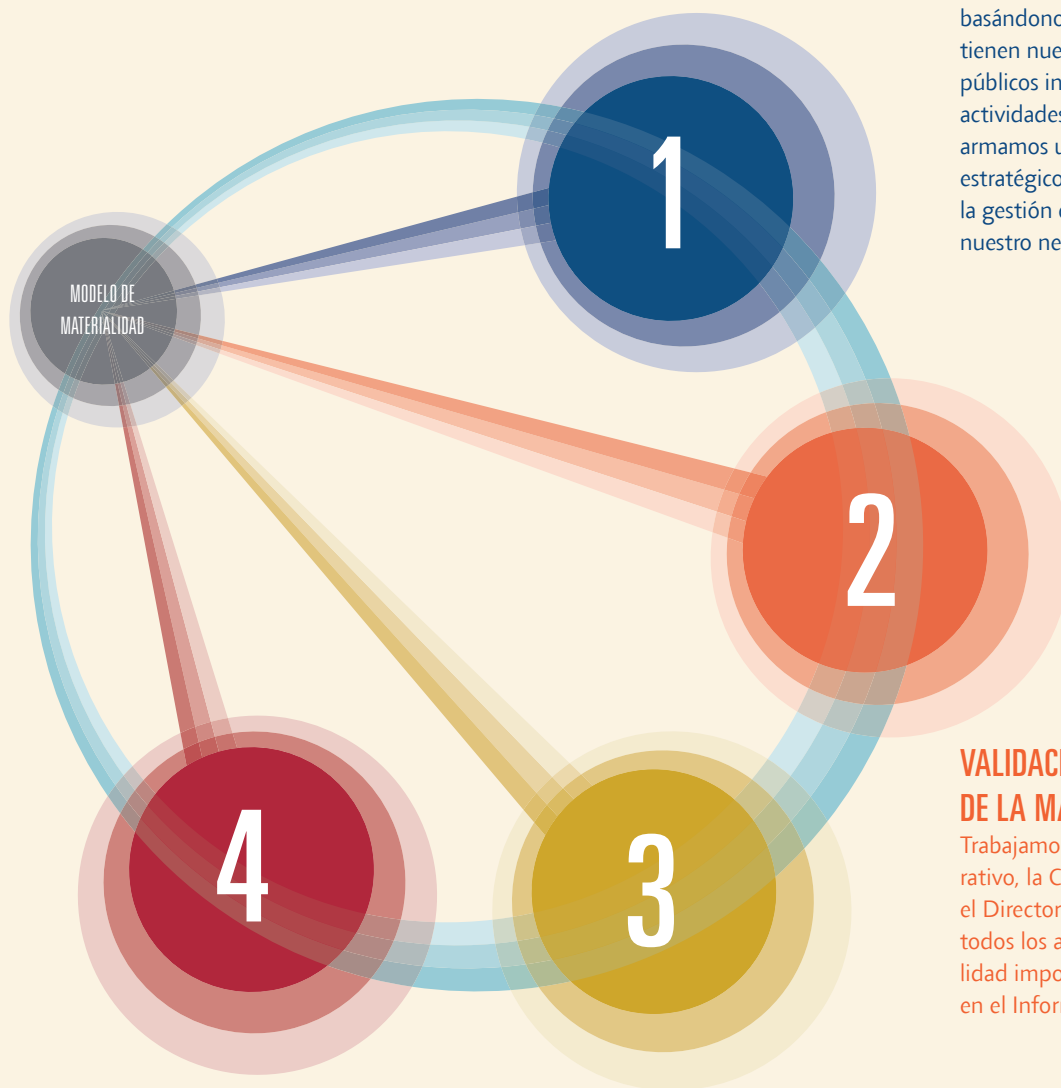
4. Grupo Financiero Galicia reconoce la ISO 26000 como un documento de referencia que proporciona orientación en materia de Responsabilidad Social. ISO 26000, https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

5. Empleados, Clientes Empresas, Clientes Individuos, Proveedores y la Comunidad, representada por Organizaciones de la Sociedad Civil y la prensa.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

El análisis de materialidad es la herramienta que utilizamos para seleccionar los temas comunes y de mayor relevancia tanto para las compañías del Grupo como para los públicos clave⁵ con los que nos relacionamos.

Cada año enriquecemos este proceso con el fin de mejorar nuestra gestión y capacidad de respuesta.



IDENTIFICACIÓN DE TEMAS ESTRATÉGICOS

Definimos los aspectos relevantes basándonos en los impactos que tienen nuestras acciones en los públicos internos y externos; y sus actividades. En base a esto, armamos un listado de temas estratégicos que se relacionan con la gestión de sustentabilidad de nuestro negocio a nivel Grupo.

VALIDACIÓN DE LA MATRIZ

Trabajamos con el Grupo Operativo, la Comunidad de Líderes y el Directorio para garantizar que todos los aspectos de sustentabilidad importantes estén incluidos en el Informe.

PRIORIZACIÓN DE TEMAS ESTRATÉGICOS

Seleccionamos los temas estratégicos que consideramos más importantes para nuestro Grupo y armamos una Matriz. En esta etapa participaron: el Grupo Operativo, el Directorio y una muestra representativa de colaboradores de todas las compañías.

REVISIÓN DE CONTENIDOS

Analizamos el Informe internamente junto con el Directorio, Presidente, Gerente General y Gerentes de Área; y externamente con la consultora PwC en la Argentina. Además, con el objetivo de seguir mejorando, realizamos una encuesta telefónica a distintos grupos de interés para relevar sus opiniones y expectativas.

NUESTRO COMPROMISO CON LA AGENDA INTERNACIONAL



Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.



Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.



Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.



Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



Reducir la desigualdad en y entre los países.



Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.



Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.



Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

Cumplimiento Meta 2016:

- Cumplida
- Parcial
- No cumplida

FOCOS ESTRATÉGICOS PARA EL GRUPO

102-15, 102-16, 102-29, 102-31, 102-47, 103-1, 103-2, 103-3, ODS 16.3, 16.7

1
8
16

- CONSIDERAMOS QUE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA ES FUNDAMENTAL PARA EL CRECIMIENTO DEL GRUPO.
- NOS COMPROMETEMOS A GESTIONAR EL RIESGO DE FORMA INTEGRAL.
- DESARROLLAMOS MECANISMOS PARA GARANTIZAR EL COMPORTAMIENTO ÉTICO EN LOS NEGOCIOS.

8
10

- BRINDAMOS A TRAVÉS DE LAS COMPAÑÍAS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS PARA TODO TIPO DE CLIENTES, GEOGRAFÍAS Y SECTORES ECONÓMICOS.
- TRABAJAMOS PARA BRINDAR LA MEJOR ATENCIÓN AL CLIENTE CON PROGRAMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MECANISMOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS, ASÍ COMO LA ELABORACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.
- LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES ES UN ASPECTO PRIORITARIO A LA HORA DE DESARROLLAR LA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS. IMPLEMENTAMOS LAS MEJORES PRÁCTICAS Y ESTÁNDARES RELACIONADOS CON LA PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE NUESTROS CLIENTES, LOS PRODUCTOS DE BANCA ELECTRÓNICA Y TARJETAS DE CRÉDITO.

4
8
10

- FORTALECEMOS NUESTRA PRESENCIA EN EL MERCADO A TRAVÉS DE LA CONTRATACIÓN LOCAL Y UNA RELACIÓN SALARIAL COMPETITIVA.
- EL RESPETO POR LOS DERECHOS HUMANOS Y LABORALES ES CENTRAL EN NUESTRO TRABAJO.
- IMPLEMENTAMOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE LOS COLABORADORES, Y EVALUAMOS EL DESEMPEÑO SEGÚN OBJETIVOS Y COMPORTAMIENTOS ESPERADOS PARA CADA PUESTO DE TRABAJO.
- NOS ESFORZAMOS PARA LOGRAR UN EXCELENTE CLIMA LABORAL. ESTABLECEMOS DIFERENTES CANALES DE ESCUCHA Y DIÁLOGO ENTRE COLABORADORES Y LA GERENCIA PARA LOGRAR UNA EXITOSA COMUNICACIÓN.

1
8
10

- BUSCAMOS EL BIENESTAR Y DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DE DISTINTOS PROGRAMAS DE INVERSIÓN SOCIAL.
- NUESTROS COLABORADORES PARTICIPAN ACTIVAMENTE EN INICIATIVAS DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO.

8
12

- BUSCAMOS INTEGRAR LAS EMPRESAS DEL GRUPO EN LA CADENA DE VALOR DESARROLLANDO POLÍTICAS Y NORMATIVAS, Y DIALOGANDO CON LOS PROVEEDORES PARA INCENTIVAR LA INCORPORACIÓN DE DIFERENTES PRÁCTICAS SUSTENTABLES EN SUS PROCESOS.

7
11
12
13

- PROMOVEMOS UNA ESTRATEGIA AMBIENTAL QUE INCLUYE NUESTRO IMPACTO DIRECTO E INDIRECTO EN LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECEMOS.
- LOS INSUMOS DE OFICINA Y EN ESPECIAL EL PAPEL SON LOS MÁS SIGNIFICATIVOS PARA EL GRUPO POR LO QUE DESARROLLAMOS PROGRAMAS DESTINADOS A HACER MÁS EFICIENTE SU CONSUMO.
- LA ENERGÍA ELÉCTRICA ES LA FUENTE DE ENERGÍA MÁS IMPORTANTE DE TODAS LAS EMPRESAS DEL GRUPO. PARA OPTIMIZAR SU USO Y CONSUMO, IMPLEMENTAMOS DIVERSOS PROGRAMAS Y PLANES DE INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO.

DESEMPEÑO ECONÓMICO
PRESENCIA EN EL MERCADO
ANTICORRUPCIÓN

- PROMOVER LA RENTABILIDAD FINANCIERA Y SOCIAL DE LOS NEGOCIOS
- OPERAR CON LA MÁXIMA TRANSPARENCIA, CREANDO CONFIANZA Y CREDIBILIDAD
- MANTENER LA PRUDENCIA EN LA GESTIÓN DEL RIESGO

- RESULTADO
- COMUNICACIÓN
- MARCA
- RIESGO

ACCIONISTAS
GRUPO
FINANCIERO
GALICIA

CARTERA DE PRODUCTOS
INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE
PRODUCTOS Y SERVICIOS
SALUD, PRIVACIDAD Y
SEGURIDAD DEL CLIENTE

- CONTRIBUIR CON LA MEJORA DE SU CALIDAD DE VIDA A TRAVÉS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE EXCELENCIA
- PROMOVER LA INCLUSIÓN FINANCIERA Y EL ACCESO A LA BANCARIZACIÓN EN TODO EL PAÍS
- ACOMPAÑAR A LOS SECTORES PRODUCTIVOS PARA EL DESARROLLO DEL PAÍS

- INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA Y SISTEMAS
- CANTIDAD DE CLIENTES
- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CLIENTES
PERSONAS, FAMILIAS,
ESTUDIANTES, PROFESIONALES,
EMPREENDEDORES, PYMES Y
GRANDES EMPRESAS, COMERCIOS,
ORGANISMOS PÚBLICOS Y
PRIVADOS, Y ORGANIZACIONES
SOCIALES

EMPLEO
RELACIÓN ENTRE COLABORADORES Y LA DIRECCIÓN
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA, TRABAJO INFANTIL Y TRABAJO FORZOSO

- PROMOVER OPORTUNIDADES DE DESARROLLO INTEGRAL PARA NUESTROS COLABORADORES
- FAVORECER LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL
- GESTIONAR EL CLIMA LABORAL

- GENERACIÓN DE EMPLEO
- FORMACIÓN
- PROMOCIONES
- CLIMA

COLABORADORES
SELECCIONADOS SIN DISTINCIÓN
DE RAZA, COLOR, RELIGIÓN,
ORIGEN, NACIONALIDAD, EDAD,
SEXO O ESTADO CIVIL

DESARROLLO DE
COMUNIDADES LOCALES

- INCENTIVAR EL DESARROLLO DE LOS SECTORES VULNERABLES PROMOVIENDO LA EDUCACIÓN, LA SALUD Y EL EMPLEO
- FOMENTAR LA EDUCACIÓN FINANCIERA
- FORTALECER LA SOCIEDAD CIVIL

- GESTIÓN DE PROGRAMAS
- IMPACTO DE LA INVERSIÓN

COMUNIDAD
ORGANIZACIONES DE LA
SOCIEDAD CIVIL, BENEFICIARIOS
DE PROGRAMAS SOCIALES,
ORGANISMOS INTERNACIONALES,
ORGANIZACIONES PÚBLICAS,
INSTITUCIONES ACADÉMICAS,
ORGANIZACIONES EMPRESARIAS Y MEDIOS DE
COMUNICACIÓN

EVALUACIÓN SOCIAL
DE PROVEEDORES

- PROMOVER LA GESTIÓN SUSTENTABLE EN LA CADENA DE VALOR
- FAVORECER EL DESARROLLO DE NUESTROS PROVEEDORES

- ADHESIÓN A POLÍTICA AMBIENTAL
- VÍNCULO CON PROVEEDORES CRÍTICOS

PROVEEDORES
EMPRESAS PYMES
Y GRANDES PROVEEDORAS DE PRODUCTOS
Y SERVICIOS

MATERIALES: PAPEL
ENERGÍA
MITIGACIÓN DEL IMPACTO DE
PRODUCTOS Y SERVICIOS

- GESTIONAR NUESTRO NEGOCIO UTILIZANDO EFICIENTEMENTE LOS RECURSOS Y REDUCIENDO NUESTRO IMPACTO DIRECTO E INDIRECTO
- CONCIENTIZAR A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS SOBRE LA IMPORTANCIA DEL CUIDADO DEL AMBIENTE

- GESTIÓN AMBIENTAL
- ANÁLISIS DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL

AMBIENTE
ORGANISMOS INTERNACIONALES Y AMBIENTALES,
INVESTIGADORES Y ACADEMIA,
COLABORADORES, CLIENTES,
PROVEEDORES Y LA
COMUNIDAD

6. La descripción de las Metas 2016 de Banco Galicia puede encontrarse en galiciasustentable.com/IS2016/IA

GRUPO FINANCIERO GALICIA

102-1, 102-2, 102-5, 102-6, 102-16, 102-17, 102-25, 103-2, 103-3, 205-2,
ODS 1.4, 8.3, 8.10, 16.3, 16.5

Como holding de servicios financieros, la actividad del Grupo consiste en administrar las participaciones sociales, su patrimonio y recursos. Es por eso que no desarrolla operaciones propias sino que lleva adelante el negocio a través de sus compañías subsidiarias. Su objetivo es exclusivamente financiero y de inversión.

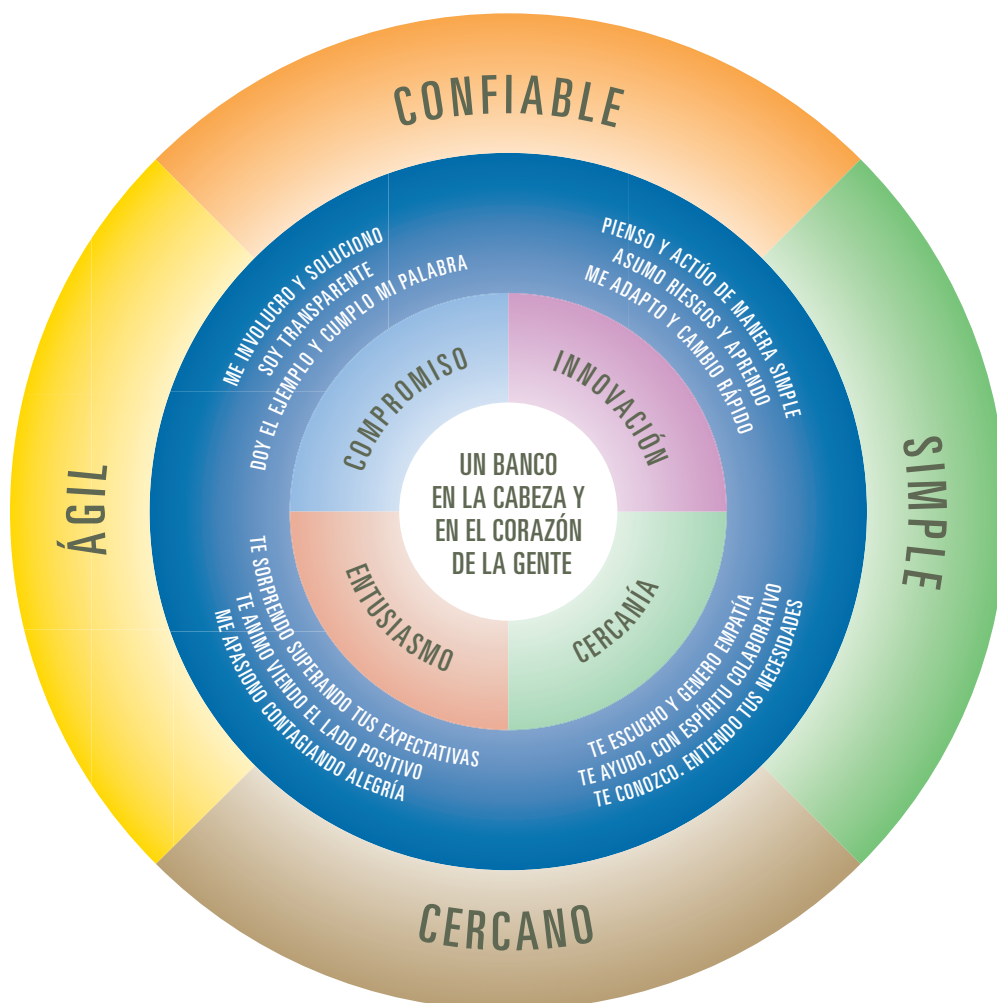
Banco Galicia es la principal subsidiaria del Grupo. El Banco, a su vez, es accionista de Galicia Seguros y posee participaciones en Tarjeta Naranja y Tarjeta Nevada a través de Tarjetas Regionales S.A., y el control accionario de la Compañía Financiera Argentina (CFA), cuyo nombre comercial es Efectivo Sí. Esta compañía se encuentra en proceso de venta. La decisión le permitirá a Banco Galicia mejorar su base de capital y dar apoyo crediticio a los diferentes segmentos.

Las compañías que integran el Grupo promueven el respeto de los derechos humanos que se refleja en cada una de sus acciones y está presente en sus valores (la responsabilidad, la seguridad, la confidencialidad de la información, el respeto por la ley, la lealtad comercial, la honestidad) y el Código de Conducta⁷, de adhesión obligatoria para todos los colaboradores.

LÍNEA ÉTICA

EN 2016 SE CREA UN NUEVO ESPACIO, ADMINISTRADO POR UN TERCERO INDEPENDIENTE, PARA QUE TODOS LOS COLABORADORES Y TAMBIÉN PROVEEDORES DEL GRUPO PUEDAN INFORMAR SITUACIONES QUE CONSIDEREN IRREGULARES O CONTRARIAS AL CÓDIGO DE FORMA CONFIDENCIAL, ANÓNIMA Y OBJETIVA.

NUESTRO PROPÓSITO, VALORES Y PILARES DE SERVICIO



"NOS ENCONTRAMOS ANTE UNA SOCIEDAD MÁS CONSCIENTE QUE EXIGE TANTO AL SECTOR PÚBLICO COMO AL PRIVADO UN COMPORTAMIENTO ÉTICO Y RESPONSABLE CONVIRTIÉNDOSE LA CONFIANZA, LA REPUTACIÓN Y LA TRANSPARENCIA EN ASPECTOS RELEVANTES. DEMOSTRAR, A TRAVÉS DE LA ACCIÓN, QUE LA SUSTENTABILIDAD COMPONE VERDADERAMENTE LA ESTRATEGIA DE NEGOCIO DEL GRUPO GENERA UN VALOR DIFERENCIAL QUE HACE QUE LOS CLIENTES NOS ELIJAN".

CONSTANZA GORLERI
GERENTE DE SUSTENTABILIDAD
DE BANCO GALICIA

11.956
COLABORADORES

+9.000.000
CLIENTES

5,18
MILLONES DE PESOS EN
GASTOS E INVERSIONES
AMBIENTALES

6.018
MILLONES DE PESOS EN
RESULTADO NETO

38,7%
CRECIMIENTO DEL
RESULTADO NETO DEL
EJERCICIO RESPECTO
DEL 2015

10,1%
PARTICIPACIÓN DE
BANCO GALICIA EN EL
TOTAL DE PRÉSTAMOS
EN EL SECTOR PRIVADO

700
LÍDERES
GALICIA

157.400
MILLONES DE PESOS DE
EXPOSICIÓN CREDITICIA

542
SUCURSALES

40,22
MILLONES DE PESOS
EN INVERSIÓN SOCIAL

51,6%
AUMENTO DE DEPÓSITOS
EN PESOS Y DÓLARES

GRUPO FINANCIERO GALICIA	UNIDAD	2015	2016
DATOS FÍSICOS			
Empleados	cantidad	12.131	11.956
Sucursales totales	cantidad	525	542
- Banco Galicia	cantidad	260	279
- Compañías de Tarjetas de Crédito Regionales	cantidad	207	206
- Compañía Financiera Argentina	cantidad	58	57
CANALES ALTERNATIVOS			
Cajeros automáticos	cantidad	857	985
Terminales de autoservicio	cantidad	857	1.307
Transacciones de e-banking	cantidad	356.054.514	1.042.241.839
Transacciones de banca telefónica	cantidad	7.352.363	35.980.089
INFORMACIÓN FINANCIERA			
Resultado neto	millones de pesos	4.338	6.018
Cantidad de acciones promedio en circulación (en millones)	millones de pesos	1.300	1.300
Resultado neto por acción ⁸	millones de pesos	3,34	4,63
Activo	millones de pesos	161.748	242.251
Préstamos netos	millones de pesos	98.345	137.452
Depósitos	millones de pesos	100.039	151.688
Patrimonio neto	millones de pesos	14.485	20.353
IMPUESTOS NACIONALES, PROVINCIALES Y MUNICIPALES			
Contribución total propia	millones de pesos	9.219,24	10.355,81
Impuestos por cuenta de terceros	millones de pesos	248.770,02	348.128,11
Retenciones	millones de pesos	31.968,25	25.721,08
Recaudaciones	millones de pesos	216.802	322.407,02
RENTABILIDAD Y EFICIENCIA			
Gastos de administración/ingresos operativos netos ⁹	%	63,64	64,98
INDICADORES			
Retorno sobre patrimonio neto promedio ⁸	%	35,54	35,03
Retorno sobre activo promedio ¹⁰	%	3,83	3,48
PARTICIPACIÓN DE MERCADO¹¹			
Depósitos del sector privado	%	9,4	9,92
Préstamos al sector privado	%	9,68	10,12
TIPO DE CAMBIO			
En pesos por dólar	pesos	13,005	15,85

7. El Código tiene carácter público y puede ser consultado en gfgsa.com

8. Calculado sobre el resultado neto.

9. Ingresos operativos netos: ingresos financieros menos egresos financieros, más ingresos por servicios netos.

10. Ingresos financieros menos egresos financieros, dividido por los activos rentables promedio.

11. La participación corresponde a los depósitos y préstamos en el país y se calcula sobre la base de la información diaria acerca de depósitos y préstamos del sistema financiero argentino, elaborada por el Banco Central de la República Argentina, utilizando saldos a fin de mes.

BANCO GALICIA

HISTORIA

FUNDADO EN 1905, BANCO GALICIA ES UNO DE LOS PRINCIPALES BANCOS PRIVADOS DE CAPITALES NACIONALES DEL SISTEMA FINANCIERO DE LA ARGENTINA. A TRAVÉS DE SUS CANALES DE DISTRIBUCIÓN, TRADICIONALES Y ALTERNATIVOS, COMERCIALIZA UNA AMPLIA GAMA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS PARA PERSONAS Y EMPRESAS. IMPULSA UNA GESTIÓN SUSTENTABLE QUE SE ASIENTA EN LA CONVICCIÓN DE QUE EL NEGOCIO SOLO PODRÁ DESARROLLARSE EN TANTO SE CONSIDERE EL IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL DE SUS OPERACIONES. ESTA RESPONSABILIDAD SE APOYA EN PRINCIPIOS Y PROPÓSITOS QUE GUÍAN LA CONDUCTA DE LOS COLABORADORES DEL BANCO, Y SE REFLEJAN Y CONCRETAN EN POLÍTICAS, PRÁCTICAS Y PROGRAMAS.

OBJETIVOS

BRINDAR UNA EXCELENTE EXPERIENCIA DEL CLIENTE A TRAVÉS DE SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS DE CALIDAD, SIENDO UN BANCO CERCANO, SIMPLE, ÁGIL Y CONFIABLE CON EL PROPÓSITO DE ESTAR EN LA CABEZA Y EL CORAZÓN DE LA GENTE.

VALORES

ENTUSIASMO, INNOVACIÓN, CERCANÍA Y COMPROMISO, BASADOS EN LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE ÉTICA Y HONESTIDAD.

VISIÓN 2020

SER EL MEJOR BANCO UNIVERSAL DE LA ARGENTINA



TARJETA NARANJA

HISTORIA

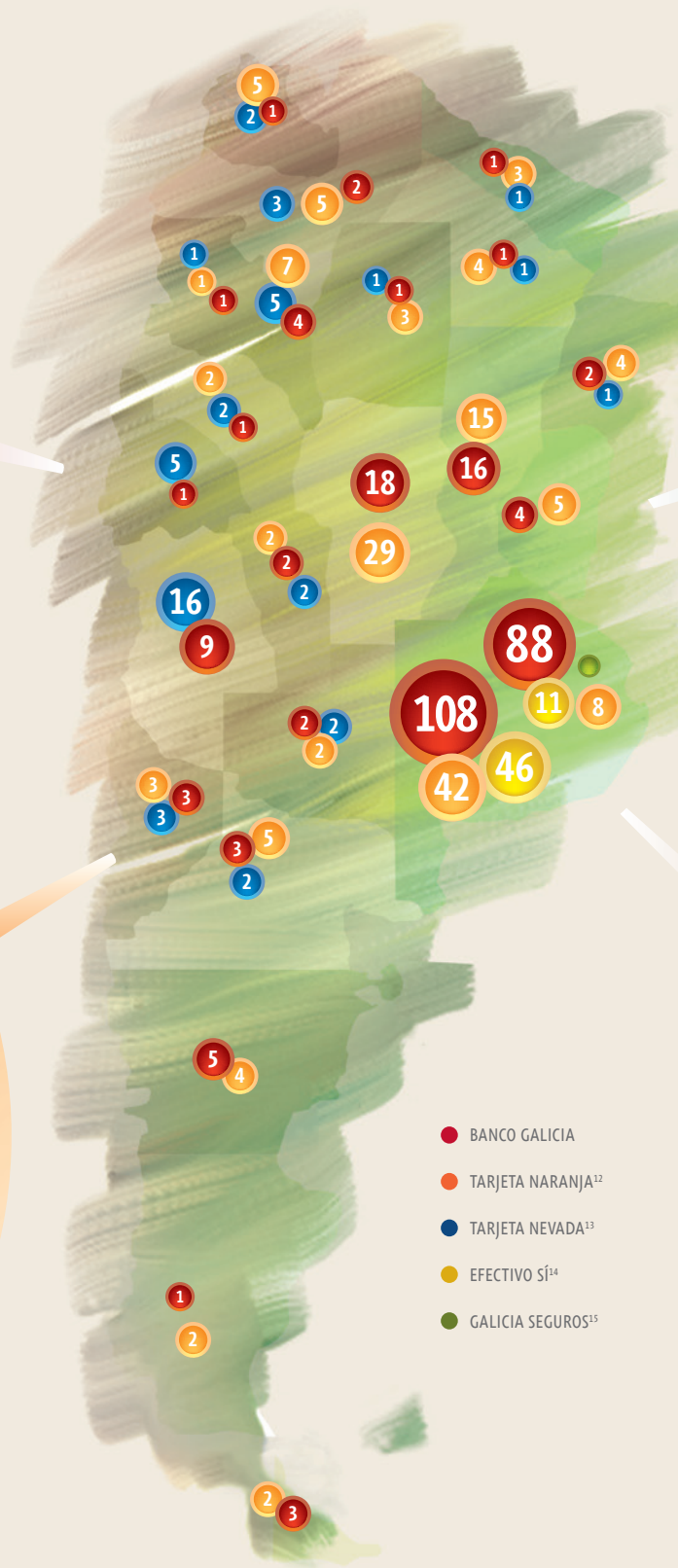
NARANJA ES LA PRINCIPAL EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO DE ARGENTINA Y LÍDER EN EL INTERIOR DEL PAÍS. NACIÓ EN CÓRDOBA, EN 1985, COMO MEDIO DE PAGO PARA LAS CUENTAS CORRIENTES DE LA CASA DE DEPORTES SALTO 96, FUNDADA POR DOS PROFESORES DE EDUCACIÓN FÍSICA, DAVID RUDA Y GERARDO ASRIN. EN 1995 BANCO GALICIA SE CONVIRTIÓ EN SU ACCIONISTA FAVORECIENDO LA EXPANSIÓN HACIA TODO EL PAÍS, JUNTO CON NUEVOS PLANES Y SERVICIOS FINANCIEROS PARA LOS CLIENTES. ESTA CONFIANZA EN NARANJA ACELERÓ Y CONSOLIDÓ SU CRECIMIENTO, HASTA ALCANZAR UN LIDERAZGO INDISCUTIDO.

OBJETIVO

SU VISIÓN ES SER EL EMISOR LÍDER DE TARJETAS DE CRÉDITO DE LA ARGENTINA, CON PRESENCIA EN TODO EL PAÍS, EXPANDIENDO EL NEGOCIO HACIA OTROS PAÍSES Y BRINDANDO SERVICIOS FINANCIEROS ORIENTADOS AL CONSUMO. ESTOS OBJETIVOS SOLO PUEDE CUMPLIRLOS A TRAVÉS DE UN EQUIPO DE COLABORADORES CAPACES, ALEGRES Y MOTIVADOS QUE GENEREN UN FUERTE VÍNCULO EMOCIONAL CON LOS CLIENTES.

VALORES

LOS VALORES QUE INSPIRAN SUS ACCIONES SON: ALEGRÍA DEL TRABAJO, DE PUERTAS ABIERTAS, MEJORA CONTINUA, Y PIRÁMIDE INVERTIDA (LA ORGANIZACIÓN AL SERVICIO DEL CLIENTE).



12. Tarjeta Naranja además tiene 1 local virtual y 48 receptorías.

13. Tarjeta Nevada además tiene 5 receptorías.

14. Efectivo Sí además tiene 37 puntos de venta en el interior del país.

15. Galicia Seguros tiene su Casa Matriz en Maipú 241, CABA. Si bien no cuenta con sucursales propias, dispone de oficiales de atención en los centros de Banca Empresas de Banco Galicia de todo el país.

GALICIA SEGUROS

HISTORIA

SU ACTIVIDAD COMERCIAL COMENZÓ EN 1996 COMO INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO GALICIA. OFRECE SEGUROS PARA PERSONAS Y SUS BIENES, PARA COMERCIOS Y PARA EMPRESAS. EN LOS RUBROS DE HOGAR, ROBO Y ACCIDENTES PERSONALES OCUPA LAS PRIMERAS POSICIONES DENTRO DEL MERCADO ASEGURADOR. DE ESTA FORMA ESTÁ PRESENTE EN LA VIDA DE LAS PERSONAS RESPALDANDO TODAS SUS NECESIDADES. EN 2016 LA COMPAÑÍA REPLANTEÓ SU ESTRATEGIA Y REDEFINIÓ EL PROPÓSITO Y VALORES CORPORATIVOS EN EL MARCO DEL PROYECTO DE CULTURA & CAMBIO ORGANIZACIONAL.

OBJETIVOS

EL PROPÓSITO ES CUIDAR LOS AFECTOS Y LOGROS DE LAS PERSONAS. CUMPLIENDO, SIEMPRE.

VALORES

ME ENTUSIASMO: SIENDO POSITIVOS Y APASIONÁNDOSE CON EL TRABAJO. ME COMPROMETO: PROCURANDO LA EXCELENCIA EN LAS TAREAS. ME ACERCO: GENERANDO EMPATÍA E INVOLUCRÁNDOSE. CONSTRUYENDO EL ESPÍRITU GS. INNOVO: PROPONIENDO NUEVAS FORMAS DE HACER Y PENSAR, SUPERÁNDONOS Y CREANDO OPORTUNIDADES.



TARJETA NEVADA

HISTORIA

EN 1996 NACE EN LA REGIÓN DE CUYO TARJETA NEVADA COMO UNA HERRAMIENTA DE SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS. EN CONJUNTO CON BANCO GALICIA LOGRA EXPANDIRSE A 15 PROVINCIAS CON SUS PRODUCTOS NEVADA Y NEVADA VISA FORTALECIENDO VÍNCULOS ENTRE SOCIOS Y COMERCIOS NACIONALES COMO ASÍ TAMBIÉN BRINDANDO SERVICIOS INTERNACIONALES.

OBJETIVOS

DAR VALOR AGREGADO A SUS SOCIOS Y AYUDAR A SUS COMERCIOS AMIGOS A TENER ÉXITO EN EL MERCADO EXCEDIENDO SUS EXPECTATIVAS.

VALORES

NOS INSPIRAN EL ORDEN, RESPETO Y ALEGRÍA EN CADA COSA QUE HACEMOS DESTACANDO EL CUIDADO DE LAS PERSONAS.



EFFECTIVO SÍ

HISTORIA

NACIÓ EN 1982 COMO UN PRODUCTO ESPECIALMENTE ORIENTADO A SATISFACER LAS NECESIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR NO BANCARIZADO. EN 2010 FUE ADQUIRIDA POR BANCO GALICIA Y ACTUALMENTE ES UNA ENTIDAD FINANCIERA NO BANCARIA, LÍDER EN EL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES. CUENTA CON UN FUERTE DESARROLLO EN LOS NEGOCIOS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, SEGUROS Y MICROSEGUROS, CAJAS DE AHORRO Y DEPÓSITOS A PLAZO FIJO.

OBJETIVOS

ESTAR UN PASO ADELANTE DE LA DINÁMICA PROPIA DEL MERCADO, MANTENIENDO EL FOCO EN LA CREATIVIDAD Y LA FLEXIBILIDAD QUE SE NECESITAN EN ESTE ESPACIO.

VALORES

SU PROPÓSITO ES "ACOMPañAR EL DESARROLLO DE LAS PERSONAS Y AMPLIAR SUS POSIBILIDADES". PARA ELLO SE APOYA EN LOS SIGUIENTES VALORES: "NOS ENFOCAMOS EN EL CLIENTE, APORTAMOS VALOR, SOMOS POSITIVOS Y CERCANOS Y NOS DESAFIAMOS SIEMPRE".



GOBIERNO CORPORATIVO

102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-26, 102-30, 108-19, 405-1, ODS 8.5, 16.7

El máximo órgano del Grupo Financiero Galicia es su Directorio. Es el responsable de recibir los planes de negocio de las sociedades del Grupo para confeccionar un plan consolidado; considerando los objetivos planteados, el contexto y los presupuestos establecidos, teniendo presente nuestros principios y valores que se fundamentan en la ética y la responsabilidad corporativa.

El Directorio del Grupo está constituido en la actualidad por un presidente, un vicepresidente y 6 directores, quienes se reúnen formalmente 4 veces al mes y siempre que las circunstancias así lo ameriten.

A su vez, a través de su participación en diferentes Comités, realiza controles sobre la aplicación de las políticas de gobierno en el marco de las regulaciones vigentes.

DIRECTORIO

EDUARDO J. ESCASANY ¹⁶	PRESIDENTE
PABLO GUTIÉRREZ	VICEPRESIDENTE
ABEL AYERZA	DIRECTOR
FEDERICO BRAUN	DIRECTOR
SILVESTRE VILA MORET	DIRECTOR
ANTONIO R. GARCÉS	DIRECTOR
C. ENRIQUE MARTIN	DIRECTOR
LUIS O. ODDONE	DIRECTOR

NUESTRA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Como sociedad holding, el Grupo cuenta con una estructura reducida cuyo principal activo es el control accionario de Banco Galicia.

La dirección estratégica del Banco es la responsable de la toma de decisiones integrales del negocio, y su órgano de gobierno está integrado por un Directorio, liderado por Sergio Grinenco como Presidente, que define las políticas económicas, sociales y ambientales; el Gerente General, cuya responsabilidad es implementar la estrategia corporativa y tiene participación en los directorios de las empresas subsidiarias, y el Comité Ejecutivo, integrado por 11 Gerentes de Área, que cumplen los objetivos estratégicos de las compañías, incluyendo aspectos relacionados con la sustentabilidad.



¹⁶ El Presidente del Directorio del Grupo no cumple funciones ejecutivas en ninguna de sus compañías.


PLANEAMIENTO
BRUNO FOLINO


FINANZAS
PABLO LEÓN CASTRO


CONSUMO
MIGUEL PEÑA

GERENTE GENERAL
TARJETAS
REGIONALES

EXPERIENCIA
DEL CLIENTE
FLAVIO DOGLIOLO


BANCA MAYORISTA
SEBASTIÁN PUJATO


BANCA MINORISTA
GERMÁN GHISONI



SERVICIOS
CORPORATIVOS
INTEGRADOS
GASTÓN BOURDIEU


PRESIDENTE
GALICIA SEGUROS
SEBASTIÁN GUTIÉRREZ


DESARROLLO
ORGANIZACIONAL Y
RECURSOS HUMANOS
RAFAEL BERGÉS


GESTIÓN DEL RIESGO
DIEGO RIVAS


CRÉDITOS
MARCELO PONCINI


DIRECTOR GENERAL
TARJETA NARANJA
JULIÁN BRAVO


GERENTE GENERAL
TARJETA NEVADA
PABLO KEMEÇ


GERENTE GENERAL
EFFECTIVO SÍ
PABLO CAPUTTO
RESPECTO POR LAS NORMAS Y REGULACIONES

TODAS NUESTRAS OPERACIONES SE RIGEN POR NORMATIVAS DEL BCRA, EL CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO, EL CÓDIGO DE PRÁCTICAS BANCARIAS, LA COMISIÓN NACIONAL DE VALORES, EL CÓDIGO DE AUTORREGULACIÓN PUBLICITARIA Y LA LEY SARBANES-OXLEY.

CONFLICTO DE INTERESES

EN LAS OPERACIONES EN LAS QUE EXISTA O PUEDA EXISTIR CONFLICTO DE INTERÉS, NUESTRO COMITÉ DE AUDITORÍA TOMA INTERVENCIÓN SEGÚN LO PREVISTO EN NUESTRO REGLAMENTO. ESTE ASUNTO TAMBIÉN ES TRATADO EN EL CÓDIGO DE ÉTICA.

CAPACITACIÓN

LOS DIRECTORES Y GERENTES DEL GRUPO PARTICIPAN DE DISTINTAS INICIATIVAS COMO FOROS Y CONGRESOS ESPECÍFICOS DE NUESTROS NEGOCIOS ASÍ COMO TAMBIÉN EN ÁMBITOS DE PROMOCIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD. LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN SE REALIZAN DE ACUERDO A SUS NECESIDADES.

EVALUACIÓN

EN ASAMBLEA, LOS ACCIONISTAS SON RESPONSABLES DE LLEVAR ADELANTE LA EVALUACIÓN DEL DIRECTORIO CONTANDO TAMBIÉN CON LA OPINIÓN INFORMADA DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA. EL DIRECTORIO ES EXHAUSTIVO EN LAS EXPLICACIONES QUE INSCRIBE EN SU MEMORIA Y RESPONDE A TODAS LAS PREGUNTAS QUE LE FORMULAN EN EL ACTO ASAMBLEARIO.

REMUNERACIÓN

BASADOS EN UN SISTEMA DE DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE TAREAS POR FACTORES, SE APLICA LA POLÍTICA DE REMUNERACIONES QUE CONSISTE EN JERARQUIZAR LOS NIVELES SALARIALES. SE BUSCA QUE LAS REMUNERACIONES TENGAN CRITERIOS DE EQUITAD INTERNA Y A SU VEZ COMPETITIVIDAD EN EL MERCADO.

TRANSPARENCIA

GARANTIZAMOS UNA FLUIDA COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE DIÁLOGO DE TODAS NUESTRAS COMPAÑÍAS.

GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

102-11, 102-30, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2, ODS 16.3, 16.5

A través de su Directorio, el Grupo gestiona el riesgo del negocio de forma integral y desarrolla procesos éticos que permitan cumplir con las normativas establecidas, contar con políticas actualizadas, y garantizar la seguridad y transparencia de nuestras operaciones.

La gestión integral de riesgos es esencial para la estrategia de negocios y para la creación de valor de sus accionistas.

El Área de Gestión del Riesgo de Banco Galicia vigila permanentemente las operaciones de los principales riesgos susceptibles de afectar el cumplimiento de la estrategia del Banco, velando por el cumplimiento de normas vigentes y políticas internas, y asegurándose además de mantener informado al Directorio sobre el nivel de exposición. Asimismo, propone políticas y procedimientos que permitan mantener un perfil adecuado con el apetito de riesgo definido por los accionistas, y se alinea a las mejores prácticas internacionales con el objetivo de mejorar continuamente sus procesos.

Para poder gestionar de forma eficiente el área tiene a su cargo equipos especializados en cada dimensión de riesgo:

Financiero: relacionado con los niveles de liquidez y solvencia.

Crediticio: es la posibilidad de pérdida económica, total o parcial de las obligaciones financieras contraídas con el Banco o sus empresas vinculadas por parte de sus clientes o contrapartes.

Operacional: son pérdidas resultantes de la falta de adecuación o fallas en los procesos internos, de la actuación del personal o de los sistemas, o producto de eventos externos.

De mercado o “de precio”: es la posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia de la variación del precio de mercado de los activos financieros con cotización sujetos a negociación.

De tasa de interés: producto de que el margen financiero y el valor económico del patrimonio neto varíen como consecuencia de las fluctuaciones de las tasas de interés de mercado.

Reputacional y estratégico: son situaciones que generen pérdida o disminución de la confianza y percepción de calidad entre los públicos objetivos.

Ambiental y social: es la posibilidad de influir negativamente en aspectos relacionados con la preservación de espacios naturales, el desarrollo de las comunidades y los derechos humanos.





Prevención del Lavado de Activos y Compliance

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

Banco Galicia cuenta con políticas, procedimientos y estructuras de control que le permiten identificar, evaluar y entender los riesgos del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, asegurando el cumplimiento de normas vigentes y estándares internacionales; y minimizando el impacto reputacional.

A su vez, el resto de las empresas del Grupo, a través de sus propios Comités de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, cuenta con programas que establecen políticas y procedimientos para la prevención y detección de operaciones ilícitas. En 2016, las compañías del Grupo realizaron capacitaciones, a sus colaboradores, para que conozcan esta problemática y así detecten posibles riesgos. Además, se implementaron mejoras en los procesos y sistemas que se utilizan para analizar operaciones y permitir el cumplimiento de las distintas normativas emitidas por la Unidad de Información Financiera (UIF); se actualizó la información de nuestros clientes y perfeccionamos los perfiles de los clientes potenciales.

CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

	Banco Galicia	Tarjeta Naranja	Tarjeta Nevada	Galicia Seguros	Efectivo Si
Participantes	2.496	3.372	60	69	779
Horas de capacitación	3.511	6.713	120	493	807

Sinceramiento fiscal

En 2016 se aprobó la Ley de Sinceramiento Fiscal, sistema voluntario y excepcional de declaración de tenencia de moneda nacional, extranjera y demás bienes en el país y en el exterior al que podían someterse los sujetos que cumplieran con las disposiciones impuestas en la ley.

El Banco tomó las medidas necesarias para adecuar los sistemas y procedimientos para lograr un exitoso blanqueo y también se comprometió con los clientes, desarrollando diferentes charlas para asesorarlos con respecto a las alternativas que la ley ofrece para generar una excelente experiencia y brindar valor agregado.

A partir de la habilitación el Banco abrió 24.993 cuentas especiales de sinceramiento fiscal. Este año, el mayor volumen de los depósitos en dólares, que superaron los 3.200 millones, está explicado en gran parte por el impacto de la Ley de Sinceramiento Fiscal.

1

RÉCORD DE APERTURAS
EN 2016 BANCO GALICIA ABRIÓ
19 NUEVAS SUCURSALES,
ALCANZANDO SU RÉCORD
HISTÓRICO. ESTAS SUCURSALES
NOS PERMITEN MAYOR
ACCESIBILIDAD Y CERCANÍA
AGREGANDO VALOR A LA
EXPERIENCIA DEL CLIENTE.



2

SUCURSALES CON ESPACIOS
DINÁMICOS Y FLEXIBLES
BANCO GALICIA RENOVÓ EL
DISEÑO DE SUS SUCURSALES
PARA ADAPTARLAS A LAS
NUEVAS EXPECTATIVAS DE LOS
CLIENTES, POTENCIANDO LA
INTERACCIÓN CON CANALES
DIGITALES Y EL DESARROLLO
DE NUEVAS TECNOLOGÍAS.

3

HACIA UNA BANCA DIGITAL
BANCO GALICIA ACTUALIZÓ SU APP PARA QUE LOS CLIENTES OPEREN CON MAYOR AGILIDAD. DURANTE 2016 ESTE SERVICIO, QUE CRECE DÍA A DÍA EN CANTIDAD DE USUARIOS, FUE UTILIZADO POR MÁS DE 240.000 CLIENTES, OBTENIENDO UNA ALTA VALORACIÓN EN LOS "STORES" DE IOS Y ANDROID.



4

NUEVOS PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS UVA
BANCO GALICIA OTORGÓ MÁS DE 170 MILLONES DE PESOS EN PRÉSTAMOS UVA (UNIDAD DE VALOR ADQUISITIVO), PERMITIENDO A MÁS PERSONAS ACCEDER A SU VIVIENDA PROPIA. ESTE LANZAMIENTO GENERÓ UN AUMENTO EXPONENCIAL DE LAS SOLICITUDES DE PRÉSTAMOS DE NUESTROS CLIENTES.

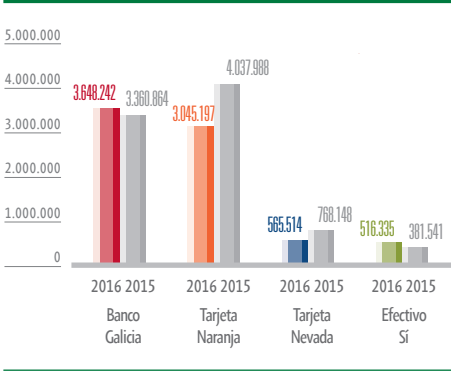
CLIENTES

PERFIL DE NUESTROS CLIENTES

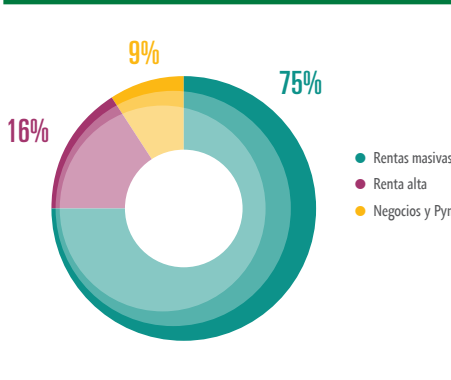
102-2, 102-6, 103-2, 103-3,
ODS 1.4, 8.3, 8.10, 10.2, 16.3

INDIVIDUOS			EMPRESAS		
BANCO GALICIA			BANCO GALICIA		
RENTAS MASIVAS Personas físicas de rentas medias y bajas que le dan un uso personal a los productos y servicios que ofrece el Banco.			CORPORATIVO Grupos económicos y/o empresas multinacionales y/o nacionales que cotizan en Bolsa. Operan en Comercio Exterior y participan activamente en el Mercado de Capitales.		
RENTA ALTA Y BANCA PRIVADA Personas de mayores ingresos que cuentan con un modelo de atención especial, donde se prioriza el contacto directo y personalizado, así como productos y beneficios diferenciados.			EMPRESAS Compañías que utilizan nuestros servicios financieros de corto, mediano y largo plazo, nuestros servicios transaccionales, y operan en comercio exterior.		
NEGOCIOS Y PYMES Personas físicas con actividad comercial (Negocios y Profesionales) y Pymes.			AGROPECUARIO Personas físicas y jurídicas que se dedican a la producción agropecuaria y/o actividades relacionadas.		
			SECTOR PÚBLICO Entes gubernamentales del ámbito municipal, provincial y nacional. Además, presta servicios a través de su área financiera a compañías de seguro, fondos comunes de inversión, entidades financieras y organismos multilaterales.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS					
Tarjetas Banco Galicia y Tarjeta Naranja: Visa, Amex, MasterCard. Efectivo Sí: Visa y MasterCard. Tarjeta Nevada: Visa. Tarjeta Naranja, Tarjeta Nevada y La Anónima.	Préstamos Personales Efectivo Sí, Tarjeta Naranja, y Tarjeta Nevada. Hipotecarios Banco Galicia	Seguros personales y para el patrimonio de empresas y Pymes Galicia Seguros	Inversiones Plazos Fijos en pesos y dólares, Títulos y Acciones, Compra-Venta y Licitaciones Primarias de Bonos y Acciones, Compra-Venta de Moneda Extranjera, y Fondos Comunes de Inversión (FIMA).	Financiamiento y capacitación a empresas Banco Galicia	Convenios Banco Galicia
			Comercio Exterior Banco Galicia		
PROMOCIONES Y BENEFICIOS					

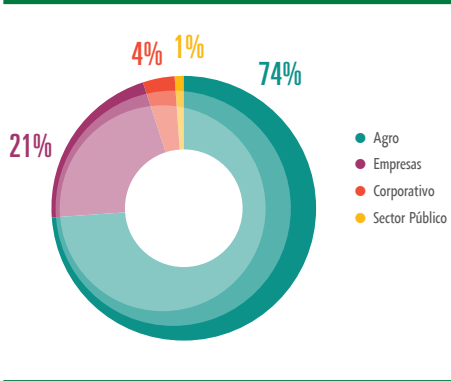
CANTIDAD DE CLIENTES POR COMPAÑÍA¹⁷



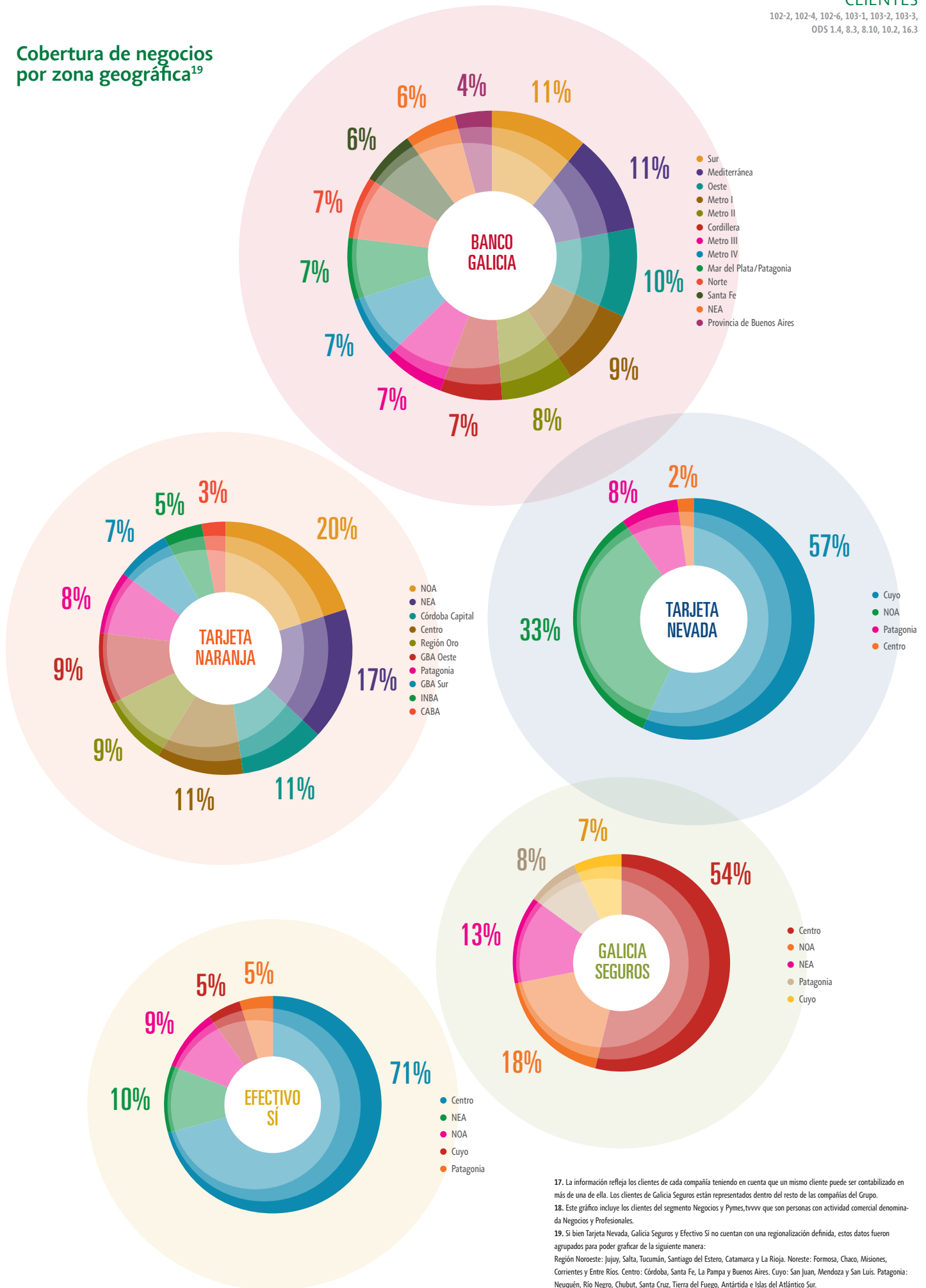
CLIENTES INDIVIDUOS POR SEGMENTO DE BANCO¹⁸



CLIENTES EMPRESA POR SEGMENTO DE BANCO



Cobertura de negocios por zona geográfica¹⁹



EL VALOR DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

102-43

OSCAR
CLIENTE PYME
SUCURSAL 348,
TRELEW

EL GERENTE, LOS OFICIALES Y LOS CAJEROS DE LA SUCURSAL SE INTERESAN Y PREOCUPAN POR ATENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE. SIEMPRE ME DIERON UNA RESPUESTA A MI NECESIDAD.

MARCELO
EMPLEADO
SUCURSAL 39,
BARRIO NORTE, CABA

HACE 20 AÑOS QUE SOY CLIENTE DEL BANCO Y LO SIGO ELIGIENDO PORQUE ME TRANSMITE SEGURIDAD, CONFIABILIDAD Y LA CAPACIDAD QUE DEMUESTRAN LOS EMPLEADOS CON LOS QUE TRATO EN LA SUCURSAL. ME BRINDAN INFORMACIÓN PRECISA EN EL MOMENTO OPORTUNO.

DALILA
EMPLEADO
SUCURSAL 66,
JARDÍN BOTÁNICO, CABA

EN LA SUCURSAL ME ATIENDEN RÁPIDO Y SIEMPRE CON UNA SONRISA. EL ONLINE BANKING ES INTUITIVO Y FÁCIL PARA OPERAR. ESPERO CONTINUAR CON LA MISMA EXPERIENCIA.

DANIEL
CLIENTE PYME
SUCURSAL 31,
BARILOCHE

ES EL BANCO QUE TIENE LA MEJOR PLATAFORMA DIGITAL LO CUAL FACILITA LA OPERATORIA A TRAVÉS DE INTERNET. ES DE DESTACAR TODO EL EQUIPO DE LA SUCURSAL QUE RESPONDE CON RAPIDEZ A MIS CONSULTAS.

LEANDRO
EMPLEADO
SUCURSAL 87,
HAEDO

ES UN BANCO QUE PROPORCIONA PRODUCTOS Y SERVICIOS A LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS, SON UN EJEMPLO COMO ENTIDAD BANCARIA.

GERENCIA DE
EXPERIENCIA DEL
CLIENTE

ANÁLISIS E
INDICADORES

Mide los índices de clientes del Banco con métricas confiables, realiza investigaciones de mercado y aporta información para la toma de decisiones.

OPERACIÓN
NPS Y MEJORA
CONTINUA

Implementa la metodología NPS en todo el Banco y toma los resultados, principalmente la Voz del Cliente, para la mejora continua en los procesos.

INICIATIVAS

Lidera los proyectos prioritarios y transversales para mejorar la Experiencia del Cliente: proceso punta a punta, reclamos, proceso integral crediticio y el mapeo del viaje del cliente; y define los recursos para que la mejora sea sustentable.

VISIÓN
CLIENTE

Trabaja en la transformación cultural orientada al cliente; en los procesos críticos dentro de la experiencia del colaborador, como nuestro cliente interno; y en el alineamiento y mejora de los procesos de atención orientados a la experiencia del cliente.

Queremos ser reconocidos por proporcionar a los clientes una experiencia diferenciadora mediante un conocimiento profundo de sus necesidades financieras y un equipo de personas motivado y cercano para así convertirnos en su banco principal y que nos recomienden. Nuestra propuesta busca conectarnos emocionalmente con ellos ofreciendo una promesa de servicio superior en procesos críticos. Así, definimos nuestro propósito de ser un banco en la cabeza y en el corazón de la gente y nuestros pilares de servicio: confiables, simples, cercanos y ágiles.

Durante 2016 el desafío estuvo puesto en incorporar la Experiencia del cliente como foco en la cultura organizacional, centrándose en el cliente interno y en tres procesos clave de la gestión de RRHH: selección donde se busca atraer el mejor talento para brindar la mejor experiencia, capacitación y desarrollo de colaboradores en la Forma de Ser Galicia, y la mejora del desempeño para lograr ser un Banco de Experiencia.

En relación al cliente externo, se trabaja en el diseño y puesta en marcha de un Sistema de Mejora Continua y que permita identificar oportunidades de mejora propuestas por clientes y colaboradores para luego implementarlas.

150 OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS EN BANCO GALICIA

110 OPORTUNIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN BANCO GALICIA



PROMOTORES

NEUTROS

DETRACTORES

NPS y mejora continua

Banco Galicia, Galicia Seguros, Tarjeta Nevada y Tarjeta Naranja utilizan la metodología Net Promoter Score (NPS), que busca conocer la opinión de sus clientes, a través de encuestas. En base a sus respuestas se obtiene un indicador que se compara con empresas del mercado. Esta herramienta permite actuar rápidamente en la generación de soluciones.

Banco Galicia y Tarjeta Naranja lideran el mercado en todos los segmentos.

En Banco Galicia este año se encuestaron 123.135 clientes, mientras que Tarjeta Naranja escuchó a 75.981 clientes y Galicia Seguros, a 24.148.

RESULTADO DE NPS EN LAS COMPAÑÍAS

	Banco Galicia	Galicia Seguros	Tarjeta Naranja	Tarjeta Nevada
2015	27%	37%	68%	40%
2016	21%	58%	47% ²⁰	47%

Gestión de reclamos

**89%
83%** CUMPLIMIENTO CON EL TIEMPO DE RESPUESTA PROMETIDO DE BANCO GALICIA

La satisfacción de los clientes es una prioridad para el Banco; desde el sector Soluciones al Cliente se gestionan los reclamos y solicitudes que ingresan desde cualquiera de los canales: Sucursales, Centro de Contacto con Clientes o canales automáticos.

	Banco Galicia	Galicia Seguros	Tarjeta Naranja	Tarjeta Nevada
Cantidad de reclamos	389.057	4.356	59.261	75.608
Tiempo promedio de resolución de reclamos en días	4,07	2,51	5,6	3

20. El cambio en las muestras y en el canal de medición implicó un nuevo valor de NPS (por su mayor representatividad) por esto, septiembre de 2016 es el primer mes de medición de NPS y el resultado de la medición septiembre/diciembre de 2016 es el valor de NPS 2016.

NARANJA ENTRE LAS MARCAS CON LOS CLIENTES MÁS FIELES

EN EL PRIMER ESTUDIO DE EXPERIENCIA DE CLIENTE DE ALCANCE NACIONAL REALIZADO POR LA CONSULTORA BAIN, TARJETA NARANJA OCUPÓ EL PUESTO 6 EN EL RANKING DE LAS EMPRESAS CON LOS CONSUMIDORES MÁS LEALES.



Metodología Lean para la mejora de procesos

Desde 2011 Banco Galicia aplica la metodología Lean con el objetivo de optimizar los procesos internos y todos los años incorpora nuevas áreas para ampliar su alcance. En 2016 sumó el área Financiera, Legales, Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos para los departamentos de Empleos y Formación, y el área de Sistemas para el departamento de Tecnología.

Tarjeta Naranja trabaja en la sustentabilidad de la metodología Lean a través de dos iniciativas: en el diseño de un circuito para que la Mejora Continua fluya en la organización, y en herramientas y espacios de gestión a los conductores de conductores.

Galicia Seguros puso en marcha el proyecto Lean en todas las áreas operativas, y Tarjeta Nevada estuvo enfocada en transformar los procesos de pedidos y reclamos, y tiempos de respuesta y productividad. Como resultado de su implementación, se generaron mejoras en todas las áreas transformadas.



TARJETAS

COMO PRINCIPAL EMISOR DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO EN ARGENTINA, DESDE LAS COMPAÑÍAS QUE INTEGRAMOS GRUPO FINANCIERO GALICIA, BRINDAMOS DIFERENTES ALTERNATIVAS DE FINANCIACIÓN A MILLONES DE PERSONAS. CON PRESENCIA EN TODO EL PAÍS, Y A TRAVÉS DE PROPUESTAS FOCALIZADAS EN LAS PARTICULARIDADES DE CADA REGIÓN, OFRECEMOS UNA AMPLIA GAMA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CUBRIENDO DE ESTA MANERA LAS NECESIDADES DE FINANCIACIÓN DE CADA CLIENTE.

CONTINUAREMOS TRABAJANDO EN MEJORAR Y EXTENDER NUESTRA OFERTA PARA QUE CADA VEZ MÁS PERSONAS PUEDAN CONTAR CON HERRAMIENTAS QUE LES PERMITAN MEJORAR SU CALIDAD DE VIDA.

Banco Galicia

Brindamos importantes beneficios mediante 5.700 acuerdos comerciales de diversos rubros en todo el país.



Tarjetas nacionales e internacionales destinadas a los clientes del segmento rentas masivas brindando promociones exclusivas y coberturas ante robo o extravío, asistencia al viajero, adelanto en efectivo y seguro de precio protegido.



Tarjetas Gold: ofrecidas a los clientes Prefer y Negocios y Profesionales, con todos los beneficios de las tarjetas clásicas más la cobertura de Seguros de Autos Alquilados.



Tarjetas Platinum y Black: ofrecen servicios diferenciales para los clientes de renta alta, entre ellos el servicio Concierge Personal de asistencia personalizada para todo tipo de gestiones, personales y profesionales, además de seguros de garantía extendida y pérdida de pasaje y acceso a la sala vip en los aeropuertos.



Tarjeta Business: diseñada especialmente para las pequeñas y medianas empresas, con una completa gama de servicios y beneficios.



Tarjeta Corporate: diseñada para satisfacer las necesidades de la actividad de representación de las grandes compañías.



Tarjeta Galicia Rural: líder en el mercado de tarjetas agropecuarias para que los clientes puedan financiar la compra de insumos, servicios y productos para el campo.



Tarjeta Move: permite a los jóvenes acceder a financiar sus compras utilizando además los programas de beneficios Quiero! y Vamos los Jueves!

Tarjeta Naranja

Es la principal emisora de tarjetas de crédito a nivel nacional y se posiciona como marca líder en el interior del país. Además de la cobertura nacional, ofrece a sus clientes una cobertura internacional a través de Naranja Visa, MasterCard y American Express.



Tarjetas Clásica y Oro: ofrecen promociones y beneficios especiales, como Smartes y el Plan Zeta que permite a los clientes comprar y pagar los consumos eligiendo 1, 2 o 3 cuotas con 0 interés. La tarjeta Teen, destinada a adolescentes opera como una tarjeta adicional con un límite de compra mensual asignado por el titular.



Estas tarjetas le permiten a los clientes acceder a compras en todo el mundo y utilizar una extensa red de cajeros automáticos para los adelantos en efectivo.

Tarjeta Nevada



Estas tarjetas ofrecen una cobertura nacional con convenientes planes de financiación y una cobertura internacional con las tarjetas Nevada Visa y Nevada Visa Gold.

Efectivo Sí



Los clientes pueden optar por Tarjeta Visa Efectivo Sí o Tarjeta MasterCard Efectivo Sí para realizar compras dentro del país, realizar adelantos en efectivo y disfrutar de los beneficios y promociones.

La tarjeta de crédito Visa Internacional se ofrece a clientes y no clientes de Efectivo Sí que cuenten con historia crediticia de mercado y buen comportamiento de pago.

TARJETAS DE CRÉDITO ²¹	2016
BANCO GALICIA	
Visa	2.316.957
- Gold	473.756
- Internacional	1.204.446
- Nacional	46.271
- Business	111.306
- Corporate	3.262
- Platinum	317.361
- Black Signature	160.555
Galicía Rural	17.846
MasterCard	485.650
- Gold	134.501
- MasterCard	263.597
- Platinum	49.967
- Black	37.311
American Express	1.118.794
- Gold	311.942
- Internacional	445.400
- Platinum	257.589
- Black	103.863
COMPAÑÍAS DE TARJETAS DE CRÉDITO REGIONALES	10.459.445
- Visa	4.452.617
- MasterCard	702.687
- American Express	55.141
- Marcas Regionales ²²	5.249.000
COMPAÑÍA FINANCIERA ARGENTINA	176.061
- Visa	163.763
- MasterCard	12.298
Total de cantidad de tarjetas	14.574.479
Total consumos (en millones de pesos)	223.973

21. Corresponde a Tarjeta Naranja, Tarjetas Cuyanas y La Anónima.

22. Se toman en cuenta solo las tarjetas habilitadas.

Préstamos personales e hipotecarios

+13.000 MILLONES DE PESOS
OTORGADOS EN PRÉSTAMOS

Banco Galicia ofrece préstamos acordes a la renta y perfil de cada cliente, orientados a satisfacer las necesidades de vivienda, bienes personales y de capital de trabajo.

Apoyados en la banca digital y las herramientas de vanguardia, el Banco se focalizó en los canales alternativos para ofrecer sus préstamos, especialmente en Online Banking que creció 22% en el monto colocado en préstamos. Implementó la acción Una Cuota Menos por cada año de la vida del préstamo para todos los clientes Éminent, Prefer y Classic. Además, continuó promoviendo la Línea Productiva y una línea especial para clientes que adhirieron al Sinceramiento Fiscal.

Tarjeta Naranja aumentó el número de cuotas sobre los préstamos personales hasta 36 y comenzó a trabajar en el desarrollo de préstamos con depósitos en cuentas bancarias. Tarjeta Nevada duplicó la cantidad de préstamos otorgados en un año debido al aumento en la cantidad de cuotas ofrecidas y la eliminación de la restricción de tener el último resumen pago. Además, lanzó nuevos canales de préstamos por Internet y el Call Center.

Efectivo Sí ofrece préstamos Primarios y Adelantos en Efectivo. Este año realizó campañas masivas para diferentes perfiles de clientes y amplió la oferta de préstamos en efectivo para personas inscriptas en el régimen de Monotributo.

NUEVOS PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

DURANTE EL 2016 SE INSTRUMENTARON 139 PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS UVA²³ A UNA TASA FIJA DEL 4,8%, CON UN PLAZO MÁXIMO DE 180 MESES Y UN MONTO MÁXIMO A FINANCIAR DE 2 MILLONES DE PESOS. ADEMÁS EL BANCO SE SUMÓ AL PROGRAMA DE ANSES PROCREAR PARA ADQUIRIR VIVIENDA PROPIA EN UN ESQUEMA DE COOPERACIÓN ENTRE EL ESTADO Y LOS BANCOS.



Seguros a individuos y empresas

4.907.668 PÓLIZAS VIGENTES

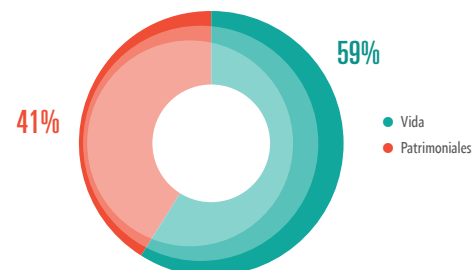
Las compañías del Grupo cuentan con una amplia oferta de productos de seguros para brindar un respaldo a los clientes ante diferentes eventualidades personales y patrimoniales.

Banco Galicia, Tarjeta Naranja y Tarjeta Nevada ofrecen productos comercializados principalmente a través de Galicia Seguros, sobre: coberturas para el hogar, el auto, protección integral Galicia, cobertura integral de comercios, accidentes personales y seguros de vida.

Galicia Seguros²⁴, por su parte, además ofrece seguros patrimoniales de todo riesgo operativo para empresas y Pymes, transporte de mercaderías, flotas de autos y maquinarias, cauciones, amparo a directores y altos ejecutivos de empresas frente a reclamos de expleados, accionistas, órganos de control o de terceros. Asimismo, brinda seguros de cobertura integral de incendios, robo, responsabilidad civil y programa completo de seguros agrícolas.

Tanto Tarjeta Nevada como Tarjeta Naranja brindan, en alianza con compañías de primer nivel, el seguro de compra protegida, una solución que cubre los consumos realizados contra robo o accidente. Este año Tarjeta Naranja lanzó un seguro de Garantía de Alquiler, que permite a los clientes contar con un garante en el momento que lo necesiten.

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE PÓLIZA



LLEGAN LOS ASESORES DE SEGUROS

CON EL OBJETIVO DE FORTALECER LAS CAPACIDADES COMERCIALES DE LOS OFICIALES, ESTE AÑO SE CREÓ LA FIGURA DEL ASESOR DE SEGUROS: UN ESPECIALISTA DE GALICIA SEGUROS QUE VISITA LAS SUCURSALES DE BANCO GALICIA, CAPACITANDO Y RESPONDIENDO A CONSULTAS SOBRE PRODUCTOS, PARA AYUDAR A LOS COLABORADORES A INCORPORAR HABILIDADES DE VENTAS Y HACER MÁS FÁCIL EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS A TRAVÉS DEL DIÁLOGO DE SEGUROS EN TODO LOS CONTACTOS QUE SE REALIZAN.

23. En septiembre el BCRA dispuso el cambio de denominación de UVI que indexaba el capital por el índice del costo de construcción, a UVA (unidad de valor adquisitivo) en el que el capital se indexa por el CER sin modificar ninguna característica comercial.

24. En 2016 cambia la disposición sobre saldo deudor; esto significa que ya no se podrá cobrar un seguro sobre el saldo de deuda en las tarjetas de crédito, lo que impacta en las empresas de seguro, por lo que Galicia Seguros concentró su esfuerzo en ampliar la oferta de productos.



FINANCIAMIENTO Y CAPACITACIÓN COMO MOTORES DE CRECIMIENTO

Negocios y Pymes

Banco Galicia alienta el crecimiento de comercios, de profesionales y de empresas pequeñas y medianas que hoy representan el motor económico de nuestro país. Este año ofreció nuevas líneas de crédito especiales, con condiciones diferenciales y tasas preferenciales. Entre ellas:

- Línea productiva BICE Belgrano Productivo, con un subsidio especial para las provincias del noroeste argentino.
- Préstamos Eslabón que pueden ser aplicados a diferentes etapas de la cadena de valor y tienen beneficios específicos para sus actividades.
- Préstamo Flex, una nueva propuesta para financiar capital de trabajo y de inversión con los primeros 3 meses de gracia.
- Subsidio de Tasa del 8 % junto al Ministerio de Producción de Santa Fe para aplicar a bienes de capital y proyectos de inversión radicados en la provincia.
- Programa de economías regionales (PROCER), que otorga financiamiento a proyectos de inversión en región extrapampeana y que apuntalan el desarrollo de economías regionales.

- Programas de Crédito entre el Banco Interamericano de Desarrollo y las provincias con líneas para financiar el desarrollo de proyectos de inversión de largo plazo de Pymes de todos los sectores. Para potenciar la interacción con canales digitales y el desarrollo de nuevas tecnologías, se actualizó la plataforma online Office Express para que los clientes operen con mayor facilidad los servicios financieros digitales. Además, se sumó un número único de atención exclusiva para clientes Pymes en todo el país, la Línea 0810, con el objetivo de que los clientes tengan un contacto directo con su oficial.

Con el fin de acompañar el crecimiento de los clientes y ofrecerles capacitación de interés, se continuaron organizando Encuentros Buenos Negocios entre empresarios para crear espacios de intercambio y encontrar oportunidades de negocios concretas. Este año participaron 4.487 personas en los 7 que se realizaron en Mendoza, Córdoba, CABA, Paraná, Tucumán, Mar del Plata y Resistencia.

Para el desarrollo de los contenidos de los encuentros se generaron alianzas con diferentes especialistas en Pymes.

BUENOSNEGOCIOS.COM

+36.000 USUARIOS

4.000.000 DESDE ARGENTINA
Y OTROS PAÍSES

+18.000 EMPRESAS REGISTRADAS

BANCO GALICIA CUENTA CON UNA PLATAFORMA ONLINE PARA LA COMUNIDAD DE PYMES Y EMPRENDEDORES QUE LES PERMITE COMPARTIR EXPERIENCIAS, DESARROLLAR RELACIONES COMERCIALES, ACCEDER A NOTAS DE CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE EVENTOS, ENTRE OTROS BENEFICIOS. ESTA PLATAFORMA ESTÁ DISPONIBLE PARA ARGENTINA Y OTROS PAÍSES.



Acceso al Centro de Operaciones de Sinteplast

Empresas

Llegamos a más de 96.000 empresas de todo el país con diversas líneas de crédito para financiar desde capital de trabajo con productos acordes a cada necesidad hasta proyectos de inversión de mediano y largo plazo especiales para cada segmento.

En 2016 se colocaron 57.008 millones de pesos en líneas productivas. Entre los principales acuerdos, destacamos el acuerdo con el Banco de Inversión y Comercio Exterior (BICE) en la modalidad Global, como así también BICE Belgrano Productivo, los Programas de Crédito entre el Banco Interamericano de Desarrollo y las provincias, la Línea BICE - Galicia, el Programa de Financiamiento Calidad San Juan (Línea Verde), Financiamiento Sectorial Fondefin, el Programa de Economías Regionales (PROCER), Convenio Subsidio de Tasa Provincia de Santa Fe y la Línea con el Instituto Nacional de la Yerba Mate (INYM).

Comercio Exterior

Mediante una plataforma electrónica especializada para Comercio Exterior, Banco Galicia brinda herramientas ágiles y seguras para operar. En esta comunidad en línea se puede ver documentación y formularios actualizados, novedades e información sobre la normativa cambiaria. Además, cuenta con oficiales comerciales para asesoramiento exclusivo para este tipo de operaciones.

FINANCIAMIENTO A EMPRESAS POR TIPO DE ACTIVIDAD (MILLONES DE PESOS)	2015	2016
Agricultura y ganadería	11.341	11.916
Comercio	8.721	13.126
Construcción	1.034	1.177
Industria manufacturera	12.997	20.134
Servicios	6.261	8.845
Pesca, forestación y minería	1.956	1.810
Préstamos totales a empresas	42.310	57.008

ENDEAVOR

BANCO GALICIA FUE AUSPICIANTE DE LAS EXPERIENCIAS ENDEAVOR DESARROLLADAS EN TRELEW, MENDOZA, TUCUMÁN, ROSARIO, BUENOS AIRES, CÓRDOBA Y MAR DEL PLATA; DONDE MÁS DE 11.000 CLIENTES APROVECHARON LAS JORNADAS DE CONTENIDOS ACADÉMICOS, TRABAJO EN RED Y EXPOSICIÓN DE EMPRESARIOS EMPRENDEDORES.



Segmento Agro

+6.576 MILLONES DE PESOS EN VOLUMEN DE VENTAS CON TARJETA GALICIA RURAL (TGR)

11.463 COMERCIOS ADHERIDOS A TGR

Banco Galicia acompaña al sector rural con una serie de productos y servicios específicos para clientes con actividad comercial dedicada a la producción agropecuaria.

Su principal producto es la Tarjeta Galicia Rural (TGR), diseñada para la compra y financiación de insumos, semillas, agroquímicos, combustible, hacienda, maquinaria y servicios para el campo, cubriendo ampliamente su ciclo productivo agrícola o ganadero.

Además, este año desarrolló los préstamos en dólares para financiar insumos agrícolas que se combinan con la TGR, permitiendo procesos de financiamiento más efectivos entre productores y proveedores.

A través de acuerdos con actores de la cadena Agroindustrial, Banco Galicia continuó extendiendo los acuerdos para el financiamiento de insumos tanto a través de la TGR como del financiamiento de préstamos en dólares a cosecha. Este beneficio le permite al cliente adecuar los pagos a su ciclo productivo.

En relación al financiamiento de largo plazo, el Banco cuenta con convenios con las principales marcas del negocio para financiar maquinaria agrícola, destacándose el Leasing Galicia y los préstamos en pesos o dólares a largo plazo.

PREMIO A LA EXCELENCIA AGROPECUARIA

SE REALIZÓ LA 11^{VA} ENTREGA DEL PREMIO JUNTO CON EL DIARIO LA NACIÓN CON MÁS DE 200 TRABAJOS PRESENTADOS PARA 16 CATEGORÍAS. SE DESTACA QUE EL ACENTO ESTÁ PUESTO EN LA INNOVACIÓN Y EN LA FORMA DE INTEGRARSE DENTRO DE LA CADENA DE VALOR. EL GANADOR FUE PUERTO LAS PALMAS, UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE ARROZ QUE INTEGRÓ, POR MEDIO DE ROTACIÓN DE SUS CAMPOS ARROCEROS, LA PRODUCCIÓN DE PACÚ.



Convenios

102-13

Mediante diferentes convenios se generan alianzas estratégicas con empresas proveedoras de bienes y servicios; se apoya a organizaciones agropecuarias; y se desarrollan grupos de afinidad con Sociedades Rurales locales y entidades representativas del sector con visitas, capacitaciones y gestiones comerciales que ayudan al fomento de la actividad que desempeñan.

Convenio con AACREA: acompañó el desarrollo de los programas Líderes y Educrea, cuyos objetivos son fortalecer el entramado social y promover la integración de jóvenes a la educación superior respectivamente, y las Jornadas de Actualización Técnica.

Convenio con AAPRESID: realizó aportes para el programa Aula AAPRESID cuyo objetivo principal es difundir un modelo de producción agropecuaria sustentable basado en la correcta aplicación del sistema de siembra directa y las buenas prácticas agrícolas, así como también en la aplicación de la biotecnología.

Convenio con Fundación Producir Conservando: es socio fundador y apoya la difusión de técnicas sustentables para la producción.

Convenio con CRA (Confederación Rural Argentina): está en contacto con más de 240 Sociedades Rurales locales y entidades representativas del sector. Además, el Banco realiza capacitaciones, gestiones comerciales y charlas sobre coyuntura económica.

Convenio con SRA (Sociedad Rural Argentina): el convenio cumplió 10 años, en el que el Banco brinda beneficios a sus socios y a la institución.

Convenios Ganaderos: este año se sumaron las asociaciones de Aberdeen Angus, Hereford, Braford y Angus para otorgar beneficios en los productos del Banco.

Financiamiento a proyectos de inversión sustentable

En alianza con organismos internacionales, bancos multilaterales y de desarrollo, Banco Galicia ofrece financiamiento a proyectos de inversión de gran alcance. Entre ellos el nuevo convenio con la Corporación Financiera Internacional por 130 millones de dólares, para asistir financieramente a clientes empresa a través de una línea a 60 meses para proyectos de inversión y otra línea a 84 meses para proyectos de Energías Renovables (fotovoltaica, eólica y biomasa/gas). Esta línea permite asistir proyectos por hasta un monto de 15 millones de dólares, que tengan una capacidad máxima de generación de 30 megawatts. También financia proyectos de eficiencia energética y Green Buildings.

Además, el Banco cuenta con la Línea BICE (Banco de Inversión y Comercio Exterior) - Galicia que financia la adquisición de bienes de capital o proyectos de inversión con impacto social a mediano y largo plazo, el Programa de Financiamiento Calidad San Juan (Línea Verde), pensado para sistemas de riego por goteo, teniendo en cuenta la sustentabilidad de cada actividad, y la Línea con el Instituto Nacional de la Yerba Mate (INYM).



PROMOCIONES Y BENEFICIOS QUE CUMPLEN SUEÑOS

NUESTRAS COMPAÑÍAS BUSCAN AMPLIAR CADA AÑO LOS BENEFICIOS A SUS CLIENTES CON PROMOCIONES ESPECIALES EN RUBROS DE SU INTERÉS Y ACORDE A SUS NECESIDADES.

Continuamos brindando promociones de marcas y rubros valorados por nuestros clientes a través de acuerdos con diferentes empresas y comercios en todo el país. Entre ellos el Programa ¡Vamos los Jueves! y Quiero! de Banco Galicia; los Smartes de Tarjeta Naranja con descuentos los martes y en fechas especiales, y promociones adicionales a los clientes con más de 10 años de titularidad; y la campaña Lunes de shopping de Tarjeta Nevada, que brinda descuentos y cuotas sin interés.



37.833

CLIENTES QUE USARON EL BENEFICIO LUNES DE SHOPPING (NEVADA)

290.034

TRANSACCIONES REALIZADAS EN EL PROGRAMA SMARTES (NARANJA)

911.582

TRANSACCIONES REALIZADAS EN EL PROGRAMA VAMOS LOS JUEVES (GALICIA)



TENÉS MÁS DE
600 OPCIONES
PARA CANJEAR.

Inscribite en [quiero.com.ar](https://www.quiero.com.ar)

Programa de Beneficios Quiero!

+960.000 INSCRIPTOS A QUIERO!

+399.000 CANJES EN EL AÑO

+43.000 CLIENTES VIAJARON
CON PUNTOS QUIERO

Banco Galicia ofrece a los clientes utilizar los puntos acumulados por operar con los productos del Banco con la libertad de elegir los descuentos según sus preferencias de consumo. Este año el programa maximizó su catálogo de beneficios, con más de 1.100 propuestas de ahorros a través de canjes de puntos. Además, los clientes alcanzan un beneficio desde los 165 puntos, transformándose en un programa universal. Con la opción Quiero Viajes, nuestros clientes pueden contratar hoteles, paquetes turísticos y todos los servicios relacionados a nivel nacional e internacional. Este año se aumentaron los destinos disponibles con la posibilidad de canjear puntos directamente por pasajes, logrando ser la propuesta de millas/puntos más competitiva del mercado.

Beneficios, campañas y promociones

La campaña de verano Sabor Naranja invitó a shows gratuitos en Mar del Plata y en Carlos Paz completando su propuesta con descuentos y planes de financia-

ción especiales en los principales centros turísticos del país. Además se implementó Beneficios por rubro con descuentos para rubros seleccionados, como peluquerías y restaurantes.

Programa Entre Amigas

10.596 CLIENTES QUE UTILIZAN EL BENEFICIO

Tarjeta Nevada continúa con el programa Entre Amigas para acercar más beneficios y promociones exclusivas para mujeres, con el objetivo de posicionarse como un programa de beneficios permanente en fechas importantes. Este alcanza un total de 10.572 transacciones realizadas.

CORTO NARANJA

BAJO EL CONCEPTO "NAVIDAD ES HACER ALGO POR LOS QUE QUERÉS", NARANJA ABORDÓ UNA PROPUESTA DIFERENTE PARA LAS FIESTAS PARA PRIORIZAR LAS RELACIONES HUMANAS Y LOS VÍNCULOS AFECTIVOS. "DICIEMBRE" ES EL TÍTULO DEL CORTO, INSPIRADO EN LOS VALORES DE LA COMPAÑÍA QUE RELATA LA HISTORIA DE UN VIAJE Y UNA GRAN SORPRESA AL FINAL.



Entre Amigas

¡FORMÁ PARTE!

Regístrate ahora en el  de Tarjeta Nevada. ¡Y disfrutá de muchísimos beneficios!

MULTICANALIDAD

102-43

BUSCAMOS CONSTANTEMENTE EVOLUCIONAR E INNOVAR EN LA FORMA DE COMUNICARNOS. DISEÑAMOS LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN, ATENCIÓN Y DIÁLOGO, ESCUCHANDO Y ADAPTÁNDONOS A LAS NECESIDADES PARTICULARES DE CADA PERFIL DE CLIENTE, CON LA POSIBILIDAD DE BRINDAR MÁS EXPERIENCIAS POSITIVAS CON TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA Y APOYADOS EN UNA BANCA DIGITAL.



Canales de comunicación y atención

Nos apoyamos en las nuevas tecnologías y potenciamos espacios de innovación para lograr un ambiente multicanal de comunicación y atención, donde además de los canales tradicionales, nuestro foco esté puesto en herramientas digitales que nos permitan atender de manera personalizada, y responder a las inquietudes y consultas particulares de cada cliente. Banco Galicia renovó 11 sucursales con espacios dinámicos, flexibles, y adaptables a las nuevas y cambiantes necesidades y expectativas de los clientes.

Además de la atención personalizada en cada sucursal de las compañías del Grupo, sus principales canales de atención son líneas gratuitas de atención telefónica, e-mail de cada compañía -atendidos por los Centros de Contacto con el Cliente (CCC)-, las páginas corporativas y las redes sociales.

En los locales de Tarjeta Naranja también se realizaron modernizaciones para lograr una comunicación más clara y directa. En 2016 se implementó el plan de Calidad con Calidez en las Casas Naranja: una invitación a que nuestros clientes vivan y compartan las mejores experiencias; con propuestas mensuales de celebraciones, juegos, concursos y actividades de valor social y ambiental.

HACKATÓN GALICIA

EN EL PRIMER ENCUENTRO ORGANIZADO POR BANCO GALICIA 20 EQUIPOS COMPUESTOS POR ESTUDIANTES, GRADUADOS Y EMPRENDEDORES, LUEGO DE 48 HORAS ININTERRUMPIDAS DE TRABAJO, EXPUSIERON SUS SOLUCIONES FRENTE A UN JURADO DE DESTACADOS EMPRENDEDORES ARGENTINOS, EMPRESARIOS Y LÍDERES GALICIA. EL PROYECTO GANADOR FUE UNA PLATAFORMA QUE INTERPRETA EL PEDIDO DEL CLIENTE Y LO TRANSFORMA EN INSTRUCCIONES PARA LOS SISTEMAS.



UNA PUBLICACIÓN PARA TODA LA FAMILIA

NUESTRAS COMPAÑÍAS TARJETA NARANJA, TARJETA NEVADA Y EFECTIVO SÍ DESARROLLAN UNA PUBLICACIÓN MENSUAL QUE LOS CLIENTES PUEDEN ADQUIRIR MEDIANTE UNA SUSCRIPCIÓN PARA RECIBIRLA EN SU DOMICILIO. ASÍ ELLOS PUEDEN ESTAR INFORMADOS SOBRE PROMOCIONES, NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CADA EMPRESA Y SOBRE TEMAS DE INTERÉS. ADEMÁS, ES UN CANAL DONDE NUESTROS CLIENTES PUEDEN ENVIAR SUGERENCIAS, OPINIONES Y CONSULTAS.

625.000

EJEMPLARES MENSUALES DE LA REVISTA CONVIVIMOS DE TARJETA NARANJA

383.915

EJEMPLARES MENSUALES DE LA REVISTA CIMA DE TARJETA NEVADA

41.790

EJEMPLARES AL MES DE LA REVISTA AHORA MÁS DE EFECTIVO SÍ



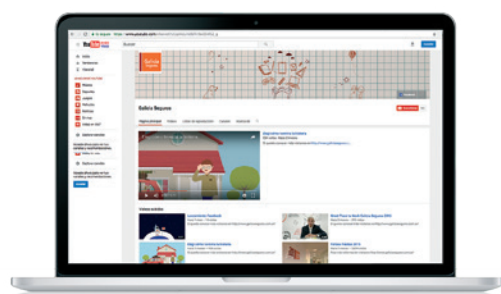
Foco puesto en la tecnología digital

En el marco de su programa de innovación y con el objetivo de seguir construyendo una experiencia diferencial con una mayor cercanía con sus clientes, Banco Galicia trabaja desde la Gerencia Departamental de Digital en el fortalecimiento de los canales digitales para facilitar las operaciones y contacto con los clientes, generando un ecosistema digital con nuevas tendencias y soluciones innovadoras en el plano del fintech.



CANALES DIGITALES GALICIA

Durante 2016 sus esfuerzos estuvieron centrados en el rediseño completo y la actualización tecnológica del Online Banking, canal que alcanzó los 1.159.141 clientes y \$15.355.654 en transacciones. Los préstamos personales pasaron de 17,5% a 40,76% de participación; Plazos Fijos, de 42% a 48,16%; y Compra-venta de Moneda extranjera, de 69% a 73,94% en un año.



NUEVO CANAL DE YOUTUBE PARA GALICIA SEGUROS

Con el fin de hacer más amigable el contenido de la póliza y los pasos a seguir para realizar trámites, en Galicia Seguros se abrió un canal de YouTube con videos didácticos, con información audiovisual y explicaciones sobre los detalles de la cobertura en forma más amena y menos técnica, y consejos importantes a la hora de actuar ante un siniestro.

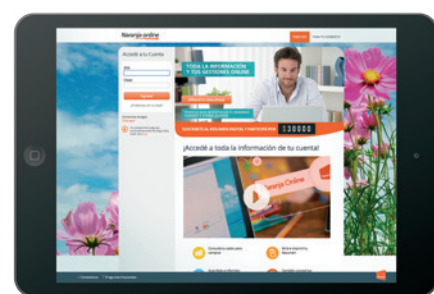


TECNOLOGÍA MOBILE

Banco Galicia rediseñó su app con la mirada puesta en la relevancia del contenido y la facilidad a la hora de encontrar lo que sus clientes buscan en los canales digitales, con transparencia, seguridad y agilidad a la hora de operar. Durante 2016 este servicio fue utilizado por más de 244.000 clientes de edades y perfiles diversos.

Tarjeta Naranja también cuenta con el servicio Naranja en tu celular.

Estos canales permiten recibir mensajes de texto con información de sus operaciones, compras realizadas, vencimientos, pagos efectuados, extracciones, avisos de transferencia y consultas de saldo.



NARANJA ONLINE: LA SUCURSAL VIRTUAL DE TARJETA NARANJA

A través de Naranja Online los clientes operan y transaccionan como si estuvieran en la sucursal. Este año se desarrolló una doble validación de identidad para mayor seguridad en transacciones. Además se incrementó el 53% la actividad de Naranja online.

Con un total de 455.000 comercios amigos adheridos y 241.503.286 millones de pesos vendidos, a través de Tienda Naranja, un sitio de e-commerce, los clientes pueden hacer un seguimiento online de sus pedidos.

PROGRAMA MI HUELLA

Como parte del programa de la Anses, Banco Galicia y Efectivo Sí instalaron equipos de tótems en sucursales y lectoras de huellas digitales para el enrolamiento de jubilados y pensionados. El Banco cuenta con 72 equipos y 92 lectoras. Este mecanismo de registración se incorporó también como mecanismo de validación de los acuerdos del Programa de Reparación Histórica que alcanza a 2,4 millones de personas.



EDUCACIÓN Y CONCIENCIACIÓN FINANCIERA

Durante 2016 Banco Galicia lanzó un nuevo canal de Instagram dedicado exclusivamente al segmento MOVE para comunicarse con el Banco y conocer todos los productos y beneficios que tiene para la gente más joven. Este año se aumentaron los mensajes de educación financiera y sustentabilidad.

Tarjeta Naranja promueve la educación financiera en los Titulares y Comercios Amigos para educar sobre el uso responsable del crédito y seguridad de la información a través de los canales de comunicación digital.

@GALICIASUSTENTABLE

Banco Galicia fortaleció su presencia en las redes y aumentó en un 11% las interacciones con la comunidad de usuarios de Facebook y un 16% la cantidad de fans con respecto a 2015. En Twitter la comunidad de seguidores creció un 13% y las interacciones un 147% en relación al año anterior. La presencia en redes incluyó la creación de 13 videos que fueron publicados a través de sus canales digitales y en una lista de reproducción exclusiva en YouTube.



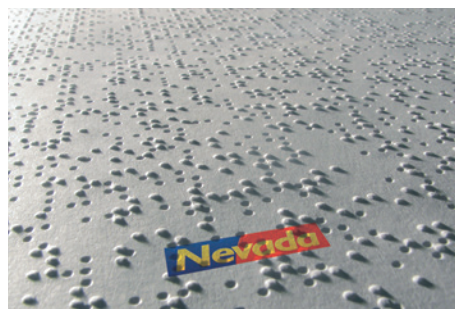
ACCESIBILIDAD EN SUCURSALES

103-2, 103-3, ODS 1.4, 8.10, 10.2, 16.3

Tenemos el compromiso de que nuestras instalaciones tengan las comodidades adecuadas para que todas las personas puedan entrar, circular y permanecer en nuestros espacios de atención con comodidad, seguridad y autonomía.

DOCUMENTACIÓN EN BRAILLE

EN TARJETA NARANJA Y TARJETA NEVADA LOS CLIENTES NO VIDENTES PUEDEN OBTENER EN SISTEMA BRAILLE, SIN NINGÚN COSTO ADICIONAL, SUS CONTRATOS, RESÚMENES DE CUENTAS Y TODO TIPO DE DOCUMENTACIÓN.



CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD	BANCO GALICIA		TARJETA NARANJA		TARJETA NEVADA		EFECTIVO SÍ	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Sucursales acondicionadas con rampas	251	187	142	137	30	30	11	11
Porcentaje de sucursales acondicionadas con rampas sobre el total de sucursales	96 % ²⁵	67 % ²⁵	87 %	87 %	59 % ²⁵	58 % ²⁵	12 %	12 %
Sucursales acondicionadas con ascensores y elevadores para discapacitados	53	49	1	1	No aplica	No aplica	1	1
Porcentaje de sucursales acondicionadas con ascensores y elevadores para discapacitados sobre el total de sucursales	20 % ²⁵	18 % ²⁵	0,61 % ²⁵	0,48 % ²⁵	No aplica	No aplica	1 %	1 %
Sucursales acondicionadas con baños especiales	146	166	80	80	7	3	19	19
Porcentaje de sucursales acondicionadas con baños especiales sobre el total de sucursales	56 %	60 %	49 %	51 %	14 %	2 %	20 %	20 %



SEGURIDAD DEL CLIENTE²⁶

102-12, 102-13, 102-16, 103-2, 103-3, 416-1, 417-1, ODS 12.8, 16.3

ES NUESTRO DEBER PROTEGER LA INTEGRIDAD, DISPONIBILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE MANEJAMOS EN TODAS LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO; INDEPENDIENTEMENTE DEL MEDIO EN EL QUE SE ENCUENTRE: DIGITAL, IMPRESO O BIEN EN EL CONOCIMIENTO DE LAS PERSONAS. PARA LOGRARLO, TRABAJAMOS BAJO ENTORNOS SEGUROS, CUMPLIENDO CON LAS NORMATIVAS QUE NOS REGULAN, Y ALINEÁMONOS A BUENAS PRÁCTICAS DEL SECTOR FINANCIERO CON FOCO EN LOS CONTROLES PERMANENTES, CAPACITACIONES INTERNAS Y AUTENTICACIÓN DE LOS ACCESOS.

- Banco Galicia adhiere al Código de Prácticas Bancarias para afianzar los derechos del usuario de servicios y productos financieros, y al Código de ética y autorregulación publicitaria (CONARP) para promover una comunicación responsable hacia sus clientes.
- En Galicia Seguros, Tarjeta Nevada y Tarjeta Naranja se alinean a la norma 270001 de la información (SGSI).
- Tarjeta Naranja adhiere a la Normativa BS ISO/IEC 27005 de Gestión de Riesgos en Seguridad de la Información, que incluye la implementación de un Plan de Concientización en Seguridad.
- Efectivo Sí cuenta con un Plan Anual de Capacitación para los colaboradores en la

necesidad de seguir buenas prácticas de seguridad. En Aula Efectiva se realizó un curso de capacitación y concientización sobre los principios de seguridad de la información.

- En zonas sísmicas donde opera Tarjeta Nevada se cuenta con un proceso especial para estas situaciones a cargo del Comité de Seguridad e Higiene.
- En materia de seguridad física, las sucursales cuentan con la regulación vigente que incluye vigilancia, servicios de ambulancia, controles de higiene, simulacros de evacuación y mecanismos de prevención de incendios en todos los puntos de atención a clientes.

25. El resto de las sucursales no necesita rampas ni elevadores especiales por tener el acceso en el nivel del suelo.

26. El 100% de las sucursales cuenta con procesos de seguridad personal, y todas las operaciones tienen mecanismos para garantizar la seguridad en el manejo de datos.

1

ENTRE LAS MEJORES EMPRESAS
PARA TRABAJAR

3 DE LAS COMPAÑÍAS DEL
GRUPO ESCALARON EL RANKING
GREAT PLACE TO WORK Y SE
UBICARON ENTRE LOS 5 MEJO-
RES PUESTOS: TARJETA NARANJA
(2°), BANCO GALICIA (3°) Y
GALICIA SEGUROS (5°), MOS-
TRANDO UN FUERTE COMPRO-
MISO POR SU GENTE.



star
me up

2

NUEVA APLICACIÓN SOCIAL
E INTERACTIVA STAR ME UP
LOS COLABORADORES DE BANCO
GALICIA Y GALICIA SEGUROS
ENTREGARON MÁS DE 26.000
ESTRELLAS DE RECONOCIMIENTO
ENTRE SUS PARES POR VIVIR LOS
VALORES CORPORATIVOS.

3

ROAD TRIPS DE RECLUTAMIENTO PARA BUSCAR TALENTOS
BANCO GALICIA ORGANIZÓ 8 ENCUENTROS EN DIFERENTES LOCALIDADES DONDE REALIZÓ 980 ENTREVISTAS, CAPACITACIONES Y CHARLAS CON METODOLOGÍAS INNOVADORAS PARA ENCONTRAR CANDIDATOS QUE MEJOR SE INTEGREN A LA CULTURA GALICIA.



4

ESPACIOS DE INNOVACIÓN
BANCO GALICIA Y TARJETA NARANJA ORGANIZARON EN CÓRDOBA UN 3º ENCUENTRO TEDX PARA INSPIRAR EN TECNOLOGÍA A 300 PARTICIPANTES. ADEMÁS, SE SUMÓ AL MOVIMIENTO APRENDER DEL ERROR COMPARTIENDO EN UNA JORNADA 4 CASOS DE FRACASO.



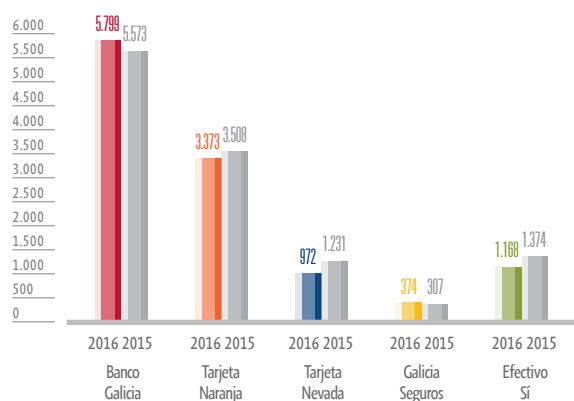
COLABORADORES



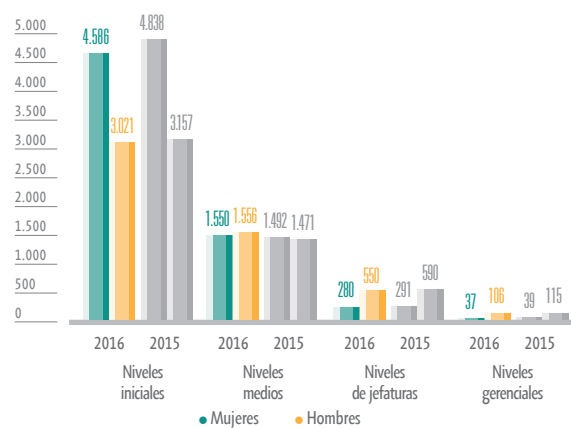
EL PERFIL DE NUESTROS COLABORADORES

102-8, 401-1, 405-1, ODS 8.5, 8.6

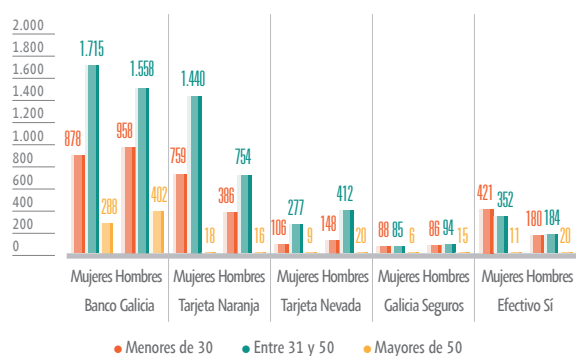
DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR COMPAÑÍA



DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO Y CARGO



CANTIDAD DE COLABORADORES POR EDAD Y GÉNERO



TASA DE ROTACIÓN²⁷

	2015	2016
Menores de 30	21%	20,89%
Entre 31 y 50	7%	6,85%
Mayores de 50	6%	5,57%
Oficinas centrales	10%	10,15%
Puntos de atención al cliente (sucursales, minibranches, otros)	14%	13,17%
Rotación total promedio	12%	11,90%

27. Metodología de cálculo utilizada corresponde al promedio de ingresos y egresos del año sobre la dotación final del período del Informe.



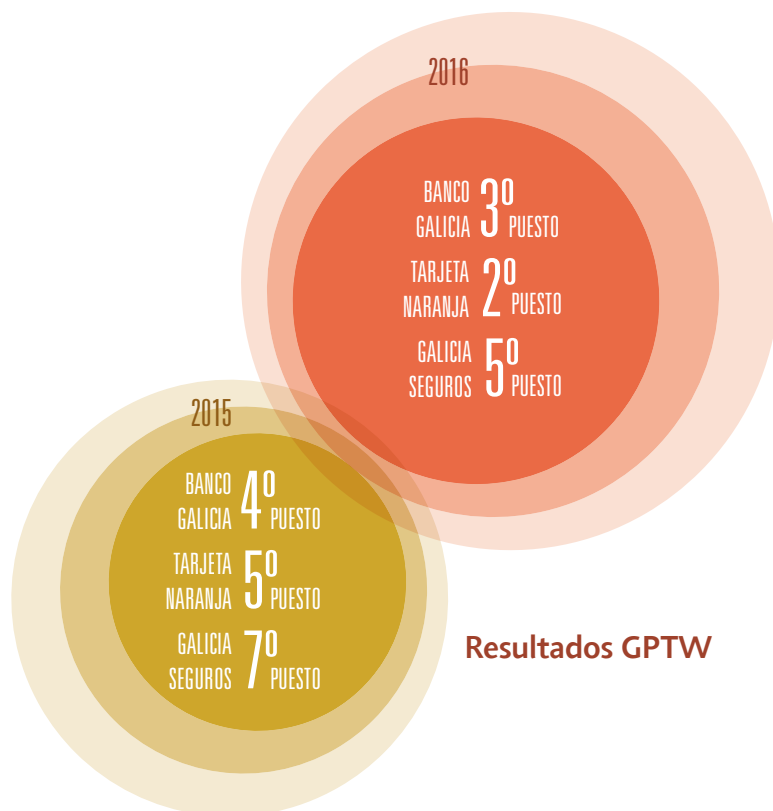
GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL

102-43, 103-2, 103-3, ODS 16.3

GESTIONAMOS EL CLIMA INTERNO COMO UN PILAR FUNDAMENTAL PARA LA BUENA EXPERIENCIA DEL COLABORADOR A TRAVÉS DE INICIATIVAS QUE ENRIQUECEN LA PROPUESTA DE VALOR DE LAS COMPAÑÍAS Y HACIENDO FOCO EN LA SUSTENTABILIDAD, EL DESARROLLO Y LA INNOVACIÓN.

Como parte del proceso de gestión del clima, Banco Galicia, Tarjeta Naranja, Efectivo Sí y Galicia Seguros realizan una encuesta anual a todos sus colaboradores a través de la consultora global Great Place to Work (GPTW) para conocer sus opiniones sobre los principales temas de su vida laboral en 5 dimensiones: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería. En 2016, 5.231 colaboradores de Banco Galicia respondieron la encuesta (93 %); en Tarjeta Naranja fueron 2.526 (75 %); en Efectivo Sí, 1.130 (97 %), y en Galicia Seguros, 337 (90 %).

En base a los datos surgidos de la encuesta, se desarrollan planes que abordan las temáticas que más valoran sus equipos para afianzar fortalezas y trabajar en las oportunidades de mejora. Así, al generar ambientes de confianza y con personas entusiasmadas, logran experiencias positivas tanto puertas adentro como en todos los grupos de interés.



Resultados GPTW



SELECCIONAR Y DAR LA BIENVENIDA

103-2, 103-3, ODS 16.3

RECONOCEMOS CUÁLES SON LAS PRÁCTICAS QUE PERMITEN UNA COMUNICACIÓN ABIERTA Y FLUIDA ENTRE LOS COLABORADORES Y SUS JEFES, LA CAPACIDAD DE LOS LÍDERES PARA COORDINAR Y DELEGAR TAREAS Y SU HABILIDAD PARA TRANSMITIR CON INTEGRIDAD LA VISIÓN DE LA COMPAÑÍA.

Pasos: Seleccionar y dar la bienvenida e inspirar.



Procesos de selección

EL PROCESO DE SELECCIÓN DE LOS COLABORADORES ES LA PRIMERA INSTANCIA DE FIDELIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO. ES IMPORTANTE IDENTIFICAR A LAS PERSONAS QUE ESTÉN ALINEADAS A LOS VALORES CORPORATIVOS PARA QUE LAS COMPAÑÍAS PROMUEVAN AMBIENTES DE CONFIANZA QUE INSPIREN A LAS PERSONAS A TRABAJAR CON ENTUSIASMO EN NUEVOS DESAFÍOS.

Las compañías cuentan con mecanismos de reclutamiento y selección claros y transparentes, que garantizan el respeto por la diversidad, la integridad humana y la privacidad de la información. Además promueven como preferencia la contratación local y la movilidad interna de los colaboradores.

En este proceso el foco está puesto en la identificación del candidato que en su vida cotidiana ya vive los valores corporativos para que su experiencia laboral este motivada, y en un ambiente amigable que estimule la innovación y la autocrítica.

Las compañías utilizan diferentes herramientas de selección, destacándose las técnicas innovadoras como en Banco Galicia los ejercicios de role playing, tests online y simuladores de situaciones de negocio que identifican las competencias organizacionales buscadas. En todas las compañías, las entrevistas con los referentes de las áreas se complementan con distintos test psicológicos y grafológicos que permiten detectar, entre otros temas, la capacidad de adaptación de la persona a la cultura de las compañías del Grupo.

Referencias que se valoran

Banco Galicia, Galicia Seguros y Tarjeta Naranja cuentan con un programa donde colaboradores referencian personas para diferentes puestos de trabajo. El objetivo es fomentar las recomendaciones de los propios colaboradores que conocen la cultura y valores de las compañías. Banco Galicia cuenta con el Programa Talentos Referidos donde premia al colaborador con puntos Quiero! si el candidato ingresa; y Galicia Seguros cuenta con Recompensa por Referencia de Empleados, que premia al colaborador que refirió al nuevo ingresante con un premio monetario.

Lean en selección

Banco Galicia utilizó la metodología Lean para el análisis y rediseño del proceso de selección en 2016. Así, incorporó oportunidades como la digitalización del legajo del colaborador, un tablero visual de gestión que transparentó y aceleró los tiempos de respuesta de devolución para los candidatos, y una encuesta de satisfacción para todos los que participan, queden o no para el puesto.

Dar la Bienvenida

Desde la bienvenida, el colaborador ya vive su experiencia dentro de la compañía, y por eso su acompañamiento es clave para el proceso de adaptación. Es importante ayudarlos para que se interioricen respecto de la cultura y ayudarlos para que comprendan los principales procesos, sistemas, políticas y normas que rigen nuestra actividad.

Banco Galicia y Efectivo Sí desarrollaron una guía para líderes donde detallan de manera clara y acotada las acciones para los nuevos ingresos. Es una herramienta que describe acciones y propuestas de comunicación y relacionamiento para no generar trabajo extra a sus equipos y que el ingresante se sienta cómodo en su primer día.

En Galicia Seguros el programa de inducción tiene una duración de 3 meses y consta de diferentes etapas con actividades presenciales, virtuales y de inserción al puesto.



Recruiting 2.0

Las compañías del Grupo nos apoyamos en las redes sociales (Facebook, Twitter y LinkedIn) como una estrategia activa de reclutamiento. Además, Banco Galicia, Tarjeta Naranja y Tarjeta Nevada participan de Ferias de empleos presenciales y virtuales para brindar oportunidades que fomenten la inserción laboral al primer empleo. Banco Galicia tiene 51 convenios con universidades, con quienes trabaja intensamente en sus programas: Jóvenes Profesionales, Jóvenes Líderes, Experiencia Galicia y posiciones iniciales de canales²⁸.

Banco Galicia, además de las búsquedas puntuales o masivas, comunica en las redes cómo es trabajar en el Banco y muestra los ejes que entiende le interesan a sus públicos objetivo.

BANCO GALICIA PROMUEVE LA EMPLEABILIDAD DE LOS MÁS JÓVENES

EXPERIENCIA GALICIA

6.906 CV RECIBIDOS

96 JÓVENES INCORPORADOS

El programa Experiencia Galicia convoca a jóvenes universitarios de entre 19 y 23 años a participar de una práctica laboral de verano en la red de sucursales del Banco, en el marco del Programa de Promoción Laboral.

ROADTRIP GALICIA

6.795 CV RECIBIDOS

980 ENTREVISTAS REALIZADAS

8 ENCUENTROS

Este año Banco Galicia realizó eventos de reclutamiento masivo en diferentes localidades²⁹ del país para atraer los mejores talentos comerciales. En estos encuentros a través de entrevistas ágiles e innovadoras, se seleccionaron candidatos para cubrir vacantes en las sucursales locales. Cada candidato preseleccionado pudo demostrar sus habilidades en un simulador de negocios donde se toman decisiones como si estuviese trabajando en una sucursal.

²⁸ Sucursales: Unidades de Ventas Minoristas (UVM) y Centro de Contacto con Clientes (CCC), etc.
²⁹ Tandil, Junín, Resistencia, Zona Norte, CABA, Rosario, Neuquén y La Plata.



Búsquedas internas

641 BÚSQUEDAS PUBLICADAS

2.448 COLABORADORES POSTULADOS

19,30% MOVILIDAD INTERNA
DE BANCO GALICIA

Nos importa la promoción y el desarrollo de los colaboradores y por eso las compañías del Grupo promueven la movilidad interna para cubrir puestos vacantes. Participar del proceso de selección les permite a los colaboradores desarrollar diferentes habilidades y detectar sus áreas de mejora a través del feedback que reciben.

CONCURSO DE CARGOS

TARJETA NARANJA IMPLEMENTA UN CONCURSO DE CARGOS PARA LAS BÚSQUEDAS INTERNAS QUE INCLUYAN UNA PROMOCIÓN. LOS CANDIDATOS QUE CUMPLAN CON LOS REQUISITOS RECIBEN LUEGO DE VARIAS ETAPAS DE SELECCIÓN, QUE INCLUYEN ACTIVIDADES DE SELECCIÓN GRUPAL Y RESOLUCIÓN DE CASOS, UN PUNTAJE. ESTO HACE MÁS TRANSPARENTE EL PROCESO E INCENTIVA EL DESARROLLO PROFESIONAL. EN TARJETA NEVADA LOS CONCURSOS DE CARGOS PARA PROMOCIÓN SON PUBLICADOS A TODA LA EMPRESA CON EL PERFIL A CUBRIR. CUALQUIER COLABORADOR QUE CUMPLA CON LOS REQUISITOS PODRÁ POSTULARSE. EL PROCESO PERMITE IDENTIFICAR AL PERFIL MÁS ADECUADO, INCENTIVANDO EL DESARROLLO INDIVIDUAL, FOMENTANDO TRANSPARENCIA Y CONFIANZA QUE IMPACTAN DIRECTAMENTE EN LA MEJORA DE LOS RESULTADOS.

OPORTUNIDADES GALICIA

EN EL PORTAL OPORTUNIDADES GALICIA, SE PUBLICAN LAS POSICIONES DISPONIBLES Y LOS REQUISITOS QUE DEBEN REUNIR LOS POSTULANTES. DE ESTA MANERA, EL BANCO BRINDA LA POSIBILIDAD DE DESARROLLO DE CARRERA Y MOVILIDAD INTERNA. EN EL CASO DE QUE NO SE ENCUENTREN CANDIDATOS AJUSTADOS AL PERFIL, SE AVANZA CON LA BÚSQUEDA EXTERNA.

Iniciativas de inclusión laboral

56 PERSONAS PARTICIPARON
DE ESTAS INICIATIVAS

Programa de Inclusión Laboral:

está orientado a incrementar las oportunidades laborales y las condiciones de empleabilidad de personas con discapacidad a través de una práctica laboral de 9 meses en el Banco. Los candidatos son enviados por organizaciones sociales que trabajan en la temática y participan del proceso de reclutamiento habitual.

Programa de Prácticas Profesionales:

funciona como complemento del Programa de Becas Universitarias que el Banco promueve para jóvenes de bajos recursos. Su objetivo es facilitar la articulación entre los contenidos teóricos y la práctica concreta en el puesto de trabajo. Así, agrega valor a su formación profesional, propiciando el desarrollo de habilidades y competencias. Este Programa funciona como semillero para el Programa Jóvenes Profesionales.

Programa Primer Paso y Primer Paso Aprendiz de Tarjeta Naranja:

con el objetivo de favorecer la transición hacia el empleo formal, en alianza con la Secretaría de Equidad y Promoción del Empleo del Gobierno de Córdoba se participó en estos Programas, a través de los cuales jóvenes de entre 16 y 24 años tienen la posibilidad de tener su primera experiencia laboral con la finalidad de desarrollar aptitudes, conocimientos y habilidades requeridas para desempeñarse en ámbitos laborales y que aumenten su empleabilidad. Los beneficiarios de ambos programas tienen derecho a una Asignación Estímulo de carácter económico y no remunerativo, mensual y consecutiva, por un período no mayor a 12 meses. Dicha asignación es cofinanciada por la empresa que realiza un aporte de \$1.000 por beneficiario, por mes. En 2016 ingresaron 23 beneficiarios.



INSPIRAR

Líderes de innovación

Los líderes son fundamentales para la motivación e inspiración de los colaboradores. Es por eso que en las compañías implementamos programas para fomentar en ellos su capacidad de conducción y brindamos herramientas para que puedan potenciar a su equipo. Los acompañamos a que desarrollen en gran medida sus habilidades para entusiasmar a sus colaboradores y promover ambientes de confianza.

En Banco Galicia la Comunidad de Líderes está conformada por 120 personas de altos mandos; y el Programa de Desarrollo de Líderes, por más de 600 de mandos medios. El Banco cuenta con el modelo Líder Galicia que inspira a contagiar un liderazgo basado en 4 ejes: ejemplar, emprendedor, desarrollador y visionario. Este modelo fue adoptado también por Galicia Seguros.

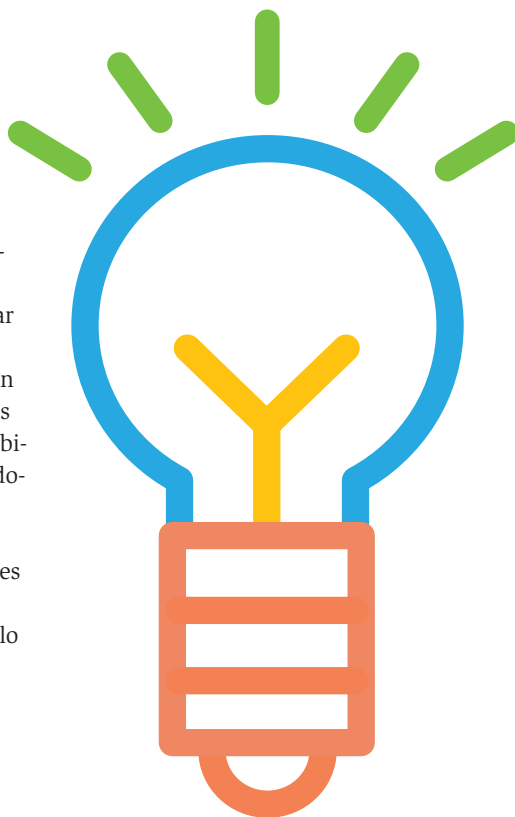


Apuesta a la innovación

El Banco desarrolla iniciativas que impulsan la innovación como una capacidad organizacional y cuenta con una red de impulsores que lideran proyectos. Esto le permite atraer y fidelizar a las nuevas generaciones que buscan nuevas formas de trabajar.

Tarjeta Naranja cuenta con el Programa de Formación de Facilitadores Creativos, quienes intervienen con iniciativas innovadoras en distintos equipos de la organización.

Efectivo Sí impulsa el programa Inquietamente, que busca acelerar y potenciar el desarrollo de las destrezas de los colaboradores en su trabajo diario.



TEDx

20 PROPUESTAS RECIBIDAS

300 PARTICIPANTES PRESENCIALES
Y VÍA VIDEOCONFERENCIA

Banco Galicia y Tarjeta Naranja organizaron en Córdoba un tercer encuentro TEDx para compartir experiencias de colaboradores que inspiran. Se realizó una convocatoria abierta a integrantes de ambas compañías. Los 7 oradores seleccionados realizaron un entrenamiento exclusivo con coaches expertos en entrenamiento TEDx, con sesiones individuales y talleres grupales para desarrollar habilidades de oratoria y storytelling.



Aprender del Error

253 PARTICIPANTES

4 ORADORES DESTACADOS

Banco Galicia se sumó al movimiento global Aprender del Error, que tiene como objetivo compartir públicamente historias de fracasos donde los oradores sirven de promotores de aprendizajes, y los asistentes hacen networking. Compartiendo esta ideología, Banco Galicia organizó un encuentro convirtiéndose en el primer banco de la Argentina en realizar esta jornada. Desde este espacio se buscó brindarles herramientas a los líderes para dar batalla al fracaso y aprender de sus experiencias para que su proyecto tenga éxito.

Programa de Reconocimiento Star Me Up

3.458 COLABORADORES USARON
STAR ME UP

26.495 ESTRELLAS OTORGADAS

El buen trabajo, el esfuerzo y los logros de los colaboradores deben ser reconocidos siendo un pilar fundamental para el fomento de un clima de gratitud. Es en este sentido que el Banco desarrolló una herramienta digital al alcance de todos los colaboradores para reconocer a quienes mejor representan los valores en los comportamientos de todos: Star Me Up.

De esta manera, Star Me Up se convierte en una plataforma que reconoce, motiva y estimula a todos los equipos de trabajo. Cada colaborador cuenta con 10 estrellas mensuales para reconocer a quien desee en la organización, así cualquier área y jerarquía puede acceder a todos para entregar una estrella. De esta manera promovemos el reconocimiento espontáneo, simple y transparente ya que todos pueden ver las estrellas otorgadas y recibidas en el portal compartido generando ambientes de trabajo positivos y comprometidos.



MEDIMOS LAS PRÁCTICAS DE RECONOCIMIENTO Y APOYO DE LA ORGANIZACIÓN AL DESARROLLO DE LOS COLABORADORES, CÓMO SE SIENTEN RESPETADOS CUANDO SE LOS PARTICIPA EN LAS DECISIONES RELEVANTES Y DE QUÉ MANERA SE LOS CUIDA COMO INDIVIDUOS MANTENIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE SU VIDA LABORAL Y PERSONAL.

Pasos: Hablar, Escuchar, Desarrollar y Cuidar



HABLAR: La comunicación con los colaboradores

17.147 VISITAS A
BANCO AL DÍA TV

CADA COMPAÑÍA PROMUEVE UNA RELACIÓN CERCANA CON SUS COLABORADORES A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN QUE LES PERMITEN ESCUCHAR SUS NECESIDADES Y TRANSMITIR INFORMACIÓN DE INTERÉS, PARA GENERAR JUNTOS Y CON ENTUSIASMO UN BUEN CLIMA LABORAL.

Destacamos los siguientes canales de diálogo en nuestra gestión 2016:

- **Banco al Día TV:** es una herramienta audiovisual de Banco Galicia que permite hacer llegar el mensaje del Gerente General a los colaboradores con las novedades del mes.
- **Conectados App:** en 2016 Banco Galicia lanzó esta aplicación de su portal digital Conectados que facilita el trabajo fuera de la oficina, y permite comentar y consultar sobre la información publicada.
- **Red de Corresponsales de Comunicación Interna:** son quienes propagan y promueven los temas estratégicos del Banco, cumpliendo un rol clave como nexos de comunicación entre los equipos de los que forman parte y los distintos sectores del Banco.
- **A solas con RRHH:** Tarjeta Nevada realiza charlas entre los colaboradores y el personal de RRHH para medir el clima laboral y estilo de liderazgo.
- **Red Naranja:** es la intranet de Tarjeta Nevada que permite, junto con Red Naranja Móvil, conectar equipos de trabajo geográficamente distantes e invitar a los colaboradores a compartir sus conocimientos sobre el negocio. En 2016, se migró hacia un formato digital a través del cual se activan espacios como grupos de trabajo virtuales y micrositos para temas específicos.
- **Mi Camino en Galicia Seguros:** esta nueva herramienta está orientada a informar sobre el camino de formación y desarrollo que tiene cada colaborador.
- **Equipo al día en Efectivo Sí:** en 10 minutos por semana, cara a cara, los colaboradores reciben la misma información de sus líderes de forma dinámica y cercana.





ESCUCHAR

102-43

Programa Conociéndonos Cada Día Más

43 ENCUENTROS

Con el fin de fortalecer la cultura de confianza, transparencia y credibilidad, en Banco Galicia, se realizan desayunos y almuerzos entre los colaboradores y el Comité Ejecutivo en todo el país. Estos espacios son una oportunidad para entablar una comunicación cercana y amigable, escuchar inquietudes, aclarar dudas y brindar una visión unificada del negocio del Banco.

Canales de diálogo

En Banco Galicia se generan espacios de diálogo entre líderes y colaboradores para conversar sobre el desarrollo de sus carreras. En este marco, se realiza el Gimnasio de Conversaciones, un espacio de entrenamiento para que los líderes adquieran prácticas efectivas a la hora de brindar su feedback.

En 2016 Tarjeta Naranja implementó una encuesta sobre valoración de prácticas de RRHH: compensaciones, programas de beneficios, entorno de trabajo, capacitación y desarrollo profesional y responsabilidad social empresarial. El índice de participación alcanzó el 68,7%.

Galicia Seguros cuenta con espacios formales como Punto de Encuentro:, y Conociéndonos, donde los colaboradores interactúan con sus líderes y el resto del equipo.





DESARROLLAR

103-2, 103-3, 404-2, ODS 8.5, 16.3

BUSCAMOS QUE LOS COLABORADORES SE SIENTAN PARTE DE UNA COMPAÑÍA QUE LOS ACOMPAÑA EN SU CRECIMIENTO PROFESIONAL Y PERSONAL. PARA ELLO, IMPLEMENTAMOS PROCESOS DE EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO QUE BUSCAN LA MEJORA CONTINUA E INSTANCIAS DE CAPACITACIÓN ACORDE A LAS NECESIDADES RELEVADAS.

Evaluación de rendimiento y desempeño

91,84% COLABORADORES DE BANCO GALICIA EVALUADOS

Las evaluaciones de rendimiento y desempeño son una herramienta efectiva para medir y valorar las responsabilidades, objetivos planteados, y para trazar un mapa de acción para el futuro mediano. En el proceso se distinguen 3 etapas: la fijación de objetivos y competencias, la revisión semestral y la evaluación anual. En todas las instancias fomentamos el feedback entre el colaborador y el líder.

Banco Galicia implementa una encuesta de feedback, donde los colaboradores, de manera anónima, responden con relación a la percepción que tienen de la gestión de su superior como líder.

Galicia Seguros lanzó en 2016 la evaluación 180° para el segmento de gerentes y jefes. Mediante este procedimiento, sus pares y demás colaboradores pueden evaluarlos. En esta línea, Tarjeta Naranja cuenta con la herramienta Evaluación democrática, donde sus colaboradores evalúan a sus pares, a sus líderes y a la empresa en general.

PERSONAL	Quiero movimiento! 	Comprometido con mi desarrollo 	Con espíritu emprendedor 	Elijo hacerlo bien
NEGOCIO	Busco hacerlo distinto 	Genero experiencias positivas 	Con estilo Galicia 	
LIDERAZGO	Liderando personas 	Liderando el negocio 		
RELACIONAL	Decidido a conversar 	Construyendo con los otros 		



Capacitación y desarrollo

LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO ACOMPAÑAN EL DESARROLLO DE SUS COLABORADORES, ATENDIENDO SUS NECESIDADES Y APTITUDES Y LAS COMPETENCIAS TÉCNICAS REQUERIDAS PARA EL PUESTO CON EL FIN DE POTENCIAR LOS RESULTADOS.

Encuesta Autodiagnóstico Líder Galicia y Relevamiento a Líderes de Líderes

En Banco Galicia los líderes reciben un informe individual, planteado como un mapa de situación, sobre el cual se los invita a diseñar su propio plan de acción. Por su parte, el gerente de área evalúa sus comportamientos en relación con el modelo Líder Galicia. Ambas etapas permiten identificar las distancias entre la percepción y la realidad, y desarrollar acciones para formarlos y acompañarlos en el desarrollo de las habilidades requeridas. En 2016 participaron más de 386 líderes de alta gerencia y gerencia media tanto de áreas centrales como de canales.

Escuela de Líderes Galicia

Esta Escuela de Líderes del Banco tiene como objetivo desarrollar líderes que sean capaces de construir espacios de trabajo positivos siendo ejemplares, emprendedores, desarrolladores de talento y visionarios. Está dividida en 3 niveles: para los colaboradores que inician su trayecto como líderes en el Banco y los recientemente promovidos.

Programa de Liderazgo para Líderes de Galicia Seguros

Destinado a nuevos Líderes que no se han desempeñado en la gestión de personas o aquellos que hace poco tiempo que lo están haciendo. Se busca que los Líderes construyan una base de conocimientos para abordar las problemáticas de los colaboradores que forman parte de sus equipos.

Mapeos y programas de Talento de Banco Galicia

Cada año se realiza un mapeo de los potenciales talentos para priorizar y segmentar acciones de formación y desarrollo; identificar e incrementar el pool de talentos y cuadros de reemplazo; y generar programas especiales para acelerar competencias claves del negocio en aquellos colaboradores con potencial. Los Programas de Talento están específicamente diseñados para acelerar el desarrollo de los colaboradores que, de acuerdo al mapeo, cuentan con un potencial y nivel de contribución diferencial.

DIMENSIÓN	EMPRESA	PROGRAMA	CANTIDAD DE PARTICIPACIONES	HORAS DE CAPACITACIÓN
NUEVOS INTEGRANTES	Banco Galicia y Tarjeta Naranja	Jornadas de Inducción	937 ³⁰	9.509
DESARROLLO DE COMPETENCIAS TÉCNICAS	Banco Galicia	Escuelas de Sucursales	145 ³¹	4.235 ³¹
		Escuelas de áreas centrales	590 ³¹	1.180 ³¹
		Programa de idiomas	1.493	15.291
		Cursos externos	209	3.325
		Proyectos e iniciativas especiales	442	3.843
	Tarjeta Naranja	Capacitaciones para el desarrollo de competencias técnicas (incluye capacitaciones por puesto, planes de desarrollo y programas de formación de futuros líderes y capacitaciones de comunicación y técnicas de expresión, taller de herramientas office, gestión de conflictos y gestión financiera y organizacional).	3.457	36.001
	Galicia Seguros	Capacitaciones online y presenciales en comunicación, finanzas y calidad de atención, entre otros.	1.940	9.795
	Efectivo Sí	Feedback y selección de personal. Escuela de cajeros. Tótems biométricos.	6.118	6.118
	Tarjeta Nevada	Formación en habilidades blandas, entre las que se destacan calidad de atención, Lean, morosidad y vínculos efectivos.	541	22.023
FORMACIÓN DE LÍDERES	Banco Galicia	Escuela de liderazgo y management	1.464	4.174
		Escuela de desarrollo profesional	848	3.808
		Programas de integración	442	3.843
		Programas de becas para posgrados y maestrías	617	21.705
	Tarjeta Naranja	Coaching, programas de formación externa, evaluaciones de potencial, programa de formación de facilitadores creativos y programa de liderazgo coparticipativo.	1.207	10.038
	Galicia Seguros	Cursos de liderazgo	44	No aplica
	Efectivo Sí	Taller de liderazgo	108	No aplica
	Tarjeta Nevada	Coaching y programa Mandos Medios	65	1.732

30. Participantes.

31. Áreas centrales y sucursales: Comercial + Operativo - Presencial y a distancia.

DISTRIBUCIÓN TOTAL DE LAS HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO DE LAS COMPAÑÍAS

Mujeres	Hombres
88.617,28 horas	91.028 horas



CUIDAR

103-2, 103-3, 401-2, 404-2, ODS 8.5, 16.3

Programas de Beneficios

NOS COMPROMETEMOS EN PROGRAMAS DE BENEFICIOS INTEGRALES QUE CONTRIBUYAN A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS COLABORAN Y QUE RESPONDAN A SUS EXPECTATIVAS.

1 ENTRETENIMIENTO, CULTURA Y DEPORTE

El esparcimiento cumple una función primordial en el rendimiento y el bienestar de los colaboradores. De esta manera, las compañías buscan constantemente elaborar propuestas atractivas para satisfacer las necesidades individuales y familiares, y generar también lazos de camaradería a través de diversas actividades compartidas. En este sentido además, fomentamos descuentos en espectáculos y convenios con clubes y gimnasios.

BANCO GALICIA OBTUVO EL PREMIO EIKON ORO POR LAS FINALES NACIONALES DE TORNEOS DE FÚTBOL.

BENEFICIARIOS +BIP 2016 BANCO GALICIA

Actividad	Participantes
Nuestros hijos visitan el Banco	136
Torneos de fútbol	1.472
Torneos de tenis, squash y paddle	56
Actividades (teatro, cocina, baile, coro, runningteam)	126
After office en todo el país	24

2 SALUD

Incentivamos hábitos y ambientes saludables a través de diferentes campañas y acciones de nutrición, vacunación y donación voluntaria de sangre. Además ofrecemos charlas y espacios relacionados con el cuidado de la salud.

TARJETA NEVADA OFRECE A SUS COLABORADORES UN PROGRAMA DE HÁBITOS SALUDABLES PARA MEJORAR SU VIDA Y LA DE SUS FAMILIAS.

BENEFICIARIOS +SALUD 2016 DE GRUPO

Actividad	Participantes
Semana de la Salud:	5.155
- Consultas médicas	1.591
- Masajes y reflexología	2.277
- Diversas actividades	1.287
Cursos de primeros auxilios y RCP	159
Donación voluntaria de sangre	119
Campaña de vacunación	2.635
Espacio +Salud (Promedio mensual de consultas)	1.003



3 FUTURO

Acompañamos a los colaboradores en su desarrollo personal y profesional acercando propuestas diferenciales de bonificaciones en seguros, productos bancarios con condiciones preferenciales, préstamos personales e hipotecarios en cuotas y sin intereses, asesoramiento impositivo y de trámites relacionados con RRHH, optimizando el tiempo y gestiones ante diversos organismos, así como también apoyos educativos.

PRÉSTAMOS PARA COLABORADORES LIQUIDADOS EN 2016 BANCO GALICIA

Tipo de préstamos	Cantidad de préstamos	Monto total en pesos
Personal	1.412	141.266.772
Hipotecario	96	72.165.547
Leasing	7	2.768.659
Total préstamos	1.515	216.200.978

PROGRAMAS DE OUTPLACEMENT

TARJETA NARANJA COMENZÓ A IMPLEMENTAR LOS PROGRAMAS DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LOS COLABORADORES QUE HAYAN TRANSITADO MUCHOS AÑOS EN LA EMPRESA Y ESTÉN ATRAVESANDO UN PROCESO DE TRANSICIÓN LABORAL PARA SU RETIRO.



4 BIENESTAR

Buscamos que cada colaborador se sienta especial, escuchado y reconocido. Se desarrollan así actividades en el ambiente laboral y se celebran acontecimientos importantes en la vida de cada uno de los colaboradores.

Es así que destacamos aquellas acciones que se vienen desarrollando en las compañías del Grupo, como:

- Licencias y jornadas reducidas por maternidad o paternidad.
- Tiempo extra para disfrutar de los momentos especiales en familia, como ser el tomarse dos horas libre por el día de cumpleaños de sus hijos.
- Asegurar condiciones de trabajo seguras en el ambiente laboral, para lo cual establecemos auditorías, simulacros y capacitaciones.
- Reconocimiento por el cumplimiento de logros: cuando los colaboradores de Tarjeta Nevada logran objetivos que impactan directamente en el crecimiento como empresa, se realizan eventos para celebrarlo con todos los equipos de trabajo, donde entre palabras motivadoras de los directivos, RRHH agasaja y promueve el agradecimiento al esfuerzo de cada uno, en un ambiente cálido y con mucha alegría, donde no faltan fotos y videos.

Nuevas acciones:

- Cambios en el horario laboral de la Casa Matriz de Tarjeta Nevada; ahora los colaboradores trabajan en horario corrido, disponiendo de más tiempo para actividades recreativas, educativas y con su familia.
- Creación de un comedor en Casa Matriz de Tarjeta Nevada, con capacidad para más de 100 personas. A su vez, todas las sucursales cuentan con cocinas equipadas y ambientadas a gusto de los colaboradores.

- En Tarjeta Naranja a través de un acuerdo con una prepaga los colaboradores recibirán sin costo una cobertura médica.
- Reintegro por Guardería en Galicia Seguros para brindar un apoyo económico a los padres.
- Acceso a Tarjeta Naranja Oro sin costo para los colaboradores de Galicia Seguros.

1.684 COLABORADORES DE TARJETA NARANJA DISFRUTARON DEL BENEFICIO DE HORAS LIBRES EN EL DÍA DE CUMPLEAÑOS DE SUS HIJOS

BENEFICIARIOS +BIENESTAR 2016 BANCO GALICIA

Actividad	Participantes
Kits de lactancia entregados	99
Programa Mejor en Bici	119
Taller de yoga	71
Entrega de cajas de útiles	3.026

OBSEQUIOS ENTREGADOS EN OCASIONES ESPECIALES

COMPAÑÍA	CELEBRACIÓN	CANTIDAD
Tarjeta Naranja	Navidad	3.317
	Día del amigo	3.463
	Nacimiento	298
	Día de la madre	100
	Día del trabajador	3.512
Tarjeta Nevada	Día de la familia	3.457
	Día del trabajador	1.164
	Día del amigo	1.092
	Pascuas	1.232
	Día del niño	885
	Primavera	1.014



1

MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVERSIÓN SOCIAL EN 2016 BANCO GALICIA ACTUALIZÓ LA MATRIZ, UTILIZANDO LOS ÚLTIMOS CRITERIOS INTERNACIONALES DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE INVERSIÓN SOCIAL Y DESARROLLO. CON ESTA NUEVA HERRAMIENTA EVALUÓ LOS PROGRAMAS QUE DESARROLLA.



2

MECENAZGO
LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO PARTICIPARON DEL RÉGIMEN DE PROMOCIÓN CULTURAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, QUE PERMITE FINANCIAR PROYECTOS CULTURALES DESTINANDO UN 10% DE LO QUE CORRESPONDERÁ PAGAR EN CONCEPTO DE INGRESOS BRUTOS. EN 2016 SE ACOMPAÑARON 20 PROYECTOS POR UN TOTAL DE \$5.887.660.

3

10 AÑOS DE
REDONDEO SOLIDARIO
ESTE PROGRAMA DE BANCO
GALICIA NACE CON EL PROPÓSITO
DE DAR RESPUESTA A NECESIDADES
SOCIALES EN CONJUNTO
CON NUESTROS CLIENTES. EN
LA ÚLTIMA CAMPAÑA SE RECAUDÓ
\$1.692.323,29.



4

HÁBITOS SALUDABLES Y
ACCESO AL AGUA SEGURA
BANCO GALICIA LANZÓ UN
NUEVO PROGRAMA PARA CONTRIBUIR,
A TRAVÉS DE CAPACITACIÓN E
INSTALACIÓN DE UN FILTRO
POTABILIZADOR, CON LA PREVENCIÓN
DE ENFERMEDADES POR EL AGUA NO
SEGURA Y LA MALA MANIPULACIÓN
DE ALIMENTOS.



COMUNIDAD

LA ESTRATEGIA DE INVERSIÓN SOCIAL DEL GRUPO GALICIA

103-2, 103-3, 413-1, 413-2, ODS 1.4, 16.3

Las compañías del Grupo desarrollan programas, junto a Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) o colaboradores voluntarios, que generan un impacto en los individuos y las comunidades teniendo en cuenta el progreso individual para alcanzar el desarrollo integral y sustentable de la sociedad. En este marco, se trabaja con iniciativas en todo el país relacionadas con la educación, la salud y el trabajo.

Las alianzas se establecen entendiendo que una inversión social estratégica debe tener en cuenta la:

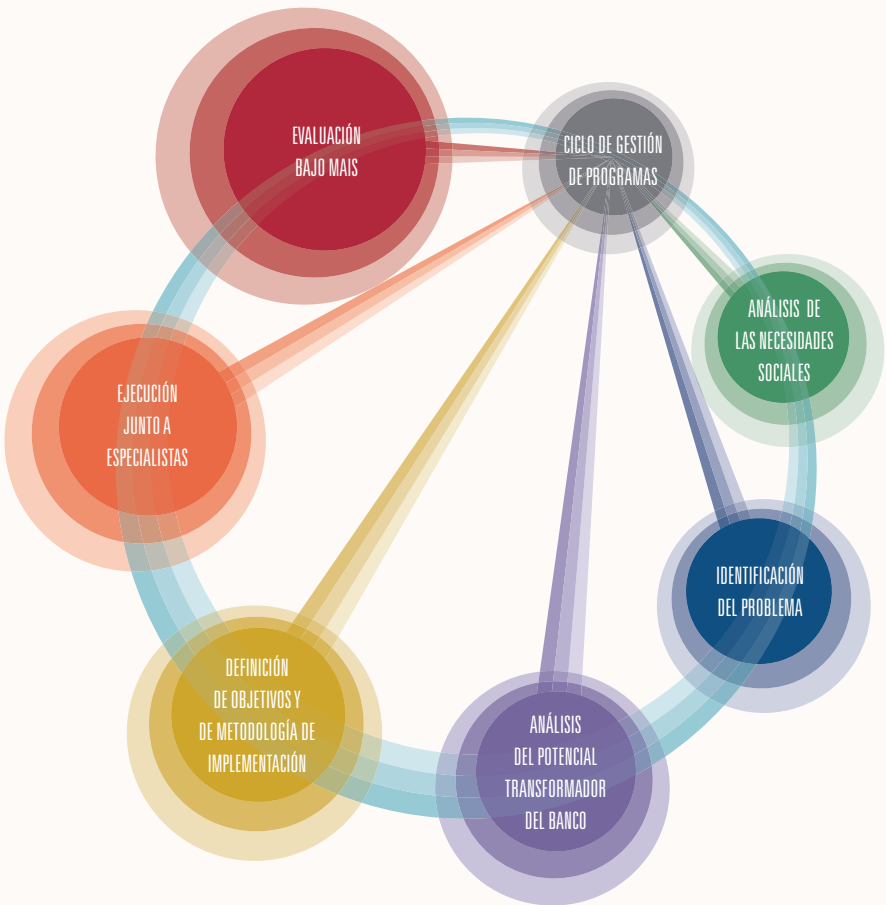
- Eficiencia en abordar los temas relevantes y evitar la dispersión de recursos.
- Articulación con especialistas en la temática para profesionalizar la intervención.
- Incidencia para generar transformaciones reales con escalabilidad.

De esta forma, se definen tres tipos de abordaje en el trabajo con la comunidad: Programas Insignia, Alianzas Estratégicas y Apoyos Institucionales.

Programas Insignia, que son creados por el Banco e implementados conjuntamente con el apoyo de especialistas y OSC; Alianzas Estratégicas, que corresponden a acompañamientos en carácter de alianza con OSC en programas de su propia iniciativa; y Apoyos Institucionales, que son aportes puntuales a diferentes entidades para ayudarlas a fortalecer sus iniciativas en marcha.

Ciclo de gestión de programas

Las iniciativas se gestionan partiendo de un diagnóstico integral que tiene en cuenta las necesidades y potencialidades de cada comunidad.



INDICADORES CUANTITATIVOS

	TOTAL		EDUCACIÓN		PROMOCIÓN LABORAL		SALUD	
	2015 GFG	2016 GFG	2015 GFG	2016 GFG	2015 GFG	2016 GFG	2015 GFG	2016 GFG
Presencia en provincias	24	24	24	24	24	24	24	24
Programas	34	40	14	17	11	11	9	12
Alianzas con Organizaciones	121	128	57	58	26	26	39	44
Apoyo a OSC ³²	65	75	0	0	0	0	0	0
Destinatarios								
Entidades	541	608	77	150	73	72	391	386
Escuelas	1.048	556	1.042	499	6	47	0	10
Alumnos	75.708	64.951	21.472	63.063	1.051	1.280	53.185	608
Docentes	139.107	220.723	137.260	218.588	258	278	1.589	1.857
Emprendedores	3.836	2.678	0	0	3.836	2.678	0	0
Desempleados	1.170	2.122	0	0	1.170	2.122	0	0
Pacientes	1.513.909	3.338.275	0	0	0	0	1.513.909	3.338.275

Evaluación del Impacto Social

Para gestionar eficientemente nuestra inversión social realizamos una evaluación y medición de los programas que llevamos adelante y de las organizaciones aliadas con quienes los implementamos.

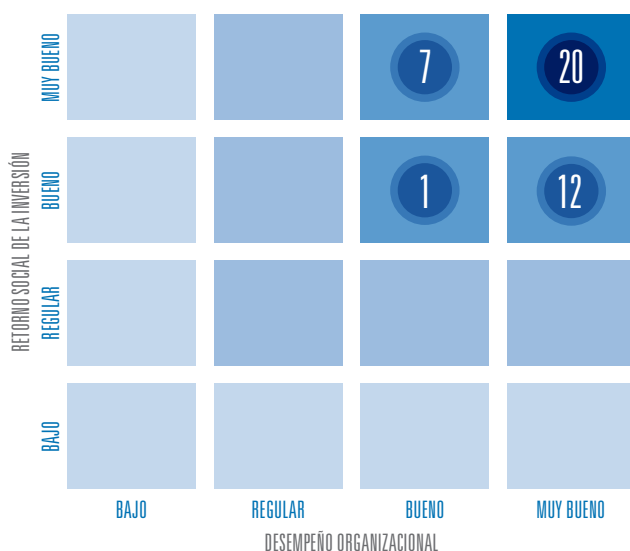
Con este fin, desde 2011 Banco Galicia utiliza la Matriz de Análisis de la Inversión Social (MAIS), una herramienta creada especialmente por el Banco siguiendo estándares internacionales.

En 2016 se realizó una revisión y reestructuración de esta herramienta, obteniéndose como resultado una versión mejorada que evalúa el Retorno Social de la Inversión (en un 70%) y el Desempeño Organizacional (en un 30%). Mientras que el Retorno Social de la Inversión se enfoca en la gestión del programa, el Desempeño Organizacional busca comprender la performance de la organización.

Al tener el 100% de las organizaciones evaluadas al 2015, se definió realizar evaluaciones anuales por tercios, habiéndose llevado adelante durante 2016 el proceso de evaluación de 40 OSC.

El resultado fue que el 78% de los programas califican como “Muy buenos” y el restante 22%, como “Buenos”.

Los resultados arrojados facilitan tener un conocimiento más profundo de las organizaciones aliadas, además de brindar información cualitativa y cuantitativa del alcance de la inversión social.



Tarjeta Nevada organizó en 2016 un encuentro multisectorial para dar a conocer los programas de la empresa, intercambiar experiencias y analizar el desempeño de las acciones implementadas con el fin de seguir mejorando y generar un mayor impacto a través de iniciativas conjuntas.

Fortalecimiento institucional de las OSC

A partir de la matriz se pueden identificar necesidades concretas de las OSC y ofrecer espacios de capacitación y fortalecimiento institucional.

PREMIO A LA GESTIÓN SOLIDARIA DEL CAMPO

A TRAVÉS DE ESTA INICIATIVA, BANCO GALICIA JUNTO CON LA REVISTA CHACRA BUSCAN AUMENTAR LA VISIBILIDAD, DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE EXPERIENCIAS EXITOSAS EN COMUNIDADES RURALES REALIZADAS POR OSC DE TODO EL PAÍS, OFRECIENDO A SU VEZ UN ESPACIO DE CAPACITACIÓN. SE PREMIAN CINCO CATEGORÍAS: ALIMENTACIÓN, EDUCACIÓN, PROMOCIÓN LABORAL, SALUD Y MEDIO AMBIENTE. LA ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS SE REALIZA DURANTE LA EXPOGANADERA EN PALERMO³³.



En 2016 se cumplieron 150 años de la fundación de la Sociedad Rural Argentina, y Banco Galicia se sumó a los festejos con la donación del equipamiento necesario para dotar a su escuela agrotécnica de Realicó, La Pampa, con energía eléctrica fotovoltaica.



32. Si bien no existe Apoyo OSC en educación, salud y promoción Laboral, existen 75 apoyos OSC a nivel comunidad, pero que no forman parte de estos 3 segmentos mencionados.

33. Ganadores en gestionsolidaria.com.ar

EDUCACIÓN

413-1

EL ACCESO A LA EDUCACIÓN ES UN DERECHO FUNDAMENTAL PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y UN TEMA CLAVE EN LA AGENDA DE NUESTRO PAÍS. ACOMPAÑAR INICIATIVAS QUE CONTRIBUYAN CON EL FORTALECIMIENTO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y FACILITAR EL ACCESO DE UNA MAYOR CANTIDAD DE ESTUDIANTES DE BAJOS RECURSOS A UNA EDUCACIÓN DE CALIDAD ES EL DESAFÍO DE LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO. ES POR ESO QUE CADA UNA DE LAS COMPAÑÍAS DESARROLLA, EN ALIANZA CON ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES, PROGRAMAS DESTINADOS A NIÑOS Y JÓVENES PARA FOMENTAR OPORTUNIDADES DE FORMACIÓN EN TODOS LOS NIVELES.

EDUCACIÓN PRIMARIA, SECUNDARIA Y UNIVERSITARIA

Apoyo escolar

Programa Apadrinando Escuelas

Desde 1999 Tarjeta Naranja lleva adelante este programa que brinda un aporte económico mensual para que los directivos de escuelas públicas primarias de todas las localidades donde está presente puedan cubrir las necesidades de los alumnos y su institución. Desde su inicio también se sumaron a la iniciativa los Comercios Amigos Padrinos realizando su aporte económico.

Programa de Entrega de Kits Escolares

6.867 KITS ESCOLARES ENTREGADOS

Para acompañar el inicio de clases y la vuelta de las vacaciones de invierno, Tarjeta Naranja entrega junto a sus colaboradores kits escolares a los niños que asisten a los 42 comedores apadrinados. Un alto porcentaje de la inversión económica es producto de la venta de papel en desuso.

Becas para Nivel Primario y Secundario

100 ALUMNOS APADRINADOS

En alianza con la Fundación Fondo de Becas para Estudiantes (FONBEC) y La Liga Solidaria, Tarjeta Naranja y un colaborador padrino realizan un aporte mensual a las OSC aliadas en las que el 80% de la cuota lo absorbe la compañía y el 20% restante lo aporta el colaborador.



Un Gol, un Potrero

La educación a través del deporte permite fortalecer la formación en valores y habilidades para la vida además de facilitar un espacio de integración y contención para chicos provenientes de barrios de vulnerabilidad social.

En 2011 Tarjeta Naranja se convierte en Sponsor Oficial de la Selección Argentina de Fútbol, y en ese marco nace este programa con el objetivo de promover el deporte. Esta iniciativa establece que por cada gol oficial convertido por la Selección, la compañía acondiciona el espacio de juego de una escuela pública, club barrial o centro vecinal, y brinda el equipamiento necesario para desarrollar prácticas deportivas. En 2016, previo a la Copa América se lanzó la promoción Vendé, Ganá y Ayudá. Se invitó a todos los comercios amigos a participar de un sorteo en el que los ganadores podían elegir una institución de su localidad para renovar un espacio deportivo. Con esta acción se acondicionaron 24 potreros extras al programa, que sumados a los 34 entregados en el año permitieron renovar un total de 300 espacios deportivos desde el inicio del programa.



Becas universitarias

102-12, 413-1

316 BECADOS UNIVERSITARIOS

A través del programa Potenciamos Tu Talento, Banco Galicia brinda desde 2008 becas universitarias a 316 jóvenes de entre 17 y 23 años que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y con un gran compromiso con el estudio y su futuro. El programa se realiza en articulación con 16 Organizaciones Sociales

de todo el país y no solo comprende un estipendio económico, sino también una tutoría para acompañar al estudiante durante su carrera y la posibilidad de acceder a una práctica profesional dentro del Banco para agregar valor a su formación profesional.

Durante 2016 se encaró un proceso de revisión de todo el programa a fin de fortalecerlo y acompañar a las organizaciones para poder obtener mejores

Becados del Programa Potenciamos tu Talento, que trabajan en el Banco: Rómulo García, Juan Jabosky, Fátima Tillán, Carolina Muro, Germán Silveiro, Melisa Meriani

resultados y bajar la deserción universitaria dentro del grupo.

A su vez, el Banco realiza Aportes a Fondo de Becas de las universidades privadas con las que tiene alianza: ITBA, UDESA, Di Tella, Universidad Adventista y UCA. Además, promueve con ellos espacios de intercambio para fortalecer su formación profesional y los invita a participar de los distintos programas de promoción laboral.



Educación Financiera

413-1

497 ESCUELAS

+ 17.000 ESTUDIANTES

587 DOCENTES

Desde 2007, Banco Galicia lleva adelante un Programa de Educación Financiera de alcance federal orientado a jóvenes que cursan el último año del secundario en escuelas públicas y privadas con subvención estatal para que aprendan e incorporen la importancia del ahorro, la planificación personal y el conocimiento del sistema bancario y financiero. Además, se fomenta la incorporación y fortalecimiento de valores ciudadanos como la responsabilidad, la solidaridad, el respeto y la cooperación.

Mediante el Taller de Educación Financiera, de 3 jornadas de 2 horas de duración y que incluye actividades dinámicas, ágiles y participativas que logran desdramatizar la economía, se desarrollan contenidos sobre la toma de decisiones y la planificación personal, la economía de mercado y

la determinación de los precios y por último el funcionamiento del sistema financiero incluyendo el rol de BCRA y su relación con los Bancos. A través de estos talleres, el Banco acompaña a los jóvenes en la identificación y la forma de poder alcanzar metas personales para que puedan aplicarlas a su realidad y la de su entorno e incorporar conceptos de planificación económica personal.

Este programa se realiza en alianza con Asociación Conciencia. Durante 2016 los destinatarios directos han sido 2.975 alumnos y 70 docentes participantes. La proyección de destinatarios indirectos fue de 12.180 beneficiarios. Las instituciones alcanzadas fueron 59 en total.

Por su parte, durante 2016 Efectivo Sí realizó la segunda etapa del programa Animate a Saber. El objetivo es ofrecer a los clientes jubilados información acerca de los beneficios que brinda la Caja de Ahorro: seguridad, mejor uso del tiempo, planificación y control de gastos y ahorro. Se realizaron acciones de capacitación en 3 Centros de Pago de la Ciudad y del Gran Buenos Aires.



Alumnos de la Escuela Philips



EDUCACIÓN - VALOR A TU FUTURO

102-12, 413-1

	INICIATIVAS BANCO GALICIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	DESTINATARIOS	UBICACIÓN
PROGRAMAS INSIGNIA	APOYO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR	Potenciamos tu talento	Marista, Demos, FONBEC, Forge, Agrupar, Anpuy, Brazos Abiertos, León, Integrar, Reciduca, Puentes, Liga Solidaria, Reinventar, Fundación Franciscana, Germinare, Mujeres 2000	Promoción del desarrollo de la educación superior a jóvenes en situación de vulnerabilidad, a través de becas y acompañamiento mediante tutorías personalizadas.	267 alumnos	Mendoza, Buenos Aires, Córdoba, La Pampa, Entre Ríos, Jujuy, Neuquén, Chaco, Corrientes, Misiones, Salta y Tucumán.
		Aporte a fondo de becas	UTDT, UDESA, UCA, ITBA, Cascos Verdes, Universidad Adventista	Apoyo a jóvenes de bajos recursos en sus estudios superiores, a través de aportes a los Fondos de Becas propios de las Universidades / Organizaciones Sociales.	49 alumnos	CABA, Buenos Aires, Salta y Entre Ríos
	EDUCACIÓN FINANCIERA	Programa de educación financiera	Conciencia	Capacitación sobre la importancia de la planificación personal, las finanzas y el sistema bancario, incorporando y fortaleciendo los valores ciudadanos.	59 escuelas 2.975 alumnos 70 docentes	Nacional
ALIANZAS ESTRATÉGICAS	RETENCIÓN ESCOLAR	Programa de becas escolares	Cimientos, Conciencia, Reciduca, Asociación Argentina de Cultura Inglesa	Acompañamiento a alumnos secundarios mediante becas. Servicio gratuito de apertura y mantenimiento de cajas de ahorro para la gestión de las becas.	2.865 alumnos 120 docentes	Nacional
	ACTIVIDADES DE FORMACIÓN	Certamen escolar	Fundación La Nación	Apoyo a certámenes orientados a apoyar la labor docente y los esfuerzos de las escuelas, incentivando el interés de los alumnos y el desarrollo de proyectos participativos.	255 escuelas	Nacional
		Acercamiento al arte	AAMNBA, Fundación Teatro Colón, La Scala de San Telmo	Promoción del arte entre niños y jóvenes a través de talleres y becas de especialización.	1.500 alumnos	Nacional
		Jornadas educativas	Fundación Lúminis, Museo del Holocausto, Misiones Rurales Argentinas	Apoyo a jornadas presenciales de capacitación y perfeccionamiento docente e institucional. Publicación en web de videos pedagógicos sobre las jornadas educativas realizadas en la Feria del Libro.	1.492 docentes	Nacional
		Formación en valores	Fundación Horacio Zorraquín, Ruta 40	Promoción en la comunidad educativa sobre la importancia de educar en valores como eje para la formación integral de la persona y la sociedad.	6 escuelas 14 docentes 329 alumnos	Salta, Tucumán y Catamarca
	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Las 400 clases	CIPPEC	Publicación en la web de videos de alta calidad conceptual y didáctica para fortalecer el currículum docente e inspirar la enseñanza. Capacitación a docentes en el uso de los videos.	216.000 docentes	Nacional
		Formación y apoyo continuo para profesionales	Enseñá por Argentina	Capacitación a jóvenes profesionales seleccionados por Enseñá por Argentina, que son preparados para liderar en las aulas y escuelas de contextos de vulnerabilidad social.	23 docentes 2.555 alumnos	CABA, Buenos Aires, Salta y Córdoba
		Maratón de lectura	Fundación Leer	Concientización de la población sobre la importancia que tiene la lectura para el desarrollo personal y crecimiento de sociedades. Capacitación a ganadores, establecimiento de rincones de lectura y asesoramiento pedagógico a distancia para instituciones ganadoras.	16 escuelas 3.200 alumnos 16 docentes	Nacional
Sustentabilidad y políticas públicas		CIPPEC, Fundación RAP, Confederación de la Sociedad Civil, CIAS, Educar 2050, Fores, Chequeado, Foro del Sector Social	Articulación con Organizaciones de la Sociedad Civil y los sectores público y privado, a fin de promover políticas públicas que fomenten la equidad, el crecimiento y el desarrollo sustentable.	8 organizaciones 32 alumnos	CABA y Buenos Aires	
Infraestructura y equipamiento		Asociación Cristiana de Jóvenes, Cimientos, Obispado de San Isidro, Colegio Jesús María, Damas de Caridad, Amplitud	Mejora de las condiciones edilicias, de equipamiento, plataforma online e insumos de escuelas y universidades.	3.987 alumnos 4 escuelas 556 docentes	Nacional	
FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA OSC	Capacitación a OSC	AEDROS, Los Grobo, Aportes de Gestión para el Tercer Sector, Potenciar Solidario, Comunia, Compromiso, RACI	Fortalecimiento e instalación de capacidades en OSC en desarrollo de fondos, trabajo en red, planeamiento estratégico, comunicación institucional y manual de buenas prácticas para OSC.	265 líderes sociales 138 organizaciones	Nacional	

PROMOCIÓN LABORAL

413-1, ODS 1.4, 8.10, 10.2

A TRAVÉS DE DIFERENTES PROGRAMAS, LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO IMPULSAN INICIATIVAS QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE EMPLEABILIDAD Y ACCESIBILIDAD AL MERCADO DE TRABAJO. PROMUEVEN EL ACOMPAÑAMIENTO AL PRIMER EMPLEO DE LOS JÓVENES, LA CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL EMPREDEDURISMO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA PARA EL DESARROLLO PRODUCTIVO.

ACOMPAÑAMIENTO EN EL PRIMER EMPLEO

86 JÓVENES PARTICIPARON DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL PRIMER EMPLEO

Programa de Cajeros Comerciales

Banco Galicia junto a otras entidades bancarias y en alianza con la Universidad Católica Argentina impulsaron el Programa de Cajeros Comerciales. Esta iniciativa tuvo por objetivo formar a jóvenes interesados en incorporarse a la industria financiera brindándoles herramientas que les permitan sortear el desafío del primer empleo.

Durante 20 días y con una carga de 80 horas cátedra, los 100 jóvenes participantes no solo adquirieron conocimientos técnicos vinculados al trabajo específico de Cajero, sino también recibieron una formación en valores, ética profesional y desarrollo personal para potenciar las posibilidades de inserción laboral. Luego de esta instancia de formación, cada una de las entidades bancarias seleccionó candidatos para cubrir vacantes en sus entidades. Banco Galicia incorporó a 4 jóvenes para los puestos de caja.

El programa contó con el apoyo de la Subsecretaría de Trabajo, Industria y Comercio del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Pasantías in company

Tarjeta Naranja, en alianza con el Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba y colegios secundarios públicos y privados, invita cada año a alumnos del último año a realizar una Pasantía en la Empresa para favorecer la transición del ámbito escolar al laboral. Se realizaron 167 pasantías.

Por su parte, Tarjeta Nevada también colabora con prácticas para alumnos de los últimos años de colegios secundarios y universitarios. Y en 2016 realizó un convenio con la Universidad Católica Argentina y con la Fundación Universitas. Se inscribieron 600 personas y fueron seleccionadas 40.

Centro de Formación Nevada

Tarjeta Nevada cuenta con un Centro de Formación Nevada (CFN) en el cual dicta con sus voluntarios cursos gratuitos de cajero y de operador de Call Center, con módulos de tecnología y oratoria para personas sin empleo en la comunidad mendocina. Este año puso a disposición un sitio en Internet en donde los alumnos pueden acceder a toda la documentación preparada para las clases, presentaciones, material de lectura y videos. Como complemento a estas capacitaciones y en alianza con Adecco, se brindan talleres motivacionales con el fin de fortalecer las competencias laborales. Se inscribieron 40 personas.



Página opuesta centro:

Lucía María Ríos Pita - participante del Programa del Emprendimiento a la Pyme por su emprendimiento Mamarrucha pañales de tela



CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL EMPREENDEDURISMO

413-1, ODS 1.4, 8.10, 10.2

Programa del Emprendimiento a la Pyme

4.300 EMPRENDEDORES ACOMPAÑADOS DESDE EL INICIO DEL PROGRAMA

El Banco continuó impulsando este programa en alianza con Fundes, que busca acompañar el crecimiento de emprendedores, incrementar la competitividad de los emprendimientos y darle un marco formal a la actividad. Cada edición del programa, tiene una duración de 2 años que se divide en 3 etapas. La primera etapa es la de capacitación donde los 860 participantes de esta 5^a edición abordaron temas como planificación estratégica, comercialización, aspectos impositivos, contables y legales, comunicación y gestión de los recursos humanos. La segunda y tercera etapa contemplan mentorías para la elaboración del plan de negocios y la formalización siendo 129 los emprendedores que completaron este período.

Del estudio realizado, con emprendedores de ediciones anteriores, surge que luego de la participación en el programa:

- 30% creció en cantidad de empleados.
- 58% creció en la incorporación de equipamiento y tecnología.
- 21% creció en cantidad de instalaciones y locales.
- 28% capacitó a sus empleados.

Foro de emprendedores

Por su parte, Tarjeta Nevada becó a 10 hijos de colaboradores para participar del Foro de Emprendedores Sustentable Junior Achievement, con el objetivo de reforzar los valores orientados al espíritu emprendedor frente a la vida, que les permita alcanzar sus metas, en un marco de responsabilidad y libertad.

FUNDACIÓN OFICIOS CELEBRÓ SUS 10 AÑOS DE TRABAJO Y BANCO GALICIA SE SUMÓ A ESTE FESTEJO. DESDE 2010, EL BANCO ACOMPAÑA EL OBJETIVO DE LA FUNDACIÓN CON LA DONACIÓN DE EQUIPAMIENTO PARA SUS SEDES. ESTE VÍNCULO PERMITIÓ QUE LOS ALUMNOS CAPACITARAN A LOS VOLUNTARIOS DEL BANCO EN CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE ALBAÑILERÍA Y CARPINTERÍA PARA QUE LLEVEN ADELANTE DISTINTOS PROYECTOS EN EL MARCO DEL PRIAR.





INCLUSIÓN FINANCIERA PARA EL DESARROLLO PRODUCTIVO

413-1, ODS 1.4, 8.10, 10.2

El financiamiento es una variable clave en el desarrollo productivo, el crecimiento económico y las mejoras de las comunidades. En la Argentina, según el Banco Mundial, el 50% de los ciudadanos no tienen acceso al sistema financiero formal. Este es un desafío en el que debe trabajar conjuntamente el sector público y privado asumiendo una responsabilidad compartida.

En este marco, Banco Galicia trabaja para disminuir las desigualdades sociales al aumentar las oportunidades de accesos al crédito de personas que se encuentran fuera del sistema tradicional a través de líneas de Microfinanzas y Mezzofinanzas.

Mezzofinanzas

La línea de Mezzofinanzas lanzada por Banco Galicia en 2015 financia emprendimientos y proyectos sustentables e innovadores, con vocación de escala, que busquen soluciones a problemas sociales y/o ambientales con abordaje de mercado. Es una respuesta a la escasa oferta crediticia existente para el segmento compuesto entre los destinatarios de los microcréditos y las Pymes ya consolidadas en la Argentina.

Los destinatarios son personas físicas, personas jurídicas y Organizaciones de la Sociedad Civil y pueden acceder a un monto máximo de \$1.000.000 para ser destinados a inversión productiva o capital de trabajo.

11 PROYECTOS ACOMPAÑADOS

4.870.000 PESOS APROBADOS POR EL TOTAL DE LOS PROYECTOS

Microfinanzas

En relación con las Microfinanzas, Banco Galicia cuenta con una alianza estratégica con la Red Argentina de Instituciones de Microcréditos (RADIM) para promover y fortalecer el trabajo de las instituciones de microcrédito (IMF) a nivel nacional. Esta alianza contempla el apoyo a RADIM de los espacios de intercambio y capacitación. Durante el 2016, acompañamos a las X Jornadas de Microfinanzas y estuvimos presentes en el Panel Visión de los financiadores presentando nuestras iniciativas de inclusión financiera.

Además, acompañamos a 3 IMF a través del fondeo, alcanzando \$5.400.000 en crédito al 2016.

Arriba:

Verde Textil - telas de algodón orgánico

Centro:

Handy - ropa para personas con discapacidad

Abajo:

Maggacup - copas menstruales de silicona





PROMOCIÓN LABORAL - VALOR A DESARROLLO

102-12, 413-1, ODS 1.4, 8.10, 10.2

	INICIATIVAS BANCO GALICIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	DESTINATARIOS	UBICACIÓN
PROGRAMAS INSIGNIA	ACOMPANIAMIENTO A EMPRENDEDORES	Del emprendimiento a la Pyme	Fundes	Capacitación a emprendedores para mejorar la gestión de sus negocios, abriendo perspectivas para la futura formalización de sus emprendimientos. Acompañamiento a aquellos emprendedores que deciden formalizar su emprendimiento.	349 emprendedores	Nacional
	PROMOCIÓN DE LAS MICROFINANZAS	Financiamiento a instituciones de microfinanzas	RADIM	Fortalecimiento de entidades de microfinanzas para que puedan desarrollar sus actividades de microcréditos, a través de una línea de financiamiento y de jornadas y capacitación técnica.	228 líderes sociales 64 organizaciones 14 alumnos	Salta, Jujuy, Santa Fe, Misiones, Mendoza, Buenos Aires y CABA
		Mezzofinanzas	Contribuir, Acrux Partner	Fortalecimiento de emprendimientos y proyectos sustentables e innovadores que buscan soluciones a problemas sociales y ambientales con abordaje de mercado, a través de una línea de mezzofinanzas.	6 organizaciones	CABA, Buenos Aires y Mendoza
ALIANZAS ESTRATÉGICAS	IMPULSO A EMPRENDEDORES	Apoyo a emprendedores	Impulsar, Junior Achievement, Marzano, ASEA, Contribuir	Formación de emprendedores en gestión de emprendimientos, con apoyo económico y mentoría. Adquisición de productos de emprendedores para actividades del Banco y para regalos empresariales.	845 emprendedores 1 organización	Nacional
	CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD	Talleres de formación en oficios	Media Pila, Manos Abiertas, Fundación Oficios, Fundación CUBA, Obra de Don Bosco, Luciérnaga	Capacitación para mujeres, jóvenes y adultos de escasos recursos con el fin de brindarles herramientas y una formación integral que les permita superarse como personas y como potenciales emprendedores. Capacitación técnica para facilitarles el acceso al empleo.	698 emprendedores	Buenos Aires, CABA, Neuquén y Formosa
		Formación laboral para jóvenes	Reciduca, Colegio Madre Teresa, Parroquia Santa María del Camino, Forge	Acompañamiento a jóvenes para la finalización de sus estudios, favoreciendo la transición entre la etapa escolar y la etapa laboral.	70 desempleados 1 organización	Buenos Aires
	INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Educación y apoyo para el empleo	PAR, Discar, Yeeu	Desarrollo de un perfil laboral para personas con discapacidad acorde a los requerimientos del mercado para favorecer la búsqueda de empleo, y seguimiento mediante profesionales capacitados.	2.002 desempleados	CABA
	DESARROLLO RURAL	Recuperación de pueblos en riesgo de desaparecer	Responde	Desarrollo social y económico de pequeños pueblos, haciendo un relevamiento de su perfil social, económico y de sus recursos naturales y culturales, y dando a conocer su historia. Se realizan capacitaciones para sus emprendimientos y se hace acompañamiento en la promoción y difusión tanto del pueblo, como de sus emprendimientos.	312 habitantes	Entre Ríos
		Fortalecimiento de comunidades rurales	Cruzada Patagónica, Fundación Bunge y Born, Profesorado Ciencias Agrarias y Protección Ambiental (PROCAyPA), Niwok	Promoción de oportunidades de desarrollo a familias de comunidades rurales, fomentando la Agricultura Familiar Sustentable a través de la diversificación y mejoras productivas y capacitación técnica y jurídica.	474 emprendedores 50 docentes 1.099 alumnos 5 escuelas	Formosa, Misiones, Neuquén, Buenos Aires y Córdoba



Escuela N° 531, Tres Isletas, Chaco

SALUD

413-1

CONTRIBUIR CON LA SALUD Y EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS ES UNA PRIORIDAD ESTABLECIDA EN LA ESTRATEGIA DE INVERSIÓN SOCIAL DE GRUPO FINANCIERO GALICIA. BASADOS EN GARANTIZAR UNA VIDA SANA Y PROMOVER EL BIENESTAR, SE BUSCA CONTRIBUIR CON LA REDUCCIÓN DE LA MORTALIDAD INFANTIL Y PROMOVER EL ACCESO UNIVERSAL A SERVICIOS DE SALUD ESENCIALES Y DE CALIDAD.

EN ESTE MARCO ES QUE BANCO GALICIA IMPULSA EL PROGRAMA DE MEJORAS DE HOSPITALES Y CENTROS DE SALUD Y EL PROGRAMA DE NUTRICIÓN INFANTIL (DESDE 2007 JUNTO A CONIN), AL QUE SE LE SUMÓ UN NUEVO CAPÍTULO: HÁBITOS SALUDABLES Y ACCESO AL AGUA SEGURA.



NUTRICIÓN INFANTIL Y HÁBITOS SALUDABLES

6.860 LÍDERES SOCIALES CAPACITADOS EN NUTRICIÓN INFANTIL DESDE 2007

212 CAPACITACIONES EN NUTRICIÓN INFANTIL DESDE 2007

+1.000.000 DE LITROS DE AGUA SEGURA DISPONIBILIZADOS

En la Argentina, más del 13 % de las personas no goza de acceso permanente, cercano y seguro al agua.

El agua, además de ser un factor clave para el desarrollo, es también un factor de enfermedad. Las enfermedades transmitidas por agua no segura, especialmente las diarreas, son una de las principales causas de mortalidad infantil en el mundo. Para desarrollarse plenamente los niños necesitan contar con un entorno favorable que les permita satisfacer sus necesidades de nutrición, estimulación, salud, higiene y protección.

En este marco, Banco Galicia lanzó en 2016 el programa Hábitos saludables y acceso al agua segura, con el fin de contribuir con la prevención de las enfermedades transmitidas por el consumo de agua no segura y la mala manipulación de los alimentos en las comunidades vulnerables de todo el país.

Esta iniciativa, en alianza con CESNI y Proyecto Agua Segura, ya capacitó a más de 428 alumnos en hábitos de higiene y dejó instalados 20 filtros potabilizadores de agua que permitirán a las comunidades el acceso a agua segura.

MEJORAS DE HOSPITALES Y CENTROS DE SALUD

86 MEJORAS IMPLEMENTADAS DESDE 2009

+4.500.000 BENEFICIARIOS

Banco Galicia contribuye desde 2009 con el sistema público de salud a través del fortalecimiento de la labor médica y de la mejora de hospitales y centros de salud. Las propuestas de mejora contemplan la adquisición de aparatología, recursos hospitalarios y mejoras en infraestructura para entidades de salud públicas de todo el país.

En 2016 se realizaron implementaciones en el Hospital Dr. Ángel Marzetti de Cañuelas, Hospital Zonal Cutral C6 Plaza Huincul de Neuquén, Centros de Salud de Villa Gdor. Gálvez de Santa Fe, Centros de Salud de Almirante Brown Pcia. de Buenos Aires, Complejo Sanitario de San Luis, Hospital de Niños María Ludovica de La Plata, Hospital de día Néstor Kirchner de Tucumán, Hospital Regional Goya de Corrientes, Hospital Bocalandro de San Martín y Hospital Piñeyro de Junín.



SALUD - VALOR A TU SALUD

102-12, 413-1

	INICIATIVAS BANCO GALICIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	DESTINATARIOS	UBICACIÓN
PROGRAMAS INSIGNIA	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Mejoras en hospitales y centros de salud	Cáritas Argentina, Asoc. Coop. del Hospital Gutiérrez, COAS, Damas Rosadas, Fundación del Hospital de Clínicas, Fundación Dr. Juan A. Fernández, Fundación Policía Federal Argentina, Fundación Trauma, Asoc. Coop. Hospital Magdalena Villegas	Mejora en la atención de pacientes de instituciones de salud pública, mediante aportes de aparatología, recursos hospitalarios y reformas de infraestructura. Los aportes se realizan directamente o por medio de Organizaciones de la Sociedad Civil.	19 centros de salud 3.034.938 pacientes 58 líderes sociales	Nacional
		Hábitos saludables y acceso al agua segura	CESNI, Proyecto Agua Segura	Prevención de enfermedades transmitidas por el consumo de agua no segura y la mala manipulación de los alimentos en comunidades vulnerables.	9 escuelas 428 alumnos	Chaco y Catamarca
		Prevención de la desnutrición Infantil	CONIN, CESNI, Haciendo Camino	Capacitación de líderes sociales para que puedan replicar lo aprendido en sus áreas de influencia. Capacitación, atención y seguimiento domiciliario a mujeres y niños con riesgo social y nutricional.	973 líderes sociales 332 organizaciones 50 pacientes	Salta, Entre Ríos, La Rioja, Chaco, Corrientes, Misiones, San Luis, Santa Fe, Río Negro, Buenos Aires, Santiago del Estero y CABA
ALIANZAS ESTRATÉGICAS	APOYO A LA INVESTIGACIÓN, CAPACITACIÓN, CONCIERTIZACIÓN Y TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES	Redes de apoyo, capacitación y contención	Solidagro	Apoyo a redes de distribución de alimentos, medicamentos, equipamiento, vestimenta y conocimientos.	132 líderes sociales 856 pacientes 1 organización 1 escuela	Santa Fe, Chaco, Formosa, Corrientes, San Juan y CABA
		Formación para el tratamiento de enfermedades	Sociedad Argentina de Diabetes (SAD), Asociación Argentina de Esclerosis Lateral Amiotrófica (ELA)	Capacitación y equipamiento para profesionales de áreas de salud e investigación, para optimizar sus conocimientos y habilidades.	304 líderes sociales	Nacional
		Acción social	ALPI, Asociación Distrofia Muscular (ADM), Fundaleu, Esclerosis Múltiple Argentina (EMA), ACIAPO, Fundación Natalí Dafne Flexer, Hospice Buen Samaritano, Hospice San Camilo, INECO, Fundación Zaldivar, Manos Abiertas	Apoyo para el tratamiento de pacientes con patologías neuroortopédicas, enfermedades oncológicas, cardiológicas, oftalmológicas, neurológicas, asma, esclerosis múltiple, distrofia muscular, esclerosis lateral amiotrófica y enfermedades terminales.	34 organizaciones 300.938 pacientes 390 líderes sociales	Nacional
	PROMOCIÓN DEL BIENESTAR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Sistema de información para gestión territorial en salud	Proyecto Surcos	Plataforma informatizada de gestión para relevar, analizar y priorizar los datos de salud, para el desarrollo de acciones eficaces.	815 pacientes	Misiones
		Estimulación temprana	Las Lomas Oral Asociación Civil, Comisión para las Personas con Discapacidad	Atención terapéutica y educación integral de niños con problemas de desarrollo.	4 pacientes	Buenos Aires y CABA
		Integración a través del deporte	Fundación Baccigalupo, Nuevas Olimpiadas Especiales	Apoyo a actividades deportivas que promueven integración a través de torneos nacionales e internacionales.	350 atletas	Buenos Aires, Córdoba, Salta, Santa Cruz y Misiones
	INTEGRACIÓN DE GRUPOS VULNERABLES	Integración a través de espacios de contención y apoyo personalizado	Padres de Schoenstatt, Fundación Tzedaká, Fundación Amigos de Comunidades del Arca, Ayudar a Soñar	Creación de espacios artísticos, talleres de oficios, y apoyo escolar. Promoción de la educación no formal, con acompañamiento psicológico, psicopedagógico, de salud y alimentación.	247 pacientes 180 alumnos	Buenos Aires, CABA y Salta



Rosario de Lerma, Salta

ACCIONES DE IMPACTO JUNTO A LOS CLIENTES

413-1

Redondeo Solidario

11 CAMPAÑAS DESDE 2005

49 FUERON LOS PROYECTOS
BENEFICIADOS

+13 MILLONES DE PESOS
RECAUDADOS EN FONDOS

Este programa nace con el propósito de dar respuesta a necesidades sociales en conjunto con nuestros clientes, a través del apoyo a proyectos específicos de OSC, a partir del redondeo de hasta \$5 del saldo a pagar de sus tarjetas de crédito y el aporte del Banco.

En la última campaña (2015-2016) se alcanzó un total de \$ 1.692.323,29 que fueron divididos en partes iguales para: Programa de Becas para la Educación Secundaria de Fundación Voy con Vos; Programa de Inserción Laboral Construyendo la Vida, Fundación Franciscana; Programa de Becas de Investigación, Fundación Garrahan; Programa de Reducción de Infecciones Hospitalarias, FLIN. Cada iniciativa recibió la suma de \$423.080 para su implementación.

El 26 de agosto de 2016 en el marco del Día de la Solidaridad, se celebraron los

10 años del programa, junto a clientes, organizaciones aliadas, colaboradores y directores del Banco donde se reconocieron a los clientes más antiguos y se presentaron los proyectos beneficiarios de la nueva campaña.

Débito Solidario

+186 MILLONES DE PESOS
ACUMULADOS EN FONDOS

380 ORGANIZACIONES
BENEFICIADAS

El Débito Solidario es uno de los programas de Tarjeta Naranja y Tarjeta Nevada más consolidados. A través de esta iniciativa, desde hace 2 décadas, se reúnen los aportes que los clientes donan a través del débito automático y se los entregan a distintas entidades de bien público. Mediante este programa los titulares pueden realizar su aporte y contribuir con el mejoramiento de las condiciones de cada organización. Esta iniciativa posibilita a las instituciones planificar y programar acciones a futuro ya que disponen de un monto fijo mensual de ingreso.



Clientes que recibieron reconocimiento por su aporte al programa



VOLUNTARIADO DE LAS EMPRESAS

413-1

CONSCIENTES DE QUE EL VOLUNTARIADO ES UN MOTOR QUE PERMITE GENERAR IMPACTO SOCIAL POSITIVO CONCRETO Y TANGIBLE, LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO APOYAN LAS INICIATIVAS DE SUS COLABORADORES, FORTALECIENDO ASÍ LOS VALORES CORPORATIVOS Y MULTIPLICANDO EL VALOR AGREGADO A LA SOCIEDAD A PARTIR DE LAS CAPACIDADES INSTALADAS QUE DEJAN ESTOS PROYECTOS EN EL ÁMBITO DE LA EDUCACIÓN, LA PROMOCIÓN LABORAL, LA RECREACIÓN, LA ALIMENTACIÓN Y LA SALUD.

Tarjeta Naranja

560 VOLUNTARIOS

42 COMEDORES

Desde hace 13 años Tarjeta Naranja invita a sus colaboradores a participar de múltiples iniciativas. Ellos se movilizan para poner en marcha cada programa, transferir saberes, colaborar y compartir con las instituciones locales.

A través del trabajo de voluntarios, la empresa colabora con la alimentación, educación, vestimenta y recreación de niños en comedores y merenderos comunitarios de distintas localidades del país. Como complemento, para fechas festivas como Reyes, Día del Niño y

Navidad se realizan campañas internas para reunir juguetes que son entregados a las distintas entidades que vienen acompañando.

Además realiza Misiones Solidarias en todo el país para dar respuesta a necesidades puntuales de la comunidad.

Tarjeta Nevada

Las acciones de voluntariado en Tarjeta Nevada tienen su foco en las familias, la niñez y la ancianidad. Durante 2016 se realizaron tres jornadas de voluntariado. La primera fue en el Día Mundial del Medio Ambiente con la visita a la comunidad infantil, escuelas, comedores y centro de jubilados para realizar actividades relacionadas con el tema. Además, en el Día del Niño se realizaron actividades lúdicas, y en el Día Internacional de la No Violencia contra las Mujeres se organizó una jornada de expresión artística. Por su parte, los voluntarios de Tarjeta Nevada se sumaron a la campaña ¡TallaRing!, un llamado solidario de Banco de Alimentos Mendoza. En la campaña, por cada paquete de fideos que los colaboradores donaron, la empresa duplicó la donación. Lo recolectado en fideos fue 2.046 paquetes de 500 gr que equivalen a 12.280 platos de comida.

Tarjeta Nevada junto con Hemoterapia de Mendoza llevaron a cabo la segunda colecta de sangre en el edificio central con la participación de 69 donantes voluntarios y colaboradores de Nevada. En esta iniciativa se donó sangre para el banco de Hemoterapia y también se registraron como donantes de médula ósea.

PERCHERO SOLIDARIO, UNA INICIATIVA QUE CRECE

PERCHERO SOLIDARIO, UNA INICIATIVA DE TARJETA NEVADA QUE CRECE BAJO LA CONSIGNA "¿TENÉS FRÍO? LLEVÁ ¿QUERÉS AYUDAR? DONÁ" LOS FRENTE DE CASA MATRIZ Y SUCURSALES SE VISTIERON DE SOLIDARIDAD, IMPLEMENTANDO UN PERCHERO QUE BUSCA FOMENTAR LA COOPERACIÓN E INCLUSIÓN: LAS PERSONAS QUE PASABAN PUDIERON DONAR ROPA Y COLGARLA PARA QUE OTRAS QUE LA NECESITEN SE LA LLEVEN CON TOTAL LIBERTAD

Efectivo Sí

En Efectivo Sí, los voluntarios, en el marco del programa Desenchufate de recursos humanos donde un colaborador enseña alguna habilidad a otros interesados, organizaron el Desenchufate solidario para tejer en conjunto cuadraditos de lana para luego hacer mantas para bebés para la organización Mantas Solidarias.

**CLASIFICACIÓN
DE ALIMENTOS**
BANCO DE ALIMENTOS
MULTISECTOR



**CLASIFICACIÓN
DE ALIMENTOS**
BANCO DE ALIMENTOS
INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO

COSECHA
MOVILIZARSE, CHOCLEADA
BANCA MAYORISTA



FÁBRICA DE JUGUETES
FUNDACIÓN SÍ
DESARROLLO DE SISTEMAS

ARTISTAS POR UN DÍA
ARTECURA - HOSPITAL PEDRO
ELIZALDE EX CASA CUNA
DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y RRHH



FÁBRICA DE JUGUETES
FUNDACIÓN SÍ
GALICIA SEGUROS



**CLASIFICACIÓN DE
ELEMENTOS DE LIMPIEZA**
BANCO DE ALIMENTOS
GALICIA SEGUROS

Banco Galicia

222 PROYECTOS SOLIDARIOS IMPULSADOS
DESDE EL INICIO DEL PROGRAMA

76.164 BENEFICIARIOS DESDE EL
INICIO DEL PROGRAMA

6.497 VOLUNTARIOS DESDE EL
INICIO DEL PROGRAMA

Banco Galicia desarrolla desde 2002 el Programa de Voluntariado Corporativo (PRIAR), que lleva impulsados 222 proyectos solidarios en todo el país. Surgió por iniciativa de sus colaboradores que, a través de proyectos sustentables, se propusieron ayudar a las instituciones de bien público que más lo necesitan.

En el marco de la Asociación Civil Ayudando a Ayudar, los voluntarios PRIAR impulsan mejoras de infraestructura, equipamiento y capacitación en comedores, escuelas, hogares y hospitales, a través de 2 modalidades: Todos Somos Protagonistas (una jornada) y programas de más largo plazo. Además se realizan campañas de donaciones en especie.

En 2016 se iniciaron 16 nuevos proyectos en: Chaco, Buenos Aires, Santiago del Estero, Jujuy, Mendoza, Córdoba, San Luis y CABA. Se desarrollaron 14 jornadas de voluntariado de un día Todos Somos Protagonistas junto a organizaciones sociales. Entre proyectos del interior del país vigentes de años anteriores, los proyectos nuevos y las jornadas de voluntariado, se movilizaron 1.292 voluntarios, alcanzando 17.443 beneficiarios durante este año.

Galicia Seguros

Los voluntarios de Galicia Seguros se suman a PRIAR realizando tanto actividades de un solo día, como así también proyectos de mediano plazo y campañas. En 2016 se inició un proyecto solidario y acciones de recaudación de fondos a beneficio del comedor Pekenitos.

A su vez, en el año se realizaron 3 jornadas Todos Somos Protagonistas en alianza con Fundación Banco de Alimentos, Hábitat para la Humanidad y Fundación Sí. De esta manera se logró llegar a nuevas comunidades y hacer partícipes más colaboradores con acciones en conjunto.

**EQUIPAMIENTO
Y RECREACIÓN**
CASA DE RONALD MCDONALD
CANALES INDIRECTOS



**MEJORAS DE
INFRAESTRUCTURA**
SOCIEDAD DE FOMENTO
SOL DE ORO
DESARROLLO ORGANIZA-
CIONAL Y RRHH

FÁBRICA DE JUGUETES
FUNDACIÓN SÍ
LEGALES



LECTURA EN ESCUELAS
FUNDACIÓN LEER
ORGANIZACIÓN

TSP MEDIO AMBIENTE
HUERTA NIÑO +
COTOLONGO DON ORIONE
ADM. Y SEGURIDAD



**MEJORAS DE INFRAESTRUCTURA
Y EQUIPAMIENTO**
HOSPITAL DE NIÑOS DE LA PLATA
BANCA MINORISTA Y
EXPERIENCIA DEL CLIENTE



CONSTRUCCIÓN
HÁBITAT PARA
LA HUMANIDAD
GALICIA SEGUROS



11 CAMPAÑAS DE RECAUDACIÓN
DE DONACIONES EN ESPECIE

52% DE CRECIMIENTO DE APORTES EN
EFECTIVO DE VOLUNTARIOS PRIAR

162 DONACIONES DE COMPUTADORAS Y
MOBILIARIO EN DESUSO DEL BANCO

PRIAR EN EVENTOS GALICIA

EN 2016 PRIAR INTERACTUÓ Y PARTICIPÓ EN 19 INSTANCIAS ENTRE ACCIONES ESPECIALES Y EVENTOS DEL BANCO. ENTRE ELLOS, ENCUENTROS DE COMERCIO EXTERIOR CON CLIENTES, JORNADAS DE GERENTES Y FIESTAS DE FIN DE AÑO. TAMBIÉN EN LA TRADICIONAL EXPOSICIÓN AGRÍCOLA-GANADERA EXPOAGRO Y EN LOS ENCUENTROS BUENOS NEGOCIOS. SIEMPRE CON EL OBJETIVO DE EMPODERAR ACCIONES DE RECAUDACIÓN DE FONDOS Y DONACIONES EN ESPECIE DESTINADAS A PROYECTOS SOLIDARIOS DE LAS COMUNIDADES LOCALES.

1

NUEVA GERENCIA DE ABASTECIMIENTO Y SEGURIDAD
EL GRUPO CONSOLIDÓ SU SISTEMA DE COMPRAS A TRAVÉS DE UNA NUEVA GERENCIA, LA CUAL COMENZÓ EN 2016 CON UN RELEVAMIENTO DE LOS PRINCIPALES RUBROS DE PROVEEDORES POR \$2.100 MILLONES Y LOGRÓ DESDE LA SINERGIA UN AHORRO DE 5%.



2

PROGRAMA VALOR
BANCO GALICIA ACOMPAÑA EL DESARROLLO DE PROVEEDORES PYMES EN SU GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD, A TRAVÉS DE ESTE PROGRAMA DE AMIA Y BID. EN 2016 SE TRABAJÓ EN LA ADOPCIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS SUSTENTABLES EN 5 COMPAÑÍAS EN LA CIUDAD DE ROSARIO.

3

LEAN COMPRAS

PARA OPTIMIZAR PROCESOS INTERNOS, BANCO GALICIA COMENZÓ A IMPLEMENTAR LA METODOLOGÍA LEAN CON PROVEEDORES. SE BUSCÓ UNIFICAR EL PROCEDIMIENTO DE COMPRAS A NIVEL GRUPO, MEJORAR EL SISTEMA DE PAGOS, Y LOGRAR MAYOR ORDENAMIENTO EN LA GESTIÓN.



4

LÍNEA ÉTICA PARA PROVEEDORES

EN EL GRUPO CONTAMOS CON ESTE NUEVO CANAL PARA QUE NUESTROS PROVEEDORES PUEDAN INFORMAR EN FORMA CONFIDENCIAL, ANÓNIMA Y OBJETIVA SITUACIONES IRREGULARES O CONTRARIAS AL CÓDIGO DE CONDUCTA LAS 24 HORAS DE LOS 365 DÍAS DEL AÑO.

PROVEEDORES

EL PERFIL DE NUESTROS PROVEEDORES

102-9, 103-2, 103-3, 204-1, ODS 12.7, 16.3

Las empresas del Grupo buscan establecer una relación sólida con sus proveedores, que le permita conocer sus procesos internos para trabajar aunadamente en pos de la sustentabilidad.

Sus principales proveedores pertenecen a los rubros de publicidad y promoción, servicios de seguridad y limpieza, insumos alimenticios, librería, transporte, gráfica e impresiones y organización de eventos.



10.168	PROVEEDORES ACTIVOS
+15.000	MILLONES DE PESOS EN PAGO A PROVEEDORES
5.664	PRODUCTOS COMPRADOS POR BANCO GALICIA A PROVEEDORES SUSTENTABLES



PROVEEDORES DEL GRUPO FINANCIERO GALICIA

	BANCO GALICIA	TARJETA NARANJA	TARJETA NEVADA	GALICIA SEGUROS	EFFECTIVO SÍ
Cantidad de proveedores activos	3.257	4.988	1.140	516	1.042
Pagos a proveedores 2016 (en pesos)	9.056.244.867	3.659.340.498	808.750.000	969.742.328,3	707.275.121,4

DISTRIBUCIÓN DE PAGOS A PROVEEDORES POR REGIÓN

	BANCO GALICIA	TARJETA NARANJA	TARJETA NEVADA	GALICIA SEGUROS	EFFECTIVO SÍ
CABA y provincia de Buenos Aires	2.462	-	206	516	773
Centro	345	572	-	-	74
Patagonia	159	-	98	-	60
Cuyo	128	-	656	-	54

PRÁCTICAS DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN³⁴

102-16, 102-25, 102-43, 103-2, 103-3, 204-1, 205-2, 414-2,
ODS 8.8, 12.7, 16.1, 16.3, 16.6

Los equipos de compras de las compañías tienen la responsabilidad de seleccionar proveedores garantizando la transparencia y la igualdad de oportunidades para todos; acorde a nuestras normativas, principios y valores. Para ello, cuentan con varios instrumentos que ayudan a cumplir durante el proceso con dicho objetivo. Además, buscan conocer su comportamiento comercial, y a su vez, brindar un espacio para que los proveedores locales puedan desarrollarse.

En Banco Galicia se destacan las siguientes instancias para la evaluación y selección de sus proveedores:

1. Auditorías internas y externas en el proceso de compras, contrataciones y monitoreos, que se complementan con visitas a los proveedores para evaluar estándares sociales y ambientales así como para garantizar el cumplimiento del contrato firmado. Durante el 2016 se realizaron 6 visitas a proveedores críticos del Banco.
2. Manual y Código de Ética de compras, donde se establecen los pasos administrativos para que los colaboradores que realizan compras puedan actuar bajo sus lineamientos.
3. Código de Conducta y Política Ambiental que deben firmar los proveedores cuando reciben el alta.

Galicia Seguros también cuenta con un proceso sistematizado para gestionar sus compras y realiza visitas a proveedores donde analiza documentación relacionada con criterios financieros y condiciones de entrega y calidad.



Lean Compras

Continuamos implementando la metodología Lean Compras por distintos sectores del Banco y del Grupo, instaurando una única metodología de compras basada en tres pilares:

1. Análisis de la demanda: se analizan las especificaciones, se determinan los niveles de servicio, se evalúan sustitutos y se realiza un análisis exhaustivo de la unidad de negocio.
2. Gestión de procesos: se realizan mejoras en la planificación y proyecciones precisas de la demanda; se busca la eficiencia en el proceso de contratación y se define la metodología de abastecimiento adecuada para el área usuaria.
3. Gestión de proveedores: se analiza a los proveedores actuales del área y se intenta desarrollar nuevos, generando una sana competencia y apertura de mercado. Además, se analizan los contratos con sus términos y condiciones, la estructura de costos de los proveedores, y se realiza la negociación del contrato con las tarifas acordadas.

Tarjeta Naranja comenzó a trabajar, junto con la asesoría de una consultora externa, en el Modelo de Gestión y Evaluación de Proveedores. Este año el foco estuvo puesto en la implementación de una plataforma para el registro y clasificación de proveedores para realizar informes de riesgo y auditorías presenciales a proveedores críticos. Además, capacitó a sus equipos de compras en la nueva herramienta y comunicó internamente el proyecto.

65 PROVEEDORES INSCRIPTOS EN LA PLATAFORMA DIGITAL DE REGISTRO Y CLASIFICACIÓN

Mediante un Protocolo de Auditoría, se evalúan criterios económicos y financieros, de responsabilidad social, riesgos laborales, gestión ambiental, respeto por los derechos humanos, ética e integridad y recursos técnicos. El desafío es evaluar a 30 proveedores y realizar 4 auditorías presenciales.

34. Si bien no se ha realizado a los proveedores un análisis formal y exhaustivo sobre prácticas laborales y derechos humanos, ninguna de las compañías del Grupo ha tomado conocimiento de un impacto negativo significativo con respecto a estos temas en la cadena de suministros.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

103-2, 103-3, ODS 16.3

LA COMUNICACIÓN CON LA CADENA DE SUMINISTRO ES ESENCIAL PARA FORTALECER VÍNCULOS Y CONSEGUIR UN PRODUCTO QUE ESTÉ A LA ALTURA DE ESTÁNDARES DE CALIDAD Y DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FINAL. CON ESTE OBJETIVO EN MENTE, LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO MANTIENEN UN DIÁLOGO FLUIDO Y ABIERTO CON LOS PROVEEDORES SEA VÍA TELEFÓNICA, POR CORREO ELECTRÓNICO O DE MANERA PERSONAL.

Nuevamente este año Banco Galicia se comprometió con el Programa Valor, ejecutado por AMIA y que cuenta con el patrocinio del Banco Interamericano de Desarrollo a través del Fondo Multilateral de Inversiones.

Los objetivos del programa son: fomentar la implementación de medidas de Responsabilidad Social Empresarial adaptadas a la realidad de las Pymes, mejorar la competitividad e incrementar las oportunidades de mercado de las Pymes, y difundir las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la sociedad argentina y contribuir al desarrollo sustentable.

En 2016 se realizó la etapa de consultoría en adopción de mejores prácticas para la gestión sustentable de las empresas. Participaron 5 compañías de la cadena de valor del Banco, que se habían capacitado en 2015:

- 2 empresas trabajaron en Comunicación y Reporte.
- 1 empresa trabajó en Prácticas Laborales, realizando la definición de la Misión, Visión y Valores, una encuesta personal, descripción de puestos y organigrama.
- 1 empresa trabajó en Ambiente, para desarrollar el modelo de eventos sostenibles, al ser la organización de eventos su actividad principal, y lo vinculó con aportes a la comunidad en forma de un plan de reforestación.
- 1 empresa optó por el Diseño de un Plan Integral de RSE.

Proveedor Eurest - Servicio Gastronómico



COMPRAS RESPONSABLES

103-2, 103-3, 414-2, ODS 8.8, 16.1, 16.3

Desde las empresas del Grupo promovemos el consumo responsable; eligiendo productos elaborados con algún criterio de sustentabilidad o que generen un impacto positivo desde el punto de vista económico, social o ambiental.

Banco Galicia y Galicia Seguros compran a emprendimientos sustentables los regalos de fin de año para nuestros colaboradores y aliados. En 2016 el Banco compró 5.664 productos sustentables a las siguientes organizaciones: San José Providente, Abadía de Santa Escolástica, Los Naranjos, Ecovasos y Getting Green.

En Tarjeta Nevada se utilizan resmas de papel proveniente de la caña de azúcar, una materia prima renovable.



GUÍA DE PROVEEDORES SUSTENTABLES³⁵

Desde hace 3 años Banco Galicia publica una Guía de Proveedores Sustentables para promover las compras responsables. En ella se detallan una serie de empresas, emprendimientos y organizaciones sociales que se encuentran comprometidas con el cuidado del ambiente y el desarrollo social.

Así, fomenta la creación de productos y organizaciones innovadoras, y otorga a los consumidores la posibilidad de seleccionar productos y servicios considerando el impacto socio-ambiental.

En la Guía se describen los criterios de identificación de los proveedores, los consejos para venderle a una empresa grande o mediana y tiene recomendaciones para considerar a la hora de comprarle a un proveedor sustentable. Además, incluye un índice que expone el nombre, rubro, criterio de sustentabilidad y tipo de organización. Luego se detalla cada una de las organizaciones seleccionadas incluyendo datos de contacto y por último se recomiendan los sitios web de otras guías y listados de proveedores sustentables.



35. Para más información ver galiciasustentable.com

1

NUEVO SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS
BANCO GALICIA IMPLEMENTÓ EN TODOS SUS EDIFICIOS CENTRALES UN NUEVO SISTEMA DE SEPARACIÓN DE RESIDUOS, COLOCANDO ISLAS DE TRIPLE CLASIFICACIÓN DISTRIBUIDAS POR LOS PISOS, PARA INCORPORAR A SU PROGRAMA DE RECICLADO DE PLÁSTICOS, VIDRIOS, METALES Y ENVASES TETRA.



2

RECICLADO DE TARJETAS DE CRÉDITO
GESTIONAMOS DE MANERA RESPONSABLE LAS TARJETAS DEL BANCO EN DESUSO. BANCO GALICIA ENTREGÓ 4.700 KG DE PLÁSTICOS A UN PROVEEDOR ESPECIALIZADO PARA SU CORRECTA DISPOSICIÓN Y RECICLADO.



4

FONDO PARA LA CONSERVACIÓN AMBIENTAL BANCO GALICIA JUNTO A LA ASOCIACIÓN DE AVES ARGENTINAS REALIZÓ UN EVENTO EN LA RESERVA ECOLÓGICA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES PARA RECONOCER A LOS GANADORES DEL FONDO BAJO LA TEMÁTICA "CONSERVACIÓN DE AVES".



3

PLAZA GALICIA COMENZÓ LA MUDANZA AL NUEVO EDIFICIO SUSTENTABLE DE BANCO GALICIA CONSTRUIDO BAJO CRITERIOS DE CERTIFICACIÓN LEED, CUYO DISEÑO PERMITE EFICIENTIZAR EL USO DE AGUA Y ENERGÍA REDUCIENDO SU IMPACTO SOBRE EL AMBIENTE.



AMBIENTE



LA GESTIÓN AMBIENTAL EN NUESTRAS COMPAÑÍAS

COMPARTIMOS UNA VISIÓN AMBIENTAL COMÚN ENTRE LAS EMPRESAS DEL GRUPO. LLEVAMOS ADELANTE ESTE OBJETIVO MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES QUE BENEFICIAN EL CUIDADO DEL ENTORNO, CONSERVANDO Y PROTEGIENDO LOS RECURSOS NATURALES Y MINIMIZANDO LOS IMPACTOS AMBIENTALES.



SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)

Banco Galicia es la compañía referente del Grupo por su Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que implementa desde hace 7 años en toda la entidad. A su vez todas las compañías llevan adelante iniciativas y acciones en materia ambiental para el cuidado de los recursos y la prevención de la contaminación.

En el marco de su Política Ambiental, Banco Galicia busca minimizar el impacto directo e indirecto originado por su actividad como entidad financiera, promoviendo entre sus grupos de interés el uso eficiente de los recursos naturales en todas las acciones con impacto ambiental que realizan. Esto posiciona al Banco como uno de los principales referentes del país.



1 USO RACIONAL
DE ENERGÍA,
AGUA Y GAS

4 GESTIÓN
DE RIESGOS
INDIRECTOS

2 OPTIMIZACIÓN
DE RECURSOS

3 CONCIENTIZACIÓN
AMBIENTAL

BANCO GALICIA
GESTIONA EL SGA A TRAVÉS
DE 4 PROGRAMAS



ISO 14001

ESTE AÑO BUREAU VERITAS REALIZÓ LA PRIMERA AUDITORÍA DE VIGILANCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL PARA LA TORRE CORPORATIVA DE BANCO GALICIA BAJO LA NORMA ISO 14001:2004, EN BASE A LA RECERTIFICACIÓN OBTENIDA EN 2015.

Como fortalezas de la auditoría externa se destacaron:

- Excelente estado de las instalaciones.
- Excelente sistema documental.
- Muy buena gestión ambiental de la organización.
- Excelente concientización del personal en el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales.

Izquierda:

Responsables del Sistema de gestión Ambiental en Banco Galicia

Uso Racional de la Energía, Agua y Gas Natural

103-2, 103-3, 302-1, 302-4, 302-5,
ODS 7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 12.4, 12.5, 13.1, 16.3

MINIMIZAMOS EL IMPACTO AMBIENTAL DE NUESTRAS OPERACIONES HACIENDO FOCO EN NUESTRO CONSUMO ENERGÉTICO CON EL FIN DE LOGRAR DISMINUCIONES.

2,3% DE DISMINUCIÓN EN EL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EDIFICIOS CENTRALES DEL BANCO GALICIA

Banco Galicia, en el marco de su Programa de Uso Racional de Energía, Agua y Gas, releva la información sobre el consumo eléctrico de las sucursales. En el 2016, con la apertura de 19 sucursales, Banco Galicia logró relevar la información de un 89 % del total de sus sucursales.

Galicia Seguros está cambiando su luminaria por otras de bajo consumo.



EDIFICIOS SUSTENTABLES DEL GRUPO

PLAZA GALICIA

BANCO GALICIA ESTÁ FINALIZANDO LA CONSTRUCCIÓN DE PLAZA GALICIA, UN EDIFICIO SUSTENTABLE QUE BUSCA OBTENER LA CERTIFICACIÓN LEED, UN SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE EDIFICIOS SUSTENTABLES DESARROLLADO POR EL CONSEJO DE LA CONSTRUCCIÓN VERDE DE ESTADOS UNIDOS.

EL EDIFICIO CUENTA CON LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS DE CONSTRUCCIÓN:

- MANEJO DE AGUA: EL PROYECTO ASPIRA A REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA POTABLE EN UN 30 % CON SU SISTEMA DE ALMACENAJE Y UTILIZACIÓN DE AGUA DE LLUVIA Y DE CONDENSADO DE AIRE ACONDICIONADO PARA LA DESCARGA DE INODOROS. ESTRATEGIAS PASIVAS DE AHORRO DE ENERGÍA: FACHADAS ESTRATÉGICAMENTE DISEÑADAS EN ÁNGULO Y ENVOLVENTES DOBLE PIEL PARA BLOQUEAR HASTA EL 50 % DE LA RADIACIÓN SOLAR DIRECTA, REDUCIENDO EL CONSUMO DE ENERGÍA NECESARIO PARA LA REFRIGERACIÓN DEL EDIFICIO EN VERANO Y LA PÉRDIDA DE TEMPERATURA INTERIOR EN INVIERNO. ESTRATEGIAS ACTIVAS DE AHORRO DE ENERGÍA: SISTEMA DE AIRE ACONDICIONADO TIPO VRV Y SENSORES AUTOMÁTICOS DE CONTROL DE LUMINARIA PARA REDUCIR UN 15 % EL CONSUMO DE ENERGÍA ESTIMADO.

CASA NARANJA

EL EDIFICIO CENTRAL DE TARJETA NARANJA CUENTA CON AI-READORES EN LOS GRIFOS, LO QUE PERMITE AHORRAR UN 40 % DE AGUA. LOS ASCENSORES SON EFICIENTES YA QUE AGRUPAN A LOS COLABORADORES QUE VAN AL MISMO PISO PARA EVITAR MOVER INNECESARIAMENTE EL ASCENSOR. EL SISTEMA DE CALEFACCIÓN ES INTELIGENTE, LA MAYORÍA DE LOS DÍAS DEL AÑO CONTAMOS CON CALEFACCIÓN GRATIS, YA QUE SE REUTILIZA EL AIRE CALIENTE QUE LOS APARATOS DE AIRE ACONDICIONADO ENVÍAN AL EXTERIOR, CONCENTRÁNDOLOS MEDIANTE RADIA-DORES DE AGUA.

GESTIÓN DE INSUMOS - GRUPO FINANCIERO GALICIA - CONSUMO 2015/2016



UNIDAD		BANCO GALICIA ³⁶		TARJETA NARANJA ³⁷		TARJETA NEVADA ³⁸		EFECTIVO SÍ ³⁸		GALICIA SEGUROS	
		2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Gas Natural ³⁹	m ³	180.429,37	142.253,9	15.272,9	27.509	0 ⁴⁰	0 ⁴⁰	No disponible	No disponible	2.111	577
	GJ	7.036,75	5.547,9	595,6	1.072,9	0 ⁴⁰	0 ⁴⁰	No disponible	No disponible	82,33	22,5
Electricidad ⁴¹	MWh	54.014,35	51.919,4	5.494	5.954	3.042,62	3.132,11	No disponible	No disponible	1.301,68	124.803
	GJ	194.451,66	186.909,8	19.778,4	21.434,4	10.953,4	11.275,6	No disponible	No disponible	4.686,05	449.290,8
Gasoil Móviles ⁴²	L.	8.906	22.284,5	10.870	1.700	60	120	No disponible	No disponible	7.551	2.735
	GJ	324,18	811,2	395,7	61,9	2,18	4,37	No disponible	No disponible	274,86	99,55
Nafta ⁴³	MWh	2.332	52	40	0 ⁴⁴	0	0 ⁴⁴	No disponible	No disponible	0	0
	GJ	76,96	1,7	1,3	0 ⁴⁴	0	0 ⁴⁴	No disponible	No disponible	0	0

METAS ENERGÉTICAS EN BANCO GALICIA

103-2, 103-3, 302-3, 302-5,
ODS 7.3, 8.4, 12.2, 12.4, 12.5, 13.1, 16.3

8% MEJORA EN EFICIENCIA ENERGÉTICA DE SUCURSALES RELEVADAS OPTIMIZANDO LA EFICIENCIA EN 214 KW/M²/AÑO, DURANTE 2016

Desde 2013 Banco Galicia desarrolla el Proyecto de Metas Energéticas con el objetivo de reducir su consumo de energía y minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero.

En 2016 la Meta del Banco fue reducir el promedio de intensidad energética⁴⁵ general en relación al año anterior. Para ello, se implementó un conjunto de acciones y medidas preventivas que permiten cuidar el consumo de energía eléctrica y alcanzar los compromisos propuestos.

Además del trabajo que Banco Galicia viene desarrollando desde años anteriores en sus sucursales, existen controles programados de apagado y encendido de cartelera exterior, equipos informáticos, regulación del lavado de veredas, cartelera institucional con iluminación LED y la utilización de cortinas o film de control solar; en 2016 se sumaron las siguientes acciones:

- Control de equipos a través de la figura FACILITY, creada para el mantenimiento y limpieza del equipamiento. Se estructura en función de un pliego con penalidades para asegurar este cumplimiento.
- Regulación del set point de los equipos en 24°C
- Reemplazo progresivo de equipos de aire acondicionado con gas ecológico en sucursales del Banco.
- Concientización sobre el cuidado de energía.
- Cambio progresivo de iluminación por medio de lámparas LED.

EFICIENCIA ENERGÉTICA EN SUCURSALES

Promedio de intensidad energética 2015	232	kW/m ² /año
Promedio de intensidad energética 2016	214	kW/m ² /año

Por su parte, en los Edificios Centrales del Banco durante 2016, se realizaron pruebas en sectores de oficina con diferentes alternativas de iluminación LED para la implementación del proyecto de cambio completo de luminarias en 2017.

EFICIENCIA ENERGÉTICA EN EDIFICIOS CENTRALES

Promedio de intensidad energética 2015	311	kW/m ² /año
Promedio de intensidad energética 2016	295	kW/m ² /año

36. Alcance: Edificios centrales y sucursales.

37. Alcance: Edificios centrales.

38. Efectivo Si no posee datos disponibles para reportar.

39. 1 m³ de gas natural es igual a 0,0390 GJ.

40. Los edificios no poseen conexión de gas o no tienen artefactos que requieran consumo de gas.

41. 1 MWh es igual a 3,6 GJ.

42. 1 litro de gasoil es igual a 0,0364 GJ.

43. 1 litro de nafta es igual a 0,0330 GJ.

44. No se cuenta con generadores que funcionen a nafta en edificios centrales.

45. La intensidad energética es una medida promedio de energía que refleja el consumo energético según un nivel de actividad o superficie.



OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

103-2, 103-3, 301-1, ODS 16.3

Gestión de residuos

EN TODAS LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO GESTIONAMOS EL TRATAMIENTO DE LOS RESIDUOS Y EL USO DE LOS INSUMOS DE OFICINA QUE TIENEN UN IMPACTO SIGNIFICATIVO EN MATERIA AMBIENTAL.

4.700

KG DE PLÁSTICO PROVENIENTES DE TARJETAS DE CRÉDITO RECICLADAS DE BANCO GALICIA

EN 2016 BANCO GALICIA IMPLEMENTÓ EN TODOS SUS EDIFICIOS CENTRALES UN NUEVO SISTEMA DE SEPARACIÓN DE RESIDUOS, COLOCANDO ISLAS DE TRIPLE CLASIFICACIÓN DISTRIBUIDAS POR LOS PISOS, INCORPORANDO ASÍ LOS SIGUIENTES MATERIALES A SU PROGRAMA DE RECICLADO: PLÁSTICOS, VIDRIOS, METALES Y ENVASES TETRA.

Reciclado de plástico: además de las islas de reciclado que se encuentran en los pisos, Banco Galicia continúa colaborando con la Fundación Garrahan en la recolección de tapitas de plástico para su Programa de Reciclado. En 2016, se juntaron 634 kg de tapitas plásticas. Efectivo Sí también recolecta para la Fundación: este año alcanzaron los 137 kg de tapitas. Durante el 2016 Tarjeta Naranja logró recolectar 672 kg de tapitas, que fueron donados a diversas organizaciones dedicadas a promover la calidad de vida en niños con problemas de salud. En Galicia Seguros se juntaron 20 bolsas de plástico semanales que son donadas a la Cooperativa Nuevo Amanecer.





Destrucción y reciclado de tarjetas:

durante el 2016 se entregaron 4.700 kg de plástico provenientes de tarjetas de crédito en desuso de Banco Galicia a la empresa REVERDER para la correcta disposición final mediante la destrucción y reciclado de rezagos para diferentes procesos de manufactura. Por su parte, todos aquellos plásticos que se imprimen desde Tarjeta Naranja con errores o que no son retirados por los clientes son enviados a destruir a un horno pirolítico de combustión limpia, protegiendo los datos de los clientes y minimizando el impacto ambiental.

Residuos electrónicos: en 2016, Banco Galicia dispuso 64.927 kg de residuos electrónicos a través de un proveedor especializado y donó 4.216 bienes a organizaciones sociales a través de la Fundación Banco Galicia.

Desde Tarjeta Naranja se entregaron 824 equipos electrónicos para SCRAP por un total de \$15.364. A su vez, se donaron 70 equipos tecnológicos en buen estado a hogares, escuelas, fundaciones y a la Universidad Tecnológica Nacional de Córdoba.

Efectivo Sí continúa con la donación de material tecnológico para la Asociación Civil María de las Cárces, que a través del programa 2^{da} Posibilidad, se encarga de capacitar a los internos de la Unidad Penitenciaria N°32 de Florencio Varela enseñándoles a reparar y poner en condiciones computadoras que luego son donadas a escuelas carenciadas.

Desde Tarjeta Nevada se donaron 70 equipos electrónicos al Jardín de Infantes N° 0-132 Poletti de la Ciudad de Maipú y a la organización CIMA de la Ciudad de Luján. Todos aquellos RAEE son enviados a un proveedor para su reciclado. En 2016 se entregaron 1.149 kg de dichos residuos.

Además, los residuos electrónicos de Galicia Seguros son entregados a la empresa OIKOSCRAP S.A. para su disposición final.

Residuos especiales: en Banco Galicia se dispusieron 576 kg de lámparas y tubos fluorescentes, 190 toneladas de residuos especiales de la Torre Corporativa, Casa Matriz y edificio Perón 518, y 680 litros de aceite vegetal usado fueron entregados para su tratamiento y disposición final a empresas especializadas.

Residuos de cartuchos de tóner: este año, fueron devueltos a proveedores del Banco 1.711 cartuchos, quienes los reutilizan para fabricar cartuchos nuevos, evitando el consumo de más recursos. Desde Efectivo Sí y Galicia Seguros se devolvieron los tóners vacíos para su reciclado a la empresa Canal Directo. En Galicia Seguros se recolectaron y enviaron 182 cartuchos. En los 5 centros de impresión de Tarjeta Nevada se utilizan actualmente tóners nuevos; una vez consumidos serán entregados a una empresa dedicada a la gestión sustentable de residuos. En Tarjeta Naranja se usaron 775 cartuchos remanufacturados.

Residuos orgánicos: Efectivo Sí continúa con el Programa Interno de Compostaje gracias a la colaboración de los empleados de la Casa Central que separan en contenedores diferenciados los desechos orgánicos, los cuales se reutilizan como fertilizantes.

CAMPAÑA DE RECICLADO 2016 DE TARJETA NEVADA

A CARGO DE VOLUNTARIOS, TARJETA NEVADA LLEVA ADELANTE ACCIONES RELACIONADAS CON EL USO Y RECICLADO DE PAPEL BAJO EL LEMA "REDUCIR Y RECICLAR". MÁS DE 50 SUCURSALES PARTICIPARON EN EL RECICLADO DE PAPEL, QUE LUEGO ES VENDIDO A LA RECICLADORA DE PAPEL FAVORABLE.

CONSUMO ANUAL 2015/2016

Indicador	Unidad	Banco Galicia		Tarjeta Naranja		Tarjeta Nevada		Efectivo Sí		Galicia Seguros	
		2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Cartuchos de impresión		5.887	4.493	4.669	4.776	2.132	2.332	19	56	114	182

GESTIÓN DE INSUMOS DE OFICINA

103-2, 103-3, 301-1, 301-2, ODS 8.4, 12.2, 16.3

El papel y los cartuchos de impresión son los materiales de oficina que mayor uso tienen en nuestras actividades diarias. Para minimizar el consumo de ambos recursos y disponerlos de manera responsable, continuamos trabajando en 2016 con distintas iniciativas:

Consumo de papel certificado y cartuchos de impresión: en todas las compañías del Grupo utilizamos exclusivamente papel certificado FSC o Bagazo de caña de azúcar tanto para uso interno como para resúmenes de tarjetas de crédito y terminales de autoservicio. En 2016, Tarjeta Naranja reemplazó sus impresoras por nuevas multifunción con el fin de lograr eficiencia ya que permite imprimir mayor cantidad de copias por tóner e imprimir en doble faz, entre otros.

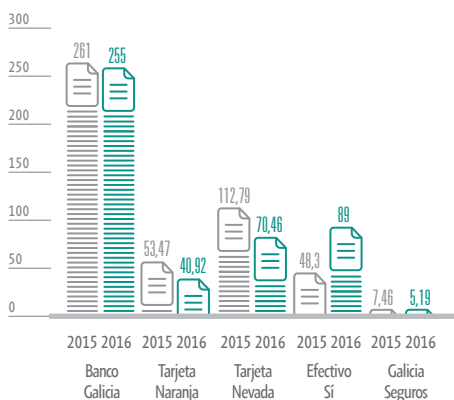
LA REVISTA CONVIVIMOS, DE TARJETA NARANJA, ES UNA DE LAS REVISTAS CON MAYOR TIRADA DEL PAÍS, QUE SE IMPRIME EN PAPEL CON SELLO PEFC Y DESDE FEBRERO 2017 CON EL SELLO FSC.

Consumo de sobres reutilizables: en Banco Galicia durante 2016 se utilizaron 239.451 sobres con un formato de 6 casillas que representan una disminución del 5% respecto al 2015. En Efectivo Sí se compran únicamente sobres reutilizables realizados con papel reciclado.

Consumo de bolsas: Banco Galicia utilizó, en 2016, 664.565 bolsas de polietileno oxibiodegradables para el transporte de documentación interna. En Tarjeta Naranja se compraron 400.000 bolsas de friselina 100% reciclables que reemplazaron a las de papel.

- Desde Efectivo Sí se recolecta el papel y se entrega a la Fundación Garrahan.
- Tarjeta Naranja recolecta y vende el papel en desuso de sucursales y áreas centrales. En 2016 se vendieron 60.686 kg de papel en desuso, lo que significó un ingreso de \$44.855, que fueron destinados a programas sociales.
- En las oficinas y sucursales de Tarjeta Nevada se colocaron cajas recolectoras de papel para que los empleados colaboren con el reciclado que fomenta la compañía.

CONSUMO DE PAPEL BLANCO - TONELADAS



RECICLADO DE PAPEL EN CADA COMPAÑÍA

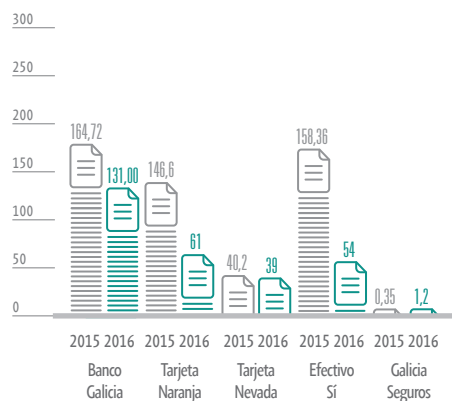
- Banco Galicia continúa promoviendo el reciclado de papel que se utiliza a diario. Además, recicla el papel proveniente de archivo alcanzando durante el año un total de 131 toneladas.

TICKET ECOLÓGICO EN TARJETA NEVADA

ESTE AÑO TARJETA NEVADA REEMPLAZÓ EL PAPEL BLANCO POR PAPEL TÉRMICO PARA LA IMPRESIÓN DE LOS RESÚMENES DE CUENTA DE LOS CLIENTES QUE SE ACERCARON A ABONAR EN LAS SUCURSALES DE LA CIUDAD DE MENDOZA. MEDIANTE EL USO DE UNA IMPRESORA TÉRMICA, SE LOGRÓ LA IMPRESIÓN DE UNA MANERA MÁS ECOLÓGICA, YA QUE NO UTILIZA NI TINTA NI TÓNER. ESTIMAMOS QUE EN 2017 ESTOS EQUIPOS LLEGUEN AL RESTO DE NUESTRAS SUCURSALES.



PAPEL RECICLADO - TONELADAS



CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL

PROMOVEMOS ENTRE NUESTROS COLABORADORES INICIATIVAS Y ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS NATURALES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO AMBIENTAL DEL GRUPO.

SEGÚN LA ENCUESTA DE CLIMA "GREAT PLACE TO WORK", ESTE AÑO, EN BANCO GALICIA EL 93% DE LOS COLABORADORES AFIRMÓ CONOCER SOBRE LA GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES DEL BANCO, UN 4% MÁS EN COMPARACIÓN CON LOS DATOS OBTENIDOS EN 2015.

En Banco Galicia las principales iniciativas realizadas para el Programa de Concientización Ambiental fueron:

- Visitas a la Torre Corporativa de Banco Galicia: en el 2016, todos los nuevos ingresantes realizaron la recorrida de la Torre. De esta manera, se fomentó una mayor toma de conciencia acerca de los aspectos e impactos ambientales de sus actividades.
- 8^{va} edición del Concurso de Dibujo Ambiental: con el objetivo de sensibilizar a los niños en temas de medio ambiente y aprender sobre la conservación de las aves de nuestro país, Banco Galicia convocó a los hijos de sus colaboradores y niños de escuelas del Programa Interactivo de Ayuda por Regiones (PRIAR) a participar en el concurso de dibujo. La convocatoria este año contó con la participación de 440 chicos.

- Cursos online de Gestión Ambiental: durante 2016, 590 colaboradores del Banco Galicia incrementaron su conocimiento en la aplicación de la Norma ISO 14001.
- Reducción del uso de vasos plásticos: Banco Galicia continuó con la campaña de Ecovasos, incentivando a sus colaboradores a utilizar tazas o vasos reutilizables en lugar de vasos descartables. Como resultado se logró disminuir en un 12,26% la cantidad de vasos plásticos utilizados en las máquinas de café de la Torre Corporativa respecto al año pasado. Por su parte, en Tarjeta Naranja se está trabajando en la reducción de la utilización de vasos plásticos.
- Campaña de Concientización del Cuidado de los Recursos Naturales: como todos los años, en el Día Internacional del Medio Ambiente, Banco Galicia invita a los colaboradores a participar de una Trivia orientada a la conservación de los recursos naturales de nuestro país.

En Tarjeta Nevada invitamos a cada sucursal a realizar una actividad de sensibilización ambiental en un centro o escuela local. En total participaron 32 voluntarios que donaron 12,30 horas de trabajo.

- Actividad de voluntariado de Banco Galicia junto a PRIAR: este año se realizó una actividad en el Cottolengo Don Orione, de Claypole, Buenos Aires, donde

los voluntarios PRIAR de la gerencia de Administración y Seguridad del Banco, en alianza con Fundación Huerta Niño, construyeron un invernáculo y acondicionaron canteros con huertas que permitirán contribuir con la capacitación y provisión de alimentos del Cottolengo que alberga a 380 personas con discapacidad intelectual.

- Campaña de concientización Nuevo Sistema de Separación de Residuos: en Banco Galicia se llevó adelante una activación en todos los edificios centrales donde 986 colaboradores firmaron su compromiso con el ambiente y la separación de residuos.

En Tarjeta Nevada se incrementó la comunicación por medios electrónicos con la consiguiente disminución de viajes y por ende de consumo de energía y contaminación ambiental.

En Galicia Seguros se repartieron bolsas ecológicas a los colaboradores para desalentar el uso de bolsas plásticas en sus hábitos de compra. Además, capacitaron a sus colaboradores y al personal de limpieza sobre la separación de residuos y llevaron a cabo una competencia por pisos con premios sustentables.



Zucán: fácilmente reconocible por su pico largo y colorido, asociado con la selva y el ambiente tropical. Pesa de 130 a 680 gramos y mide de 29 a 63 centímetros



Dibujos ganadores Concurso de Dibujo Ambiental
Delfina Espasandín, 10 años, hija de Diego Espasandín

Kevin Alejandro Núñez, 5º grado, Esc. Brígido Terán
Abril Vassallo, 10 años, hija de Alan P. Vassallo

GESTIÓN DE RIESGOS INDIRECTOS EN BANCO GALICIA

201-2, ODS 13.1

121 PROYECTOS DE INVERSIÓN DE CLIENTES ANALIZADOS EN MATERIA AMBIENTAL Y SOCIAL

1.745,1 MILLONES DE PESOS INVOLUCRADOS

En 2016, Banco Galicia dio continuidad a la gestión de los riesgos indirectos de su actividad. Para ello este año el foco estuvo puesto en desarrollar acciones para potenciar las tareas del área de Créditos del Banco, difundir la importancia de este tipo de evaluación y disminuir el riesgo.

Luego de haber aplicado el análisis ambiental durante el año a los proyectos financiados, según la política interna lo exige (líneas procedentes de organismos internacionales; operaciones de largo plazo, cuyo monto supera los \$5 millones), los resultados fueron:

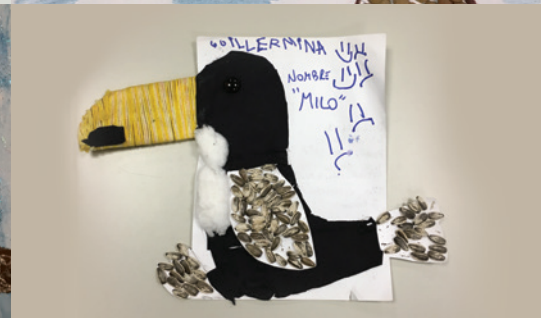
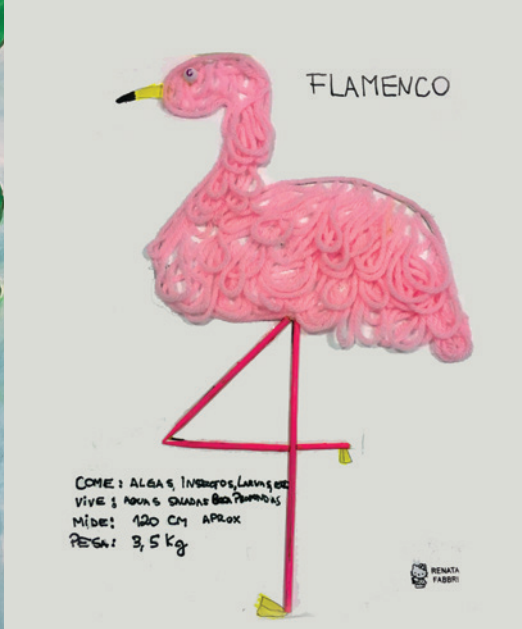
EVOLUCIÓN EN CANTIDAD Y MONTO DE PROYECTOS

	2014	2015	2016
Monto (en millones de pesos)	817,1	1.176,3	1.745,1
Cantidad de proyectos	156	107	121

EVOLUCIÓN EN CANTIDAD Y MONTO DE PROYECTOS

	PARTICIPACIÓN - MONTO			PARTICIPACIÓN - CANTIDAD		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Producción primaria	22%	14,23%	23,10%	32,05%	20,56%	24,79%
Industria manufacturera	37,2%	32,05%	34,04%	26,92%	33,64%	33,06%
Construcción	5,12%	7,78%	16,31%	6,41%	5,61%	10,74%
Comercio mayorista	3,95%	6,42%	5,52%	7,69%	4,67%	6,61%
Comercio minorista	11,26%	9,71%	7,07%	5,13%	11,21%	6,61%
Servicios	20,45%	29,81%	13,94%	21,79%	24,3%	18,18%

SECTOR	MONTO EN PESOS	CANTIDAD
Producción primaria	403.268	30
Industria manufacturera	594.152	40
Construcción	284.700	13
Comercio mayorista	96.259	8
Comercio minorista	123.500	8
Servicios	243.250	22
Total	1.745,1	121



Chiara Miranda, 4º grado, Esc. 669 Manuel Belgrano
Catalina Gómez, 12 años, hija de Fernando P. Gómez

Renata Fabbri, 7 años, hija de Leonel E. Fabbri
Felipe Villanustre, 6 años, hijo de Luciano Villanustre

Ayrton Bamba, 1º grado, Esc. 669 Manuel Belgrano
Guillermina Aroldo, 5 años, hija de Diego Aroldo

Principios de Ecuador

Banco Galicia es el único banco argentino que desde 2007 adhiere a esta iniciativa financiera internacional voluntaria que propone lineamientos para analizar el financiamiento de proyectos de inversión. Para adjudicarlos, el Banco contempla el análisis de aspectos ambientales y sociales, y prevé su calificación en 3 categorías de riesgo: alto, mediano y bajo.

Debido al tipo y/o tamaño de los proyectos financiados durante el 2016, no se registraron casos que cumplieran las condiciones requeridas para la aplicación de estos principios.

ESTE AÑO LA GERENCIA DE SUSTENTABILIDAD Y EL SECTOR DE CRÉDITOS DE BANCO GALICIA NUEVAMENTE ESTUVIERON PRESENTES EN LA REUNIÓN ANUAL 2016 DE PRINCIPIOS DE ECUADOR EN LONDRES, PARA CONOCER E INTERCAMBIAR LOS AVANCES EN MATERIA DE ANÁLISIS DE RIESGO AMBIENTALES. PARTICIPARON 107 INTEGRANTES DE 53 BANCOS DE LOS 5 CONTINENTES.

46. Si bien Tarjeta Nevada y Efectivo Sí cuentan con algunos gastos ambientales, aún no poseen un presupuesto formal.
47. Los gastos e inversiones de Tarjeta Naranja corresponden a: 1) Eliminación y disposición segura de residuos generados en el depósito por actividades de área que incluyen embalajes y desarmes; 2) Destrucción y tratamiento seguro de plásticos que se imprimen con errores o no son retirados por los clientes; 3) Envío para reciclaje y destrucción segura de los pallets de carcasas de tóner; 4) Reciclaje y disposición final de residuos tecnológicos.

GASTOS AMBIENTALES

201-1, 201-2, ODS 7A, 7B, 8.1, 13.1

Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales

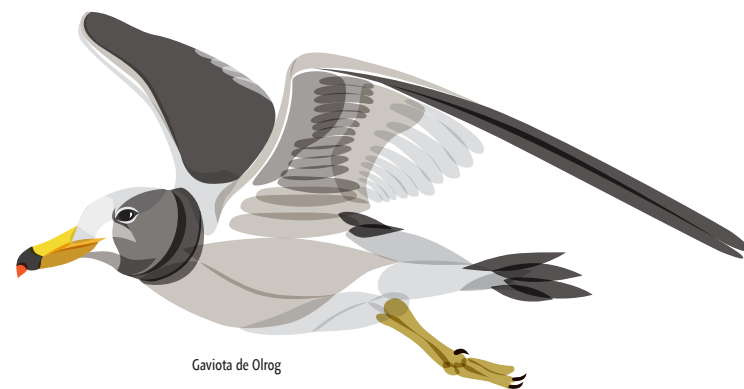
GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES (MONTO EN PESOS)⁴⁶ - 2016

	Banco Galicia + Tarjeta Naranja ⁴⁷ + Galicia Seguros
Costos de eliminación de residuos, tratamiento de emisiones y costes de remediación	\$863.026,82
Costos de prevención y gestión medioambiental relacionados con la operación del Banco	\$1.926.503,82
Costos de prevención y gestión medioambiental relacionados con proyectos externos al Banco	\$2.390.911,76
Total gastos e inversiones ambientales	\$5.180.442,40



FONDO PARA LA CONSERVACIÓN AMBIENTAL, BIODIVERSIDAD Y CONSERVACIÓN DE AVES

7^{MA} EDICIÓN⁴⁷



Gaviota de Olrog

81 PROYECTOS RECIBIDOS

20 PROVINCIAS REPRESENTADAS A TRAVÉS DE LAS INSTITUCIONES PARTICIPANTES

5 PRESTIGIOSOS ESPECIALISTAS ACTUARON COMO JURADO



Águila Coronada

En 2010 nace el Fondo para la Conservación Ambiental (FOCA) que tiene como objetivo financiar proyectos de investigación que procuren la conservación del ambiente, contribuyendo a un real desarrollo del conocimiento científico y de manera directa a la sustentabilidad global.

En 2016, se lanzó la 7^{ma} edición de FOCA en la cual investigadores y OSC presentaron 81 proyectos sobre Biodiversidad y conservación de aves. Esta iniciativa cuenta con el apoyo institucional del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación y de la Administración de Parques Nacionales.

La temática propuesta por Banco Galicia para esta edición hace alusión a que en la actualidad alrededor del 10% de las aves de la Argentina están amenazadas y parte de sus ambientes se están perdiendo. Las principales problemáticas que enfrentan las aves son: la pérdida y la modificación de hábitats, la interacción con especies exóticas invasoras, la contaminación

ambiental, la caza furtiva, y particularmente para este grupo se adicionan la mortalidad ocasionada por la interacción con pesquerías y la captura de ejemplares de interés para su venta.

Al igual que todos los años, el jurado, conformado por investigadores de la temática expuesta, seleccionó 5 proyectos ganadores y 5 proyectos recibieron menciones especiales. De estos últimos, uno de ellos resultó ganador de la campaña Votá y Contribuí donde los colaboradores del Banco eligieron un sexto proyecto a financiar con los fondos recaudados por la venta de papel que se recupera en las oficinas y se destina al reciclado. El proyecto ganador fue el de Iniciativa Nacional para la conservación y manejo del Muitú, una especie clave en los bosques del noreste de Argentina.

En 2016, además, se lanzó el análisis de la 5^a edición 2014 y principales resultados de los proyectos financiados a través de FOCA, bajo la temática Pérdida de Biodiversidad en Argentina. Este es el quinto tomo de una serie de ejemplares coleccionables que se lanzan a partir de los 2 años de otorgados los fondos, tiempo de finalización de los proyectos de cada edición, con los resultados del trabajo realizado.



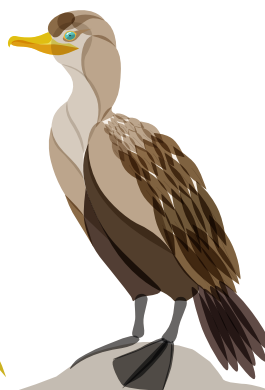
PROYECTOS GANADORES:

- "Mamíferos introducidos en el área insular del Parque Interjurisdiccional Marino Costero Patagonia Austral (Chubut) y su posible impacto sobre las poblaciones de aves marinas", de Sofía Alderete, Licenciada en Ciencias Biológicas por la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco.
- "Análisis genéticos y comportamentales para maximizar el éxito de las reintroducciones de cardenales amarillos (*Gubernatrix cristata*) decomisados", de Bettina Mahler, Doctora en Ciencias Biológicas por la Universidad de Buenos Aires. Investigadora Adjunta del CONICET.
- "Conservación del águila coronada (*Buteogallus coronatus*) en ambientes semiáridos del centro de Argentina", de José Hernán Sarasola, Doctor en Biología, Departamento de Biología Vegetal y Ecología, Universidad de Sevilla. Director CECARA e Investigador Adjunto CONICET.
- "El rol de las comunidades locales en la conservación de especies amenazadas: la Gaviota de Olrog como caso de estudio", de Germán García, Doctor en Ciencias (área Biología). Investigador Asistente del CONICET.
- "Determinando el área de acción efectiva del Guacamayo verde (*Ara militaris*) en Argentina", de Germán Marateo, Licenciado en Biología con Orientación en Zoología. Doctor en Ciencias Naturales por la UNLP.
- "Iniciativa nacional para la conservación y manejo del Muitú, una especie clave en los bosques del noreste de Argentina", de Sofía Zalazar, ganadora de la campaña Votá y Contribuí con la Conservación Ambiental.

47. Para conocer al jurado y las menciones especiales de FOCA 2016, ver: galiciasustentable.com/IS2016/IA



Cardenal amarillo



Pato vapor cabeza blanca



Guacamayo verde

Indicadores Primarios de Desempeño (IBASE)

102-7, 103-2, 103-3, 201-1, 201-3, ODS 7A, 7B, 8.1, 16.3

2016			
Base de cálculo	Monto (pesos)		
Ingreso neto (IN)	6.018.000.000,00		
Ingreso operativo (ION)	27.115.000.000,00		
Nómina de pago bruto (NPB)	5.787.058.531,96		
Indicadores sociales internos	Monto (pesos)	% de NPB	% de ION
Cargas sociales obligatorias	1.298.739.166,56	22,44	4,79
Salud	46.250.014,63	0,80	0,17
Educación	2.058.240,00	0,04	0,01
Cultura	19.594.543,00	0,34	0,07
Desarrollo profesional y capacitación	50.844.662,01	0,88	0,19
Guarderías y asistencia para el cuidado infantil	27.956.783,00	0,48	0,10
Total indicadores internos	1.445.443.409,20	24,98	5,33
Indicadores sociales externos	Monto (pesos)	% de NPB	% de ION
Educación	20.681.619,95	0,36	0,08
Promoción laboral	3.699.278,67	0,06	0,01
Salud e inclusión social	10.770.864,93	0,19	0,04
Voluntariado corporativo	919.897,54	0,02	0,00
Restauración de patrimonio cultural	985.000,00	0,02	0,00
Apoyos institucionales	3.166.331,17	0,05	0,01
Contribución total a la sociedad	40.222.992,26	0,70	0,15
Impuestos (sin incluir cargas sociales)	10.284.630.178,24	177,72	37,93
Total indicadores externos	10.324.853.170,50	178,41	38,08
Indicadores ambientales	Monto (pesos)	% de NPB	% de ION
Total de las inversiones en medio ambiente	5.180.442,40	0,09	0,02
Indicadores del personal			
Número de empleados al final del ejercicio	11.686		
Número de admisiones durante el ejercicio	1.324		
Tasa de rotación (%)	11,90		
Cantidad de empleados mayores a 45 años	1.436		
Cantidad de empleados mujeres	6.453		
% de cargos gerenciales ocupados por mujeres	16		
Información relevante acerca de RSC			
Total de accidentes relacionados con el trabajo	176		
Los proyectos sociales y/o ambientales fueron definidos por (áreas involucradas en definición)	Gerencias de Sustentabilidad, RSE y RRHH de las compañías TN: Responsabilidad social en conjunto con la dirección		
Los estándares de salud y seguridad en el trabajo fueron definidos por (áreas involucradas en definición)	Directores y Gerentes		
En relación con asuntos sindicales y negociación colectiva, la entidad...	sigue las normas de la OIT		
Días perdidos por huelgas	0		
Cantidad de delegados sindicales	135		
Al seleccionar proveedores, los mismos estándares de responsabilidad ética, ambiental y social de la entidad:	son exigidos en diferentes grados dependiendo de la compañía		
Para empleados involucrados en actividades voluntarias, la entidad...	apoya e incentiva		
Valor agregado total (cifras en miles de pesos)⁴⁹			
Valor agregado total	29.120.284,00		
Valor obtenido de los accionistas reinvertido en la empresa	0,00		
Valor agregado neto	29.120.284,00		
Valor agregado distribuido			
- Gobierno (impuestos)	8.691.238,00		
- Dividendos de accionistas	0,00		
- Reinversión de ganancias ⁵⁰	10.679.980		
- Empleados ⁵¹	9.749.066		

49. El valor agregado total representa la riqueza en términos monetarios que genera el Grupo y que distribuye entre los distintos grupos de interés. Así, los empleados reciben parte del valor agregado a través de su remuneración, de los aportes de seguridad social y de los beneficios otorgados; el Estado lo hace por medio de los impuestos, tasas y contribuciones percibidas; los accionistas, a través de la

distribución de utilidades; y el Grupo reinvierte parte del valor agregado que genera, destinándolo a mantener y/o incrementar la capacidad de generación de riqueza e invirtiendo en la comunidad.

50. Incluye reinversión de ganancia y el resultado del ejercicio neto de dividendos en efectivo.

51. Incluye servicios administrativos contratados.

Índice de contenidos GRI

102-55

A partir de la información publicada en este documento elaboramos el siguiente índice de Contenidos utilizando los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI). El Informe de Sustentabilidad fue preparado siguiendo los requisitos de la opción Esencial "de conformidad" con los Estándares de GRI, obteniendo la verificación de PWC

52. GRI no verifica el contenido de estos indicadores, sino su correcta inclusión en la Tabla GRI y su ubicación en el texto del Reporte.

Argentina. Adicionalmente, GRI desempeñó el servicio "GRI Content Index Service"⁵². A su vez, Banco Galicia presenta, a través de esta publicación y su Informe Complementario, la comunicación sobre el Progreso 2016 dando cumplimiento a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.



Estándares GRI

Estándar GRI	Indicadores	Página / Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	12		✓
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	12, 14-15, 22-23		✓
	102-3 Ubicación de la sede de la organización	Buenos Aires, Argentina		✓
	102-4 Ubicación de las operaciones	14-15, 23		✓
		GFG no realiza actividades significativas en el exterior.		
	102-5 Régimen de propiedad y forma jurídica	12		✓
	102-6 Mercados servidos	12, 14-15, 22-23		✓
	102-7 Escala de la organización	13, 91		✓
	102-8 Información de los colaboradores y otros trabajadores	42		8.5 ✓
		La división por tipo de contrato se reemplazó por cargo por ser más significativo.		
	102-9 Cadena de Suministro	74		✓
	102-10 Cambios significativos a la organización y su cadena de suministro	No hubo cambios significativos.		✓
	102-11 Principio de precaución	18, 80		✓
	102-12 Iniciativas externas	39, 59, 61, 65, 67		✓
	102-13 Membresía a asociaciones	33, 39		✓
	102-14 Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	4-5, 7		✓
	102-15 Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	4-5, 7, 10-11		✓
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	10-12, 14-15, 39, 73, 75, 81		16.3 ✓
	102-17 Mecanismos para asesoramiento y consultas sobre ética	12, 73		16.3 ✓
	102-18 Estructura de gobierno	16-17		✓
	102-19 Delegación de autoridad	16-17		✓
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo por temas económicos, sociales y ambientales	16		✓
	102-21 Consulta a los públicos de interés según temas económicos, sociales y ambientales	8-9		16.7 ✓
		Las consultas son realizadas en el marco de la elaboración de este Informe y compartidas con el gobierno corporativo.		
	102-22 Composición del órgano de gobierno superior y sus comités	16-17		16.7 ✓
	102-23 Puestos ejecutivos de la persona que preside el órgano superior de gobierno	16		16.6 ✓
	102-25 Conflictos de interés	12, 17, 75		16.6 ✓
	102-26 Funciones del órgano superior de gobierno en establecer el propósito, valores y estrategia	16-17		✓
	102-27 Conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno	17		4.7 ✓
	102-28 Evaluando el desempeño del órgano superior de gobierno	17		✓
		La evaluación es anual y no se involucra a actores externos.		
	102-29 Identificando y gestionando los impactos económicos, sociales y ambientales	10-11		16.7 ✓
		El Comité Ejecutivo define los Focos estratégicos y las metas de sustentabilidad, y se nutre de encuestas y estudios sobre los grupos de interés. (ver pág.: 8-9, 25, 43)		
	102-30 Efectividad del proceso de gestión de riesgo	16-18		✓
	102-31 Revisión de temas ambientales, sociales y económicos	10-11		✓
		Los Focos estratégicos y temas materiales se revisan anualmente.		
	102-32 Rol del cargo de mayor importancia del órgano de gobierno en reportes de sustentabilidad	El Gerente General y el Comité Ejecutivo revisan, aprueban y son responsables del Informe de Sustentabilidad.		✓
	102-33 Comunicando preocupaciones críticas	El gobierno corporativo conoce las opiniones, reclamos y expectativas de los grupos de interés por los Gerentes de Área.		✓
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	25		✓
		Son "preocupaciones importantes" las manifestaciones de los grupos de interés que puedan impactar en el negocio o en algún público clave.		
	102-40 Lista de los grupos de interés	11		✓
	102-41 Acuerdos de convenios colectivos	95,35% de empleados bajo convenios.		8.8 ✓
	102-42 Identificando y seleccionando a los grupos de interés	Ver Informe 2012 de Banco Galicia "http://www.galiciasustentable.com/informe_RSC/2012/informe/index.html"		✓
	102-43 Enfoque sobre participación de los grupos de interés	8-9, 24-25, 36-37, 43, 49, 57, 75		✓
	102-44 Preocupaciones y temas claves planteados	25, 57		✓
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Banco Galicia, Tarjeta Naranja, Tarjeta Nevada, Efectivo Sí y Galicia Seguros.		✓
	102-46 Definiendo el contenido del reporte y la cobertura	8-9		✓
	102-47 Lista de temas materiales	10-11		✓
	102-48 Reformulaciones de la información	No hubo cambios significativos.		✓
	102-49 Cambios en reportes	No hubo cambios significativos.		✓
	102-50 Período objeto de la memoria	Año 2016		✓
	102-51 Fecha de la última memoria	Año 2015		✓
	102-52 Ciclo de presentación de memoria	Anual		✓
	102-53 Punto de contacto para preguntas acerca del Reporte	96		✓
	102-54 Declaración de reportar acorde a los Estándares del GRI	Este Informe fue preparado siguiendo los requisitos de la opción Esencial "de conformidad" con los Estándares GRI.		✓
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	92-94		✓
	102-56 Verificación Externa	95		✓
TÓPICOS MATERIALES				
Desempeño Económico				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-11		✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4-5, 10-11, 13, 91		16.3 ✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4-5, 10-11, 13, 91		✓
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	13, 89, 91		7.a. - 7.b. - 8.1 ✓
	201-2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	88-89		13.1 ✓
		No se registraron en las compañías del Grupo consecuencias financieras debido al cambio climático.		
	201-3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	13, 91		✓
		Además del plan de prestaciones establecido según la ley laboral,		



Pacto Global
Red Argentina

Estándares GRI

Estándar GRI	Indicadores	Página/Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
		no existe en las compañías del Grupo un fondo independiente para tal propósito para sus colaboradores.		
	201-4 Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	No se recibió ayuda del estado argentino.		✓
	Presencia en el mercado			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-11		✓
Enfoque de	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4-5, 10-11, 13, 91	16.3	✓
Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4-5, 10-11, 13, 91		✓
GRI 202:	202-1 Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local	El salario inicial estándar supera en 87% el SMVM, en promedio de las compañías del CFG.	1.1 - 8.5	✓
Presencia en el	202-2 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	100% de los Directores y Gerentes de Área son argentinos. Las compañías del Grupo dan preferencia a la contratación local, siempre que se cumpla con los requisitos del puesto.	8.5	✓
	Prácticas de adquisición			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-11		✓
Enfoque de	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4-5, 10-11, 74-77	16.3	✓
Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4-5, 10-11, 74-77		✓
GRI 204:	204-1 Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	74-75	12.7	✓
Prácticas de		Buscamos contar con Proveedores locales que acompañen a las sucursales y oficinas en cada provincia. Esto se refleja en la distribución geográfica de Proveedores por provincia.		
adquisición				
2016				
	Anticorrupción			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-11		✓
Enfoque de	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4-5, 10-12, 18-19	16.3	✓
Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4-5, 10-12, 18-19, 75		✓
GRI 205:	205-1 Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	18-19	16.5	✓
Anticorrupción		Todas las unidades de negocio de las compañías del Grupo son analizadas en materia de corrupción.		
2016				
	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	12, 18-19, 75	16.5	✓
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	No se registraron casos.	16.5	✓
	Materiales			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-11		✓
Enfoque de	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	10-11, 80-81, 84-86	16.3	✓
Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10-11, 80-81, 84-86		✓
GRI 301:	301-1 Materiales por peso o volumen	84-86		✓
Materiales	301-3 Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos		No Aplica. Debido a que las actividades del Grupo se relacionan con servicios financieros, sus empresas no comercializan productos que permitan calcular el indicador.	8.4 - 12.2 - 12.5
2016				✓
	Energía			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-11	16.3	✓
Enfoque de	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	10-11, 80-83		✓
Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10-11, 80-83		✓
GRI 302:	302-1 Consumo energético interno	82	7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1	✓
Energía 2016	302-3 Intensidad energética	83	Actualmente solo Banco Galicia reporta este indicador.	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-4 Reducción del consumo energético	82		7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicio	82-83		7.3 - 8.4 - 12.2 - 12.4 - 12.5 - 13.1
	Empleo			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-11		✓
Enfoque de	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	10-11, 43-44, 52	16.3	✓
Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10-11, 43-44, 52-53		✓
GRI 401:	401-1 Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados	42	8.5 - 8.6	✓
Empleo 2016	401-2 Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada	52-53	8.5	✓
	401-3 Licencia por maternidad o paternidad	850 colaboradores que tomaron licencia. 809 colaboradores que continuaron trabajando luego de su licencia.	8.5	✓
	Relaciones entre los trabajadores y la dirección			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-11		✓
Enfoque de	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	10-11, 44	16.3	✓
Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10-11, 44		✓
GRI 402: Relaciones entre los	402-1 Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos	Los períodos de preaviso contemplan lo establecido en las leyes laborales argentinas, y tienen relación con el nivel de cambio que tiene la persona en relación al puesto y locación de su nuevo trabajo.	8.8	✓
trabajadores y la				
dirección 2016				
	Capacitación y educación			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-11		✓
Enfoque de	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	10-11, 50-51	16.3	✓
Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10-11, 50-51		✓
GRI 404:	404-1 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	51	4.3 - 4.4 - 4.5 - 8.5	✓
Capacitación	404-2 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	50-53		✓
y educación				
2016	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	98% en promedio para las compañías del CFG: 60% hombres, 40% mujeres	8.5	✓
	Diversidad e igualdad de oportunidades			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-11		✓
Enfoque de	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	10-11, 46	16.3	✓
Gestión 2016		El respeto por las personas y la lucha contra la discriminación son		

Estándares GRI

Estándar GRI	Indicadores	Página/ Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
		parte esencial de nuestra gestión en Recursos Humanos.		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	10-11, 46	✓
GRI 405: Diversidad e Igualdad e Oportunidades 2016	405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	16-17, 42, 46	8.5 ✓
	405-2	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	Las compañías del Grupo no hacen diferencia entre el salario de hombres y mujeres bajo iguales condiciones laborales.	8.5 - 10.2 ✓
	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	9-11	✓
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	8, 10-11, 43, 75	16.3 ✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8, 10-11, 43, 75	✓
GRI 407: Libertad de Asociación y Convenios Colectivos 2016	407-1	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	Ninguno.	8.8 ✓
	Trabajo infantil			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	9-11	✓
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	8, 10-11, 43, 75	16.3 ✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8, 10-11, 43, 75	✓
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	Ninguno.	8.7 - 16.2 ✓
	Trabajo forzoso			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	9-11	✓
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	8, 10-11, 43, 75	16.3 ✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8, 10-11, 43, 75	✓
GRI 409: Trabajo forzoso 2016	409-1	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	Ninguno.	8.7 ✓
	Comunidades locales			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	9-11	✓
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	10-11, 56-57	16.3 ✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	10-11, 56-57	✓
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1	Centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	56-71	✓
	413-2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	56-57 No se detectaron impactos negativos.	1.4 ✓
	Evaluación Social de Proveedores			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	9-11	✓
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	10-11, 75	16.3 ✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	10-11, 75	✓
GRI 414: Evaluación Social de Proveedores 2016	414-2	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	75, 77	8.8 - 16.1 ✓
	Salud y seguridad del cliente			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	9-11	✓
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	10-11, 18, 39	16.3 ✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	10-11, 18, 39, 91	✓
GRI 416: Salud y Seguridad del Cliente 2016	416-1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	39	✓
	416-2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No se registraron incidentes.	16.3 - 16.5 ✓
	Etiquetado y Mercadeo			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	9-11	✓
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	10-11, 18, 39	16.3 ✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	10-11, 18, 39, 91	✓
GRI 417: Etiquetado y Mercadeo 2016	417-1	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	39 Las compañías del Grupo cumplen con la normativa del BCRA, códigos de prácticas bancarias, y demás normativa vigente.	12.8 - 16.3 ✓
	417-2	Número de incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado	No se registraron incumplimientos.	16.3 ✓
	417-3	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de Mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado	No se registraron incumplimientos.	✓
	Privacidad del Cliente			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	9-11	16.3 ✓
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	10-11, 18, 39	✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	10-11, 18, 39, 91	✓
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	No se registraron reclamaciones.	16.3 - 16.10 ✓
	Carta de productos con beneficios sociales y ambientales			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	9-11	✓
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	10-11, 22-23	✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	10-11, 12, 22-23	✓
		Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad	12, 14-15, 22-23	
		Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	27-28, 30, 34-35, 62-65	1.4 - 8.3 - 8.10
		Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	88-89	1.4 - 8.3 - 8.10 - 10.2
	Accesibilidad			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	9-11	✓
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	10-11, 22-23, 38	16.3 ✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	10-11, 22-23, 38	✓
		Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desfavorecidas por tipo	13-14, 22-23	1.4 - 8.10 - 10.2
		Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros	38, 62-65	1.4 - 8.10 - 10.2



Informe De Seguridad Independiente

A los señores Presidente y Directores de
Grupo Financiero Galicia S.A.
Tte. Gral. Juan D. Perón 430
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

Introducción

Hemos sido contratados por los directores de Grupo Financiero Galicia S.A. para realizar un encargo de seguridad limitada sobre cierta información contenida en el “Informe de Sustentabilidad 2016” (en adelante el “Informe de Sustentabilidad”) por el ejercicio finalizado el 31 de Diciembre de 2016. La preparación del Informe de Sustentabilidad es responsabilidad del Directorio de la Sociedad. Nuestra responsabilidad consiste en emitir un informe de seguridad limitada e independiente sobre el Informe de Sustentabilidad con el alcance detallado en el presente informe.

Información sujeta a análisis

Nuestro trabajo de seguridad limitada consistió en la revisión de la siguiente información contenida en el Informe de Sustentabilidad:

- indicadores claves detallados en la Tabla de Indicadores GRI Estándar, identificados con el símbolo √;
- la autodeclaración realizada por Grupo Financiero Galicia S.A. respecto a que se ha cumplido con los contenidos básicos recomendados en la Guía para la elaboración de reportes de sustentabilidad del “Global Reporting Initiative”, (en adelante “GRI Estándar”) para una opción de conformidad esencial.

Responsabilidad del Directorio

El Directorio de Grupo Financiero Galicia S.A. es responsable por:

- el contenido del Informe de Sustentabilidad;
- haber establecido como criterio para el Informe de Sustentabilidad los lineamientos del GRI Estándar y los indicados en el Informe de Sustentabilidad;
- realizar la medición del desempeño basados en la guía GRI Estándar;
- el diseño, la implementación y el mantenimiento de controles internos para que la preparación de la información sujeta a análisis esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error; y
- mantener registros adecuados para respaldar el proceso de información.

Responsabilidad del profesional interviniente

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión independiente, con base en nuestros procedimientos de seguridad limitada, acerca de la existencia de algún tema que nos haya llamado la atención para indicar que la información de sustentabilidad, identificada en la sección “Información sujeta a análisis”, contenida en el Informe de Sustentabilidad no se ha manifestado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los criterios de presentación de la información. Llevamos a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la Resolución Técnica N° 35 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE) en lo que respecta a las Normas Internacionales de Compromisos de Seguridad 3000 (ISAE 3000 por sus siglas en inglés) “Compromisos de aseguramiento diferentes de auditoría o revisión de información financiera histórica”. Esta norma requiere que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo para obtener un grado de seguridad limitado sobre la información de sustentabilidad alcanzada por nuestro informe.

Independencia y Control de Calidad

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés).

Nuestra firma mantiene, de acuerdo con la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (ISQC 1 por sus siglas en inglés), un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación con el cumplimiento de requisitos éticos, normas profesionales y regulación aplicable.

Resumen del trabajo realizado

Nuestros procedimientos incluyen el examen, en función de pruebas sobre bases selectivas, de la evidencia relacionada con la información de sustentabilidad alcanzada por nuestro informe. También se incluye una evaluación de las estimaciones o juicios significativos realizados por el Directorio para preparar esa información. Los procedimientos para obtener información fueron más limitados en comparación con una auditoría y, por ello, el nivel de seguridad es menor que el que se habría obtenido en un trabajo de auditoría o de seguridad razonable.

Nuestro trabajo consistió, entre otros procedimientos, en:

- evaluar el diseño de los procesos claves y controles para monitorear, registrar y reportar la información seleccionada. Nuestro trabajo no incluye el testeo de la efectividad de los controles operativos para el período bajo análisis;
- realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la exactitud de la información presentada;
- realizar entrevistas con la gerencia y altos directivos para evaluar la aplicación de los lineamientos GRI Estándar;
- inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación para corroborar las manifestaciones de la gerencia y altos directivos en nuestras entrevistas;
- revisar la tabla resumen de GRI para considerar la afirmación de la gerencia en relación con la aplicación de los lineamientos del GRI Estándar.

Creemos que la evidencia que obtuvimos es suficiente y adecuada para brindarnos una base para nuestra conclusión de seguridad limitada. La información no financiera está sujeta a limitaciones propias distintas que la información financiera, dada su naturaleza y los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar valores. Las interpretaciones cualitativas de relevancia, materialidad y exactitud de los datos están sujetas a suposiciones y criterios individuales. No hemos llevado a cabo ningún trabajo sobre información presentada correspondiente a períodos anteriores o con relación a objetivos y proyecciones futuras. No hemos realizado ningún trabajo fuera del alcance acordado y por ello, nuestra conclusión se limita solamente a la información de sustentabilidad identificada y revisada.

Conclusión

Sobre la base del trabajo descrito en el presente informe, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la información sujeta a análisis, incluida en el Informe de Sustentabilidad 2016 de Grupo Financiero Galicia S.A., referente al ejercicio finalizado el 31 de Diciembre de 2016, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos GRI Estándar y con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 31 de marzo de 2017

PRICE WATERHOUSE & CO. S.R.L.

(Socio)

C.P.C.E.C.A.B.A.T°1 F°17

Dr. Santiago J. Mignone

Contador Público (UBA)

C.P.C.E.C.A.B.A. T° 233 F° 237

Price Waterhouse & Co. Asesores de Empresas S.R.L., Bouchard 557, piso 8°, C1106ABG - Ciudad de Buenos Aires
T: +(54.11) 4850.6000, F: +(54.11) 4850.6100, www.pwc.com/ar

Price Waterhouse & Co. Asesores de Empresas S.R.L. es una firma miembro de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL). Cada una de las firmas es una entidad legal separada que no actúa como mandataria de PwCIL ni de cualquier otra firma miembro de la red.



Grupo Operativo del Grupo Financiero Galicia



Grupo Operativo de Banco Galicia

AGRADECEMOS LA COLABORACIÓN DE TODO EL GRUPO OPERATIVO QUE PARTICIPA ACTIVAMENTE EN LA ELABORACIÓN DE ESTE INFORME.

Esta publicación fue elaborada por la Gerencia de Sustentabilidad de Banco Galicia en articulación con las compañías Tarjeta Naranja, Tarjeta Nevada, Galicia Seguros y Efectivo Sí.

Constanza Gorleri
Gerente de Sustentabilidad
de Banco Galicia

SUS COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2016 NOS AYUDAN A SEGUIR MEJORANDO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUESTRAS ACTIVIDADES CON VALOR SOCIAL Y AMBIENTAL.

PUEDE ESCRIBIRNOS POR CORREO ELECTRÓNICO A:
GALICIASUSTENTABLE@BANCOGALICIA.COM.AR, O POR CORREO POSTAL A:
TTE. GRAL. J. D. PERÓN 430, 10° PISO - C1038AAI BUENOS AIRES - ARGENTINA

@BancoGalicia

BancoGalicia



@GaliciaRSC



BancoGaliciaSustentable

@TarjetaNaranja

TarjetaNaranja.SitioOficial

@Tarjeta_Nevada

TarjetaNevada.SitioOficial

@GaliciaSeguros

EfectivoSi

GaliciaSeguros





Este informe está impreso
en papel desarrollado con pulpa
derivada de madera de bosques
FSC (Forest Stewardship Council),
organismo internacional que
certifica que la madera proviene
de prácticas forestales social
y ambientalmente responsables.



Grupo Financiero Galicia