**Grupo Financiero Galicia**

**Informe de Sustentabilidad 2017**

**INFORME AMPLIADO**

# INTRODUCCIÓN

# ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

# 102-43, 102-46, 102-47, 103-1

En 2017 actualizamos el ejercicio de Análisis de Materialidad donde seleccionamos los principales contenidos del Informe de Sustentabilidad 2017 del Grupo Financiero Galicia y de este Informe Ampliado, definiendo cuáles fueron los destacados del año entre los aspectos relevantes de la gestión y cuáles fueron los más importante para comunicar a todos nuestros públicos.

Este proceso fue realizado según los principios del Estándar “GRI 101: FOUNDATION 2016”: materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad. Además, en este análisis tomamos conceptos de las directrices del Balance Social de IBASE, el estándar AA1000SES de AccountAbiliity, la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El objetivo del análisis de materialidad de este año fue actualizar el listado de temas relevantes para el Grupo; teniendo en cuenta el escenario global y local relativo al rol de sector privado en el desarrollo sostenible, el lanzamiento de nuevos estándares y lineamientos desde 2015, las mejores prácticas de la industria financiera, y la situación actual del Grupo en lo que se refiere a su nueva estructura accionaria, objetivos de negocio, líneas de acción, metas 2017 y cultura corporativa.

De esta forma, los pasos implementados en el Análisis de Materialidad para el Informe de sustentabilidad 2017 fueron los siguientes:

**IDENTIFICACIÓN**

Con la colaboración de la alta dirección y del Grupo Operativo conformado por áreas clave de las compañías del Grupo, y coordinado por la Gerencia de Sustentabilidad, en 2017 actualizamos el listado de temas materiales. Para ello utilizamos fuentes externas, como, por ejemplo: lineamientos y estándares internacionales de sustentabilidad, normativa nacional, principales tendencias y mejores prácticas del sector; y fuentes internas como por ejemplo: los principios, valores y atributos de las compañías del Grupo, los Objetivos de sustentabilidad, el Plan Estratégico, la Memoria, los informes de sustentabilidad anteriores, entre otras.

**PRIORIZACIÓN**

En esta etapa seleccionamos los destacados del año y aquellos temas que consideramos los más importantes para la gestión de los negocios del Grupo. El trabajo fue realizado en diferentes instancias de evaluación y análisis: reuniones de staff de la Gerencia de Sustentabilidad, el Taller del lanzamiento del proceso del Informe 2017 con el Grupo Operativo, actividades con Líderes para debatir sobre los aspectos estratégicos del Banco en materia de sustentabilidad y metas 2017, encuestas online y telefónicas a los grupos de interés (empleados, clientes, proveedores, organizaciones de la sociedad civil y prensa), y evaluaciones de Directorio para definir la relevancia de cada temática analizada.

Como resultado, y cumpliendo con el Estándar “GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016”, realizamos un cuadro donde relacionamos, para cada público clave, el Listado de temas seleccionados con los Tópicos Materiales de los Estándares GRI. Estos fueron incluidos en el Informe de Sustentabilidad de Grupo y en este documento, cumpliendo así con los principios de GRI y sus Estándares 2016.

A los Tópicos seleccionados por el Grupo según su Listado de Materialidad, agregamos los siguientes tres que consideramos relevantes: Libertad de asociación y convenios colectivos, Trabajo Infantil y Trabajo Forzoso; teniendo en cuenta nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas de Banco Galicia y su presentación de la Comunicación sobre el Progreso 2017 en nivel Avanzado.

**VALIDACIÓN**

Trabajamoscon el Grupo Operativo, la Comunidad de Líderes y el Directorio para garantizar que todas las acciones de sustentabilidad importantes estén incluidas en el Informe.

**REVISIÓN**

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

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

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

**CUADRO DE TEMAS MATERIALES Y ESTÁNDARES GRI**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Grupo de interés** | **Tema material 2017** | **Estándares GRI** |
| Accionistas | • Desempeño Económico  • Presencia de mercado  • Anticorrupción  • Prevención de lavado de dinero  • Riesgo  • Transformación digital | • Desempeño económico • Presencia en el mercado • Anti-corrupción |
| Clientes | • Experiencia del cliente  • Cartera de productos y servicios  • Accesibilidad  • Seguridad y Privacidad del Cliente | • Salud y seguridad del cliente • Privacidad del cliente • Accesibilidad • Cartera de productos con beneficios sociales y ambientales  • Impacto económico indirecto |
| Colaboradores | • Empleo • Diversidad e igualdad de oportunidades • Atracción y retención de talento • Capacitación y educación • Clima  • Salud y seguridad en el trabajo | • Empleo  • Diversidad e igualdad de oportunidades • Capacitación y educación  • Salud y seguridad en el trabajo |
| Comunidad | • Desarrollo de comunidades locales • Articulación público-privada • Participación de los grupos de Interés en acciones sociales. • Impacto de la Inversión social | • Comunidades locales • Accesibilidad  • Impacto económico indirecto |
| Proveedores | • Evaluación Ambiental y Social de Proveedores • Desarrollo local | • Evaluación ambiental de proveedores • Evaluación social de proveedores • Prácticas de adquisición |
| Ambiente | • Materiales: papel • Emisiones: Huella de Carbono  • Energía • Productos y servicios bajo criterios sociales y ambientales. | • Materiales • Energía • Emisiones • Cartera de productos con beneficios sociales y ambientales |

# PARTICIPANTES DEL PROCESO DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN

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

* Etienne Ducroit
* Pablo Firvida
* Verónica Valcarcel
* Andrés Walpen
* Andrea Fernández Nappini
* Carolina De Rubertis
* Cecilia Pascual
* Fernando Raverta
* Fernando Quatrocchi
* Luciana Monteverde
* Luciana Salvatico
* Maria F Seliou
* Viviana Engels
* Agustín Pazos
* Alfredo Sepetich
* Diego Bouchoux
* Edgardo Rodano
* Fernando Giannoni
* Gabriela Devigo
* Ignacio Acosta
* Karina Calafato
* Ezequiel Valls
* Ignacio Torralva
* Liliana Castillejo
* Luciana Navarro
* Maria Fernanda Pino B
* Benegone Martin
* Milagros Parera Gavina
* Pamela Leucona
* Mónica Beatriz Álvarez
* Luciana Juve
* Ana Parimbelli
* Macarena Gonzalez
* Casandra Giuliano
* Enrique Holmberg
* Erica Reynoso
* Fabián Ruoco
* Guadalupe Gonzalez M
* Ignacio Alonso
* Hournug Luciana
* Maria Arraztoa
* Sebastian Herrera
* Yanina D´elia
* Sebastián Torriti
* Paula Latorre
* Virginia Villarruel
* Tulio Alejandro Martilotti
* Cecilia Ortega
* Maria Laura Salina
* Florencia Cambiaso
* Marina Grinenco
* Martin Ramírez
* Constanza Gorleri
* Maria Laura Tortorella
* Aldana Sánchez
* Añes Cabanne
* Carlos Pacheco
* Diego Suarez
* Luis Pedemonte
* Manuel Garda O
* Laura Schiavone
* Pablo Martínez
* Fabián Selas
* Leticia Dolce
* Maria A Solari
* Héctor Godoy

# PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENCUESTA A GRUPOS DE INTERÉS

En 2017 realizamos, un año más, la Encuesta sobre el Informe de sustentabilidad del Grupo Financiero Galicia, como parte del Análisis de materialidad y con el objetivo de conocer las expectativas de los grupos de interés clave sobre esta publicación para continuar en el camino de mejora continua en nuestra rendición de cuentas.

En esta edición se consultaron telefónicamente a 153 personas y online a 186, alcanzando un total de 339 públicos clave entre los que se encuentran: 192 clientes, 56 referentes de la comunidad, 21 proveedores y 70 empleados.

Entre los resultados más relevantes, destacamos:

* 92% de los entrevistados consideraron “muy importante” que las compañías del Grupo promuevan una gestión sustentable.
* Hubo mayor recordación de las acciones realizadas por el Grupo y mayor cantidad de personas que conocen las acciones del Grupo antes de recibir el Informe de sustentabilidad.
* Las acciones más recordadas son: reducción del uso de papel, cuidado del medioambiente y uso racional de la energía. En contraposición, los entrevistados consideran que el Grupo debería destinar mayores recursos a los ejes de educación y acompañamiento a emprendedores y promoción laboral.
* A la hora de elegir a la compañía, 7 de cada 10 entrevistados toman en consideración las acciones de sustentabilidad promovidas por el Grupo Financiero Galicia.
* Con respecto a la lectura del informe, el interés de recibir una versión resumida es más alto que las dos versiones anteriores del informe.

# COMPROMISO CON LA AGENDA INTERNACIONAL.

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

Este año el Grupo, profundizando su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)[[1]](#footnote-1) y la Agenda global al año 2030, definió sus Objetivos de Sustentabilidad y revisó los ODS donde su gestión tiene mayor incidencia. El objetivo fue sistematizar y enfocar sus acciones e inversión en relación al impacto económico, social y ambiental que generan en sus negocios, las prioridades del Gobierno Nacional en esta materia y en el desarrollo sustentable del país.

Así, se definieron metas para 2017 que reflejan su aporte a la sustentabilidad desde su contribución como actor social dentro del sector financiero y su influencia en la proyección ambiental, y que se presentan en el siguiente cuadro el cual es considerado para el Grupo como una herramienta de gestión en constante trabajo y evolución acorde a las necesidades del negocio y la sociedad.

**Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

En septiembre de 2015, 196 países firmaron en Naciones Unidas los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con sus 169 metas que dan el marco a la Agenda global 2030 mediante los cuales se busca combatir las desigualdades, promover el bienestar general, erradicar la pobreza y proteger el ambiente. Este hito representa una oportunidad única para que las empresas focalicen sus negocios en acciones de impacto positivo social y ambiental.

A partir de ese año, en alianza con GRI y el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible, Naciones Unidas publicó diferentes documentos para acompañar a las organizaciones a alinear sus estrategias, medir y gestionar su contribución a los ODS. Entre ellas el SGD Compass[[2]](#footnote-2) y el reporte “Business Reporting on the SDGs: An Analysis of the Goals and Targets”[[3]](#footnote-3), publicaciones utilizadas por el Grupo en su gestión y en este Informe.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grupo de interés** | **ODS material al Grupo** | **Objetivo de Sustentabilidad del Grupo** | **Tema material 2017** | **Meta 2017** | **Descripción de las Metas 2017** | **Alcance** |
| Accionistas | 1,8,9,16 | Ser un Grupo rentable, apalancado en el valor de las marcas de sus compañías.  Operar con ética y transparencia, creando confianza y credibilidad.  Gestionar los riesgos de forma integral. | Desempeño Económico  Presencia de mercado  Anticorrupción  Prevención de lavado de dinero  Riesgo  Transformación digital | Resultado  Eficiencia  Comunicación  Riesgo  Marca  Inversión en sistemas e infraestructura | Alcanzar 6.879, 4 millones de pesos de resultado neto y un ROE de 28%. | GFG |
| Lograr un atio de eficiencia de 59,24%. | GFG |
| Cumplir con los requerimientos de los distintos organismos de control (BCRA, CNV) para informar la evolución de la situación financiera del Banco y la Gestión del Negocio a través de press realeases trimestrales, régimen de disciplina de mercado, memoria y balance anual, estatuto social e informes trimestrales al BCRA. | Banco Galicia |
| Comunicar a los grupos de interés acerca del comportamiento del Banco relacionado con su gestión general, información del Directorio y Gestión del riesgo a través de la página web del Banco, Código Societario, Código de Ética, Depto. de Relaciones con Inversores, Código de prácticas Bancarias de ADEBA e Informe de Sustentabilidad. | Banco Galicia |
| Monitorear el 100% de la operatoria transaccional a través del enfoque basado en el riesgo de acuerdo con el perfil del cliente y no contar con sanciones por parte de los Organismos controladores. | GFG |
| Medir la reputación que las compañías del GFG tienen en el mercado a través de market Share de entidades financieras Privadas, Ranking de pares, Nivel de Recordación de marca. | GFG |
| Realizar inversiones en infraestructura y en sistemas informáticos para 2017. | Banco Galicia |
| Finalizar con el Proyecto ADN. Nueva plataforma tecnológica que permite dar un gran paso hacia la transformación digital y el avance en el liderazgo de la compañía. | Galicia Seguros |
| Lograr coherencia y multicanalidad para una mejor experiencia del cliente digital, implementando un sistema fluido que sea capaz de llevar al cliente a interactuar y hacer un uso óptimo de los servicios digitales automatizando los procesos y reduciendo los errores. | Tarjeta Nevada |
| Evolucionar digitalmente a través de nuestros procesos, tecnologías, productos y servicios. | Tarjeta Naranja |
| Clientes | 8,9,10 | Brindar al cliente una experiencia positiva vinculándonos tanto desde lo emocional como desde lo racional.  Gestionar productos y servicios innovadores que acompañen el desarrollo de los clientes y del mercado.  Promover con el cliente una relación de calidad, confiable y omnicanal. | Experiencia del cliente  Accesibilidad  Seguridad y Privacidad del Cliente  Cartera de productos y servicios | Apertura de Sucursales  Cantidad de Clientes  Colocación de préstamos hipotecarios  Satisfacción del Cliente | Expandir los puntos de atención alcanzando una mayor cobertura nivel nacional para facilitar el acceso a los Clientes de las Compañías del Grupo. | GFG |
| Aumentar la cantidad de clientes para todos los segmentos de todas las compañías respecto del 2016. | GFG |
| Otorgar 2700 millones de pesos en Préstamos hipotecarios para satisfacer las necesidades de vivienda de nuestros clientes. | Banco Galicia |
| Incorporar nuevos productos y servicios: Naranja Plus y Préstamos online. | Tarjeta Naranja |
| Retener el 45% de pólizas de clientes de Naranja. | Galicia Seguros |
| Resultado de la encuesta NPS para cada Compañía del Grupo (Nivel de satisfacción del Cliente) | GFG |
| Colaboradores | 3,4,8,10 | Generar oportunidades de empleo, promoviendo la diversidad e inclusión.   Promover el desarrollo integral de nuestros colaboradores.   Fomentar una cultura de confianza, compromiso y alto rendimiento. | Empleo  Diversidad e igualdad de oportunidades  Atracción y retención de talento  Capacitación y educación  Clima  Salud y seguridad en el trabajo | Generación de empleo  Formación  Desarrollo  Gestión del Clima Laboral | Crecer entre un 4% y un 8% en dotación, de acuerdo con la proyección de crecimiento del mercado. | Banco Galicia |
| Brindar un promedio de 29 hs de capacitación por colaborador, teniendo en cuenta el promedio del mercado. | Banco Galicia |
| Cubrir con búsquedas con recursos internos. | Banco Galicia |
| Priorizar los talentos internos para búsquedas internas. | Galicia Seguros |
| Repensar la gestión del desempeño apostando al desarrollo y crecimiento de todos los Colaboradores. | Trajeta Naranja |
| Estar entre las mejores tres empresas para trabajar. | GFG |
| Comunidad | 1, 3, 4,8,9,11,17 | Fomentar la educación y la inclusión financiera.  Gestionar nuestra inversión social para promover el desarrollo de personas y emprendimientos.  Multiplicar el impacto de nuestra inversión social generando alianzas multisectoriales y evaluando integralmente las iniciativas. | Desarrollo de comunidades locales  Articulación público-privada  Participación de los grupos de Interés en acciones sociales.  Impacto en la Inversión social | Gestión de Programas  Medición del Impacto  Voluntariado | Resultados de las metas de Programas. | GFG |
| Evaluación independiente realizada sobre las entidades con las que el Banco trabaja. | Banco Galicia |
| Realizar más de 10 actividades de voluntariado. | Banco Galicia |
| Realizar 4 actividades de voluntariado "todos somos protagonistas". | Galicia Seguros |
| Proveedores | 8 | Gestionar el proceso de contratación bajo criterios ambientales y sociales.  Promover el desarrollo y capacitación de nuestros proveedores.  Establecer canales de comunicación y diálogo cercanos. | Evaluación Ambiental y Social de Proveedores  Desarrollo local | Adhesión política Ambiental  Vínculo con proveedores críticos | Adherir a través de la firma de nuestra política ambiental por parte de todos nuestros proveedores. | Banco Galicia |
| Visitar a proveedores críticos para conocer su desempeño ambiental. | Banco Galicia |
| Evaluar a proveedores críticos. | Tarjeta Naranja |
| Ambiente | 7,8,12,13 | Minimizar el impacto directo del negocio con foco en el uso responsable de los recursos.  Promover el financiamiento responsable con el ambiente y la correcta gestión del impacto indirecto.  Concientizar en temas ambientales a nuestros grupos de interés. | Materiales: papel  Emisiones: Huella de Carbono  Energía  Productos y servicios bajo criterios sociales y ambientales. | Gestión Ambiental  Análisis de Riesgo Ambiental y Social  Financiamiento a Proyectos de Inversión Sustentable | Reducir el promedio de intensidad energética del Banco. | Banco Galicia |
| Compensar la huella de carbono generada por la realización de eventos. | Tarjeta Naranja |
| Trabajar en el reciclaje del papel y la concientización del uso del agua y la energía. | Tarjeta Nevada |
| Digitalización. | Galicia Seguros |
| Concientizar sobre el cuidado del medio ambiente y reducir el consumo de papel. | Galicia Seguros |
| Realizar el análisis de riesgo ambiental a proyectos de financiación. | Banco |
| Colocar 10 millones pesos a través de la línea de Mezzo Finanzas para financiar proyectos sustentables. Colocar USD 20 MM a través de la linea Crédito para energías renovables, para junio de 2018. | Banco |

# IDENTIFICACIÓN, DIÁLOGO Y COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

Cada compañía mapea a sus grupos de interés con el fin de conocer a sus públicos, característica, inquietudes, opiniones y expectativas, y así poder dar respuesta a sus demandas y establecer vínculos de largo plazo.

Entre los públicos clave de las compañías se encuentran: personas, instituciones, organizaciones y empresas. Durante 2017 el Grupo actualizó sus Objetivos de sustentabilidad con foco en cada grupo de interés y en su relación con ellos a través de las operaciones de negocios.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Grupo de interés** | **Características** | **Fundamentación del grupo de interés** | **Canales de diálogo** |
| ACCIONISTAS | Grupo Financiero Galicia S.A. y accionistas minoritarios. | Son el principal sustento de capital del Grupo haciendo los aportes correspondientes cuando el negocio o las necesidades regulatorias lo requieren. | * Asamblea de accionistas. * Página Web con información legal, estatutaria y reglamentaria. |
| CLIENTES | Personas, familias, estudiantes, profesionales, emprendedores, PyMes y grandes empresas, comercios, organismos públicos y privados y organizaciones sociales. | La adquisición de los productos y servicios de las compañías del Grupo por parte de los clientes da razón al negocio y es la fuente de ingresos de las entidades. | * Estudios de satisfacción. * Estudios de campo. * Estudios comparativos de satisfacción al cliente. * Contact Center de Experiencia. * Sucursales y puntos de contacto. * Aplicaciones y canales de contacto digitales. * Redes sociales. * Páginas web corporativas. * Espacios presenciales de intercambio. * Encuentros con clientes. |
| COLABORADORES | Personas seleccionadas sin distinción de raza, color, religión, origen, nacionalidad, edad, sexo o estado civil. | Son actores fundamentales para el éxito del negocio y un elemento inherente a la responsabilidad del Grupo como generador de empleo y capital social. | * Workplace. * Conociéndonos. * Intranet. * Encuentros presenciales. * Banco al día. * Comunicación de resultados trimestrales. * Encuesta de clima. * Sistema de conversaciones y evaluación de desempeño. * Red de Corresponsales. * Línea ética. |
| COMUNIDAD | Organizaciones de la sociedad civil (OSCs). | Son aliados fundamentales que aportan conocimiento específico sobre el contexto socio-económico y las necesidades de las comunidades para implementar eficientemente nuestra inversión social. | * Reuniones de seguimiento. * Informes de gestión. * Diagnósticos de situación. * Evaluación de los programas. * Visitas de campo. * Participación en Jornadas y * Seminarios. * Reuniones periódicas. * Espacios de intercambio. * Redes sociales. |
| Beneficiarios de los programas sociales impulsados por el Banco. | Son los destinatarios finales de los recursos movilizados por las compañías del Grupo y de los programas implementados. | * Participación en espacios de Intercambio nacionales e internacionales. * Capacitaciones. * Reuniones. * Acciones de concientización. |
| Organismos Internacionales. Organizaciones públicas. Instituciones académicas. Organizaciones empresarias. Medios de comunicación. | Son los expertos que nos ayudan a realizar proyectos y programas en beneficio de nuestros grupos de interés. | * Reuniones. * Conference calls. * Capacitaciones online. |
| PROVEEDORES | Empresas pequeñas, medianas y grandes de productos y servicios. | Son un eslabón importante en la cadena de valor, de ahí que es prioritario que ofrezcan de manera responsable productos y servicios de calidad y valor. | * Código de Conducta de Proveedores. * Atención de Consultas y Reclamos. * Visitas. * Guía de Proveedores Sustentables. * Línea ética. |
| AMBIENTE | Organismos internacionales. Organizaciones ambientales. Investigadores y academia. Colaboradores, clientes, proveedores y comunidad. | Es el entorno en el cual desarrollamos nuestras acciones, tanto a nivel corporativo como particular de cada uno de nuestros grupos de interés. | * Secretaría de Pacto Global. * UNEP FI. * Principios de Ecuador. * Conference calls. * Galiciasustentable.com * Grupo Cuidando el Clima del Pacto Mundial de Naciones Unidas. |

# PERFIL DE LAS COMPAÑÍAS

# 102-2, 102-4, 102-6, 102-16

# 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.

*Compromiso*

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

*Cercanía:* te escucho y genero empatía. Te ayudo con espíritu colaborativo. Te conozco. Entiendo tus necesidades.

*Innovación:* pienso y actúo de manera simple. Asumo riesgos y aprendo. Me adapto y cambio rápido.

*Entusiasmo*: te sorprendo superando tus expectativas. Te animo viendo el lado positivo. Me apasiono contagiando alegría.

Visión 2020

Ser el mejor banco universal de la argentina

# TARJETA NARANJA

Historia

Naranja es la principal emisora de tarjetas de crédito en el país y la marca líder de tarjetas de crédito del interior. 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. Hoy es una empresa de firme liderazgo, basada en la capacidad y calidez de su gente y en una filosofía de trabajo donde la innovación es una premisa insustituible. En 2017 renovó su identidad de marca para pasar a ser simplemente NARANJA, con una reconversión que abarca la exploración de nuevos negocios.

Objetivos

Con la firme intención de dejar plasmado hacia dónde va y de qué manera lo quiere lograr, Tarjeta Naranja redefinió su visión: “Ser la empresa líder en servicios financieros y no financieros, a la vez, la más admirada y querida por colaboradores, clientes y comunidad en general”. Además, también adecuó su misión, que es “Conectar con experiencias únicas y crecer a través de nuevos negocios basados en la tecnología”. Finalmente, por primera vez la compañía hace explícito su propósito, que es el de “Facilitar con alegría y compromiso la vida de cada persona”.

Valores

*Alegría del Trabajo*

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

*Puertas Abiertas*

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

*Mejora Continua*

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

*Pirámide Invertida*

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

### 

# 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.

# SEGUROS GALICIA

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. Nos enorgullece haber sido reconocidos por 6° año consecutivo como una de las mejores empresas para trabajar en Argentina según el ranking de Great Place to Work 2017.

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.

# GOBIERNO CORPORATIVO

# El Directorio[[4]](#footnote-4)

# 102-18, 102-19, 102-22, 102-26, 202-2, 405-1

# ODS 8.5

92% de Directores que son argentinos.

100% de Directores hombres.

La edad promedio es de 63 años.

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

**Composición del Directorio**

|  |  |
| --- | --- |
| Lic. Eduardo J. Escasany | Presidente |
| Lic. Pablo Gutiérrez | Vice-presidente |
| Lic. Abel Ayerza | Director Titular |
| Ing. Federico Braun | Director Titular |
| Dr. C. Enrique Martin | Director Titular |
| Lic Pedro A. Richards | Director Titular |
| Cdor. Daniel A. Llambías | Director Titular |
| Sr. Silvestre Vila Moret | Director Titular |
| Cdor. Antonio R. Garcés | Director Titular |
| Lic. Sergio Grinenco | Director Suplente |
| Dr. Alejandro M. Rojas Lagarde | Director Suplente |
| Lic. Augusto R. Zapiola Macnab | Director Suplente |

**EDUARDO J. ESCASANY**

El Sr. Escasany se graduó de Licenciado en Economía en la Universidad Católica Argentina. Prestó servicios en el Banco Galicia desde 1973 hasta 2002. 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 y su Director Ejecutivo. Se desempeñó como Vicepresidente de la Asociación Argentina de Bancos desde 1989 hasta 1993 y como Presidente desde 1993 hasta 2002. Fue también Presidente del Directorio de Grupo Galicia desde abril de 2002 hasta junio de 2002. En abril de 2005 fue nuevamente electo como miembro del Directorio de Grupo Galicia y desde el 14 de abril de 2010 es Presidente de Grupo Galicia. Es también Consejero Titular y Presidente de la Fundación Banco de Galicia y Buenos Aires (la “Fundación”), presidente de Helena Emprendimientos Inmobiliarios S.A. y Director Suplente de RPE Distribución S.A.

**PABLO GUTIÉRREZ**

El Sr. Gutierrez es Licenciado en Administración de Empresas egresado de la Universidad de Buenos Aires. Se encuentra vinculado al Banco desde 1985 donde desempeñó diferentes cargos. Las áreas de experiencia desempeñadas en el Banco, entre otras, son: Gerente Departamental de Banca Privada; desde julio de 1996 a septiembre de 1999, Gerente del Departamento de Inversiones; desde octubre de 1999 a abril de 2002, Gerente del Departamento de Administración de Riesgos; desde mayo de 2002 a febrero de 2005, Gerente de Finanzas y desde febrero de 2005 hasta abril de 2007, Gerente de Área Financiera. En abril de 2005 fue designado Director Titular de Banco Galicia. El Sr. Gutierrez es Presidente de Tarjetas Regionales S.A. y Vicepresidente de Sudamericana Holding S.A. y Tarjetas del Mar S.A. Es también Director Titular de Compañía Financiera Argentina S.A., Tarjetas Cuyanas S.A., Tarjeta Naranja S.A. y Consejero Suplente de la Fundación. Fue Director Suplente de Grupo Galicia desde abril de 2003 hasta el 14 de abril de 2010, fecha en la que fue electo Director Titular. Desde el 2010 y hasta la actualidad, es Vicepresidente de Grupo Financiero. El 19 de abril de 2012 fue designado Vicepresidente del Banco Galicia.

**ABEL AYERZA**

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

**FEDERICO BRAUN**

El Sr. Braun se graduó de Ingeniero Industrial en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Buenos Aires. Prestó servicios en el Banco desde 1984 a 2002. Es Presidente de Patagonia Logística S.A., Campos de la Patagonia S.A., Estancia Anita S.A., Club de Polo Los Pingüinos S.A. y S.A. Importadora y Exportadora de la Patagonia; Vicepresidente del Club de Campo Los Pingüinos S.A., Pampa Natural S.A. y de la Asociación de Supermercados Unidos. Es asimismo Director Titular de Inmobiliaria y Financiera “La Josefina” S.A.; Director Suplente de Martseb S.A. Vocal de la Asociación Empresaria Argentina y Consejero Vitalicio de la Fundación. Es miembro del Directorio de Grupo Galicia desde septiembre de 1999.

**ENRIQUE MARTÍN**

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

**PEDRO A RICHARDS**

El Sr. Richards se graduó de Licenciado en Economía en la Universidad Católica Argentina y tiene un máster en Administración en la Sloan School of Management del Massachusetts Institute of Technology. Fue director del Banco Nacional de Desarrollo (BANADE). Prestó servicios al Banco desde 1990. Fue miembro del Directorio de Galicia Capital Markets S.A. entre 1992 y 1994 y Vicepresidente de Net Investment S.A. (“Net Investment”) desde septiembre de 2001 a mayo de 2007. El Sr. Richards es actualmente Presidente de Net Investment S.A. y de Galicia Warrants S.A., y Vicepresidente de Galicia Administradora de Fondos S.A. Es también Director Titular de Compañía Financiera Argentina S.A., Sudamericana Holding S.A., y Director Suplente de Distrocuyo S.A. El Sr. Richards fue Director Suplente de Grupo Galicia desde abril de 2003 hasta abril de 2005, fecha en que fue nombrado Director Titular, ocupando dicho cargo hasta el 14 de abril de 2010. Fue elegido nuevamente director titular de Grupo Financiero Galicia S.A. desde abril de 2017. Desde agosto de 2000 se desempeña como Gerente General de Grupo Galicia.

**DANIEL A. LLAMBÍAS**

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

**SILVESTRE VILA MORET**

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

**ANTONIO R. GARCÉS**

El Sr. Garcés es Contador Público Nacional recibido en la Universidad de Buenos Aires. Presta servicios en Grupo Galicia desde 2002. A su vez, prestó servicios en Banco Galicia desde 1959 y las áreas de experiencia desempeñadas en el mismo, entre otras, son: desde diciembre de 1968 a octubre de 1969, Contador de la Sucursal Mendoza; desde octubre de 1969 a agosto de 1970, Jefe 2° del Departamento de Inversiones y Operaciones Financieras; desde agosto de 1970 a octubre de 1971, Jefe del Departamento de Contaduría; desde octubre de 1971 a noviembre de 1977, Asesor Impositivo; desde noviembre de 1977 a abril de 1985, Auditor Interno; desde abril de 1985 a junio de 2000, Director Suplente y adscripto al Directorio y desde octubre de 1999 a mayo de 2002, Director Ejecutivo de Servicios Corporativos. En 2001 fue elegido Vicepresidente y desde marzo de 2002 hasta agosto de 2002 se desempeñó como Presidente. A partir de esa fecha asumió el cargo de Vicepresidente hasta abril de 2003. También es Director Titular de Compañía Financiera Argentina S.A. y Consejero Vitalicio de la Fundación Banco Galicia y Buenos Aires (la “Fundación”). Desde abril de 2003 y hasta el 2011 desempeñó el cargo de Presidente del Banco, y desde esa fecha hasta el 14 de abril de 2010, se desempeñó como Presidente de Grupo Galicia. El 19 de abril de 2012 fue designado Director Titular de Grupo Galicia.

**SERGIO GRINENCO**

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

**ALEJANDRO M. ROJAS LAGARDE**

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

**AUGUSTO R. ZAPIOLA MACNAB**

El Sr. Zapiola Macnab se graduó de Licenciado en Economía en la Universidad Católica Argentina. Ocupó varios puestos en Banco Galicia desde junio de 1978 a Septiembre de 1992. Fue designado Director Suplente de Banco Galicia desde junio de 1978 hasta Septiembre de 2002. En abril 2013, fue designado como Director Suplente de Banco Galicia. En abril 2015, fue designado como Director Suplente de Grupo Financiero Galicia.

# Presidentes y Gerentes Generales de las compañías del Grupo

# 102-22

**FABIÁN KON**

Gerente General de Banco Galicia

Argentino. 57 años. Contador Público Nacional en la Universidad de Buenos Aires, graduado en Escuela de Negocios, CEO’sProgram en KellogsSchool of Business de España y Líderes Sociales en la Universidad Torcuato Di Tella. Fue CEO y presidente de Galicia Seguros desde 2006 hasta 2014, cuando asume la Gerencia de Banca Minorista de Banco Galicia. A finales de 2015 fue nombrado Gerente General de Banco Galicia, función que desempeñará desde principios de 2016. Está casado, tiene dos hijas y en su tiempo libre es un fanático tenista.

**ALEJANDRO ASRIN**

Presidente de Tarjeta Naranja

Argentino. Abogado graduado de la Universidad Nacional de Córdoba y egresado del Programa Intensivo en Dirección de Empresas en I.A.E. Es accionista e hijo de Gerardo Asrin quien en 1969 fundó junto a David Ruda la mítica casa de deportes Salto ’96, donde años después surgiría Tarjeta Naranja. Se encuentra en la compañía desde el inicio de sus actividades, anteriormente estuvo a cargo de la Dirección de Relaciones Institucionales, Asuntos Legales y Gestión Cobranzas. Actualmente es Presidente de la compañía y miembro del Directorio de la Sociedad.

**JOSÉ LUIS INNOCENTI**

Presidente de Tarjeta Nevada

Argentino 63 años. Graduado como Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Católica Argentina en 1981. Realizó cursos en el FMI en Chicago, USA, de marketing en The Coca Cola Company en Atlanta, USA, durante 1994 Curso de actualización PAD, en la Universidad Austral en el año 2005. Se desempeñó como director de Angulo Hnos. S.A. Super Vea desde 1983 hasta 1997. También se desempeñó como director de Horcones S.A. desde 1985 hasta 1990; Director de Fecunda A.F.J.P. desde 1994 hasta 1997 y de Medifé desde 1995 hasta 1998. Fue director de C.E.M. desde 1996 hasta 1998. Se vinculó a Tarjeta Nevada desde 1996, desempeñándose como Vicepresidente del Directorio y luego como Presidente hasta Julio 2017.

**PROF. DAVID RUDA**

Fundador y Presidente Honorario de Tarjeta Nevada

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

**SEBASTIÁN GUTIÉRREZ MAXWELL**

Presidente de Galicia Seguros

Argentino, 53 años. Casado, 3 hijos. Licenciado en Economía en la Universidad de Buenos Aires. Realizó programas de entrenamiento en el Northern Trust Bank & Harris Bank y Discount Corporation of New York Futures de Chicago, Merrill Lynch y Tarrytown de Nueva York. Ingresó al Banco en 1988 donde se desempeñó en las Gerencias de Finanzas, Riesgo y Marketing. Entre 1992 y 2001 fue Gerente de Ventas Internacionales para Nueva York, Londres, San Pablo y Buenos Aires. De 2001 a 2002 se desempeñó como Portfolio Manager de Banca Privada. De 2002 a 2006 fue representante en Buenos Aires de Banco Galicia Uruguay. De 2006 a 2015 fue Gerente de Banca Privada, y en la actualidad se desempeña como Presidente de Galicia Seguros.

# Estructura de Grupo Financiero Galicia

# 102-19, 102-26

Grupo Financiero Galicia es administrado a través de dos gerencias.

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

***Pedro A. Richards[[5]](#footnote-5) - Gerente General***

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

***José Luis Ronsini - Gerente Administrativo Financiero***

*José Luis Ronsini se graduó de Contador Público en la Universidad Católica Argentina. Realizó un Master en Finanzas en la Universidad del Cema y asistió al Programa de Alta Dirección de la Universidad de San Andrés. Se incorporó a Banco Galicia en Marzo 2001 siendo sus funciones Jefe Auditoria de Riesgo Crediticio, Responsable de Sociedades complementarias, Tarjetas Regionales S.A. y Galicia Administradora de Fondos S.A. En la actualidad se desempeña como Gerente de Administración y Finanzas de Grupo Financiero Galicia y Contador General de Banco Galicia.*

**Estructura de Banco Galicia**

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

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

***Germán Ghisoni –Gerente de Banca Minorista****Argentino, 50 años Licenciado en Administración de la Universidad Católica Argentina. Realizo programas de Desarrollo Directivo en la Universidad Austral y de Desarrollo Estratégico en Bancos en INSEAD Francia. Comenzó su carrera en el Banco en 1995 como jefe de productos de seguros en marketing y en 2002 asumió como Gerente General y Presidente de Galicia Seguros. A partir del 2006 fue gerente regional en la red de sucursales del Banco y en 2009 asume la Gerencia de segmentos hasta el 2015 que toma la responsabilidad de la Banca Minorista.*

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

***Marcelo Eduardo Iraola - Gerente Banca Mayorista***

*Argentino 53 años. Abogado de la universidad de Buenos Aires. Realizo el Programa de Desarrollo directivo en El IAE Business School, Programa de alta dirección de la Universidad Torcuato Di Tella. Ingreso al banco en el año 1988, ocupando sucesivos cargos en la Banca de Individuos, siendo designado en el año 2009 Gerente de Banca Corporativa. Desde diciembre de 2017 se desempeña como Gerente de Banca Mayorista.*

**Gerencia de Área de Banca Financiera:** tiene como misión diseñar, planificar e implementar la visión, estrategias, políticas y objetivos de la Tesorería, con el propósito de asegurar la provisión de fondos, el cumplimiento de las políticas de descalce y objetivos de liquidez optimizando su rendimiento, así como el cumplimiento de los objetivos comerciales de volumen e ingresos. Administrar la posición financiera del Banco, negociar con las distintas áreas tasas, fondos, incentivos y campañas, y proveer el soporte normativo, técnico e informativo en la gestión de activos y pasivos, a fines de garantizar el control de los riesgos de liquidez, tasa, moneda y mercado y el cumplimiento de disposiciones de política y legales vigentes. Planificar, proponer e implementar la estrategia para el desarrollo y el mantenimiento de las relaciones comerciales con bancos internacionales, organismos internacionales, fondos internacionales de inversión y cámaras binacionales con el propósito de consolidar la imagen del Banco en los mercados internacionales y garantizar el desenvolvimiento fluido del negocio internacional de acuerdo con los objetivos de crecimiento y rentabilidad fijados por la organización. De esta Gerencia, a su vez, dependen: Comercial, Productos, Instituciones Financieras, Soporte y Gestión de la Información y Sector Público.

***Pablo María León - Gerente de Finanzas****Argentino. 52 años. Licenciado en Finanzas en la Universidad de Palermo. Realizó el Programa de Desarrollo Directivo en IAE Business School, el Program for Executive Development en IMD Suiza y el Programa de Dirigencia Empresarial. Ingresó al Banco como Administrativo en 1987, ocupando sucesivamente los cargos de: Operador Senior, Jefe de Derivados, Gerente de Administración de Activos. Desde 2009 se desempeña como Gerente de Finanzas.*

**Gerencia de Área de Servicios Corporativos Integrados:** Tiene como misión diseñar, planificar e implementar las estrategias y políticas para las áreas de Sistemas, Operaciones e Infraestructura y su mantenimiento, con el propósito de garantizar y mantener el soporte logístico para el funcionamiento y la operatoria del mismo, mediante la coordinación funcional de todos los servicios, recursos humanos y tecnológicos que dispone. Elaborar y proponer innovaciones y nuevas soluciones para los procesos de negocios y el presupuesto de inversiones y gastos. De esta Gerencia, a su vez, dependen: Operaciones; Sistemas e Ingeniería y Mantenimiento.

***Marcela Fernie - Gerente de Servicios Corporativos Integrados***

*Argentina, 50 años. Licenciada en Economía de la Universidad Católica Argentina. Realizo el Senior Management Program en UDESA, Kellogg on Branding en Northwestern University, USA y High Performance Leadership en IMD, Suiza. Comenzó a trabajar en Banco Galicia en junio de 2011 como Gerente de Productos y Publicidad y en 2015 es*

*nombrada Gerente de Marketing (CMO). Desde fines del 2017 se desempeña como Gerente de Área de SCI (COO).*

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

***Rafael Berges – Gerente de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos****Argentino. 54 años. Ingeniero en la Universidad de Buenos Aires. Realizó el MBA – IDEA y el Programa de Alta Dirección en IAE. Se desempeñó sucesivamente como: JP y Jefe de RRHH en Techint, Director de RR en Sheraton Hotel, Director de RRHH en Allergan, Director de RRHH en Telefónica Argentina. En 2010 ingresó a Banco Galicia como Gerente de Desarrollo Organizacional y RRHH.*

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

***Bruno Folino - Gerente de Planeamiento****Argentino. 52 años. Contador Público Nacional en la Universidad de Buenos Aires. Realizó un Posgrado en Derecho Tributario en la Universidad Austral y la maestría SLOAN en la Universidad Stanford, Estados Unidos. Trabaja en Banco Galicia desde 1997 donde desempeño funciones dentro de la Gerencia de Asesoría Impositiva hasta ser nombradoGerente de Planeamiento y Control de Gestión en 2003.*

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

***Diego Rivas – Gerente de Gestión del Riesgo****Argentino. 47 años. Licenciado en Administración de Empresas en UADE. Maestría en Finanzas en CEMA. Program for Executive Development en IMD, de Desarrollo Directivo en la Universidad Austral. Senior Management Program en Universidad de San Andrés. Inició su carrera en el Banco como analista en 1987. Entre el 2001 y el 2008 ocupó diferentes cargos gerenciales. Fue Gerente Financiero, Gerente de Planeamiento y Gerente de Rentabilidad. A partir del 2008 fue CFO de la Banca de Consumo del Grupo. Durante 2014 y 2015 fue Gerente General de Compañía Financiera Argentina. A partir de abril de 2016 tiene a su cargo el Área de Gestión del Riesgo del Banco.*

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

***Flavio Dogliolo – Gerente de Experiencia del Cliente****Argentino, 53 años, Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Católica Argentina. Realizó Elba del IAE y un postgrado de alta dirección en la Universidad de SanAndrés. Comenzó su carrera en el Banco en 1998 en el departamento de Marketing de la Banca Minorista a cargo del negocio de Medios de Pago, en 2001 asumió como Gerente Zonal en Córdoba y el NOA, en 2007 fue nombrado Gerente Regional y en 2009 Gerente de Sucursales de todo el país, A fines del 2015 tomó la responsabilidad de liderar el Área de Experiencia del Cliente recientemente creada como parte de la nueva estrategia del Banco al 2020.*

**MIGUEL ÁNGEL PEÑA - Gerente General de Tarjetas Regionales**

Argentino. 56 años. Licenciado en Sistemas en la Universidad Tecnológica Nacional. Realizo el Programa de Alta Dirección en IAE y Advanced Management Program en Harvard Business School. En 1994 asumió como Gerente de Desarrollo de Sistemas, en 2004 asume como Gerente de Servicios Corporativos y en 2014 asume como Gerente de Tarjetas Regionales.

# Gerencia de Sustentabilidad de Banco Galicia

# 102-19

Es la responsable de la coordinación, comunicación y capacitación de la gestión de sustentabilidad del Banco hacia dentro y fuera de la entidad. Tiene como objetivo integrar a las distintas áreas en una misma visión de la sustentabilidad e impulsarlas a nuevos desafíos y oportunidades específicos de sus actividades para la creación de valor social y ambiental. Está conformada por un equipo que depende de la Gerencia de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos. Su Gerente, Constanza Gorleri, mantiene una comunicación fluida y constante con el Directorio y el Comité de Gerentes de área manteniendo al gobierno corporativo informado de las acciones y desempeño en materia de sustentabilidad.

# COMITÉS

# 102-18

Grupo Financiero Galicia cuenta con los siguientes comités:

**COMITÉ PARA LA INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN:** está integrado por el Gerente General, el Gerente Administrativo–Financiero y dos supervisores de la gerencia administrativa-financiera. Al menos uno de los integrantes de este Comité participa en las reuniones que celebran los “Comité para la Integridad de la Información” de las principales subsidiarias. Entre sus atribuciones tiene la de convocar a sus reuniones a los responsables de los demás sectores de la Sociedad y/o sociedades vinculadas que crea conveniente. Fue creado con el objeto de cumplir con lo recomendado por la Ley Sarbanes-Oxley de 2002 de los Estados Unidos, ello en su carácter de compañía cotizante en el Nasdaq Capital Market. La mencionada ley se dictó con el objeto de instaurar un marco regulatorio de información y de responsabilidades corporativas más estricto, con alcance tanto para compañías de los Estados Unidos como para compañías extranjeras que actúen o participen en los mercados de dicho país. Entre sus funciones se destacan el monitoreo de los controles internos de la Sociedad, la revisión de los estados contables y otras informaciones publicadas, la preparación de informes al Directorio con las actividades desarrolladas por el Comité, el monitoreo de la auditoría interna, la ejecución e implementación de las acciones necesarias para alcanzar las certificaciones requeridas por las secciones 906, 302 y 404 de la Ley Sarbanes-Oxley, el monitoreo de las adecuaciones efectuadas para hacer extensible la aplicación de la normativa Sarbanes-Oxley al funcionamiento de las principales sociedades vinculadas y la interacción con el Comité de Auditoría de la Sociedad. Es importante destacar que el funcionamiento de este Comité se ha ido adaptando a la legislación local representada en la actualidad por la Ley N° 26.831 de Mercado de Capitales y las normas de la CNV para que también pueda brindar apoyo a las tareas que son de su cumplimiento. Actualmente, el Comité cumple importantes funciones administrativas y de información que son utilizadas por el Directorio y el Comité de Auditoría de la Sociedad para el desarrollo de sus tareas y funciones. De esta manera contribuye con la transparencia de la información brindada a los mercados donde cotizan las acciones de la Sociedad.

**COMITÉ DE AUDITORÍA:** fue creado como un órgano sin funciones ejecutivas, cuyo objetivo es asistir al Directorio de la Sociedad en la supervisión de los estados financieros, así como en el ejercicio de la función de control de Grupo Financiero Galicia y de sus controladas y participadas. Este comité cumple los requerimientos establecidos por la Ley N°26.831 de Mercado de Capitales y normas de la CNV, que exigen a las sociedades que hagan oferta pública de sus acciones la constitución de un Comité de Auditoría y el establecimiento de un reglamento para su funcionamiento. Adicionalmente, cabe mencionar que está constituido de acuerdo con los requerimientos exigidos por la Ley Sarbanes-Oxley. Entre sus actividades se encuentran la planificación anual de las actividades del Comité y la asignación de medios para su funcionamiento, la evaluación de la independencia, los planes de trabajo y el desempeño de la Auditoría Externa, la evaluación de los planes y desempeño de la Auditoría Interna, la evaluación del control interno vigente en la Entidad -que, además, observa lo requerido por la sección 404 de la ley Sarbanes-Oxley-, y en sus principales subsidiarias y, como parte de ello, del funcionamiento del sistema administrativo-contable, la evaluación de la aplicación de las políticas de información sobre la gestión del riesgo de las principales subsidiarias, la evaluación de la confiabilidad de la información financiera presentada a los entes reguladores y a los mercados donde la sociedad cotiza sus acciones, la evaluación de las normas de conducta a través del análisis de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes y del Código de Ética establecido por la Sociedad, fundamentalmente en lo relacionado con las normas de transparencia, conflicto de intereses, confiabilidad y adecuada divulgación de la información contable y otros hechos relevantes, más la protección del patrimonio social, el análisis de operaciones con partes relacionadas para los casos establecidos por la Ley N°26.831 de Mercado de Capitales y el análisis de la razonabilidad de las condiciones y el cumplimiento del Programa Global de emisión de Obligaciones Negociables vigente.

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

Por su parte, el Directorio de anco Galicia integran los siguientes Comités:

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

**Comité de Estrategia y de Nuevos Negocios:** está integrado por tres Directores, el Gerente General y los Gerentes de Área de Planeamiento y de Riesgos. Tiene a su cargo el análisis de nuevos negocios. El Comité se reúne como mínimo una vez por bimestre, pudiendo existir reuniones extraordinarias cuando existan temas que requieran su urgente tratamiento. Sus resoluciones se resumen por escrito en actas.

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

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

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

**Comité de Créditos Altos:** está integrado por cuatro Directores y por el Gerente General y el Gerente de Área de Riesgos y el Gerente de Banca Mayorista. Tiene a su cargo aprobar y suscribir las calificaciones y otorgamientos de operaciones de clientes y grupos de alto riesgo. Se reúne como mínimo una vez por semana. Las operaciones aprobadas quedan consignadas en planillas cronológicamente numeradas.

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

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

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

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

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

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

## **CARACTERÍSTICAS DE LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA**[[6]](#footnote-6)

## **102-24, 102-25, 102-27, 102-28, 102-35, 102-36, 102-37, 102-44**

## **ODS 4.7, ODS 16.6**

**RESPETO POR LAS NORMAS Y REGULACIONES**

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

**CONFLICTO DE INTERESES**

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

**FORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA AGENDA LOCAL E INTERNACIONAL**

El Directorio y los Gerentes de Área se capacitan periódicamente en aspectos del negocio y gestión. Además, participan activamente en foros y congresos compartiendo sus experiencias y promoviendo la sustentabilidad corporativa. Entre las capacitaciones y espacios de formación en los cuales participó el gobierno corporativo del Grupo, destacamos el Programa de consolidación del equipo directivo, CEO y reportes directos que consistió en 4 encuentros con un total de 32 horas de formación y el apoyo de la Universidad de San Andrés.

5 espacios de formación para Directores y Gerentes de área

XX horas de formación para Directores y Gerentes de área

|  |  |
| --- | --- |
| **Espacios de formación e intercambios del gobierno corporativo** | **Participantes** |
| 3RD Conferencia de la cumbre financiera Argentina | Pablo Maria León |
| ASM | Germán Ghisoni |
| II Congreso Internacional de Compliance 2018 | Pablo Maria León |
| Programa de Capacitación y Certificación en FIBA | Juan Carlos L’Afflitto[[7]](#footnote-7) |
| Senior Management Program | Rafael Berges |

**NOMBRAMIENTO**

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

**EVALUACIÓN**

El Directorio es evaluado por la Asamblea de Accionistas con la participación de la Comisión Fiscalizadora en materia económica, social y ambiental; a través de la presentación de su Memoria que rinde cuentas del desempeño integral del Grupo.

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

**REMUNERACIÓN**

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

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

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

La Asamblea puede establecer que se le pague al Directorio, en el caso en que corresponda, incentivos remuneratorios de acuerdo a la suma que apruebe la Asamblea, sin que este concepto pueda exceder el seis por ciento (6%) de las utilidades antes del Impuesto a las Ganancias o el que lo sustituya.

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

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

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

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

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

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

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

**Política de Dividendos**

La política de distribución de dividendos de Grupo Financiero Galicia contempla, entre otros factores: (i) la obligatoriedad de constituir la reserva legal, (ii) la situación financiera y el eventual endeudamiento de la sociedad, (iii) los requerimientos de las empresas controladas, y (iv) que las utilidades expuestas en los estados contables estén compuestas por ganancias realizadas y líquidas, condición exigida por el Art. 68 de la Ley General de Sociedades para poder ser distribuidas como dividendos. La propuesta de distribución de dividendos que resulta de dicho análisis debe ser aprobada por la Asamblea que trata los Estados Contables correspondientes a cada ejercicio.

**CONTROL DEL DESEMPEÑO**

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

## **Transparencia en la gestión**

## **102-13, 102-16**

Como Grupo financiero, nuestras compañías se rigen bajo una amplia cantidad de normas y regulaciones. Es por lo que nuestras operaciones cumplen con la normativa del BCRA[[8]](#footnote-8), el Código de Prácticas Bancarias, la Comisión Nacional de Valores y el Código de Autorregulación Publicitaria.

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

Nuestros principios de gobierno corporativo responden al Código de Gobierno Societario requerido por las Normas de la Comisión Nacional de Valores (Nuevo Texto Ordenado 2013). Este Código incorpora lineamientos y recomendaciones que buscan darle mayor transparencia a la gestión empresarial a través de conceptos de buen gobierno corporativo[[9]](#footnote-9).

**Ley Sarbanes-Oxley (SOX)**

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

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

**Asociación de Bancos Argentinos[[10]](#footnote-10)**

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

**Comunicación responsable**

Adherimos al Código de Autorregulación Publicitaria para promover la comunicación responsable[[11]](#footnote-11).

**Código de Participación en Comunidades Digitales**

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

## **Línea Ética**

## **102-16, 102-17, 102-25, 103-2, 103-3, 407-1, 408-1, 409-1**

**ODS 8.7, ODS 8.8, ODS 16.6**

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

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

• Tel: 0800-122-5671

• Fax\*: (11) 43165800

• Web: www.eticagrupogalicia.kpmg.com.ar

• Mail: eticagrupogalicia@kpmg.com.ar

• Correo postal\*: Bouchard 710, 6to Piso, CP 1001, Bs. As., Argentina.

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

En 2017, Banco Galicia recibió 15 de denuncias, de las cuales 3 ingresaron a través de la Línea Ética, y 12 por los demás canales habilitados. Por otra parte, Tarjeta Nevada recibió 7 denuncias a través de este canal.

# PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO

# 205-1, 205-2

# ODS 16.5

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

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

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

Asimismo, avanzó en otros aspectos relevantes vinculados a la protección de la información corporativa y su uso por parte de los empleados a través de distintas campañas de concientización en problemáticas como Phishing y Skimming, la aplicación de restricciones a nivel de puestos de trabajo y el otorgamiento de accesos a los sistemas del Banco según roles.

Sobre el final de 2017, encaró un trabajo de revisión y mejora del entorno de control de los procesos y sistemas vinculados con la operatoria SWIFT -transferencias internacionales de dinero del Banco en cumplimiento con lo requerido por dicha red debido a los incidentes que afectaron a distintas instituciones bancarias alrededor del mundo.

Además, bajo la nueva Resolución 30-E/2017 emitida por la Unidad de Información Financiera (UIF), en concordancia con los estándares, las buenas prácticas, guías y pautas internacionales actualmente vigentes, se modificaron los criterios para la prevención del lavado de activos, pasando de un enfoque de cumplimiento meramente formalista, a un Enfoque Basado en Riesgo. Se diseñó una nueva metodología de cálculo de riesgo inherente por cliente (perfil de riesgo) y en el marco de una autoevaluación, se desarrolló la capacidad de asegurar que las medidas dirigidas a prevenir o mitigar el LA/FT, tengan correspondencia con los riesgos identificados, permitiendo tomar decisiones sobre como asignar nuestros recursos de una manera más eficiente.

Por su parte, Naranja cuenta con herramientas tecnológicas que les permite obtener un conocimiento completo del Cliente y detectar de manera oportuna operaciones inusuales e irregulares. Ante estas situaciones realizamos controles, solicitamos documentación de respaldo y procedemos de acuerdo a las normativas vigentes. Estas actividades son llevadas adelante por un equipo especializado en la materia.

En 2017 implementó un Programa de Cumplimiento el cual contempla políticas, medidas, procedimientos y demás actividades vinculadas a la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, y a las distintas normativas inherentes a operadoras de Tarjetas de Crédito. Además actualizó la capacitación interna vigente, implementando el dictado mediante e-learning. El objetivo fue profundizar el conocimiento de todos los colaboradores sobre la legislación vigente relacionada a la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, así como la información sobre técnicas y métodos para prevenir y detectar operaciones inusuales que pudieran resultar sospechosas relacionadas al negocio de Tarjeta Naranja. Además, los miembros de la Unidad de Antilavado y de Auditoría Intrna participaron de diferentes capacitaciones externas de actualización en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

En Tarjeta Nevada, el Sector Unidad Anti Lavado realizó en 2017 revisiones sobre varios los procesos y tareas que desarrolla fundamentando las mismas en un enfoque Basado en Riesgos. Entre las acciones del año, destacamos:

* Actualización de los parámetros de las alertas que genera el sistema de monitoreo Vigía Perfil, en base a los índices de inflación, con el fin de que las mismas detecten riesgos y no se generen por simples transacciones habituales.
* Presencia de colaboradores en el 7mo Congreso Sudamericano sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, dictado por Forum y en la 16º Compliance Forum 2017 “Fortalecimiento de los programas de Prevención de riesgos de Lavado”.
* Actualización de legajos con un enfoque basado en riesgos, priorizando los clientes con Reportes Sistemáticos Mensuales y alertas en el sistema de Monitoreo.
* Capacitación e-learning “Prevención del lavado de dinero y financiación del terrorismo” dictada por la Universidad Tecnológica Nacional de Buenos Aires, la cual consta de 5 Unidades que se desarrollan durante un plazo de 5 semanas, con una carga horaria de 40 hs, las cuales serán evaluadas y de aprobarse las mismas, obtendrán certificado de la Secretaría de Cultura y Extensión Universitaria, FRBA, UTN.

# GESTIÓN DEL RIESGO

# 102-11, 102-30

El Grupo, a través de su Directorio, se compromete a gestionar el riesgo de forma integral cumpliendo con las normas vigentes, orientando la gestión a los objetivos establecidos por los accionistas y garantizando negocios realizados dentro de un marco ético y políticas adecuadas a las mejores prácticas en la materia.

El Área de Riesgos tiene la responsabilidad de gestionar de manera integral los riesgos del Banco y de las empresas subsidiarias, siguiendo las mejores prácticas internacionales, asegurando su independencia del resto de las áreas de negocio al depender directamente de la Gerencia General del Banco. Esta visión es acompañada con un alto grado de compromiso de todos los órganos de gobierno del Banco, afianzando una gestión independiente pero, a su vez, involucrada en las decisiones de negocio y orientada a optimizar el perfil de riesgo utilizando herramientas y sistemas actualizados para la detección, medición, monitoreo y mitigación de cada uno de los riesgos en que incurra el Banco.

En este sentido, Banco Galicia ha definido su Apetito de Riesgo. Esto es, el nivel riesgo que está dispuesto a asumir para concretar la estrategia definida por los accionistas. El Apetito de Riesgo monitorea, a través de una serie de métricas y umbrales asociados a éstas, los principales riesgos que asume el Banco y los descompone en cuatro dimensiones: Rentabilidad y Solvencia, Riesgo Financiero, Riesgo Crediticio y Riesgo Operacional.

Para asegurar la evolución hacia una gestión avanzada de todos los riesgos, durante 2017 el Banco puso en marcha el Programa de Gestión Avanzada de Riesgo que tiene como ambición alcanzar el nivel óptimo en la gestión de los riesgos manteniendo siempre una visión enfocada en hacer “más y mejores” negocios.

El enfoque del Programa ha sido definido a través de seis iniciativas con 3 niveles o escalones – Básico, Avanzado y Óptimo – que deben desarrollarse en torno a un proceso de transformación que cada iniciativa pretende alcanzar. Tiene como aspiración, a medio-largo plazo, la mejora continua de la gestión de riesgos.

Sumado a ello, también en 2017 se implementó una nueva función: Chief Data Officer (CDO), cuya responsabilidad es establecer e implementar una política y estrategia para la gestión y calidad de los datos a nivel corporativo, junto con una documentación clara y accesible sobre fuentes de información, responsables, criterios de cálculo, etc, permitiendo una explotación efectiva y una visión de los datos como activo de la organización.

Los órganos de gobierno que consolidan la gestión de riesgos son:

* Comité de Riesgo y Alocación de Capital: determina el nivel de Apetito de Riesgo y aprueba las políticas en materia de riesgo. Comité de Auditoría y Comité de Integridad de la Información: supervisan y controlan las informaciones presentadas.
* Las tareas relacionadas con la información y el control interno de riesgos de las sociedades controladas son definidas y ejercidas con criterios de máximo rigor.
* Gerencia de Área de Gestión del Riesgo: realiza el monitoreo del apetito de riesgo establecido y realiza análisis prospectivos de los niveles de riesgo, alineando la gestión a la estrategia y el plan de negocios definidos por el Directorio. Además, impulsa políticas corporativas tendientes a mitigar desvíos verificados (o potenciales) de los niveles de riesgo aceptados.

**RIESGO DE CAPITAL**

El Riesgo de Capital o Solvencia, es considerado por Banco Galicia como uno de los riesgos más importantes para su medición y mitigación. Dicho riesgo implica el no contar con capital suficiente para hacer frente a las pérdidas inesperadas y para mantener la participación de mercado que posiciona a Banco Galicia como uno de los bancos líderes en el sistema financiero. Para la correcta medición del riesgo se monitorean dos niveles de capital: El Capital Económico y el Capital Regulatorio.

A través del seguimiento del Capital Económico, se mide el capital que la entidad debería tener dada la estructura de riesgos que, tanto los activos como los procesos del banco, presentan. Dentro de los riesgos relevantes que contemplan capital económico, se encuentran el de Crédito, Operacional, Mercado, Tasa, Estratégico, Liquidez, Titulizaciones y Reputacional.

A su vez, el Capital Regulatorio es el mínimo capital exigido por el BCRA para poder operar en el sistema financiero. Dicha exigencia, se calcula en función del volumen y riesgo asociado de los activos de la entidad, por lo que resulta fundamental para mantener una posición líder en el mercado el contar con un adecuado nivel de solvencia. El seguimiento de riesgo de capital es responsabilidad del sector de Gestión de Capital y Sistemas de Información, dentro de la Gerencia de Gestión del Riesgo. Gestión del Capital, elabora y coordina el armado y desarrollo del Marco de Apetito de Riesgo.

A su vez, hace el seguimiento de las métricas de Rentabilidad y Solvencia, siendo estos los indicadores principales, producto de su importancia estratégica. Resultan fundamental para el correcto seguimiento de estos riesgos, la realización de las pruebas de estrés. Éstas son consideradas parte importante dentro de la cultura de gestión de riesgos de Banco Galicia, teniendo impacto en las decisiones de gestión y planificación.

En este sentido, se destaca el involucramiento transversal dentro de la Organización que implica el seguimiento del procedimiento descripto en los documentos específicos de pruebas de estrés, requiriéndose la participación de especialistas de distintas áreas de la Entidad. Banco Galicia ejecuta sus pruebas de estrés con periodicidad anual, partiendo del cierre del ejercicio anterior. Dichas pruebas consisten en el estrés integral de su hoja de balance, incluyendo estado de situación patrimonial, estado de resultados y flujo de liquidez, bajo distintos escenarios macroeconómicos adversos para la entidad y el sistema financiero en su conjunto. Dentro de dichas proyecciones, se estresan todos los riesgos relevantes para el Banco Galicia, así como las principales métricas incluidas en el Marco de Apetito de Riesgo. La definición de los escenarios a utilizar queda a cargo de la Gerencia de Research, con colaboración de la Gerencia de Gestión del Riesgo.

**RIESGOS FINANCIEROS**

El riesgo financiero es un fenómeno inherente a la actividad de intermediación financiera. La exposición a los diferentes factores de riesgo financiero es una circunstancia natural y que no puede ser eliminada en su totalidad sin afectar la viabilidad económica de largo plazo de la entidad. Sin embargo, la falta de gestión de las exposiciones a riesgo se transforma en una de las principales amenazas de corto plazo.

Los factores de riesgo deben ser identificados y gestionados dentro de un marco de política específico, que contemple el perfil y la propensión al riesgo que el Directorio del Banco ha decidido asumir para alcanzar sus objetivos estratégicos de largo plazo.

Se han identificado los siguientes factores de riesgo sujetos a gestión y control: Continuidad y estabilidad de las fuentes de fondeo (depósitos, deuda, líneas de financiamiento, otras fuentes de fondeo). Precio de mercado de activos financieros y/o productos derivados con cotización en mercados de valores. Cotización de monedas extranjeras. Fluctuación de las tasas de interés activas y pasivas. Riesgo de crédito proveniente de contrapartes situadas en jurisdicciones extranjeras. Limitaciones regulatorias a girar instrumentos financieros o fondos líquidos a contrapartes del exterior, para afrontar el cumplimiento de obligaciones asumidas.

Desde esta perspectiva, se define el riesgo financiero como la eventualidad de incurrir en pérdidas producto de variaciones en el precio de mercado de activos y pasivos financieros con cotización, fluctuaciones en las tasas de interés de mercado, cotización de monedas extranjeras y cambios en la situación de liquidez del Banco. Dentro del ámbito de los riesgos financieros se incluye el riesgo de Cross Border, el Riesgo de Transferencia de Divisas al Exterior.

**RIESGO OPERACIONAL Y TI**

Banco Galicia asume la definición de riesgo operacional y tecnológico enunciada por el Banco Central y las mejores prácticas internacionales, la cual consiste en el riesgo de pérdidas resultantes de la falta de adecuación o fallas de los procesos internos, la actuación del personal o de los sistemas o bien aquellas que sean producto de eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el estratégico y el de reputación.

Banco Galicia definió el marco para la gestión del riesgo operacional y TI que comprende las políticas, prácticas, procedimientos y estructuras con que cuenta la entidad financiera para su adecuada gestión. La Gerencia de Gestión del Riesgo incluye una unidad específica e independiente de las unidades de negocios o de soporte, responsable de la gestión de dichos riesgos. Las funciones de esta unidad son, entre otras, desarrollar y controlar el modelo de gestión del riesgo operacional y TI, inherente a los productos, actividades, procesos, sistemas y activos de información del Banco, alineado con las normativas y las mejores prácticas vigentes; articular los principales procesos necesarios; asesorar, capacitar y acompañar a las gerencias; asegurar que se desarrollen planes de contingencia, de recuperación y de continuidad de la actividad del Banco acordes al tamaño y complejidad de sus operaciones, como así también sus respectivas pruebas. Se entiende por gestión del riesgo operacional y TI a la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación de este riesgo.

Es un proceso continuo que se lleva a cabo en todo el Banco, fomentando una cultura de gestión del riesgo en todos los estamentos de la Organización, mediante una política eficaz y un programa dirigido por la Alta Gerencia. El enfoque metodológico adoptado por el Banco incluye diversas herramientas de gestión:

* Auto-evaluación de Riesgos
* Mapa de Riesgos
* Indicadores de Riesgo
* Recolección de Eventos de Pérdida

El Banco ha definido estrategias de capacitación junto a la Gerencia de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos, con el objetivo de concientizar y capacitar a todos sus colaboradores sobre la importancia del riesgo operacional y TI, y su adecuada gestión. Para los programas de formación se tienen en cuenta las normas del Banco Central y las definiciones contenidas en la Política de Riesgo Operacional y la Política de Riesgo de TI.

Asimismo, ha definido políticas para la mitigación de riesgos derivados de la tercerización de servicios y un código de conducta de relación con proveedores. También se asegura que antes de lanzar o presentar nuevos productos, actividades, procesos o sistemas, se evalúen adecuadamente sus riesgos operacionales y tecnológicos.

De este modo, el Banco cuenta con la estructura y recursos necesarios para poder establecer el perfil de riesgo y adoptar en su caso, las medidas correctivas pertinentes, dando cumplimiento a las disposiciones establecidas por el Banco Central sobre lineamientos para la gestión del riesgo operacional y tecnológico en entidades financieras. La determinación de la exigencia de capital mínimo por riesgo operacional se efectúa en concordancia con las normas del Banco Central. Una adecuada gestión de los Riesgos Operacionales y de TI contribuye además a mejorar la calidad del servicio brindado a los clientes.

**RIESGO DE CRÉDITO**

El riesgo de crédito se origina por la posibilidad de pérdidas derivadas del incumplimiento total o parcial de las obligaciones financieras contraídas tanto con Banco Galicia como con las empresas vinculadas de financiamiento al consumo por parte de sus clientes o contrapartes.

Banco Galicia utiliza herramientas de evaluación crediticia y de monitoreo del riesgo, que permiten su gestión en forma ágil y controlada, y promueve una adecuada diversificación de portafolios, tanto en términos individuales como por sector económico, controlando así su nivel de exposición a potenciales riesgos. Estratégicamente, el banco ha dispuesto la profundización del conocimiento de sus clientes, plasmado en una política específica, que permite asistirlos crediticiamente de acuerdo a sus necesidades de financiamiento y en función de sus atributos, propósitos, y perspectivas evaluadas.

Dentro de la gestión del riesgo de crédito se monitorean diversos indicadores de apetito al riesgo calculados en base a ratios actuales y estresados, con el fin de detectar situaciones que pudieran afectar el normal desenvolvimiento del negocio, el incumplimiento de la estrategia y ocasionar resultados no deseados y/o situaciones de vulnerabilidad ante cambios en las condiciones de mercado.

El esquema de análisis crediticio y otorgamiento del Banco y sus subsidiarias se aplica en forma centralizada y se basa en el concepto de oposición de intereses, que se concreta a partir de la división existente entre las funciones de gestión del riesgo, las crediticias y las comerciales, tanto en lo que hace a negocios minoristas como mayoristas. Esto permite un control continuo y eficiente de la calidad de los activos, una administración proactiva de los préstamos con problemas, un agresivo castigo de los créditos incobrables y una política de previsionamiento conservadora.

Adicionalmente, comprende el seguimiento de los modelos de medición del riesgo de la cartera a nivel de operación y de clientes facilitando la detección de los créditos con problemas y las pérdidas asociadas, lo cual permite la detección temprana de las situaciones que puedan significar algún grado de deterioro de la cartera y redunda en una adecuada defensa de los activos del Banco. Como aspecto destacable, mencionamos que las políticas de aceptación en la Banca Minorista y de las empresas de financiación al consumo hacen foco en procesos de otorgamientos automáticos. Los mismos se sustentan en modelos de análisis de comportamiento. Además, Banco Galicia se orienta fuertemente a la captación de carteras con Acreditamiento de Haberes, las cuales, estadísticamente presentan un mejor comportamiento que otro tipo de carteras.

Asimismo, para la Banca Mayorista, la aceptación está dada a partir de análisis crediticios, de cash-flow, de balance, de carácter del solicitante, apoyados por modelos estadísticos de rating. El Banco cuenta con una política de revisión sectorial, la cual estipula los niveles que deben tener las actividades económicas de la cartera del Sector Privado en función de la concentración que las mismas presenten respecto del total de financiaciones del Banco y/o de la Responsabilidad Patrimonial Computable (RPC). La Gerencia de Riesgo Crediticio monitorea permanentemente la cartera mediante diversos indicadores (calidad de cartera, cobertura de la cartera irregular, mora, roll rates, etc.), la clasificación de la misma y su concentración (a través de las relaciones máximas entre la asistencia a cada cliente, su propia RPC o capital regulatorio, y la de cada uno de ellos). Tanto la clasificación de la cartera como el control de su concentración se llevan a cabo siguiendo las normas del Banco Central.

**RIESGO REPUTACIONAL**

El Banco cuenta con una Política de Riesgo Reputacional que alcanza todos los grupos de interés de la entidad. El Riesgo Reputacional es aquel que deriva de las percepciones u opiniones que tienen sobre el Banco los distintos grupos de interés, tanto internos como externos, y que podría impactar negativamente en el capital, los resultados, expectativas de desarrollo de los negocios o el acceso a fuentes de fondeo tales como en el mercado interbancario o de titulización.

Este riesgo deriva de la materialización de otros riesgos y de su gestión deficiente: el legal, operacional, tecnológico, de cumplimiento, estratégico, de mercado, de liquidez, de crédito, etc.

Banco Galicia gestiona todos ellos comprendiendo los riesgos inherentes a sus productos, actividades, procesos y sistemas relevantes, los procesos de tecnología y seguridad de la información así como los riesgos derivados de las actividades subcontratadas y de los servicios prestados por proveedores. Y consecuentemente el riesgo reputacional que pudiera derivar de los originales.

Cada colaborador es responsable de asegurar que sus acciones no comprometan la reputación de la entidad y de escalar a un supervisor cualquier tema que pueda ser identificado como riesgo reputacional. Por su parte, las gerencias de área que gestionan los segmentos del negocio son responsables de tomar en cuenta el riesgo reputacional en la definición de nuevos productos y servicios.

Para su medición se utilizan herramientas en relación a la percepción u opinión de los grupos de interés como por ejemplo encuestas de satisfacción del cliente o de colaboradores, redes sociales, gestión de reclamos, presencia en los medios, canales de denuncias, etc.

**RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES**

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

A continuación, se describen los mecanismos utilizados para llevar a cabo los controles ambientales y sociales.

**Política de gestión de riesgos ambientales y sociales**

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

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

* Integrar consideraciones y criterios ARA en el proceso de otorgamiento de productos financieros a clientes;
* Proporcionar una guía sobre la posición respecto de la gestión ambiental que Banco Galicia adoptará en las actividades del negocio:
* Asegurar el cumplimiento de los Principios de Ecuador según lo comprometido por
* Asegurar el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales de Instituciones Financieras Internacionales con las que el Banco trabaja;
* Establecer un efectivo marco de trabajo para la emisión de reportes relacionados con temas ambientales en el proceso de crédito de Banco Galicia.

Banco Galicia se compromete a integrar la evaluación de riesgos ambientales y sociales en el marco del proceso de toma de decisiones crediticias.

Banco Galicia se compromete a evaluar y revisar los potenciales riesgos ambientales y sociales de todas aquellas transacciones que involucren actividades de financiación en los cuales la Política ARA sea aplicable.

Para todas las actividades de financiación donde se identifiquen riesgos materiales a través del enfoque ARA, Banco Galicia solicitará al cliente buscar medidas de mitigación y/o compensación y/o desarrollar en conjunto recomendaciones para direccionar estos riesgos.

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

Banco Galicia aplicará la política de administración del riesgo ambiental definida en el presente manual a todas las solicitudes de crédito por montos considerados como Cartera Comercial, de acuerdo a lo así definido por el Banco Central de la República Argentina.

Asimismo, será tenida en cuenta en casos de altas de nuevos clientes, aún sin solicitud de crédito.

**Clasificación de transacciones sujetas a administración ambiental**

A continuación, se describe el enfoque que Banco Galicia adoptará para realizar la evaluación de riesgos ambientales y sociales en las operaciones de crédito.

Las transacciones a ser evaluadas deberán clasificarse dentro de alguna de los siguientes tipos:

1. Exclusión.
2. Alta de nuevos clientes, sin solicitud de crédito.
3. Operaciones de capital de trabajo. 1) Acotadas (monto de cada línea de crédito menor a $5.000.000). 2) Con monto de alguna de las líneas de crédito igual o mayor a $5.000.000.
4. Operaciones de largo plazo (extraordinarias). 1) Fondeo de Organismos internacionales. 2) Acotadas (monto de cada línea de crédito menor a $5.000.000). 3) Con monto de alguna de las líneas de crédito igual o mayor a $5.000.000.
5. Operaciones Principios de Ecuador.

**Sistema de evaluación ambiental**

Banco Galicia utiliza como soporte para el análisis un software “Sistema de Evaluación Ambiental”, adaptando las funcionalidades originales de la herramienta a las necesidades específicas de las políticas y procesos de Banco Galicia.

Desde el punto de vista funcional, la herramienta permite llevar a cabo una gestión de los riesgos a través de una aplicación sistemática de políticas, guías y mejores prácticas.

Por cada evaluación emite un reporte con los resultados. De esta forma la herramienta se integra al Análisis Ambiental como parte del proceso de Créditos del Banco Galicia.

**Principios de Ecuador y organismos de contralor**

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

* 1. **ASPECTOS LEGALES: MULTAS Y RECLAMOS**

**418-1**

Durante 2017 Banco Galicia tuvo 2.129 reclamos ante la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, dependiente de la Secretaría de Comercio de la Nación; 594 en CABA y 1.535 en el interior.

Por su parte, Tarjeta Naranja no recibió multas o denuncias. Mientras que Galicia Seguros tuvo una denuncia ante el Ministerio de Trabajo de la Nación, y Tarjeta Nevada una denuncia ante la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo.

Con respecto a reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente, Banco Galicia tuvo 15 reclamos en defensa del Consumidor. Las demás compañías no tuvieron reclamaciones en 2017.

1. **CLIENTES**

**HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

UNA NUEVA FORMA DE TRABAJO CON METODOLOGÍAS ÁGILES, MÁS SIMPLES Y COLABORATIVAS QUE, CENTRADA EN LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, PERMITE

OPTIMIZAR PROCESOS Y OPERAR EN FORMA MÁS EFICIENTE, PONIENDO AL CLIENTE EN EL CENTRO DE NUESTRO DESARROLLO.

***CRÉDITOS HIPOTECARIOS***

EL BANCO LIDERÓ EL MERCADO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS, CONVIRTIENDO EN DUEÑOS A MILES DE CLIENTES GALICIA, POR ELLO, A FIN DE SIMPLIFICAR EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE HIPOTECAS, FUE EL PRIMERO ELEGIDO PARA TRABAJAR EN SU TRANSFORMACIÓN DIGITAL

***INNOVACIÓN EN SUCURSALES***

BANCO GALICIA, PERMITE RESOLVER EL 100% DE LAS TRANSACCIONES DE MERCADO A TRAVÉS DE LA BANCA AUTOMÁTICA DISPONIBLE EN LAS SUCURSALES Y PROPONE UN NUEVO MODELO DE SUCURSALES QUE DISPONEN DE ESPACIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL QUE FOMENTA LA CERCANÍA, LA INTERACCIÓN EN ESPACIOS COLABORATIVOS Y DISPONIBILIDAD TECNOLÓGICA.

***HACKATON***

CONOVOCADOS POR EL LAB DE INNOVACIÓN DIGITAL, LA SEGUNDA EDICIÓN DE HACKATON GALICIA PROPUSO REDEFINIR LOS SERVICIOS FINANCIEROS A TRAVÉS DE UNA PLATAFORMA DE API´S QUE EXPONE LOS SERVICIOS PARA COCREAR JUNTO CON EL ECOSISTEMA FINTECH SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE BRINDEN AL CLIENTE UNA EXPERIENCIA DIFERENCIADORA.

***GALICIA MOVE***

BANCO GALICIA RELANZÓ ESTA PROPUESTA PARA OPERAR EN FORMA 100% DIGITAL, BASADO EN UN PROCESO DE VALIDACIÓN BIOMÉTRICA PARA RESPONDER A LAS NECESIDADES FINANCIERAS DE SU SEGMENTO JOVEN

* 1. **EL PERFIL DE NUESTROS CLIENTES**

Desde las compañías del Grupo ofrecemos productos y servicios diferenciales que satisfacen las necesidades y expectativas de cada perfil: jóvenes, familias, profesionales, emprendedores y empresarios. A través de herramientas digitales de atención y asesoramiento profesional de excelencia, los acompañamos en su crecimiento y en la mejora de su calidad de vida.

* 1. **LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE**

Con el objetivo de brindar a nuestros clientes una experiencia diferenciadora, durante 2017 las compañías del Grupo implementaron diferentes programas e acciones con foco en desarrollar una propuesta de valor innovadora y digital, y un servicio de atención personalizada con un profundo conocimiento de las necesidades financieras de las personas y empresas.

* + 1. **Iniciativas para la mejora de la experiencia**

**103-2, 103-3**

* **Contact Center de Experiencia:** Banco Galicia y en Galicia Seguros realizaron un diagnóstico de oportunidades de mejora, a partir de entrevistas con colaboradores y encuestas con clientes, para convertir este canal en un Contact Center de Experiencia.
* **First Contact Resolution (FCR):** En Banco Galicia y Galicia Seguros se implementó este procedimiento para optimizar y disminuir las derivaciones de pedidos y reclamos dentro de la compañía, con el objetivo de resolver las consultas en el primer contacto.
* **Sucursal de Experiencia:** A partir de un workshop con gerentes y supervisores zonales del Banco, reuniones de gerentes de sucursal en cada zona, visitas a sucursales críticas en NPS y escuchas de la voz de nuestros clientes a través de la gestión de NPS; se crearon iniciativas necesarias para ser una “Sucursal de Experiencia”. La prueba piloto se llevó a cabo en 8 sucursales, y los resultados arrojaron una diferencia significativa en la mejora de NPS.
* **Delivery:** Banco Galicia trabajó en la simplificación del proceso de distribución física de tarjetas y servicios, brindando la posibilidad de que el cliente elija el lugar en el que quiere recibir los productos. Para ello, el Centro de Armado de Productos es el responsable de cumplir con los tiempos asumidos. En Haberes se redujo de 19 a 5 días hábiles el proceso de armado hasta entrega del producto al cliente, y en el resto de los servicios la reducción fue de 7 a 3 días hábiles. En Galicia Seguros se desarrolló la validación automática de anulación de pólizas con posterior reintegro, y se implementó un *checklist* para el proceso de validación de domicilio de pólizas de hogar
* **On Boarding:** Banco Galicia re diseñó la capacitación para canales externos, incorporando el módulo protocolos de experiencia y la herramienta de “Certificación de Vendedores Galicia”.
* **Visión Cliente:** Banco Galicia se realizó 5 desayunos con líderes y clientes, 3 ediciones de la Semana del Cliente, actividades en *Workplace* y el Día del Cliente en sucursales. Además, la campaña “Pequeñas Acciones, Grandes Diferencias” para definir comportamientos y llevarlos adelante. En Galicia Seguros se realizaron capacitaciones sobre los productos a asesores.
* **Proyecto GEN:** Tarjeta Naranja trabajó para brindar a los colaboradores de los canales de atención una herramienta que agilice su tarea, facilite ofrecer una buena experiencia y que capture las bases de Clientes para construir la medición de la Voz del Cliente en cada interacción.
* **Calidad con Calidez en** **Casas Naranja:** El plan de calidad en Tarjeta Naranja fue una invitación a sorprender a los titulares de todo el país, para que, mediante cuatro activaciones especiales, pudieran vivir una experiencia única en los locales.
  + 1. **Metodología LEAN para la mejora de procesos**

Durante 2017 se realizó un diagnóstico de la Mejora Continua en Banco Galicia a través de la aplicación de un sistema de gestión integral con objetivos y resultados medibles, y con foco en la experiencia del cliente, eficiencia de los procesos y el trabajo colaborativo.

Galicia Seguros implementó la metodología LEAN en las áreas de Impuestos y Siniestros Broker, definiendo alcance y responsables del proceso, relevamiento de mejoras, desarrollo de iniciativas y sistematización de indicadores de desempeño. En Operaciones se implementó el proyecto de gestión visual, y se realizó una evaluación que arrojó resultados positivos con una adherencia del 80%.

Tarjeta Naranja trabajó este año sobre el proceso de Desconocimiento de Compra, identificando los principales motivos de reclamos, y se realizaron acciones para mejorar la experiencia del cliente. Además, se conformó un grupo de líderes en LEAN Management con el objetivo de continuar afianzando la metodología de trabajo.

En Tarjeta Nevada se potenciaron las herramientas de LEAN en las sucursales. Esto incluyó un diseño de proyectos, objetivos e indicadores de resultados; y se tradujo en mejora de la calidad de atención, de satisfacción y mejora en la comunicación y trabajo en equipo. También se aplicó la metodología LEAN en procesos de compras y pago a proveedores, tesorería y control de cajas, y se realizaron capacitaciones sobre Mejora Continua y Sustentabilidad Lean a nuevos colaboradores, líderes y personas con cambio de función.

**Modelo de gestión por procesos certificado**

Modelo de gestión por procesos en Tarjeta Naranja permite reducir al mínimo los errores y otorga metodología y previsibilidad a los colaboradores. Externamente, se traduce en mayor confianza por parte de los titulares, comercios, proveedores y demás públicos. Los procesos están certificados por ISO 9001:2008 y en 2017 se realizaron auditorías internas de mantenimiento.

* + 1. **Educación financiera a clientes**

Banco Galicia desarrolló acciones de educación con el fin de hacerle la vida más simple a sus clientes, fomentando el uso de canales digitales y medios de autogestión más simples y ágiles. Además, se implementaron campañas en sucursales y redes sociales para asesorar sobre cómo invertir dinero, o sacar un crédito hipotecario, desmitificando mitos y acercando productos adaptables a las necesidades de los clientes. Además, se utilizaron los espacios de la comunidad Buenos Negocios como oportunidad para la formación financiera con foco en las pymes y emprendimientos.

* 1. **FOCO EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Durante 2017, las acciones realizadas por las compañías del Grupo se centraron en el rediseño y la actualización tecnológica de los canales de comunicación y atención. El objetivo fue generar espacios y herramientas dinámicas, flexibles y adaptables a las nuevas y cambiantes necesidades y expectativas de los clientes; y además posicionarse en el mercado local con las plataformas digitales más simples y completas de la Argentina

**Innovación tecnológica en las sucursales de Banco Galicia:** amplias superficies vidriadas con aplicación de gráfica y publicidad dinámica son parte de un cuidado tratamiento de fachada que potencia y permite distinción. Mesadas altas en la zona comercial brindan la posibilidad de utilizar tablets para amenizar la espera y poder realizar consultas o simplemente distenderse. Los puestos comerciales dejan de tener escritorios que generen una barrera física entre el cliente y el oficial, para ser mesas de trabajo en conjunto. La utilización de videowall y pantallas de 55” permiten mayor visibilidad e interacción con el entorno, conformando así un espacio moderno y cálido a la vez.

**Mayor claridad sobre los productos de Galicia Seguros:** se generaron packs de póliza digitales, que permiten incluir información audiovisual y explicaciones sobre los detalles de la cobertura en forma más amena y menos técnica. Este proyecto también permite que el cliente acceda a los datos de su póliza y la información asociada en formato digital, a través de su mail.

**Hackatón de Innovación Abierta: e**l 11 y 12 de noviembre se realizó la segunda edición del Hackatón Galicia convocado por el Lab de Innovación Digital, donde se propuso crear soluciones utilizando las API´s de Banco Galicia. El objetivo fue crear soluciones digitales que aporten una experiencia superadora a clientes y hagan uso de los activos digitales del Banco (API’), redefiniendo los servicios financieros.

El jurado estuvo integrado por destacados emprendedores argentinos, empresarios y miembros de la entidad, quienes evaluaron las ideas y el talento para combinar todas las API’s disponibles, tanto del Banco como las disponibles en la nube.

Los ganadores fueron los siguientes:

1° puesto: Fabián Mealla y Alan Mc Carthy - “Front”, una entretenida plataforma donde cada usuario puede ahorrar en base a sus objetivos y en comunidad. Ofrece una solución inteligente que permite potenciar los ahorros de los millennials, la nueva generación de ahorristas, utilizando algoritmos para administrar sus inversiones sin requerir de la asistencia de un asesor financiero tradicional ni la necesidad de tener conocimientos financieros. Premio: $150.000 pesos.

2° puesto: “Big Parent” - una aplicación móvil que permite a los padres organizar los gastos de sus hijos, premiarlos con dinero cuando cumplen objetivos y ayudarlos a dar sus primeros pasos en las finanzas. Premio: $80.000 pesos

3° puesto: “Zing” - un asistente adaptado que permite hacer pagos a personas ciegas por compras realizadas en comercios desde el teléfono celular. Es un proyecto de doble impacto, genera inclusión financiera e inclusión social. Incorpora programación de gestos y guía por audio para asistir al usuario. Premio: $50.000 pesos.

Todos los proyectos premiados obtienen la posibilidad de integrarse al Banco, dando a conocer los talentos detrás de las ideas.

*“Nos pone muy contentos realizar por segunda vez el Hackaton Galicia. El uso de la tecnología digital está cambiando el mundo y repercute en el sistema financiero. Para nosotros es muy importante la innovación, somos un banco que busca estar en la cabeza y en el corazón de la gente y, a través de estas iniciativas, buscamos brindar soluciones tecnológicas que mejoren cada vez más la experiencia de nuestros clientes y colaboradores.”*

*Fabián Kon*

* 1. **SECTOR PÚBLICO**

Dentro de este grupo de clientes se encuentran las empresas del Estado, organismos nacionales, provinciales y municipales, universidades públicas, cajas previsionales y colegio de profesionales y embajadas. A ellos Banco Galicia brindó los siguientes servicios durante 2017: productos transaccionales de cobros y pagos, instrumentos de inversión, líneas de financiamiento como el servicio de pago de haberes, incluyendo los beneficios al personal que acredita su sueldo en el Banco.

Entre los productos y servicios, se destaca la aprobación de financiaciones para el sector público no financiero, entre la que se encuentra el otorgamiento en la línea productiva de leasing por 9 millones de pesos a la Municipalidad de San Francisco, Córdoba, para adquisición de camiones, motoniveladora, compactadora, entre otra maquinaria.

* 1. **APOYO AL EMPRENDEDURISMO**

Los emprendedores son un perfil de clientes muy importante para el Banco, y por eso trabajamos en su posicionamiento y crecimiento dentro de la económica local, y en generar espacios de intercambio, capacitación y oportunidades para emprendedores, empresarios pyme y aspirantes a serlo.

* Auspiciamos todas las experiencias Endeavor en todo el país, donde nuestros clientes aprovecharon una jornada de contenidos académicos y trabajo en red.
* Acompañamos a la Asociación de Emprendedores de Argentina, quienes trabajaron fuertemente en impulsar las Ley de Emprendedores que se promulgó, permitiendo que las empresas puedan formarse en tan sólo 24 horas y de forma digital.
* Estuvimos presentes en 12 ferias comerciales donde empujamos fuertemente el desarrollo de Préstamos Eslabón, con líneas destinadas a financiar la adquisición de maquinarias, software, consultoría o el mismo espacio en las ferias.
  1. **PREMIOS IMPULSADOS POR BANCO GALICIA**

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

**Premio a la excelencia agropecuaria La Nación – Banco Galicia:** Se definieron los mejores trabajos de cada una de las 15 categorías que integran la XV edición del Premio a la Excelencia Agropecuaria, que entrega Banco Galicia y LA NACION para distinguir a los mejores del agro. El jurado responsable de consensuar y justificar cada voto estuvo integrado en 2017 por Gustavo Oliverio, director de la Fundación Producir Conservando; Fernando Vilella, director del Departamento de Bioeconomía, Políticas Públicas y Prospectiva de la Fauba; Rodrigo Bunge, subsecretario de Información y Estadística Pública del Ministerio de Agroindustria; Félix Sammartino, periodista agropecuario, y Marcelo Mc Grech, Gerente de Agronegocios del Banco Galicia.

Dentro de 260 trabajos presentados, los ganadores en las 15 categorías en 2017 fueron los siguientes:

* Mejor agricultor: Alejandro Cameron SA.
* Mejor productor lechero: Adeco Agropecuaria.
* Mejor empresa de servicios agropecuarios: Lartirigoyen y Cía.
* Mejor fabricante de maquinaria agrícola: Pauny.
* Mejor ganadero: Cresud.
* Mejor industria agroalimentaria: Establecimiento Las Marías.
* Mejor frutihorticultor: Hijos de Salvador Muñoz.
* Mejor empresa de tecnología aplicada al agro: Biogénesis Bagó.
* Mejor cabañero: Cabaña La Juanita, de Carlos Ojea Rullan-Surangus SA.
* Mejor gestión ambiental: SA San Miguel.
* Mejor Educador y extensionista: Bolsa de Cereales. Departamento de Formación y Capacitación.
* Mejor innovación y desarrollo: Paul Forestal.
* Mejor contratista: Agrosiembra.
* Mejor trabajo de investigación: Mariano Turzi.
* Mejor propuesta agroturística: Dominio del Plata SA.

**Premio Banco Galicia Revista Chacra a la Gestión Solidaria del Campo**: Con el objetivo de dar visibilidad a las organizaciones sociales que trabajan en comunidades rurales con menos de 20.000 habitantes, desde hace más de una década, Banco Galicia y Revista Chacra entregan el Premio a la Gestión Solidaria del Campo. Para la elección de los ganadores de cada una de las categorías, el jurado evaluó los proyectos presentados en función de tres criterios principales: replicabilidad, sustentabilidad e innovación. Así, cada uno de los trabajos ganadores se convierte en un ejemplo a implementar en otras comunidades, aumentando la cantidad de personas beneficiadas. Los ganadores en 2017 de las distintas categorías fueron:

* Alimentación: proyecto “No sólo tunas” de la Fundación APAER - Asociación Civil Padrinos de Alumnos y Escuelas Rurales. Esta iniciativa se ejecuta en la E.E.P Nro 843 Carlos Osvaldo Ventre de Paraje El Mollar, Pampa del Infierno, Provincia de Chaco. El mismo tiene como función enriquecer el cultivo y la comercialización de la tuna para mejorar la calidad alimentaria de la población y desarrollar la capacidad comercial en la comunidad, poniendo en valor un alimento autóctono de fácil desarrollo.
* Promoción Laboral: Fundación ES Vicis, por su proyecto “Bienvenidos a mi pueblo” que ya se desarrolla en Colonia Belgrano, Santa Fe. El proyecto apunta a revertir la tendencia migratoria del campo a la ciudad brindando nuevas oportunidades a familias que habitan en ciudades para que se muden al campo.
* Salud: “Programa de promoción de la salud con foco en primera infancia para las comunidades mbya guaraní de Pindotyí y Mbocayaty de San Ignacio, Misiones”, perteneciente a Proyecto Surcos para la Promoción de la Salud Asociación Civil. El objetivo es mejorar las condiciones de salud de los habitantes de comunidades guaraníes a través de la capacitación de los promotores de salud, la realización de talleres de cuidado de la salud con niños y madres y la plataforma para la carga de historias clínicas.
* Medio Ambiente: proyecto “Energía Eólica para el Desarrollo Rural” de la Asociación Argentina de Energía Eólica (AAEE) que beneficia a más de 40 personas de la escuela albergue rural de Isonza, Salta. Provee energía eléctrica de origen eólico a la escuela mediante un aerogenerador de autoconstrucción.
* Educación: proyecto “Protejamos Nuestro Planeta” de la Fundación Conociendo Nuestra Casa. A través de este proyecto se brinda educación en historia, geografía, flora y fauna locales para la inclusión de niños y adolescentes en riesgo residentes en Puerto Deseado, provincia de Santa Cruz. Se los capacita y forma para que ellos mismos sean a la vez formadores de otros adolescentes y niños.

**Premios PYME Clarín – Banco Galicia:** La primera edición en 2017 contó con 4 categorías: Familiar, de Alto Impacto Global, Innovadora y de Alto Impacto Social y/o Ambiental. Entre los 4 ganadores, seleccionados por un flamante Jurado de Honor, se eligió a la Pyme a ser destacada con el Oro: Eriochem. Asimismo, hubo un reconocimiento a la Trayectoria, otorgado a Café Cabrales.

* 1. **INVERSIONES**

Banco Galicia cuenta con una amplia variedad de inversiones a disposición de los clientes, que incluyen plazos fijos en pesos o en dólares, fondos comunes de inversiones (FIMA), compra – venta y licitaciones primarias de bonos y acciones; y compra venta de moneda extranjera.

Las acciones implementadas en este aspecto se proponen facilitar la operatoria para que los clientes nos sigan eligiendo como su banco principal. Los clientes cuentan con varios canales para realizar sus inversiones, tanto desde Online Banking, APP Galicia, Office Banking, Centro de Inversiones como en las sucursales. En 2017 se continuó ampliando la habilitación de operatoria por canales online, se extendió el horario de compra venta de moneda extranjera por la APP y para creación de fondos comunes de inversión y reducción de plazos para rescate de algunos instrumentos.

* 1. **SEGURIDAD DEL CLIENTE**

Nuestro grupo de compañías maneja una de las mayores bases de datos de clientes del país; por eso nuestro deber y compromiso con la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información. Ponemos todo nuestro esfuerzo para garantizar el cumplimiento de la ley, alinearnos a las mejores prácticas de la industria, y consolidar un sistema de gestión de seguridad de la información sobre la base de concientización interna y controles permanentes. De esta manera, podremos resguardar un activo crítico para nuestro negocio: la confianza de los clientes.

* Banco Galicia adhiere al Código de Prácticas Bancarias para afianzar los derechos del usuario de servicios y productos financieros.
* Banco Galicia y Tarjeta Naranja elaboran sus comunicaciones hacia clientes de acuerdo con el Código de ética y autorregulación publicitaria (CONARP).
* Todas las compañías implementan acciones para garantizar el cumplimiento de la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales y la Norma BCRA 4609.
* En Galicia Seguros, Tarjeta Nevada y Tarjeta Naranja existe un alineamiento a la norma ISO 27001 de Seguridad de la Información (SGSI). El Sistema de Gestión que respalda esa certificación, permite llevar adelante un proceso de Gestión de Riesgos de IT para mitigar las amenazas reales o potenciales que atenten contra el logro de los objetivos del negocio.
* Tarjeta Naranja está alineada 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.
* Galicia Seguros implementa el Estándar de protección de Medios de Pago con Tarjetas de Crédito (PCI DSS).
* Galicia Seguros cuenta con un programa de concientización anual para que los colaboradores resuelvan sus dudas e incorporen nuevo conocimiento sobre las buenas prácticas del manejo de la información y las amenazas existentes.
* Tarjeta Nevada cuenta con una política donde se describen las normas de seguridad de la información. Además, se ajustaron y elevaron reglas de prevención de fuga de información para garantizar la seguridad de los datos de clientes.
* En cuanto a la seguridad física, las sucursales cumplen con la regulación relativa a vigilancia, servicios de ambulancia, controles de higiene, simulacros de evacuación y mecanismos de prevención de incendios en todos los puntos de atención a clientes. El 100% de las sucursales cuenta con procesos de seguridad personal.
* En zonas sísmicas donde opera Tarjeta Nevada se cuenta con un proceso especial para estas situaciones a cargo del Comité de Seguridad e Higiene.
  1. **OMNICANALIDAD**
     1. **Red de sucursales**

**103-2, 103-3**

**ODS 1.4, ODS 8.10, ODS 10.2**

Banco Galicia posee una red de distribución con cobertura en cada provincia del país, llevando nuestros servicios y beneficios cerca del consumidor final, para que este no tenga que recorrer grandes distancias para obtenerlo.

Posee oficiales de atención especialistas distribuidos en nuestra red de sucursales con capacidades de atender los negocios de las Empresas, comercios, inversores, empleados de haberes y público en general que asesoran a clientes o no clientes las mejores opciones para resolver sus necesidades. En sus sucursales es posible resolver el 100% de las transaccionales de mercado, ya sea a través de la Banca Automática, que cuenta con equipos de ATM full service o Cash dispenser y sus terminales de autoservicios que acreditan on line las 24 horas. La distribución de las sucursales está definido proporcionalmente en función del mercado potencial de cada plaza. Las sucursales son 100% on line y resuelven toda su operatoria en forma automatizada.

Este año Tarjeta Naranja siguió con el plan de modernización de la arquitectura de sus sucursales a fin de adecuarlas a la imagen de Casa Naranja. El lay out está pensado en una estética renovada que busca brindar la mejor experiencia a los clientes, como también depurar, simplificar y sintetizar la imagen de los locales para lograr una comunicación más clara y directa, incorporando a su vez nuevas formas y modelos de atención, formatos distintos de equipamiento y adaptación de los servicios a la era digital.

Este año con el objetivo de seguir brindando comodidad y servicios tanto a clientes como a colaboradores internos, Tarjeta Naranja realizó dos aperturas (San Isidro y Bolívar), 3 mudanzas de locales (Ruta 20, Rio Ceballos y Marcos Juárez) y está ejecutando en la actualidad dos mudanzas más (Jujuy y Caleta Olivia) y una remodelación integral (Neuquén).

En algunos de estos puntos de atención, y de la mano de los nuevos soportes digitales, comenzó a incorporar el concepto de “zona 24 hs”, con terminales de auto consultas y cajeros automáticos disponibles para los clientes todos los días, las 24 hs.

También, con el objetivo de seguir creciendo a través de una red capilar de puntos de atención, incorporó dos formatos nuevos y de mayor flexibilidad como son los stands fijos dentro de grandes superficies, y los “mini locales”, cuyos prototipos fueron probados y ejecutados con éxito en Tucumán y Jujuy.

* 1. **PRESENCIA EN REDES SOCIALES**

Con el fin de tener una comunicación fluida con los clientes y con la comunidad en general, las compañías del Grupo siguen fortaleciendo su presencia en las redes sociales y sumando más seguidores. Allí cada compañía publica en fotos, artículos, comentarios y videos novedades e información de interés para los diferentes públicos.

Facebook

1.164.005 SEGUIDORES DE FACEBOOK/BANCOGALICIA

117.651 SEGUIDORES DE FACEBOOK.COM/GALICIASEGUROS

1.751.255 SEGUIDORES DE FACEBOOK.COM/TARJETANARANJA.SITIOOFICIAL

367.894 SEGUIDORES DE FACEBOOK.COM/TARJETANEVADA.SITIOOFICIAL

Twitter

109.000 SEGUIDORESEN @BANCOGALICIA

156.734 SEGUIDORESEN @TARJETANARANJA

17.900 SEGUIDORESEN @TARJETA\_NEVADA

Youtube

47.524 SUSCRIPTORES EN YOUTUBE.COM/BANCOGALICIA

24.310 SUSCRIPTORES EN YOUTUBE.COM/TARJETANARANJA

797 SUSCRIPTORES EN YOUTUBE.COM/TARJETANEVADA

8.598 SUSCRIPTORES EN YOUTUBE GALICIA SEGUROS

Google+

176.540 SEGUIDORES EN GOOGLE PLUS DE BANCO GALICIA

1.943 SEGUIDORES EN GOOGLE PLUS DE TARJETA NARANJA

36 SEGUIDORES EN GOOGLE PLUS DE TARJETA NEVADA

LinkedIn

79.240 SEGUIDORESEN LINKEDIN EN BANCO GALICIA

20.010 SEGUIDORESEN LINKEDIN EN TARJETA NARANJA

1.246 SEGUIDORES EN LINKEDIN EN TARJETA NEVADA

9.897 SEGUIDORES EN LINKEDIN EN GALICIA SEGUROS

Instagram

3984 SEGUIDORES EN INSTAGRAM.COM/BANCOGALICIA

65.375 SEGUIDORES EN INSTAGRAM.COM/TARJETANARANJA

5.053 SEGUIDORES EN INSTAGRAM.COM/TARJETANEVADA

* 1. **ACCESIBILIDAD EN SUCURSALES**

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD** | **Banco Galicia** | | **Tarjeta Naranja** | | **Tarjeta Nevada** | |
|  | **2016** | **2017** | **2016** | **2017** | **2016** | **2017** |
| Sucursales acondicionadas con rampas | 187 | 207 | 137 | 138 | 30 | 30 |
| Porcentaje de sucursales acondicionadas con rampas sobre el total de sucursales | 67%[[12]](#footnote-12) | 68%[[13]](#footnote-13) | 87% | 87% | 58%[[14]](#footnote-14) | 58%[[15]](#footnote-15) |
| Sucursales acondicionadas con ascensores y elevadores para discapacitados | 49 | 50 | 1 | 1 | No aplica | No aplica |
| Porcentaje de sucursales acondicionadas con ascensores y elevadores para discapacitados sobre el total de sucursales | 18%[[16]](#footnote-16) | 16%[[17]](#footnote-17) | 0,48%[[18]](#footnote-18) | 0,63%[[19]](#footnote-19) | No aplica | No aplica |
| Sucursales acondicionadas con baños especiales | 166 | 191 | 80 | 85 | 3 | 8 |
| Porcentaje de sucursales acondicionadas con baños especiales sobre el total de sucursales | 60% | 62% | 51% | 54% | 2% | 15% |

1. **EMPLEADOS**

**CONSTRUYENDO UN EXCELENTE LUGAR PARA TRABAJAR**

INCORPORAMOS NUEVAS HERRAMIENTAS PARA FACILITAR LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL TRABAJO COLABORATIVO.

***MÁS SIMPLE***

PARA QUE EL PROCESO DE SELECCIÓN SEA MÁS EFICIENTE, BANCO GALICIA ESTANDARIZÓ

LAS ETAPAS DE LA EVALUACIÓN DEL CANDIDATO, ACTUALIZÓ LAS HERRAMIENTAS Y CAPACITÓ A LOS COLABORADORES Y PROVEEDORES QUE PARTICIPAN EN ESTE PROCESO.

***WORKPLACE***

BANCO GALICIA Y TARJETA NARANJA LANZARON UN NUEVO CANAL DE COMUNICACIÓN ON LINE QUE PERMITE COMPARTIR INFORMACIÓN Y FOTOS EN TIEMPO REAL. EN SÓLO UN AÑO YA ES UTILIZADO POR EL 98% DE LA ORGANIZACIÓN.

***JORNADA DE BIENVENIDA***

DESDE EL PRIMER DÍA, LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO TIENEN EL COMPROMISO DE TRASMITIR SU CULTURA, Y LO LOGRA A TRAVÉS DE EXPERIENCIAS PRESENCIALES, DISRUPTIVAS E INNOVADORAS, PARA LOS NUEVOS COLABORADORES CONOZCAN E INTERNALICEN LOS VALORES, ATRIBUTOS Y EL ESPÍRITU DE EQUIPO.

***EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR***

LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO GESTIONAN EL CLIMA PARA SER EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR. ESTE AÑO BANCO GALICIA FUE 1º, TARJETA NARANJA 2° Y GALICIA SEGUROS 3°, CADA UNO EN SU CATEGORÍA, EN EL RANKING DE GREAT PLACE TO WORK® (GPTW).

***APRENDER DEL ERROR***

EL BANCO ORGANIZÓ LA SEGUNDA EDICIÓN DE UN ENCUENTRO QUE BUSCA INSPIRAR A 180 COLABORADORES A TENER UNA MEJOR ACTITUD ANTE EL RIESGO Y GENERAR OPORTUNIDADES A PARTIR DE RELATOS DE DESEMPEÑOS NO EXITOSOS.

* 1. **EL PERFIL DE NUESTROS COLABORADORES**

**102-8, 401-1, 405-1**

**ODS 8.5, ODS 8.6**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores de Empleados 2017** | **BANCO GALICIA** | | **TARJETA NARANJA** | | **TARJETA NEVADA** | | **GALICIA SEGUROS** | |
|  | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres |
| Total empleados | 3069 | 3145 | 2.004 | 1.045 | 315 | 467 | 179 | 195 |
| Inversión en personal (pesos) | 5.089.507.097,40 | | 2.714.367,00 | | 456.389.483,8 | | 296.871.916,36 | |
| **Distribución por edad** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Menores de 30 | 1005 | 1140 | 550 | 289 | 66 | 78 | 87 | 76 |
| Entre 31 y 50 | 1787 | 1634 | 1440 | 737 | 240 | 368 | 86 | 105 |
| Mayores de 50 | 277 | 371 | 14 | 19 | 9 | 21 | 6 | 14 |
| **Distribución por cargo** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Niveles iniciales | 1645 | 1419 | 1800 | 867 | 251 | 340 | 157 | 149 |
| Niveles medios | 1212 | 1264 | 140 | 100 | 52 | 107 | 13 | 20 |
| Niveles de jefaturas | 198 | 415 | 52 | 53 | 9 | 16 | 8 | 17 |
| Niveles gerenciales | 14 | 47 | 12 | 25 | 3 | 4 | 1 | 9 |
| **Edad promedio por Cargo** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Niveles iniciales | 33,40 | 32,45 | 33 | 33 | 34,72 | 35,52 | 31,81 | 31,95 |
| Niveles medios | 37,82 | 36,92 | 37 | 38 | 40,06 | 40,44 | 36,61 | 39,45 |
| Niveles de jefaturas | 44,37 | 44,23 | 41 | 40 | 47,33 | 41,38 | 38,75 | 44,88 |
| Niveles gerenciales | 48,93 | 48,02 | 45 | 45 | 50,33 | 51,25 | 49 | 49,22 |
| **Tasa de rotación** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Menores de 30 | 19,85% | 21,8% | 20,05% | 21,89% | 1,92% | 2,30% | 9,77% | 14,47% |
| Entre 31 y 50 | 3,41% | 4,38% | 6,77% | 9,84% | 3,39% | 4,86% | 8,64% | 8,14% |
| Mayores de 50 | 8,66% | 10,24% | 25,00% | 13,16% | 0,13% | 0,32% | 16,67% | 3,57% |
| Oficinas centrales | 8,50% | 12,53% | 5,93% | 9,24% | 1,85% | 1,47% | No aplica | No aplica |
| Sucursales | 9,99% | 10,01% | 12,76% | 15,81% | 3,58% | 6,01% | No aplica | No aplica |
| Total | 9,27% | 11,38% | 10,57% | 13,30% | 5,43% | 7,48% | 35,08% | 26,18% |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Distribución por zonas geográficas – Banco Galicia** |  |  |  |
|  | **Mujeres** | **Hombres** | **Total** |
| CABA | 1.415 | 1.589 | 3.004 |
| CORDILLERA | 82 | 155 | 237 |
| LITORAL | 105 | 149 | 254 |
| MAR Y PAMPA | 97 | 111 | 208 |
| MEDITERRÁNEA | 100 | 136 | 236 |
| METRO I | 155 | 107 | 262 |
| METRO II | 112 | 76 | 188 |
| METRO III | 114 | 95 | 209 |
| METRO IV | 119 | 89 | 208 |
| METRO V | 79 | 103 | 182 |
| NEA / NOA | 69 | 105 | 174 |
| NORTE | 144 | 93 | 237 |
| OESTE | 157 | 86 | 243 |
| PATAGONIA | 71 | 87 | 158 |
| PROV BS AS | 75 | 89 | 164 |
| SUR | 151 | 99 | 250 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Distribución por zonas geográficas – Tarjeta Naranja** |  |  |  |
|  | **Mujeres** | **Hombres** | **Total** |
| PATAGONIA | 110 | 58 | 168 |
| NEA | 230 | 128 | 358 |
| NOA | 232 | 157 | 389 |
| Córdoba capital | 684 | 415 | 1099 |
| Centro | 141 | 72 | 213 |
| Región Oro | 151 | 50 | 201 |
| INBA | 114 | 30 | 144 |
| AMBA 1 - nueva zona | 117 | 52 | 169 |
| AMBA 2 - nueva zona | 225 | 83 | 308 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Distribución por zonas geográficas – Tarjeta Nevada** |  |  |  |
|  | **Mujeres** | **Hombres** | **Total** |
| PATAGONIA | 8 | 20 | 28 |
| NEA | 11 | 12 | 23 |
| NOA | 35 | 87 | 122 |
| Cuyo | 243 | 328 | 571 |
| Centro | 18 | 20 | 38 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Distribución por zonas geográficas – Galicia Seguros** |  |  |  |
|  | **Mujeres** | **Hombres** | **Total** |
| CABA | 166 | 181 | 347 |
| NEA / NOA | 1 | 2 | 3 |
| NORTE | 0 | 1 | 1 |
| MAR Y PAMPA | 3 | 0 | 3 |
| PATAGONIA | 1 | 1 | 2 |
| PROV BS AS | 6 | 7 | 13 |
| METRO II | 1 | 0 | 1 |
| Cuyo | 0 | 1 | 1 |
| Córdoba capital | 1 | 2 | 3 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Distribución por cargo y edad** | **BANCO GALICIA** | | **TARJETA NARANJA** | | **TARJETA NEVADA** | | **GALICIA SEGUROS** | |
|  | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres |
| **Niveles iniciales:** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Menores de 30 | 760 | 830 | 539 | 281 | 64 | 76 | 84 | 71 |
| Entre 31 y 50 | 763 | 433 | 1250 | 575 | 185 | 255 | 67 | 71 |
| Mayores de 50 | 122 | 156 | 11 | 11 | 2 | 9 | 6 | 6 |
| **Niveles Medios:** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Menores de 30 | 243 | 300 | 11 | 6 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| Entre 31 y 50 | 859 | 861 | 126 | 91 | 47 | 97 | 11 | 14 |
| Mayores de 50 | 110 | 103 | 3 | 3 | 3 | 8 | 0 | 2 |
| **Niveles Jerárquicos:** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Menores de 30 | 2 | 10 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Entre 31 y 50 | 155 | 311 | 52 | 50 | 7 | 14 | 7 | 15 |
| Mayores de 50 | 41 | 94 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| **Niveles Gerenciales:** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Menores de 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Entre 31 y 50 | 29 | 10 | 12 | 21 | 1 | 2 | 1 | 5 |
| Mayores de 50 | 4 | 18 | 0 | 4 | 2 | 2 | 0 | 4 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ingresos y egresos** | **BANCO GALICIA** | | **TARJETA NARANJA** | | **TARJETA NEVADA** | | **GALICIA SEGUROS** | |
|  | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres |
| **INGRESOS** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Por edad** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Menores de 30 | 327 | 410 | 63 | 39 | 4 | 0 | 11 | 10 |
| Entre 31 y 50 | 49 | 62 | 13 | 24 | 0 | 2 | 5 | 10 |
| Mayores de 50 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Por cargo** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Niveles iniciales | 322 | 372 | 74 | 57 | 4 | 1 | 15 | 16 |
| Niveles Medio | 50 | 84 | 3 | 3 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Niveles Jerárquicos | 4 | 15 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Niveles Gerenciales | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Por región** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Oficinas Centrales | 155 | 287 | 8 | 20 | 1 | 1 | No aplica | No aplica |
| Sucursales | 221 | 187 | 69 | 44 | 3 | 1 | No aplica | No aplica |
| **EGRESOS** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Por edad** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Menores de 30 | 72 | 87 | 148 | 87 | 26 | 36 | 6 | 12 |
| Entre 31 y 50 | 73 | 81 | 183 | 124 | 53 | 74 | 9 | 9 |
| Mayores de 50 | 48 | 74 | 6 | 4 | 2 | 5 | 1 | 2 |
| **Por cargo** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Niveles iniciales | 109 | 73 | 317 | 193 | 71 | 93 | 15 | 20 |
| Niveles Medio | 68 | 98 | 20 | 15 | 8 | 13 | 0 | 2 |
| Niveles Jerárquicos | 10 | 55 | 3 | 6 | 2 | 7 | 1 | 1 |
| Niveles Gerenciales | 6 | 16 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| **Por región** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Oficinas Centrales | 96 | 143 | 53 | 48 | 28 | 22 | No aplica | No aplica |
| Sucursales | 97 | 99 | 284 | 167 | 53 | 93 | No aplica | No aplica |

* 1. **GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL**

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

Los resultados por dimensión de la encuesta de clima Great Place To Work® de las compañías durante 2017 fueron los siguientes:

BANCO GALICIA

* Dimensión Camaradería: 90%
* Dimensión Orgullo: 87%
* Subdimensión Credibilidad: 89%
* Subdimensión Imparcialidad: 82%
* Subdimensión Respeto: 86%

TARJETA NARANJA

* Dimensión Camaradería: 88%
* Dimensión Confianza: 82%
* Dimensión Orgullo: 83%
* Subdimensión Credibilidad: 81%
* Subdimensión Imparcialidad: 82%
* Subdimensión Respeto: 83%

GALICIA SEGUROS

* Dimensión Camaradería: 92%
* Dimensión Confianza: 87%
* Dimensión Orgullo: 85%
* Subdimensión Credibilidad: 87%
* Subdimensión Imparcialidad: 84%
* Subdimensión Respeto: 89%
  1. **GESTIÓN DEL CAMBIO**

Si bien las acciones y programas relacionados con Gestión del cambio no están espliticamente dentro de un área de gestion del clima, Banco Galicia trabaja de manera transversal y constante para que los colaboradores y actores involucrados en un proceso de cambio sean acompañados, capacitados y escuchados. Durante 2017 Banco Galicia participó en 49 proyectos e implementó para algunos de ellos una nueva metodología de trabajo en Gestión del Cambio con foco en escuchar a las personas involucradas.

Por su parte, el Banco cuenta con una Política orientada a asegurar la estratégica y continuidad exitosa del negocio a partir lineamientos básicos para aquellos colaboradores que son trasladados. Contiene información sobre beneficios, pagos especiales y otras condiciones laborales que rigen la presente política.

## **SELECCIONAR Y DAR LA BIENVENIDA**

## **Búsquedas internas**

## **103-2**

**Oportunidades Galicia**

Banco Galicia cuenta con un sistema de postulación interna a través del cual se comunica a los colaboradores todas las posibilidades de crecimiento y movilidad interna. Las vacantes se publican en Workplace[[20]](#footnote-20) semanalmente y están abiertas en la Intranet entre dos semanas. Este año se ajustó la política para hacer más transparentes los criterios de promoción y pase como motivos del cambio, requisitos de estudios, antigüedad, evaluaciones desempeño, entre otros.

## **INSPIRAR**

TRABAJAMOS PARA DESARROLLAR LA INNOVACIÓN COMO UNA CAPACIDAD ORGANIZACIONAL QUE NOS HABILITE A CONSOLIDAR MAYOR LIDERAZGO EN EL FUTURO, ATRAER Y FIDELIZAR A LAS NUEVAS GENERACIONES QUE BUSCAN NUEVAS FORMAS DE TRABAJAR.

## **El valor de la innovación**

Las compañías del Grupo desarrollan acciones innovadoras con el objetivo de consolidar el liderazgo, y atraer y fidelizar a las nuevas generaciones que buscan nuevas formas de trabajar a partir acciones y espacios que invitan a sus colaboradores a pensar y actuar simple. En 2017 Banco Galicia creó la Red de impulsores de innovación y realizó la segunda edición de Aprender del error, donde a partir de relatos inspiradores de proyectos que no hubieran tenido un buen desempeño ni fueran exitosos se difunde la actitud de asumir riesgos y, en caso de error, aprender rápidamente. Por su parte, Galicia Seguros desarrolló el programa “Impulsores del Cambio” con el objetivo de escuchar a los colaboradores, y generar espacios de intercambio y consulta entre los sectores involucrados que deben implementar y utilizar esta nueva tecnología.

## **DESARROLLAR**

## **Conversaciones para enriquecen experiencias**

## **103-2, 103-3, 404-2, 404-3**

## **ODS 8.2, ODS 8.5**

9.858 COLABORADORES EVALUADOS

Las compañías del Grupo impulsan instancias de feedback constante sobre el desarrollo de sus colaboradores. A través de conversaciones, se revisa el alcance en el logro de los objetivos y se invita a reflexionar sobre su futuro.

En 2017, Banco Galicia cambió su modelo de gestión del desempeño. Así, migró desde un esquema de ciclos de “Gestión del Rendimiento y Desempeño” a uno sobre “Conversaciones transparentes, honestas y oportunas”.

Por su parte, Banco Galicia, Galicia Seguros y Tarjeta Naranja realizan evaluaciones 360º donde el colaborador valora la empresa, otros colaboradores y sus líderes. Además, Tarjeta Nevada cuenta con un portal de autoservicio denominado Meta4 donde los colaboradores reciben sus evaluaciones y las responden a través de la plataforma.

**Mapeo de Talento en Banco Galicia**

Con el objetivo de identificar colaboradores con potencial de desarrollo, atraer, desarrollar y fidelizar el mejor talento, se realizaron 26 sesiones de calibración de talento para 2.500 colaboradores de todos los niveles de líderes. Además, en la red de sucursales, se hicieron jornadas de pre-mapeo dónde se trabajó en la identificación del semillero y planificación de necesidades para el próximo año. Este proceso permite planificar acciones de formación, de mejora continua, y potenciar conversaciones de desarrollo consistentes con la planificación de talento.

**Iniciativa Gestión del Desempeño de Naranja**

Esta iniciativa fue lanzada en 2017 con el propósito de evolucionar el proceso de gestión del desempeño, alineándolo a la Estrategia de Naranja 2022, y así estar en mejores condiciones de acompañar los desafíos del negocio. A partir de la identificación de aspectos a desarrollar, se armó una propuesta de cambio a ser testeada durante 2018 a fin de evaluar su viabilidad y delinear una estrategia de implementación efectiva para toda la empresa.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores de Evaluación de colaboradores 2017[[21]](#footnote-21)** | **Banco Galicia** | **Tarjeta Naranja** | **Galicia Seguros** | **Total** |
| **Total** | 6.168 | 3.314 | 376 | 9.858 |
| **Por género** |  |  |  |  |
| Mujeres | 3.041 | 2.168 | 178 | 5.387 |
| Hombres | 3.127 | 1.146 | 198 | 4.471 |
| **Por categoría** |  |  |  |  |
| Niveles iniciales | 3.038 | 2.916 | 312 | 6.266 |
| Niveles medios | 2.466 | 264 | 31 | 2.761 |
| Niveles de jefaturas | 604 | 93 | 24 | 721 |
| Niveles gerenciales | 60 | 41 | 9 | 110 |

## **Capacitación en Prevención de Lavado de Activos**

Este año Galicia Seguro y Tarjeta Nevada lanzaron el curso e-learning sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y sobre Lucha contra el Fraude para todos sus colaboradores con una parte teórica y otra práctica. A su vez, estos temas forman parte del Programa de Bienvenida de las compañías.

* 1. **CUIDAR**

**401-2**

**ODS 3.2, ODS 8.5**

Promovemos el bienestar de nuestros colaboradores activos, retirados y sus familias, acompañándolos en las diferentes etapas de su vida personal. A través de la Fundación Banco Galicia se gestionan los siguientes programas:

|  |  |
| --- | --- |
| **Programas** | **2017** |
| **Plan de vacunación:** reintegro por las vacunas establecidas dentro del Plan de Vacunación vigente para los hijos menores de 18 años. El monto a acreditar se relaciona con la cobertura de la prepaga del empleado. | |
| Cantidad de vacunas | 243 |
| **Plan estudiantil:** entrega de guardapolvos al comienzo del período escolar a los hijos de los colaboradores y además brinda una asignación extraordinaria por hijo. | |
| Asignación extraordinaria de hasta $350 | 2.864 |
| Guardapolvos entregados | 843 |
| **Becas estudiantiles:** apoyo económico mensual destinado a colaboradores de más de un año de antigüedad para ayudarlos a completar sus estudios universitarios. Las mismas se renuevan cada cuatrimestre. | |
| Total de becas otorgadas | 775 |
| **Colonia de vacaciones:** se realiza en el Club del Banco para los hijos de entre 5 y 13 años. Se mantuvo el subsidio para hijos de colaboradores en el interior del país. | |
| Cantidad de hijos de colaboradores de Capital y Gran Bs.As. (Verano e invierno) | 724 |
| Cantidad de hijos de colaboradores del interior verano e invierno | 488 |
| **Entrega de mobiliario:** distribución de muebles, computadoras, impresoras y otros bienes en buen estado -que el Banco dejó de utilizar - a OSC, escuelas y hospitales. | |
| Computadoras e impresoras | 40 |
| Muebles varios | 1.225 |
| Elementos informáticos y de electrónica | 16 |
| **Ajuares:** entrega de un obsequio a quienes fueron padres para dar la bienvenida al nuevo integrante de la familia. | |
| Cantidad de ajuares entregados | 300 |
| **Subsidios para situaciones de emergencia:** asistencia para quienes solicitan ayuda ante casos críticos.  La Fundación analiza las situaciones y procura brindar la contención requerida. | |
| Cantidad de subsidios entregados | 5.651 |

**CLUB DEL BANCO GALICIA**

1.149 socios activos de Banco Galicia y Galicia Seguros

2.184 familiares de socios activos de Banco Galicia

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

**ACOMPAÑAMIENTO FINANCIERO A CLIENTES DE TARJETA NEVADA**

* Asesoramiento impositivo: la compañía asesora mediante tutorial disponible en el sistema de Recursos Humanos sobre impuestos y retenciones; indicando fechas, importes y requisitos con el fin de facilitar estos trámites. Además, brinda asistencia personal o telefónica.
* Descuento para empleados: programa “Solo para nosotros” de descuentos a través de la tarjeta que aplica solo para colaboradores en determinadas fechas del mes.
* Anticipos de sueldo: todos los colaboradores cuentan con la posibilidad de solicitar anticipo de sueldos para afrontar dificultades económicas,
* Prestamos: para montos superiores contamos con préstamos a tasas especiales para colaboradores.
* Remuneraciones básicas: en todos los puestos superamos los básicos de convenio dando un diferencial a nuestro colaborador.
  1. **SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL**

**103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3**

**ODS 8.8**

Buscamos trabajar cómodos y protegidos, y para eso las compañías del Grupo desarrollan acciones para garantizar condiciones saludables y seguras para todos los colaboradores y sus familias, capacitaciones, simulacros, e implementan auditorias bajo estándares y certificaciones.

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

**COMITÉ DE SALUD E HIGIENE**

Banco Galicia cuenta con un Comité de Salud e Higiene que representa todos sus colaboradores. Este realiza reuniones trimestrales. El comité está integrado por representantes de las siguientes áreas del Banco: Relaciones Laborales, Administración y Servicios al Personal, Seguridad, Gestión del Riesgo Operacional, Ingeniería y Mantenimiento, Sustentabilidad, Salud Ocupacional, y una consultora a cargo de Seguridad e Higiene. En 2017 se hicieron 4 reuniones de trabajo y 3 reuniones especiales con un grupo reducido del comité. Como novedad, este año se sumó la Médica Laboral al Comité.

Durante 2017 en Tarjeta Naranja se conformó un Comité integrado por seguridad y medicina laboral, a fin de año se realizaron las primeras reuniones a partir de 2018 será de carácter interdisciplinario por lo que se incorporará a RRHH, Comunicación y un referente de área comercial. Las acciones del Comité cubren el 100% de la población que desarrolla actividades permanentes en las instalaciones de Tarjeta Naranja ya sean internos o externos. El Comité no firmó acuerdos formales con sindicatos relacionados con la salud y seguridad ocupacional. A los colaboradores que están dentro de convenio se les abona un seguro de vida adicional al legal mientras que a los colaboradores fuera de convenio se les abona optativamente un seguro de vida 100% a cargo de Naranja. Además, se ofrece la posibilidad a todos los colaboradores de sumarse a la cobertura médica Swiss Medical a cargo de la empresa, para ellos y su grupo familiar primario.

**SALUD**

Con respecto a Salud ocupacional, en Banco Galicia este año se creó el área de Salud ocupacional responsable del seguimiento personalizado a los colaboradores con problemas de salud. Realiza intervenciones con las prepagas en caso de requerirlo y se ayuda económicamente en aquellos servicios y productos que la prepaga no cubra.

Además, para los casos de salud más delicados de los colaboradores o sus familiares, contamos con el Comité de Salud Corporativa, creado por integrantes del sector de salud de Recursos Humanos, la Fundación de Banco Galicia y el Cuerpo médico se Santiago Salud. Desde este Comité se implementan acciones destinadas a contener, acompañar y asistir, desde lo social y médico, al colaborador y su familia. El fin es preservar o aumentar su bienestar, y a la vez disminuir toda situación que pueda generarle un mayor malestar. El Comité analiza los casos de los colaboradores y sus familias y, de acuerdo con la necesidad, son derivados a reconocidos especialistas para obtener otra opinión médica, son acompañados, contenidos y ayudados a costear los estudios que les requieran y que no estén cubiertos por la prepaga del colaborador. En los casos de colaboradores del interior, o familiares directos, que necesiten ser traslados a la Ciudad de Buenos Aires para una mejor atención, el Comité de salud, además, se hace cargo de los traslados y estadías y del acompañamiento permanente no solo de lo médico sino también de una contención social mucho más fuerte ya que en la mayoría de los casos estos colaboradores no tienen personas conocidas que los contengan.

Si bien en Tarjeta Nevada no cuentan con un Comité, dentro de la empresa se encuentran de forma permanente dos médicos, un clínico y un psiquiatra, quienes dan charlas a colaboradores y atienden alguna patología que pueda presentarse. Las charlas tienen su foco en las relaciones interpersonales, y se realizan de lunes a jueves con una hora de duración.

**SEGURIDAD**

En 2017 Banco Galicia implementó las siguientes medidas de seguridad:

* Simulacros de Evacuación.
* Incrementó el presupuesto para compra de desfibriladores para colocar en áreas centrales y sucursales.
* Comenzó a realizar un mapa de enfermedades por sector.
* Realizó una auditoría de los informes realizados por Ingeniería y Mantenimiento.

Por su parte, en Tarjeta Naranja desde el área de Seguridad se realizan diversas actividades:

* Implementación del Manual de Riesgos al proceso y estandarización del mismo a proveedores.
* Requisitos y documentación para contratistas unificado a nivel país para todas las áreas implicadas.
* Simulacros de evacuación y auditorias periódicas en locales operativos y comerciales a nivel país.
* Unificación de planos de evacuación y planilla de roles de emergencia.
* Actualización de material de capacitación virtual.
* Contratación de servicio de emergencia 24 hs.
* Instalación de Mochilas Botiquín de primeros auxilios.

La implementación de estas actividades dio como resultado la disminución de los índices de siniestralidad en un 32% con respecto a 2016 y un aumento significativo en la participación de la capacitación virtual.

En Tarjeta Nevada, para llevar un ambiente seguro de trabajo se realizan controles sobre los matafuegos, alarmas, equipos electrógenos de manera periódica. Por otra parte, se mantienen actualizados los planos de evacuación, se realizan simulacros y se realiza el programa de viernes seguro en donde todos los viernes se actualizan con temáticas según la época del año (altas y bajas temperaturas), los cuidados del físico, las comidas, la ergonomía en el trabajo, etc. Este año se capacitaron a los colaboradores en las siguientes temáticas: Actuación ante Emergencias, Actuación ante Emergencia – Sismos, Resucitación Cardio Pulmonar, Prevención Riesgos de Oficina, e Introducción a la Seguridad e Higiene y Ergonomía en el Trabajo. Los simulacros se realizan a cargo de un grupo de emergencia, destinado a atender situaciones tales como incendio, sismo y situaciones que requieran primeros auxilios. Los integrantes de este equipo tienen como premisa identificar el riesgo, dar aviso y proteger la integridad de los colaboradores de la empresa. Estos son un soporte hasta el arribo de los profesionales idóneos (policía, bomberos, ambulancia o personal de defensa civil). Está compuesto por 27 personas distribuidas en los distintos sectores de casa matriz y anexo Belgrano.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores de Salud y seguridad 2017** | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | **BANCO GALICIA** | | | | **TARJETA NARANJA** | | | | **TARJETA NEVADA** | | | | **GALICIA SEGUROS[[22]](#footnote-22)** | | |
|  | **Mujeres** | **Hombres** | **Total** | **Mujeres** | | **Hombres** | **Total** | **Mujeres** | | **Hombres** | **Total** | **Mujeres** | | **Hombres** | **Total** |
| Tasa de accidentes | 0,08% | 0,05% | 0,07% | Valor no reportado. | | Valor no reportado. | Valor no reportado. | 0,17% | | 0,15% | 0,32% | 2,79% | | 0,51% | 1,60% |
| Tasa de enfermedades ocupacionales | 1,62% | 0,81% | 1,21% | 0,26% | | 0,26% | 0,26% | 0,09% | | 0,00% | 0,09% | 0% | | 0% | 0% |
| Tasa de ausentismo/ días perdidos | 5,40% | 1,61% | 3,48% | 6,67% | | 1,95% | 5,05% | 1,34% | | 1,12% | 2,46% | 9,94% | | 6,56% | 8,18% |
| Egresos por Fallecimientos | 1 | 0 | 1 | 0 | | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 1 | | 0 | 1 |
| Cantidad de días perdidos por enfermedad | 12.202 | 6.211 | 18.413 | XX | | XX | XX | 3825 | | 3202 | 7027 | 657 | | 473 | 1130 |
| Cantidad de días perdidos por accidente de trabajo | 606 | 385 | 991 | XX | | XX | XX | 475 | | 433 | 908 | 75 | | 19 | 94 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **BANCO GALICIA** | **2017** |  |  |
| **Tasa de accidentes por región** | **Mujeres** | **Hombres** | **Total** |
| CABA | 0,12% | 0,03% | 0,08% |
| CORDILLERA | 0,13% | - | 0,04% |
| MAR Y PAMPA | - | 0,40% | 0,22% |
| METRO I | 0,04% | - | 0,02% |
| METRO II | 0,28% | 0,05% | 0,18% |
| METRO IV | 0,03% | - | 0,02% |
| NORTE | 0,01% | 0,02% | 0,01% |
| OESTE | 0,02% | 0,65% | 0,24% |
| PATAGONIA | - | 0,02% | 0,01% |
| SUR | 0,04% | 0,00% | 0,03% |
| **Tasa de enfermedades ocupacionales por región** |  |  |  |
| CABA | 2,46% | 1,13% | 1,76% |
| CORDILLERA | 95,00% | 0,46% | 0,63% |
| LITORAL | 0,70% | 0,61% | 0,65% |
| MAR Y PAMPA | 0,49% | 0,31% | 0,39% |
| MEDITERRÁNEA | 0,37% | 0,23% | 0,29% |
| METRO I | 1,67% | 0,92% | 1,36% |
| METRO II | 0,98% | 0,52% | 0,79% |
| METRO III | 1,00% | 0,54% | 0,79% |
| METRO IV | 1,13% | 0,65% | 0,92% |
| METRO V | 0,36% | 0,08% | 0,24% |
| NEA/NOA | 0,70% | 0,17% | 0,38% |
| NORTE | 0,88% | 0,54% | 0,75% |
| OESTE | 0,98% | 1,02% | 0,99% |
| PATAGONIA | 0,59% | 0,15% | 0,35% |
| PCIA. BS AS | 0,26% | 0,22% | 0,24% |
| SUR | 1,40% | 0,69% | 1,12% |
| **Tasa de ausentismo/ días perdidos por región** |  |  |  |
| CABA | 6,36% | 2,09% | 4,10% |
| CORDILLERA | 3,82% | 0,75% | 1,81% |
| LITORAL | 3,94% | 1,09% | 2,27% |
| MAR Y PAMPA | 4,22% | 0,75% | 2,37% |
| MEDITERRÁNEA | 1,62% | 0,58% | 1,02% |
| METRO I | 5,27% | 3,05% | 4,37% |
| METRO II | 6,20% | 1,99% | 4,50% |
| METRO III | 8,25% | 1,52% | 5,19% |
| METRO IV | 6,71% | 1,67% | 4,56% |
| METRO V | 1,84% | 0,20% | 1,13% |
| NEA/NOA | 2,33% | 0,39% | 1,16% |
| NORTE | 3,17% | 1,20% | 2,39% |
| OESTE | 5,50% | 1,65% | 4,14% |
| PATAGONIA | 4,24% | 0,55% | 2,21% |
| PCIA. BS AS | 3,21% | 0,52% | 1,65% |
| SUR | 5,25% | 1,46% | 3,75% |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TARJETA NARANJA** | **2017** |  |  |
| **Tasa de enfermedades ocupacionales por región** | **Mujeres** | **Hombres** | **Total** |
| NEA | 0,0774% | 0,3061% | 0,1592% |
| NOA | 0,6105% | 0,5951% | 0,6043% |
| Centro | 0,0000% | 0,1370% | 0,0463% |
| Córdoba capital | 8,4658% | 2,3011% | 6,5933% |
| Región Oro | 0,6713% | 0,0219% | 0,5098% |
| INBA | 0,0072% | 0,0000% | 0,0057% |
| AMBA I - zona nueva | 0,2763% | 1,3909% | 0,6193% |
| AMBA II - zona nueva | 0,4846% | 0,3994% | 0,4617% |
| PATAGONIA | 0,3811% | 0,2976% | 1,0203% |
| **Tasa de ausentismo/ días perdidos por región** |  |  |  |
| NEA | 9,0527% | 2,3755% | 6,6532% |
| NOA | 7,7556% | 3,0477% | 5,7967% |
| Centro | 5,2285% | 1,8090% | 4,0340% |
| Córdoba capital | 5,8593% | 2,0059% | 4,9752% |
| Región Oro | 5,2035% | 1,5898% | 4,2325% |
| INBA | 4,8617% | 1,9950% | 4,1922% |
| AMBA I - zona nueva | 22.297 | 5.289 | 27.586 |
| AMBA II - zona nueva | 1.876 | 998 | 2.874 |
| PATAGONIA | 6,9710% | 3,4475% | 5,8434% |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TARJETA NEVADA** | **2017** |  |  |
| **Tasa de accidentes por región** | **Mujeres** | **Hombres** | **Total** |
| PATAGONIA | 0,00% | 0,13% | 0,13% |
| NEA | 0,002% | 0,000% | 0,002% |
| Cuyo | 0,14% | 0,04% | 0,18% |
| NOA | 0,01% | 0,00% | 0,01% |
| Centro | 0 | 0 | 0 |
| **Tasa de enfermedades ocupacionales por región** |  |  |  |
| PATAGONIA | 0 | 0 | 0 |
| NEA | 0 | 0 | 0 |
| NOA | 0 | 0 | 0 |
| Centro | 0 | 0 | 0 |
| Cuyo | 0,09% | 0,00% | 0,09% |
| **Tasa de ausentismo/ días perdidos por región** |  |  |  |
| PATAGONIA | 0,18% | 0,07% | 0,25% |
| Cuyo | 2,48% | 0,94% | 3,42% |
| NEA | 0,16% | 0,06% | 0,22% |
| NOA | 0,25% | 0,27% | 0,52% |
| Centro | 0,13% | 0,04% | 0,17% |

* 1. **COMPENSACIONES**

Durante 2017 Banco Galicia cambió el foco de la gestión de las compensaciones con objetivos que involucran todos los colaboradores de la organización:

* Que los colaboradores conozcan claramente la política de compensaciones del Banco.
* Informar sobre las tendencias del Mercado y el posicionamiento de nuestra organización.
* Estar mejor preparados para facilitar conversaciones francas y transparente con los líderes.
* Derribar mitos.

En este sentido, se realizaron diferentes acciones orientadas a la comprensión que de entiende por “compensación”, evaluación de puestos y estructuras en Banco Galicia, actualización de procesos, construcción de bandas salariales, criterios de ajustes por promoción, mérito y traslado, sistema de remuneración variable, entre otros. Además, se generaron espacios de formación a líderes junto al área de Compensaciones y Asesoría para brindarles conocimientos a los participantes en todo lo que implica la compensación integral del Banco y prepararlos en distintas situaciones que se le pueden presentar en sus equipos y cómo abordarlas.

Galicia Seguros trabaja para tener una posición competitiva de las compensaciones, para lo cual monitorea las tendencias del mercado a través de encuestas con empresas líderes mediante un relevamiento realizado por una consultora externa. Utiliza una estructura de compensaciones basada en la metodología HAY y cuenta con una Política que garantiza la equidad con el mercado y a nivel interno, tiene como objetivo posicionarse para altos potenciales en el percentil 75 del mercado. Para que la gestión sea eficiente y eficaz, Galicia Seguros capacita a sus líderes y los mantiene informados sobre las novedades en esta materia. Galicia Seguros considera la importancia de una buena comunicación de los temas vinculados a las compensaciones, por lo cual se propicia un canal abierto con los Jefes y RRHH para hacer las consultas que sean necesarias sobre un tema tan sensible.

Por su parte, otorga aumentos dos veces al año en todos los niveles e incrementos selectivos administrados en función a la Evaluación de Desempeño. Todas las posiciones de Galicia Seguros tienen un componente de remuneración variable destinado a compartir las ganancias de la compañía; basado en el desempeño individual en relación a objetivos, responsabilidades y competencias, y en la categoría del puesto de trabajo.

Tarjeta Nevada comparte con todos sus colaboradores que hayan trabajado los 12 meses, las utilidades obtenidas durante el año fiscal. Los valores calculados para cada posición mantienen proporcionalidad en la distribución, considerando el crecimiento de utilidades y el aumento de la cantidad de colaboradores. Con el objetivo de premiar el buen desempeño sostenido en el periodo anual, se tienen en cuenta las siguientes restricciones de cobro: no registrar sanciones disciplinarias (suspensiones) y no haber registrado faltas por tiempos prolongados superiores a 30 días. Por su parte, la compañía cuenta con programas de incentivos con remuneraciones variables por cumplimiento de objetivos para las categorías de vendedores, salón y asesores por venta, gestionadores por recupero y los supervisores de acuerdo con el cumplimiento del equipo a cargo.

Tarjeta Naranja establece rangos de remuneración, estableciendo un mínimo y un máximo por puesto. Estos rangos se van modificando en base a las tendencias del mercado. La empresa tiene como política que todos los colaboradores cobren dentro de este rango. Por su parte, participa semestralmente de la encuesta continua de remuneraciones de MERCER (consultora internacional especializada en encuestas de remuneraciones). Mediante esta herramienta se monitorean los cambios en el mercado y se analizan acciones en base a este análisis. En 2017 se realizó un proceso de ajuste de sueldos para acomodarlos a las bandas de mercado.

1. **COMUNIDAD**

**PROMOVIENDO LA ARTICULACIÓN PÚBLICO - PRIVADA**

PUSIMOS FOCO EN LAS ALIANZAS PARA ALCANZAR ESCALABILIDAD Y POTENCIAR LAS CAPACIDADES DE CADA UNA DE LAS PARTES.

***EMPLEABILIDAD***

EL BANCO JUNTO AL MINISTERIO DE TRABAJO DE LA NACIÓN Y EL SERVICIO DE EMPLEO DE AMIA IMPLEMENTA EL PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO PARA EL TRABAJO, EN EL QUE JÓVENES DE BAJOS RECURSOS SE CAPACITAN Y REALIZAN PRÁCTICAS PARA MEJORAR SU INSERCIÓN LABORAL.

***OBSERVATORIO “ARGENTINOS POR LA EDUCACIÓN”***

EN 2017 BANCO GALICIA PARTICIPA DE LA CREACIÓN DE ESTA FUNDACIÓN QUE TIENE EL FIN DE CONTRIBUIR A QUE LA EDUCACIÓN SEA DETERMINANTE EN EL DEBATE PÚBLICO. MEDIANTE LA FIRMA DE UN CONVENIO CON EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE LA NACIÓN ESTE PROVEE DATOS OFICIALES QUE SON PROCESADOS, PERMITIENDO, A TRAVÉS DE UNA PLATAFORMA ON LINE, EL MONITOREO Y ANÁLISIS PÚBLICOS DEL ESTADO Y LA EVOLUCIÓN DE LA EDUCACIÓN ARGENTINA.

***NUTRICIÓN Y HÁBITOS SALUDABLES***

EN ALIANZA CON LA DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, EL BANCO EXTENDIÓ EL ALCANCE DE SUS TALLERES DE NUTRICIÓN INFANTIL DESTINADO A LÍDERES SOCIALES EN DISTINTOS MUNICIPIOS BONAERENSES.

***EDUCACIÓN FINANCIERA***

BANCO GALICIA EN ARTICULACIÓN CON ANSES IMPULSA TALLERES PARA ADULTOS Y ADULTOS MAYORES SOBRE BANCA ELECTRÓNICA, Y CONOCIMIENTOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS; Y EN ALIANZA CON EL BCRA CAPACITA A JÓVENES EN PLANIFICACIÓN ECONÓMICA, AHORRO, Y PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS.

***PROGRAMA TRAUMA EN EL MUNICIPIO DE GRAL. PUEYRREDÓN***

EL BANCO, ACOMPAÑANDO LA TAREA DE LA FUNDACIÓN TRAUMA Y EL MINISTERIO DE SALUD DE LA PROVINCIADE BUENOS AIRES, IMPULSA EL PROGRAMA TRAUMA EN EL MUNICIPIO DE GRAL. PUEYRREDÓN, CON EL OBJETIVO DE CONTRIBUIR AL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA PÚBLICO, EN LA ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD DEL TRAUMA, PRIMERA CAUSA DE MORTALIDAD Y DISCAPACIDAD EN LA POBLACIÓN JOVEN.

* 1. **ESTRATEGIA DE INVERSIÓN SOCIAL DEL GRUPO GALICIA**

Las compañías del Grupo desarrollan programas, junto a Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), clientes o colaboradores voluntarios, de gran valor social que generan un impacto en los individuos y las comunidades en tres ejes estratégicos: Educación, Promoción Laboral y Salud. Además, impulsa acciones de restauración de patrimonios históricos.

* + 1. **Acciones con clientes**

**REDONDEO SOLIDARIO**

Con el objetivo de cambiar la realidad de muchas personas y responder a necesidades sociales junto a los clientes, Banco Galicia desarrolla hace más de 12 años el Programa Redondeo Solidario donde se recaudan fondos a partir del redondeo de hasta $5 del saldo a pagar de las tarjetas de crédito de los clientes y el aporte del Banco.

En la XII Campaña 2016-2017 las organizaciones beneficiadas fueron:

**Programa “Salud Visual para la Comunidad Educativa” de la Fundación Ruta 40**

La Fundación Ruta 40 contribuye al desarrollo integral, la promoción de igualdad de oportunidades y el fortalecimiento de escuelas rurales próximas a la Ruta Nacional 40. El aporte de Redondeo Solidario fue destinado al “Programa Salud Visual para la Comunidad Educativa”, que acerca a las escuelas a médicos oftalmólogos para que puedan detectar, solucionar y prevenir problemas visuales que causan inconvenientes de aprendizaje, conducta y concentración en los alumnos. A partir de los fondos ingresados se pudo ampliar la propuesta de salud visual a varios nodos de escuelas ubicados en distintas provincias, llegando a 1.123 alumnos, pertenecientes a 21 escuelas rurales ubicadas en 5 provincias. Además, entre agosto y noviembre se realizó el programa en el Nodo Norte donde la Fundación visitó 12 escuelas rurales de 3 provincias; alcanzado a 621 alumnos, capacitando a 61 docentes y entregando anteojos a 105 niños.

**Programa “Rescate de Frutas y Verduras” de Banco de Alimentos**

Las frutas y las verduras son los alimentos de excelencia, fuente de Vitaminas y minerales, ideales para combatir el sobrepeso y la obesidad como el resto de las enfermedades crónicas no transmisibles asociadas tales como diabetes, e hipertensión. A través del Programa, Banco de Alimentos entregó más de 250.000 kilos de frutas y verduras, que se tradujeron en 492.000 raciones de comida, a 588 organizaciones sociales, beneficiando a 88.200 personas. Además, se logró recuperar 134.639 kilos de fruta y verdura de distintos mercados y productores, un 17,6% más que los objetivos planteados.

**Proyecto por la Conservación de la papa andina de la Fundación Alfarcito**

La Fundación Alfarcito promueve el fortalecimiento de las economías regionales y de los productores de las comunidades rurales del departamento de Rosario de Lerma en la provincia de Salta. Los fondos del Programa fueron destinados a la compra de una cámara frigorífica para la conservación de la papa andina que permitirá el acopio fuera de estación generando así el aumento de la producción y comercialización.

**El equipamiento con materiales y tecnología el laboratorio de ciencias del Colegio Madre Teresa**

El Colegio Madre Teresa es una institución socioeducativa gratuita especializada en el trabajo con los niños, niñas y jóvenes más vulnerables y sus familias, a quienes acompaña de manera integral a través de la educación para que puedan salir del círculo de pobreza en el que viven. A partir del aporte de Redondeo Solidario, el Colegio pudo equipar el laboratorio de ciencias con materiales y tecnología para potenciar el aprendizaje y la experimentación en física, química y biología.

**DÉBITO SOLIDARIO**

A través de esta iniciativa, Tarjeta Naranja y Tarjeta Nevada reúnen los aportes que los clientes donan a través del débito automático y se los entregan de manera completa a distintas entidades de bien público.

Evolución de las donaciones Débito Solidario en Tarjeta Naranja.

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

* 1. **EDUCACIÓN**
     1. **Potenciamos tu talento y apoyo a fondos de becas**

Banco Galicia impulsa hace 10 años el Programa de Becas Universitarias, Potenciamos tu Talento, a través del cual apoya a jóvenes de entre 17 y 23 años que desean estudiar en la universidad, pero no disponen de los recursos económicos para hacerlo. Esta iniciativa es posible gracias al trabajo articulado y de colaboración entre las universidades, los jóvenes becados, los tutores, los tutores pares, las organizaciones sociales y los líderes del Banco.

El foco del programa es el acompañamiento a los jóvenes tanto en lo económico como en el seguimiento a lo largo de la carrera. A lo largo de los 10 años, Banco Galicia brindó 371 becas para jóvenes de 29 universidades públicas, de 13 provincias de la Argentina. Además, el Banco realiza aportes a fondos de becas de universidades privadas - Di Tella, San Andrés, UCA e ITBA – alcanzando 187 jóvenes bajo esta modalidad; dando un total de 588 becados.

Por su parte, los beneficiarios del Programa tienen la oportunidad de postularse para acceder a prácticas profesionales dentro del Banco, donde desarrollan habilidades y competencias que requiere el mundo laboral formal. Ya han participaron 41 jóvenes.



**Características del Programa de becas universitarias**

* Acompañamiento a los becarios mediante una tutoría durante el curso de su carrera.
* Duración de la beca: 6 años.
* Condición para Permanecer en la Beca: aprobar la mitad + 1 del máximo de materias posibles de cursar.
* Aporte para becas de carreras afines al negocio financiero con las universidades privadas con las que el Banco mantiene una alianza: DI Tella, ITBA, UCA, UDESA
* Oportunidad de acceder a prácticas profesionales dentro del Banco.

**Celebramos los logros**

En agosto, en el marco del Día de la Solidaridad, Banco Galicia celebró el compromiso y el esfuerzo de 16 becados universitarios graduados del programa Potenciamos tu Talento. En el encuentro, el Banco también reconoció a las organizaciones sociales aliadas y a los líderes del Banco que participan del programa.

Becados universitarios graduados

Rosa Martínez - Ingeniera Agrónoma, Sebastián Oyarce – Ingeniero Agrónomo, Gonzalo Quintero - Ingeniero Agrónomo, Nicolás Goitia –Contador Público, Eric Silva – Contador Público, Milagros Nuñez – Contador Público, Ingrid Rivela – Licenciada en Comercio Exterior, Vanya Claros Flores - Contador Público, Karen Duarte, Licenciada en Comercio Exterior, Analía Olmedo - Contador Público, Sebastián Pons - Contador Público, Valeria Vera Meza - Contador Público, Antonela Aliano - Contador Público, Ezequiel Montaño - Contador Público, Juan Tafetani - Licenciado en Administración de Empresas y Alicia Brites - Ingenieria Industrial.

“Me llena de alegría saber que gracias a su contribución al programa de becas de la Universidad, muchos alumnos que de otra manera no tendrían la oportunidad de asistir a una institución tan prestigiosa, puedan soñar con hacerlo y así cada día tengamos una sociedad más inclusiva. Sin ninguna duda, el aporte que le están realizando a la educación se verá reflejado en un mejor futuro para nuestro país.”

Julián Henrique de Oliveira

“Reitero mi agradecimiento por el apoyo recibido todos estos años, gracias al cual hoy puedo afirmar que soy una profesional que valora la educación argentina y que siempre va a buscar seguir formándose como economista y como ciudadana. Recientemente, me he convertido en becaria de la Escuela de Negocios de la Universidad para seguir complementando mis estudios con el *Master in Management + Analytics*. Es gracias a mi experiencia previa como becaria del Banco Galicia que puedo estar segura de que no hay límites para el conocimiento: a pesar de los obstáculos económicos y/o financieros, siempre existen oportunidades para cumplir con mis objetivos académicos y profesionales.”

Maria Eugenia Irala

“Fue una experiencia muy linda, enriquecedora, y haberla compartido con muchos compañeros de la fundación que cursamos la mayoría de las materias juntos, lo hacía aún más gratificante, ya que en conjunto palpábamos este sinfín de sensaciones. Transitar esta carrera no fue fácil, requirió de mucho esfuerzo y dedicación, creo que mis compañeros podrán estar de acuerdo con lo que digo, pero se puede decir que si uno se propone metas y pone todo el empeño se pueden cumplirlas.”

Hernán Nicolás Goitia

“Soy de Tucumán. Lejos de aquí. Viví toda mi vida ahí, junto con mis mejores amigos y sobretodo, mi familia. Jamás pensé en separarme, escaparme del verde que tiene mi provincia, alejarme de la gente que quiero, y menos para empezar casi de cero.

Hoy estoy recibido, sigo en Buenos Aires, y además de los conocimientos que gané en la universidad, gané mil cosas más. Se abrió un mundo en mi mente. Salí de mi zona de confort. Conocí muchísima gente de todas partes de Argentina y del mundo. Aprendí a vivir en una ciudad, sin perder a mis amigos de mi infancia. Vine hecho un niño, y aquí crecí. Y todo gracias a esa oportunidad, que me terminó dejando donde estoy ahora. Estoy muy feliz. Sin esa beca no habría pasado nada de esto. Quiero agradecerles, porque me cambiaron la vida.”

Franco Tralice

“Cuatro años después, ya con el título bajo el brazo, un sinfín de experiencias vividas en la universidad y trabajando en un lugar que antes de empezar a estudiar ni siquiera me lo hubiera imaginado, no me quedan más que palabras de agradecimiento hacia el Banco y a cada persona que hizo esto posible, y que me permitió estudiar en un lugar increíble y conocer a personas excelentes, tanto alumnos (entre ellos mis mejores amigos) como profesores.”

Ian Hooft

**PARTICIPACIÓN DE BANCO EN LA CREACIÓN DEL OBSERVATORIO ARGENTINOS POR LA EDUCACIÓN**

En 2017 se lanzó esta iniciativa, de la que participa Banco Galicia junto a referentes educativos, empresarios y de organizaciones de la sociedad civil, con la misión de contribuir a que la educación sea determinante en el debate público a través de datos que permitan enfocarlas en los desafíos del siglo XXI.

Mediante la firma con el Ministerio de Educación de la Nación, éste provee bases de datos oficiales para que puedan ser procesadas por técnicos del Observatorio, permitiendo el monitoreo y análisis públicos del estado y la evolución de la educación argentina.

Ya se encuentra online la Plataforma de indicadores educativos, organizados en cinco dimensiones: acceso y participación, eficiencia interna, recursos humanos, recursos físicos y financieros, y resultados y egreso.

* 1. **PROMOCIÓN LABORAL**
     1. **Promoción de la empleabilidad**

### 

**Programa de prácticas profesionales**

Participantes de los programas “Potenciamos tu talento” y “Aportes a Fondo de Becas” participan anualmente de prácticas profesionales en diferentes áreas del Banco. Durante 2017 estos jóvenes se insertaron en las áreas de: Asesoría impositiva, Planeamiento y Control de Gestión, Gestión del Riesgo, Gestión de Activos y Pasivos, Administración Fiduciaria, Contaduría, Research y en la Red de sucursales.

Desde el inicio del programa en 2009, 41 jóvenes participaron y 20 quedaron efectivos en el Banco. Los líderes del Banco cumplen un rol clave en este proyecto. Durante 2017 en un encuentro de celebración del del Día de la Solidaridad ellos fueron reconocidos por los beneficiarios del programa con la entrega de una estrella de Experiencia por su labor enla construcción de una experiencia positiva en estos jóvenes

### **Pasantías para Colegios Secundarios**

Desde hace 13 años, Tarjeta Naranja colabora con distintos colegios secundarios invitando a alumnos del último año a realizar una pasantía de tres semanas en la empresa. El objetivo de este programa es favorecer la transición del ámbito escolar al laboral.

Los participantes son elegidos por la institución educativa y en Tarjeta Naranja se realizan entrevistas grupales para definir un puesto adecuado. Tras este proceso, se les asigna un área de trabajo y un colaborador, quien lo recibe y apadrina durante las tres semanas que dura la experiencia. Para llevar adelante el programa establece alianzas con el Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba, y los colegios públicos y privados que participan de la propuesta.

En 2017 realizamos nuevas alianzas y extendimos el programa a las localidades de Cruz del Eje, Jesús María y Santa Fe.

|  |  |
| --- | --- |
| Colegios involucrados en el Programa de pasantías de Tarjeta Naranja | |
| LOCALIDAD | COLEGIO |
| CORDOBA | CENMA CASA DE GOBIERNO |
| CORDOBA | COLEGIO GENERAL PAZ |
| CORDOBA | COLEGIO LUTERANO CONCORDIA |
| CORDOBA | COLEGIO PARROQUIAL SAN FRANCISCO DE ASIS |
| CORDOBA | FASTA SANTO DOMINGO GUZMAN |
| CORDOBA | INSTITUTO BRIGADIER MAYOR JUAN IGNACIO SAN MARTÍN |
| CORDOBA | INSTITUTO DE LA INMACULADA |
| CORDOBA | INSTITUTO DE SAN JOSÉ HERMANAS DOMINICAS |
| CORDOBA | INSTITUTO DEL CARMEN |
| CORDOBA | INSTITUTO DEL INMACULADO CORAZON DE MARIA "ADORATRICES" |
| CORDOBA | INSTITUTO JÓVENES ARGENTINOS |
| CORDOBA | INSTITUTO JUAN ZORRILLA DE SAN MARTIN |
| CORDOBA | INSTITUTO NUESTRA SEÑORA |
| CORDOBA | INSTITUTO NUESTRA SEÑORA DEL SAGRADO CORAZÓN |
| CORDOBA | INSTITUTO NUESTRA SERÑORA DE LUJÁN |
| CORDOBA | INSTITUTO OBISPO CAIXAL |
| CORDOBA | INSTITUTO PADRE CLARET |
| CORDOBA | INSTITUTO PARROQUIAL CRISTO REDENTOR |
| CORDOBA | INSTITUTO PARROQUIAL SAN PABLO APOSTOL |
| CORDOBA | INSTITUTO PARROQUIAL SANTO CRISTO |
| CORDOBA | INSTITUTO PRIVADO PARROQUIAL SAN ROQUE |
| CORDOBA | INSTITUTO PRIVADO SAN AGUSTÍN |
| CORDOBA | INSTITUTO SANTISIMA TRINIDAD |
| CORDOBA | INSTITUTO SECUNDARIO ARTURO CAPDEVILA |
| CORDOBA | INSTITUTO SECUNDARIO DR. BERNARDO HOUSSAY |
| CORDOBA | INSTITUTO SECUNDARIO PRIVADO "JUAN XXIII" |
| CORDOBA | IPEM N° 122 DIEGO GOMEZ CASCO |
| CORDOBA | IPEM N° 149 ALEJANDRO CARBO |
| CORDOBA | IPEM N° 167 J. M ESTRADA |
| CORDOBA | IPEM N° 268 DEAN FUNES |
| CORDOBA | IPEM N° 301 MALVINA ROSA QUIROGA |
| CORDOBA | IPEM N° 309 PROFESOR CARLOS FUENTEALBA |
| CORDOBA | IPEM N° 39 DON BOSCO |
| CORDOBA | IPEM N°12 PTE. ANEXO SOCAVONES |
| CORDOBA | IPEM N°270 GENERAL MANUEL BELGRANO |
| CORDOBA | IPEM N°39 DON BOSCO |
| CORDOBA | IPEM N°8 MANUEL REYES REYNA |
| CORDOBA | IPEM Y T N°204 INGENIERO ALBERTO EMILIO LUCCHINI |
| CORDOBA | IPEM Y T N°319 ROBERTO FONTANARROSA |
| CORDOBA | IPET N° 249 NICOLAS COPERNICO |
| CRUZ DEL EJE | IPEM N° 273 MANUEL BELGRANO |
| JESUS MARÍA | IPEM N° 272 DOMINGO FAUSTINO SARMIENTO |
| SANTA FE | EESOPI 3083 DANTE ALIGHIERI |

* + 1. **Programa de Inclusión Laboral**

Banco Galicia desarrolla este programa con el objetivo de ofrecer oportunidades laborales a personas con discapacidad para potenciar su autonomía y dignidad. El programa contempla tres tipos de discapacidad: motoral, sensorial y viceral. Los beneficiarios tienen hasta 28 años y se realiza un contrato por 9 meses de tiempo completo. Dentro del proyecto participan diferentes áreas del Banco, y el rol del líder es clave para la creación de entornos laborales abiertos, inclusivos y accesibles para el aprendizaje mutuo. En este marco, a lo largo del año, el Banco organiza desayunos de sensibilización con las diferentes áreas para promover el programa.

Además, participa en espacios de intercambio y reflexión sobre la temática, como por ejemplo el Club de Empresas Comprometidas, una Red Formal de Empresas a nivel nacional que compartan experiencias que promuevan oportunidades de empleo para las personas con discapacidad, mejorando la empleabilidad, facilitando su contratación, desarrollo y reinserción laboral.

**PROCESO Y ROLES DE ÁREAS Y COLABORADORES DEL BANCO DENTRO DEL PROGRAMA**



* 1. **SALUD**
     1. **Programa de mejoras en hospitales y centros de salud**

Desde el año 2009 Banco Galicia implementa este Programa que busca contribuir con la mejora en la calidad de atención de los usuarios del Sistema de Salud de la Argentina y fortalecer la labor médica. Las propuestas de mejora contemplan la adquisición de aparatología, de recursos hospitalarios y mejoras en infraestructura para entidades de salud pública de todo el país. En su implementación participan los gerentes de sucursales que son quienes traen las necesidades de las comunidades locales.

|  |  |
| --- | --- |
| **Cantidad de beneficiarios por año** | |
| 2013 | 216.585 |
| 2014 | 388.904 |
| 2015 | 1.434.138 |
| 2016 | 1.793.920 |
| 2017 | 1.290.448 |
| Total 2013-2017 | 5.123.995 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Provincia/ Localidad** | **Hospital** | **Mejora implementada** | **Presupuesto** | |
| **2009** |  |  |  | |
| **Buenos Aires, Necochea** | Hospital Municipal Dr. Emilio Ferreyra | **Aparatología:** Adquisición de Bombas de infusión peristáltica, equipo neo puf completo, y unidad de luminoterapia destinado al servicio de Neonatología, única neonatología del distrito de Neochea y su zona de influencia. | $ 22,941.14 | |
| **Salta, Salta** | Hospital Militar Salta | **Infraestructura: *Instalación de 10 Estufas*** de 2500 K/Hs de tiro balanceado, para 8 habitaciones, una sala exclusiva para cirugía General, una para el servicio de enfermería de la sala de internacion. Además, se realizará la ***conexión de red de agua potable.***  La necesidad de contar con calefacción en las habitaciones es fundamentalmente debido a que es una sala de internación exclusiva de Cirugía General de diferentes especialidades, evitando alguna complicación pre o pos operatoria en invierno por bajas temperaturas. | $ 19,376.00 | |
| **Corrientes, Corrientes** | Dr. Jose R Vidal | **Aparatología y recursos hospitalarios**: Adquisión de endocámara destinada al servicio de Urología - Servicio de Emergencias: adquisición de Camilla articulada, tabla de transporte con inmovilizador latercervical, carro de paro y loockers de 12 módulos | $ 42,313.00 | |
| **Chaco, Resistencia** | Hospital Rural Charadai | **Aparatología y recursos hospitalarios:  Aparatología**:equipo de radiología odontológica, equipo de rayos rodante y gabinete de revelado.  **Recursos**: sillas de rueda, laringoscopio, tubo de oxígeno, valvulas reductoras de oxígeno, soportes de sueros, negatoscopio, aspiro nebulizadores pediometros, luces de emergencia, toallones, sabanas, frazadas, escritorios y sillas. | $ 20,702.00 | |
| **2010** |  |  |  | |
| **Jujuy, Jujuy** | Hospital de Niños "Dr. Héctor Quintana" | **Aparatología:** Adquisición de Cuba electroforesis. Fuente de Poder. UV Transiluminador. Termociclador. Estos equipos permitirán realizar estudios bacterológicos para detectar tempranamente el Sindrome Urémico H /bacteria escherichia coli; que por el clima de la región es habitual que se presenten casos pediátricos durante todo el año. | $ 19,929.00 | |
| **Formosa, Formosa** | Centro de Salud Namqom | **Aparatología y recursos hospitalarios**: Adquisión de la siguiente aparatología: balanzas para adultos y pediátricas, nebulizador, manómetro, tensiómetro, negatoscopio, caja de cirugía, comprensor odontológico, chaleco de plomo y fotósforo. Además de los siguientes recursos hospitalarios: estufas para esterilización, camillas, y sillas de ruedas. | $ 23,013.00 | |
| **Misiones, Posadas** | Hospital de Pediatría "Dr. Fernando Barreyro" | **Infraestructura:** Adquisición e instalación de 11 equipos de aire acondicionados tipo split, frío calor de 2300 a 2500 frigorías., siete para las salas de internación, uno para la sala de procedimientos, otro para el área médica y los restantes para las salas de cirugía y emergencias. | $ 26,028.40 | |
| **Buenos Aires, La Plata** | Hospital Italiano de La Plata Asoc. Socorros Mutuos | **Aparatología:** Adquisición de un respirador para la Unidad de terapia Intensiva Pediatrica. | $ 30,000.00 | |
| **Entre Ríos, Gualeguaychú** | Hospital Centenario | **Aparatología:** Adquisición de un otoemisor que le permitirá al hospital garantizar estudios confiables en los recién nacidos y niños en etapa de crecimiento en lo que refiere a detectar sordera. En este hospital se atiende el 65% de la población. Este equipo permitirá llevar adelante el PROGRAMA NACIONAL DETECCIÓN TEMPRANA Y ATENCIÓN DE LA HIPOACUSIA. | $ 32,171.00 | |
| **Entre Ríos, Paraná** | Centro de Salud "Dra. Cecilia Grieson" | **Aparatología:** Adquisición de:  - Un ecógrafo  - Un electrocardiógrafo - Un computadora | $ 26,729.00 | |
| **Santa Fe, Rosario** | Hospital Dr. Roque Saenz Peña | **Aparatología:** Adquisición de:  - Un Monitor Fetal para el servicio de obstetricia  - Un equipo sistema Holter para el servicio cardiología - Un equipo de Ultrasonido y magnetoterapia para el servicio de Fisiatria - Un sillón de Odontología para el servicio de odontología. | $ 23,994.08 | |
| **Santa Fe, Vdo. Tuerto** | Hospital SAMCO Dr. Alejandro Gutierrez | **Aparatología:** Adquisición de:  - Un lector de microplacas  - Un lavador de microplaca. Equipos para la sección Serología del Laboratorio del Hospital que permitirá de manera automática realizar determinaciones entre ellas la detección de anticuerpos para Hepatitis C, B HIV, etc. | $ 28,642.53 | |
| **Córdoba, Villa Maria** | Centro de Asistencia Pública de la Municipalidad de Villa María | **Infraestructura:** Refacción de baños públicos, adecuación para discpacitados e instalación de cambiador para bebés | $ 36,900.00 | |
| **Córdoba, Río Cuarto** | Hospital Municipa Dr. Enrique Carrozzi | **Aparatología:** Adquisición de:  - Un revelador automatico de placas radiográficas | $ 25,200.00 | |
| **2011** |  |  |  | |
| **Córdoba, San Francisco** | Hospital Regional José Bernardo Iturraspe | **Infraestructura:** Acondicionamiento de 7 habitaciones que hoy están inutilizadas por falta de revoque, falta de acondicionamiento de los baños y techos, gran cantidad de humedad. | $ 30,000.00 | |
| **Santiago del Estero, Santiago del Estero** | Hospital Independencia | **Aparatología:** Adquisición de:  - Un traductor 3,5 mhz  - Un insuflador digital - Un laparoscopio 10 mm 30º | $ 33,900.00 | |
| **Santa Fe, Reconquista** | Hospital Central Reconquista "Dra. Olga Stucky de Rizzi" | **Infraestructura:** Instalación de Red de Telefonia y Sistema Informatico | $ 36,000.00 | |
| **Córdoba, Marcos Juarez** | Hospital Regional Dr. Abel Ayerza | **Aparatología, Recursos Hospitalarios:** adquisisón de 12 camas y colchones, y un transductor para ecografo | $ 25,804.00 | |
| **Córdoba, Jesús Maria** | Hospital Regional Vicente Agüero | **Aparatología:** adquisición de un fibrogastrocopio | $ 27,653.00 | |
| **Buenos Aires, Chacabuco** | Hospital Municipal Nuestra Sra del Carmen | **Aparatología**: Adquisición de dos monitores multiparamétricos para los servicios de terapia intensiva y quirófanos. | $ 40.000 | |
| **Buenos Aires, Tenque Lauquen** | Hospital Municipal Dr. Pedro T. Orellana | **Aparatología:** Incorporación de una servocuna, un respirador y un oximetro para el servicio de neonatología. | $ 36,199.00 | |
| **Buenos Aires, Bolivar** | Hospital Municipal Dr. Miguel L Capredoni | **Aparatología:** Incorporación de un aparato de asistencia respiratoria para pediatría: respirador pediátrico. Único hospital en 100 km a la redonda con unidad de terapia intensiva. Los beneficiarios directos son 50 pacientes por año . Se solicitó cotización a los proveedores. | $ 45,000.00 | |
| **Buenos Aires, Bragado** | Hospital Municipal "San Luis" | **Recursos Hospitalarios:**  Adquisición de camas ortopédicas para la unidad de Terapia Intensiva. | $ 40.000 | |
| **Buenos Aires, Gral. Villegas** | Hospital Municipal "Nuestra Sra del Carmen" | **Aparatología:** Adquisición de un equipo de analizador hematologico automatizado que será utilizado para la realización de analisis de sangre de rutina de amplia utilidad. Se renovará el actual por estar deteriorado. | $ 38,700.00 | |
| **Buenos Aires, Lincoln** | Hospital Municipal "Dr. Ruben Miravalle" | **Aparatología:** Adquisición de un equipo de electrobisturía y una lampara scialítica para el Quirófano. | $ 40.000 | |
| **Buenos Aires, 9 de Julio** | Hospital Municipal Marcialde Quiroga | **Aparatología:** Adquisición de 2 ecografos EDAN DUS | $ 38,698.00 | |
| **2012** |  |  |  |
| **Córdoba, Bell Ville** | Hospital Regional Dr. José Antonio Ceballos | **Aparatología:** Adquisición de:  - Un revelador automatico de placas radiográficas | $ 45,975.00 | |
| **Buenos Aires, CABA** | Hospital de Clínicas | **Aparatología y recursos hospitalarios:** Equipo de oxígeno para la sala 6 del piso 11°, dos (2) negatoscopios dobles, un bioimpedanciometro. Un termotanque de 150 lts. Alta recuperación y materiales para la instalación. | 41618 (falta sumar el bioimpedanciometro) | |
| **Buenos Aires, Luján** | Hospital Municipal Nuestra Sra. de Luján | **Aparatología:** Adquisición de un Monitor Multipar LCD y un archivo modular corredizo. | $ 50,811.00 | |
| **Buenos Aires, Balcarce** | Hospital Subzonal Felipe A. Fossati | **Recursos Hospitalarios:** 39 mesas de luz de melamina color cedro y 23 mesas de comer en la cama. | $ 53,255.00 | |
| **Río Negro, Gral. Roca** | Hospital Área Programa General Roca | **Aparatología:** Adquisición de un Electrobisturí marca VALLEYLAB modelo Force FX y una computadora PC | $ 45,900.00 | |
| **Chubut, Esquel** | Área externa Hospital Zonal de Esquel | **Aparatología:** ocho (8) unidades de: pantoscopios, detectores fetales con pantalla y tensiometros aneroides pediátricos. | $30512 (+ donación para arreglos) | |
| **Santa Fe, Rosario** | Hospital Provincial del Centenario | **Aparatología:** Monitor multipar LCD y bomba de infusión por goteo. | $ 49,210.00 | |
| **La Rioja, La Rioja** | Hospital regional Dr. Enrique Vera Barros | **Aparatología:** Respirador Neumovent Grph Neo con monitor LCD de 17" y monitoreo de presión. Modos adulto, pediátrico y neo. | $ 55,150.00 | |
| **Buenos Aires, Cnel. Suarez** | Hospital Municipal Cnel. Suárez | **Aparatología:** Incubabora Medix Natal Care con módulos de balanza y servocontrol de humedad. | $ 75,709.00 | |
| **San Luis, Villa Mercedes** | Hospital de día “Dr. Braulio Moyano” | **Recursos Hospitalarios:**  trece (13) equipos de aire acondicionado split para áreas de consultorios con instalación | $ 47,792.00 | |
| **San Juan, San Juan** | Hospital Dr. Guillermo Rawson | **Aparatología y recursos hospitalarios:** adquisición de un monitor de presión arterial ambulatoria (MAPA); un monitor de signos vitales no invasivo multiparamétrico, un tensiómetro aneroide de pared, un proyector y una impresora | $ 53,278.64 | |
| **Buenos Aires, Saladillo** | Hospital Zonal Gral. ‘Dr. Posadas’, Saladillo | **Infraestructura:** adquisición de pintura ye lementos para el interior y parte del exterior del edificio. El Hospital se ocupa de la mano de obra. | $ 41,044.00 | |
| **Buenos Aires, San Pedro** | Centros de Atención Primaria de Salud | **Aparatologia: e**quipo ecógrafo portátil Edan Dus 60, para atención en los 6 CAPS propuestos. | $ 45,378.46 | |
| **Buenos Aires, San Nicolas** | Centros de Atención Primaria de Salud (4) | **Aparatología y recursos hospitalarios:** 15 Camillas; 20 válvula de red.MED. C/2 reloj para tubo de O2; 15 tensiómetro aneroide; 4 balanzas bebé; 5 fotósforo ROD.BRAZO ART. \*SUPER LED\*; 3 KIT odontológicos IV TURBINA S + MICROMOTOR C.ANGULO A RULEM.PB; 8 TANDEM DE PVC 3 ASIENTOS; 4 ventiladores; 20 luces de emergencia | $ 42,088.00 | |
| **Catamarca, San F. Del Valle de Catamarca** | Hospital Interzonal San Juan Bautista | **Aparatología:** instrumentación para cirugía (Cánula, Pinzas de agarre y disección, tijera de punta curva, pieza reducción, electrodo de disección y coagulación**,** Aplicadora de clips). | $ 44,443.22 | |
| **2013** |  |  |  |
| **Córdoba, Río Tercero** | CAPS Municipales | **Aparatología:** equipo ecógrafo portátil Mindray con 2 transductores, accesorios, video printer y carro original. | $ 59,640.00 | |
| **Córdoba, Córdoba** | Hospital Infantil Municipal | **Aparatología y recursos hospitalarios:** un microscopio óptico con microfotografía, una microcentrífuga de alta velocidad, un retinoscopio, un oftalmoloscopio y dos ordenadores de medicamentos. | $ 53,230.16 | |
| **Buenos Aires, CABA** | Hospital Rivadavia | **Infraestructura:** reparación de humedad en paredes reacondicionamiento de sala de internación y baños de pacientes y de personal. | $ 60,000.00 | |
| **Buenos Aires, Tres Arroyos** | Centro Municipal De Salud "Dr. Ignacio Pirovano" | **Infraestructura:** TV led full HD, 3 computadoras, 2 impresoras multifunción, 5 bancos triples, 7 percheros, 8 sillas especializadas, 2 taburetes extracción, un sillón de guardia, 2 mesas extracción, 2 muebles administración, 2 repisas extracción para el nuevo laboratorio médico. | $ 64,922.06 | |
| **Río Negro, Bariloche** | Hospital Zonal Bariloche "Dr. Ramón Carrillo" | **Recursos hopitalarios:** un (1) anafe modular S 900 G Heavy Duty de 4 hornallas, un (1) horno convector con 1 Cconvectomatic F 750G PV EM, diez (10) asaderas enlozadas GN 2/1 X 20, una (1) tapa mesada inoxidable 304 - 1,25 mm con dos piletones, para equipar la cocina del nosocomio, con embalaje, traslado, instalación y puesta en funcionamiento. | $ 75,106.54 | |
| **Neuquén, Choos Malal** | Hospital Zonal Chos Malal | **Aparatología:** monitor multiparamétrico con módulo de capnografía. | $ 55,993.00 | |
| **Tucumán, Yerba Buena** | Centro de Salud "Dr. Ramón Carrillo" | **Recursos Hospitalarios:** 13 aires acondicionados split frío/calor (con instalación) y carteles acrílicos de señalética para interior y exterior del centro de Salud | $ 55,482.00 | |
| **Buenos Aires, CABA** | Hospital de Quemados | **infraestructura y Recursos Hospitalarios:** tratamiento y revestimiento vinílico del quirófano, mobiliario hospitalario, arreglo de ventanas, heladera exhibidora y estantería. | $ 59,500.00 | |
| **Buenos Aires, Zárate** | Hospital Virgen del Carmen | **Aparatología:** respirador artificial Neumovent Graph net para la unidad de terapia intensiva. | $ 66,770.00 | |
| **Buenos Aires, Pinamar** | Hospital Comunitario de Pinamar | **Recursos hospitalarios:** once (11) kits compuesto de: cama articulada, colchón antiescaras, almohada, mesa de comer en la cama y mesa de luz. | $ 74,624.00 | |
| **La Pampa, Santa Rosa** | Hospital Dr. Lucio Molas | **Recursos hospitalarios:** Lámpara scialítica de pantalla led doble para quirófano. | $ 84,290.00 | |
| **2014** |  |  |  |
| **Buenos Aires, Olavarría** | Hospital Minicipal "Dr. Hector M. Cura" | **Aparatología:** respirador Puritan Bennet para la unidad de terapia intensiva de adultos. | $ 154,886.87 | |
| **Tierra del Fuego, Ushuaia** | Hospital Regional Ushuaia | **Aparatología:** 5 Monitores Multiparametricos y 2 Sillas de Rueda | $ 162,399.00 | |
| **Buenos Aires, Tandil** | Hospital Municipal "Ramón Santamarina" | **Aparatología:** Respirador Puritan Bennet para la unidad de terapia intensiva de adultos. | $ 203,030.00 | |
| **Buenos Aires, Bahia Blanca** | Hospital Municipal de Agudos "Dr. Leonidas Lucero" | **Aparatología:** Cinta ergonométrica de grado médico y una camilla de transporte radiotransparente | $ 166,260.00 | |
| **Buenos Aires, CABA** | Hospital de Clínicas | **Aparatología:** Compra de un electrobisturi | $ 48,917.62 | |
| **Río Negro, Cipoletti** | Hospital Área Programa Cipolletti "Dr. Pedro Moguillansky" | **Aparatología:** respirador y monitor multiparamétrico | $ 172,927.00 | |
| **Mendoza, Godoy Cruz** | Centro de Salud Municipal N°2-FOECYT | **Aparatología e Insfraestructura:** compra de un desfibrilador, nde un autoqueratofractometro, de dos equipos de rayos x de dos equipos de revelado oftalmologico, de dos muñecos de rcp y remodelación del area de espera y de farmacia- | $ 164,942.07 | |
| **Mendoza, San Rafael** | Hospital Schestakow | **Aparatología e Insfraestructura:** Remodelacion de salas de internación y renovacion del mobiliario de habitaciones | $ 139,570.00 | |
| **Mendoza, Luján de Cuyo** | Centro de Atención Primaria de Potrerillos | **Infraestructura:** Refuncialización integral del Centro de Salud, realizando la reparación de la cubierta de tejas por filtraciones. Adecuación de los espacios físicos para optimizar el funcionamiento del sector de internación. | $ 160,000.00 | |
| **Buenos Aires, CABA** | Hospital Oscar Alende | **Aparatología:** 3 incubadoras y un colposcopio | $ 176,760.00 | |
| **Buenos Aires, CABA** | Hospital Gandulfo | **Aparatología y Recursos Hospitalarios:** Adquisición de tandems de espera, un monitor multiparametrico, dos computadoras, una heladera bajo mesada, dos laringoscopios y 12 camillas y 12 sillas de rueda | $ 253,015.00 | |
| **Buenos Aires, CABA** | Hospital de Rehabilitación Respiratoria "M. Ferrer" | **Aparatología: Compra de un F**ibro-Broncoscopio PENTAX | $ 128,883.00 | |
| **Santa Fe, Rafaela** | Hospital Samco Dr Jaime Ferre | **Aparatología e Insfraestructura:** Compra de campana y sillon para quimioterapia, remodelación y obra de la sala de quimio y compra de u aire acondicionado para la misma. | $ 170,000.00 | |
| **Buenos Aires, CABA** | Hospital Gutiérrez (CON PRIAR) | **Aparatología:** Compra de un equipo de magnoterápia, 1 equipo de electroestimulación, 1 equipo de ultrasonido, 1 bicileta electromagnetica y una cinta motorizada. | $ 305,430.00 | |
| **2015** |  |  |  |
| **Buenos Aires, La Plata** | Hospital San Roque | **Aparatología:** Incubadora de transporte, 2 monitoresmultiparametricos, 2 belends de oxigeno, una computadora, 10 cunas de materinidad, 1 bilibubinómetro | $ 300,000.00 | |
| **Tierra del Fuego, Río Grande** | Hospital Regional de Rio Grnde | **Aparatología:** Microscópio Quírurgico Newton y Torre de Video de endoscopía. | $ 300,000.00 | |
| **Chubut, Trelew** | Hospital Zonal de Trelew | **Aparatología:7** computadoras conectadas en red, 7 estaciones de trabajo que conectará los estudios de los pacientes. Tandems y sillas de acompañantes**.** | $ 300,000.00 | |
| **Buenos Aires, Punta Alta** | Hospital Municipal Eva Perón | **Aparatología:** autoanalizador de química | $ 300,000.00 | |
| **Mendoza, Guaymallén** | Hospital Pediátrico Dr. H Notti | **Aparatología:** Máquina de Hemodíalisis CORDIAX | $ 300,000.00 | |
| **Buenos Aires, CABA** | Hospital Casa Cuna | **Aparatología:** 3 electrocardiógrafos y 4 cunas stryker. | $ 300,000.00 | |
| **Buenos Aires, San Martin** | Hospital Municipal Dr. Diego Thompson | **Aparatología:** 6 electrocardiógrafos, 6 monitores multiparamétricos y un citofibroscopio. | $ 300,000.00 | |
| **Buenos Aires, Huanguelen** | Hospital Lucero del Alba | **Aparatologia:** compresor de gases medicinales para abastecer las habitaciones de internacion pediatrica, internación adultos y sala de parto. | $ 300,000.00 | |
| **Buenos Aires, Mar del Plata** | HIGA "Dr. Oscar Alende" | **Aparatología:** Compra de generador Armónico ETHICON ENERGY GENIL | $ 300,000.00 | |
| **Santa Cruz, Río Gallegos** | Hospital Regional de Rio Gallegos | **Infraestructura:** Ampliación del servicio de odontología. | $ 300,000.00 | |
| **2016** |  |  |  |
| **Buenos Aires, Cañuelas** | Hospital Dr. Angel Marzetti | **Aparatología:** 1 incubadora de transporte Médix y un autoanalizador químico + 1 pc. | $ 450.000 | |
| **Neuquén, Cultral-Co** | Hospital Zonal Cutal Co Plaza Huincul | **Aparatología:** Mesa de anestesia y monitor multiparamétrico. | $ 450.000 | |
| **Santa Fe, Villa Gob. Galvez** | Centros de Salud de Villa Gob Galvez | **Recursos Hospitalarios:** Equipamiento de los 12 Centros de Salud de VGG. | $ 450.000 | |
| **Buenos Aires, Almirante Brown** | Centros de Saud de Almirante Brown | **Aparatología:** Equipamiento del sector de Oftalmología. | $ 450.000 | |
| **San Luis, San Luis** | Complejo Sanitario San Luis | **Aparatología:** Una scialítica para quirófano, 10 computadoras e imprsoras y 20 tándems de espera. | $ 450.000 | |
| **Buenos Aires, La Plata** | Hospital de Niños María Ludovica | **Aparatología:** Equipamiento del sector de Oftalmología. | $ 450.000 | |
| **Tucumán, Tucumán** | Hospital de día Nestor Kirchner | **Recursos Hospitalarios:** Caja de Cirugía, una lupa prismática, equipamiwento para laparoscopia y equipamiento odontológico. | $ 450.000 | |
| **Corrientes, Goya** | Hospital Regional Goya | **Aparatología:** Compra de Ecógrafo | $ 450.000 | |
| **Buenos Aires, San Martín** | Hospital Boccalandro | **Aparatología:** Compra de Ecógrafo | $ 450.000 | |
| **Buenos Aires, Junín** | Hospital Piñeyro. | **Aparatología: -** Un impendenciómetro, Un Ups para Ecógarfo Philips, Un Parafinador, Un ablandador de agua y Una Caja de Neurocirugía. | $ 450.000 | |
| **2017** |  |  |  |
| **Chubut, Comodoro Rivadavia** | Hospital Regional Victor Sanguinetti de Comodoro Rivadavia | **Aparatología:** Ecógrafo portatil. | $ 625,000.00 | |
| **Neuquén, Neuquén** | Hospital Provincial Neuquén Castro Rendón | **Aparatología:** Caja de cirugía con Instrumental Quirúrgico. | $ 625,000.00 | |
| **San Juan, San Juan** | Hospital Público de Gestión Descentralizada Dr. Marcial Vicente Quiroga | **Aparatología:** 8 monitores multiparamétricos, 6 oxímetros de Pulso con Sensor Adulto y Pediatrico, 1 desfibrilador Bifásico y 1 ecógrafo + 2 trasductores. | $ 625,000.00 | |
| **Entre Ríos, Concepción del Uruguay** | Municipalidad de Concepción del Uruguay. Centros de Salud locales y Hospital Justo José de Urquiza | **Aparatología:** Creación de Unidad Sanitaria Movil. Un trailer equipado con aparatología. | $ 625,000.00 | |
| **Buenos Aires, Pergamino** | Hospital Interzonal de Agudos San José de Pergamino | **Aparatología:** Equipo para cirugía laparoscópica. Cámara, monitor, fuente, ópticas, etc. | $ 625,000.00 | |
| **Buenos Aires, Adrogué** | Hospital Zonal General de Agudos Dr. Lucio A. Melendez | **Infraestructura:** Reforma de sector de maternidad, pediatría y sala de parto. | $ 625,000.00 | |
| **Buenos Aires, Berazategui** | Centros de Salud de la Municipalidad de Berazategui | **Aparatología:** Creación de dos unidades sanitarias. Compra de trailer y equipamiento. Pasan a reemplazar dos hospitales móviles que están en El Pato y el río. | $ 625,000.00 | |
| **Tucumán, Yerba Buena** | Centro de Salud Municipal Dr. Ramón Carrillo | **Infraestructura:** Reforma del sector de emergencias médicas. | $ 625,000.00 | |
| **Buenos Aires, Pilar** | Hospital Universitario Austral | **Aparatología:** Compra de ecógrafo portátil | $ 625,000.00 | |
| **Buenos Aires, La Plata** | Hospital Zonal de Agudos Dr. Ricardo Gutierrez | **Aparatología y recursos hospitalarios:** Instrumental quirúrgico para ORL, instrumental endoscópico para urología y ginecología. Aparatología específica para cardiología. Colcoscopio. | $ 625,000.00 | |

* + 1. **Programa TRAUMA con el Municipio de Gral. Pueyrredón**

El Programa Trauma es un modelo de gestión integral que busca contribuir al fortalecimiento del sistema público de salud en la atención y prevención del trauma, que es un grave problema de salud pública y la primera causa de mortalidad y discapacidad en la población joven (de 15 a 45 años), con consecuencias severas en el desarrollo socioeconómico de las comunidades.

Este se desarrolla a partir de un convenio de Fundación Trauma con el Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires y apunta a la mejora de la gestión integral de la enfermedad trauma, en dos sentidos: por un lado, la generación de información de calidad para el diseño de políticas públicas, de estrategias de prevención y el monitoreo de las intervenciones y sus resultados; y por otro, la contribución en la organización de la atención hospitalaria y pre hospitalaria para garantizar una asistencia adecuada del paciente, con el fin de reducir muertes evitables y mejorar la reinserción con la menor secuela posible.

Sus líneas de trabajo son: (1) implementación de un sistema de registro de lesiones, (2) desarrollo de programas de mejora de la calidad de atención, (3) capacitación específica del equipo de salud y gestión de un Programa de Becas con respaldo científico, y (4) asesoramiento para la categorización institucional por niveles de complejidad asistencial.

La incorporación de Banco Galicia al proyecto permitió el desarrollo del Programa Trauma en el Municipio de Gral. Pueyrredón, que se implementó entre diciembre de 2015 y diciembre de 2017 en los centros de atención de referencia: Hospital Interzonal Especializado Materno Infantil (HIEMI) Dr. Victorio Tetamanti y Sistema Integrado de Emergencias Sanitarias (SIES) de Mar del Plata.

* + 1. **Contribución a Abanderados**

Abanderados es un premio anual que reconoce a aquellos argentinos que se destacan por su dedicación a los demás, y difunde sus vidas para que su ejemplo inspire al resto de la sociedad.

Hay muchos argentinos que se dedican a los demás. Gracias a ellos, chicos, jóvenes y adultos están recuperando la esperanza. Abanderados propone darlos a conocer y premiarlos, para que sigan adelante y para inspirar al resto de la sociedad con su ejemplo.

Este es el caso de Alicia Félix, que dirige el “Hospice La Piedad” en Santa Fe, quien fue la más votada en diciembre de 2016 y el Banco Galicia aportó para el premio para que continúe con su obra.

Alicia fundó y dirige el Hospice La Piedad en Esperanza, Santa Fe, que tiene como objetivo brindarle mejor calidad de vida a personas en la etapa terminal de una enfermedad, acompañándolos de una manera integral y humanizada junto a sus familias. Además de la atención y del acompañamiento a los huéspedes, tienen como prioridad la formación de profesionales de la salud y voluntarios en cuidados paliativos, para lograr la humanización en la atención de los enfermos.

* + 1. **Programa de Prevención de la Desnutrición Infantil**

Desde el 2007, Banco Galicia junto con Fundación CONIN impulsan el Programa de Prevención de la Desnutrición Infantil con el objetivo de implementar capacitaciones a líderes sociales, referentes barriales, manzaneras, comuneros, encargados de comedores, docentes iniciales y primarios, enfermeros y demás referentes para que los mismos puedan multiplicar los conocimientos en su entorno, a fin de corregir los hábitos inadecuados y alentar los beneficiosos.

Dicha iniciativa se articula con organizaciones sociales locales que trabajan en temáticas de salud, educación, estimulación, etc. detectando en su comunidad la falta de conocimiento sobre la temática.

De esta forma, el Programa busca en una jornada de 6 horas:

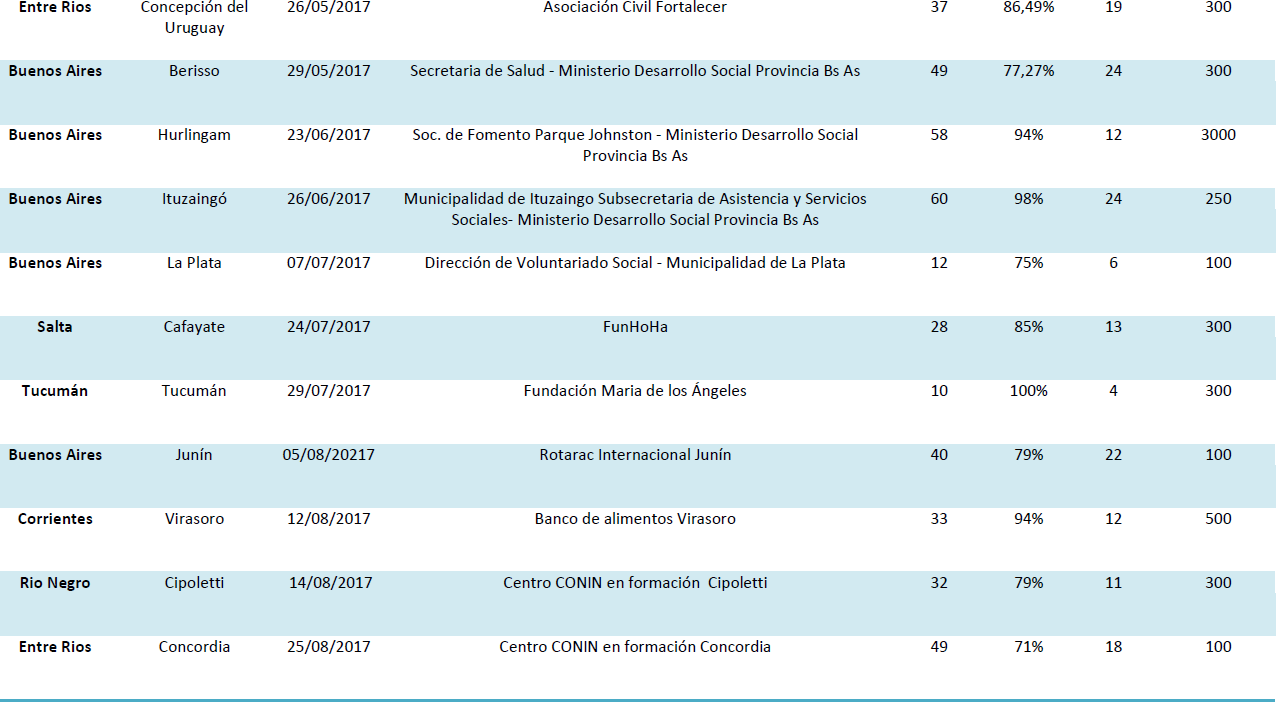
* Capacitar en nociones básicas de una buena alimentación y de un crecimiento y desarrollo saludables.
* Brindar pautas de alimentación y hábitos saludables, para niños y madres embarazadas.
* Identificar los distintos de tipos de malnutrición y riesgos asociados.
* Conocer los diferentes niveles de prevención (primaria, secundaria y terciaria) para que puedan detectar la población en riesgo.
* Brindar nociones básicas de atención temprana.
* Identificar trastornos del desarrollo psicomotor.

Durante 2017 se realizaron 25 capacitaciónes a más de 1.000 líderes sociales de todo el país.

Para conocer el éxito de la jornada, se realiza una evaluación a través del indicador NPS (Net promoter score) en la cual el líder completa en un escala del 1 al 10 si recomendaría esta capacitación. En 2017 el promedio del indicador NPS fue de 84%.

**DETALLE DE LOS RESULTADOS E IMPACTOS DE LAS CAPACITACIONES EN PREVENCIÓN DE LA DESNUTRICIÓN INFANTIL**







* + 1. **Programa de Acceso al agua segura**

El Proyecto de Hábitos Saludables y Acceso al Agua Segura de Banco Galicia tiene como objetivo concientizar sobre el consumo de agua segura y la prevención de enfermedades transmitidas por la falta de higiene y mala manipulación de los alimentos, para contribuir así a mejorar los hábitos de higiene y cuidado de la salud.

En este marco, se realizan capacitaciones a la comunidad educativa (directivos, docentes,

personal no docente, alumnos y padres) aplicando estrategias lúdicas y didácticas a fines de lograr una participación activa de todos los asistentes. Durante los talleres, se desarrollan dinámicas con toda la comunidad y, además, para lograr una mayor concientización y profundización de los temas, se trabaja por separado según grupo etario.

Durante este año los equipos del Centro de Estudios sobre Nutrición Infantil (CESNI) y la Fundación Proyecto Agua Segura implementaron 10 talleres en 11 escuelas rurales, abarcando una matrícula de 352 niños. El proyecto se llevó a cabo en las provincias de Catamarca, Chaco, Santiago del Estero, Jujuy y Salta. Participaron de los talleres niños, padres, tutores y personal de las instituciones educativas (directivo, docentes y auxiliares de cocina). En total, asistieron 66 personas a las capacitaciones de adultos.

Al finalizar los talleres, los padres y docentes recibieron una encuesta a fines de evaluar las actividades desarrolladas durante la jornada, los materiales, conocer su grado de satisfacción y que actividades o contenidos fueron de su agrado y cuáles no. Los resultados muestran que el 94% de los asistidos les resultó muy útil la capacitación y al 6% les fue útil, no observándose diferencias entre provincias.

**CANTIDAD DE BENEFICIARIOS SEGÚN ESCUELA Y PROVINCIA**



* 1. **VOLUNTARIADO DE LAS EMPRESAS**

BUSCAMOS GENERAR ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN PARA LOS COLABORADORES DEL GRUPO FINANCIERO GALICIA, Y ACOMPAÑAR LAS INICIATIVAS QUE ESTOS PROPONEN, ENTENDIENDO QUE DE ESTA MANERA SE PUEDE MAGNIFICAR EL ALCANCE DE LOS PROGRAMAS CON IMPACTO SOCIAL REAL EN LAS COMUNIDADES. LOS VOLUNTARIOS VALORAN LA POSIBILIDAD DE SER PROTAGONISTAS EN PROYECTOS RELACIONADOS CON LA EDUCACIÓN, LA PROMOCIÓN LABORAL, LA RECREACIÓN, LA ALIMENTACIÓN Y LA SALUD.

En 2017 el programa de voluntariado corporativo del Banco Galicia (PRIAR) cumplió 15 años. Surge en el año 2002 como una iniciativa de los colaboradores para ayudar a instituciones de bien público con necesidades. En 2003 se forma la Asociación Civil Ayudando a Ayudar que, junto a la coordinación general del programa y el apoyo de la Gerencia de Sustentabilidad del Banco, implementan proyectos solidarios con la misión de dar soluciones a las necesidades de los sectores más marginados y vulnerables de la sociedad.

Enfocado siempre en dejar capacidades instaladas, los voluntarios PRIAR impulsan proyectos de mejoras de infraestructura, equipamiento y capacitación en comedores, escuelas, hogares y hospitales de todo el país.

En todos sus años de compromiso solidario, PRIAR continuó incrementando las cifras en cantidad de nuevos proyectos, voluntarios y donantes. En 2017 se iniciaron 21 nuevos proyectos en Neuquén, Chubut, Mendoza, Santa Fe, Córdoba, Santiago del Estero, Tucumán, Jujuy y Buenos Aires. Además, se llevaron a cabo 16 jornadas de voluntariado ‘Todos Somos Protagonistas’, que incluyeron actividades junto a organizaciones sociales y aliados como Fundación Leer, Fundación Sí, Fundación Banco de Alimentos y Fundación Tzedaká.

En 2017 PRIAR convocó a los Líderes Galicia a realizar una jornada “Todos Somos Protagonistas” en la Casa del Niño Inmaculado Corazón de María, de Berazategui, Buenos Aires. Formaron un equipo solidario de 109 personas, quienes no sólo recaudaron el dinero requerido para llevar a cabo las obras, sino también compartieron un día de pintura, jardinería, capacitación y reparación de las instalaciones. Este centro, que recibe y contiene a niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad, fue postulado como organización para ayudar por una líder voluntaria que conformó un equipo organizador para llevar a cabo el proyecto.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Principales indicadores de PRIAR** | **2015** | **2016** | **2017** |
| Beneficiarios desde inicio del programa | 63.247 | 76.164 | 83.288 |
| Proyectos desde el inicio del programa | 206 | 222 | 243 |
| Proyectos en ejecución 2017 | 41 | 43 | 43 |
| Proyectos finalizados (acumulado) | 159 | 179 | 206 |
| Proyectos iniciados durante el año | 17 | 16 | 21 |
| Proyectos finalizados durante el año | 13 | 20 | 27 |
| Voluntarios (desde comienzos del programa) | 5.704 | 6.497 | 7.630 |

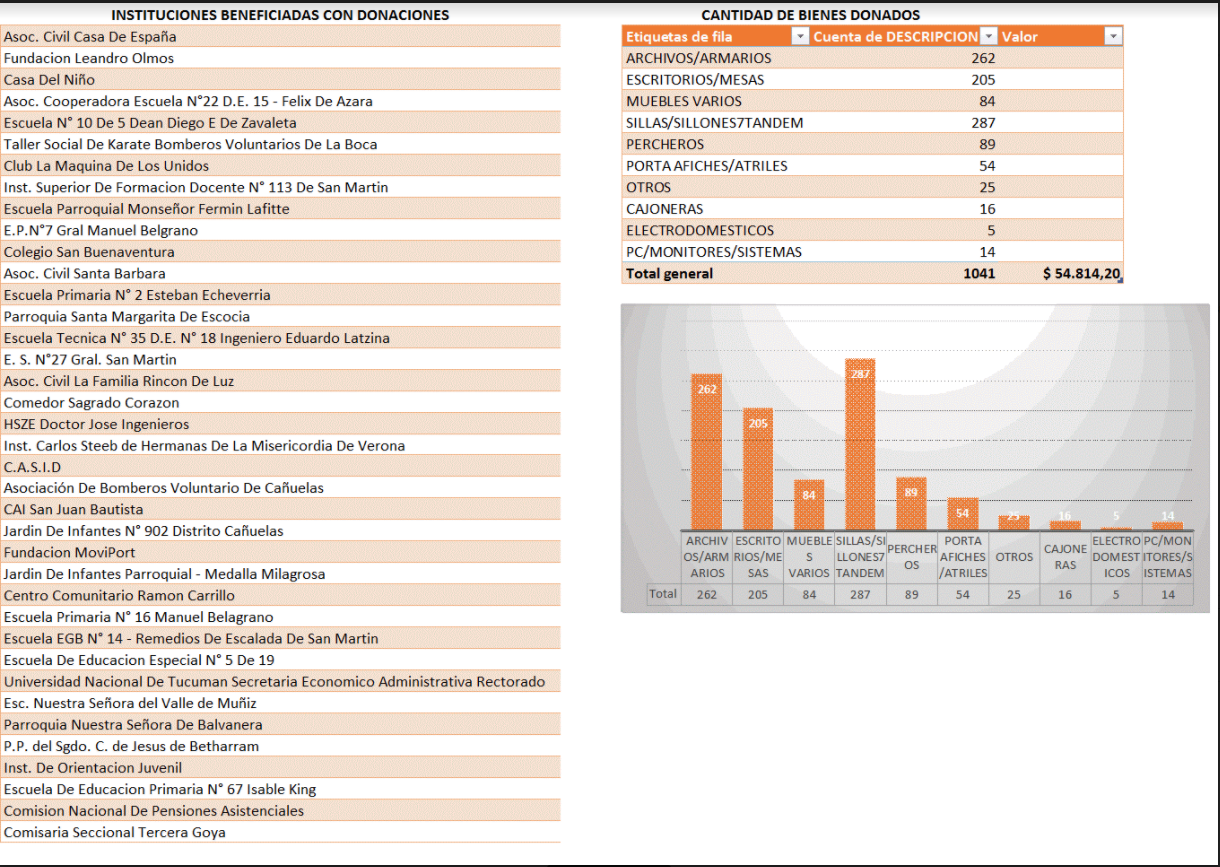
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jornadas de voluntariado del Programa "Todos somos protagonistas" - Año 2017** | | | | | |
| **Evento** | **Lugar** | **Participante** | **Institución** | **Cantidad de voluntarios** | **Cantidad de beneficiarios** |
| Proyecto de la Red | Mendoza | Voluntarios de Mendoza | **Unión Vecinal El Espino** | 16 | 200 |
| Todos Somos Protagonistas | Barrio La Rana, localidad de San Andrés, partido de San Martín, GBA | Voluntarios de Créditos | **Escuela n°36 José Manuel Estrada** | 31 | 200 |
| Todos Somos Protagonistas | Rafael Calzada | Voluntarios de Galicia Seguros | **Comedor Comunitario Pekeñitos** | 18 | 128 |
| Todos Somos Protagonistas | Munro, GBA | Voluntarios de Galicia Seguros | **Fundación Banco de Alimentos** | 25 | 1.950 |
| Todos Somos Protagonistas | Galicia Seguros | Voluntarios de Galicia Seguros (de operaciones) | **Fundación Sí** | 48 | 140 |
| Todos Somos Protagonistas | Galicia Seguros | Voluntarios de Galicia Seguros | **Fundación Sí** | 26 | 264 |
| Todos Somos Protagonistas | Berazategui | Voluntarios de la CDL | **Casa del Niño imnaculado Corazón de María** | 109 | 100 |
| Todos Somos Protagonistas | Torre | Voluntarios líderes de operaciones | **Fundación Tzedaká** | 80 | 150 |
| Todos Somos Protagonistas | Marcos Paz | Team leaders PRIAR | **Fundación Huerta Niño  + Escuela Nº 19** | 25 | 90 |
| Todos Somos Protagonistas | Galicia Seguros | Voluntarios de Galicia Seguros | **Fundación Tzedaká** | 20 | 150 |
| Todos Somos Protagonistas | Villa Ballester | Voluntarios de Organización | **Hogar MAMA** | 63 | 20 |
| Proyecto de la Red | La Plata | Voluntarios de La Plata | **Hospital Melchor Romero** | 30 | 50 |
| Todos Somos Protagonistas | Carlos Spegazzini | Voluntarios de Planeamiento | **Comedor Rincón de Luz** | 83 | 170 |
| Todos Somos Protagonistas | CABA | Voluntarios PRIAR multisector | **Fundación Leer + Escuela N° 21 "Cornelio Saavedra"** | 9 | 272 |
| Todos Somos Protagonistas | CABA | Voluntarios JP + Futuro + Talento Galicia | **Fundación Sí** | 43 | 86 |
| Todos Somos Protagonistas | Tigre, barrio Ricardo Rojas | Voluntarios de Banca Minorista | **CAI Apoyo San Juan Bautista** | 60 | 275 |
| Total |  |  |  | **686** | **4.245** |

* 1. **PATRIMONIO CULTURAL E HISTÓRICO**

El Patrimonio Cultural, como aquellos elementos materiales e inmateriales heredados y transmitidos de una generación a otra, que consideramos dignos de conservación más allá de su interés utilitario, constituye nuestra identidad como sociedad, y fortalece las ideas, valores y los vínculos comunitarios.

La conservación y gestión del patrimonio cultural aporta al desarrollo sostenible y la cohesión social, promoviendo la obtención de resultados sociales, económicos y ambientales. Para lograr ciudades y comunidades sostenibles, es necesario “redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo”[[23]](#footnote-23).

En cuanto a Mecenazgo, las compañías del Grupo participaron del Régimen de Promoción Cultural de la Ciudad de Buenos Aires, que permite financiar proyectos culturales destinando parte de lo que les corresponderá pagar en concepto de ingresos brutos. En 2017 se acompañaron 45 proyectos por un total de $9.668.511.



## **PROVEEDORES**

**TRABAJANDO EL FORTALECIMIENTO DE VÍNCULOS DE LARGO PLAZO**

UNA NUEVA FORMA DE TRABAJO MÁS ÁGIL, MÁS SIMPLE Y COLABORATIVA QUE, CENTRADA EN LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, PERMITE OPTIMIZAR PROCESOS Y OPERAR EN FORMA MÁS EFICIENTE

***COMPRAS CENTRALIZADAS***

A PARTIR DE ESTE AÑO EL 100% DE LAS COMPRAS DEL GRUPO SE REALIZAN BAJO LA METODOLOGÍA LEAN DE COMPRAS, LOGRANDO UN PROCESO UNIFICADO, EFICAZ Y ÁGIL.

***PRODUCTOS SUSTENTABLES***

CON EL OBJETIVO DE MAXIMIZAR EL IMPACTO EN EL DESARROLLO SUSTENTABLE Y LAS ECONÓMICAS LOCALES, LAS COMPAÑÍAS INCLUYEN COMPRAS DE PRODUCTOS CON VALOR SOCIAL Y AMBIENTAL; BUSCANDO ADEMÁS GENERAR OPORTUNIDADES EN LAS REGIONES DONDE ESTÁN PRESENTES.

***VISITAS A PROVEEDORES***

BANCO GALICIA Y GALICIA SEGUROS REALIZAN VISITAS A PROVEEDORES CRÍTICOS PARA ANALIZAR SU IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL, AL MISMO TIEMPO QUE EVALÚAN EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y LAS POLÍTICAS FIRMADAS.

***MODELO DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES***

TARJETA NARANJA DESARROLLÓ UNA PLATAFORMA PARA EL REGISTRO, CLASIFICACIÓN Y BÚSQUEDA DE PROVEEDORES QUE PERMITE REALIZAR INFORMES DE RIESGO Y AUDITORÍAS PRESENCIALES EN ASPECTOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES

## **EL PERFIL DE NUESTROS PROVEEDORES**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PROVEEDORES POR FACTURACIÓN | | | | |
|  | BANCO GALICIA | TARJETA NARANJA | TARJETA NEVADA | GALICIA SEGUROS |
| Más de $10.000.000 | 190 | 71 | 18 | 22 |
| Entre $1.000.000 y $10.000.000 | 704 | 274 | 91 | 54 |
| Entre $500.000 y $1.000.000 | 341 | 174 | 80 | 45 |
| Menos de $500.000 | 2351 | 4272 | 868 | 414 |

## **CÓDIGO DE CONDUCTA PARA PROVEEDORES DE BANCO GALICIA**

## **103-2, 103-3, 407-1, 408-1, 409-1**

## **ODS 8.7, ODS 8.8**

En alineación con los Principios y Propósitos y el Código de Ética que guían todas las políticas y actividades de Banco Galicia, establecemos el presente Código de Conducta dirigido a nuestros proveedores.

Los lineamientos que en él detallamos ya forman parte de nuestras prácticas habituales de compras: a través de este documento buscamos formalizar las pautas que guían nuestras prácticas de abastecimiento.

Consideramos prioritario preservar y consolidar relaciones de confianza y beneficio mutuo con nuestros proveedo­res. Para lograrlo, creemos que es esencial contar con valores y criterios de trabajo comunes.

Como empresa, formamos parte de una trama de relaciones comerciales que tiene impactos socioeconómicos diversos, los cuales dependen de las prácticas y valores de sus actores. A través de la manera en la que gestionamos nuestra área de compras, deseamos contribuir –en nuestro ámbito de influencia- a la consolidación de relaciones comerciales sanas y éticas, que repercutan en la creación de valor social".

Nos proponemos de esta manera fortalecer la comunicación y el establecimiento de criterios y bases comunes con nuestros proveedores para contribuir juntos al desarrollo sostenible.



## **COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO**

En todas las compañías del Grupo contamos con variados canales de comunicación con los proveedores: mail, reuniones presenciales, teléfono. El objetivo es consolidar relaciones de largo plazo, de confianza y mutuo beneficio.

Además, Banco Galicia cuenta con un portal por el que se comunica con sus proveedores ([www.e-galicia.com](http://www.e-galicia.com)), además de una línea directa de atención. Durante 2017 el Banco envió una comunicación a sus proveedores informando de la existencia de la Línea Ética para proveedores.

## **BENEFICIOS**

Banco Galicia ofrece cuentas bancarias bonificadas a los proveedores activos. Aquellos cuya actividad es un emprendimiento o una Pyme, pueden sumarse a la oferta de productos del segmento Negocios y Pymes. Además, Tarjeta Nevada ofrece la apertura de una cuenta sin costo en el Banco Galicia a los proveedores de mantenimiento preventivo.

## **AMBIENTE**

**FOCALIZADOS EN LA MEJORA CONTINUA**

BUSCAMOS SOLUCIONES AMBIENTALES A TRAVÉS DE ADECUACIONES EDILICIAS, INCORPORACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS Y GENERANDO CONCIENCIA PARA UN USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS.

***EFICIENCIA ENERGÉTICA***

EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE METAS ENERGÉTICAS, EL BANCO REALIZÓ EL RECAMBIO DE TUBOS FLUORESCENTES POR LUMINARIA LED, DISMINUYENDO HASTA UN

50% DE ENERGÍA EN 4 PISOS DE LA TORRE CORPORATIVA, 2 DE CASA MATRIZ Y 20 SUCURSALES DEL BANCO.

***ADECUACIÓN A LA NORMA ISO 14.001/2015***

BANCO GALICIA ADECUÓ SU SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL PARA LA TORRE CORPORATIVA BAJO LA NUEVA NORMA ISO 14.001/2015, INCORPORANDO EL CONTEXTO

EN EL ANÁLISIS DE OPORTUNIDADES Y UN ENFOQUE BASADO EN ANÁLISIS Y GESTIÓN

DEL RIESGO COMO MOTOR DE LA MEJORA CONTINUA.

***ADHESIÓN AL COMPROMISO “CARING FOR CLIMATE”***

BANCO GALICIA, JUNTO A OTRAS EMPRESAS DE LA RED ARGENTINA DE PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS, ADHIRIÓ EN 2017 A ESTA INICIATIVA, ASUMIENDO COMPROMISOS EN MATERIA DE AGUA, REDUCCIÓN DE EMISIONES Y OTROS TEMAS AMBIENTALES CLAVE EN LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO.

***HUELLA DE CARBONO EN EVENTOS***

TARJETA NARANJA IMPLEMENTÓ LA ISO 20121 DE GESTIÓN DE EVENTOS SUSTENTABLES CON EL OBJETIVO DE MITIGAR, MEDIR Y COMPENSAR EL TOTAL DE SU HUELLA DE CARBONO GENERADA EN LOS ENCUENTROS DE LÍDERES.

## **HUELLA DE CARBONO**

## **302-3, 305-1, 305-2, 305-3**

## **ODS 7.3, ODS 8.4, ODS 12.2, ODS 12.4, ODS 13.1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Emisiones de Gases de Efecto Invernadero en Ton de CO2eq.** | | **Alcance Tarjeta Naranja** |
| **2017** |
| Emisiones directas | Alcance 1 | 54,76 |
| Alcance 2 | 2.328,53 |
| Otras Emisiones Indirectas | Alcance 3 | 6.481,57 |
|  | TOTAL | 8.865,59 |

La Intensidad energética 2017 de Tarjeta Naranja fue: 203,4 kW/m2/año

## **SUCURSALES ECO RESPONSABLES**

**RECONOCIMIENTO A LA MEJOR GESTIÓN AMBIENTAL EN SUCURSALES**

Todos los años, Banco Galicia distingue a las sucursales eco responsables que se destacan en su compromiso con el ambiente. Los premios se otorgan considerando la participación en actividades realizadas en el marco de la Política Ambiental y el Sistema de Gestión Ambiental, las iniciativas desarrolladas para disminuir el consumo de papel y energía, y la proactividad a la hora de encontrar un aliado estratégico para reciclar el papel.

Las Sucursales Eco Responsables premiadas durante 2017 fueron:

375 - ESQUEL

110 - OLAVARRIA

106 - TRES ARROYOS

251 - SANTA ROSA

009 - SAAVEDRA

097 - JUNIN

296 - GRAL. VILLEGAS

267 - BOULEVARD OROÑO

091 - LOMAS DEL MIRADOR

179 - MONTE GRANDE

**CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL**

Con el objetivo de sensibilizar a los niños en temas de ambiente, 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.

Los ganadores para las diferentes categorías fueron los siguientes:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ganadores categoría 5 a 8 | | |
| 1° | Victoria Laneve Boyanosky | 7 años, hija de Daniela Boyanosky |
| 2° | Agustin Cicco | 6 años, hijo de María Lourdes Cicco |
| 3° | Camila Zapata | 7 años, hija de Lucas Zapata |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ganadores categoría 9 a 12 | | |
| 1° | Tobias Bertelot | 12 años, hijo de Pamela Cobelo |
| 2° | Leyla Grachowski | 10 años, hija de Julián Grochowski |
| 3° | Josefina Laneve Boyanosky | 10 años, hija de Daniela Boyanosky |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ganadores categoría PRIAR | | |
| 1° | Martin Cussi | Proyecto ESC N° 61, Pumahuasi |
| 2° | Marco Antonio Yañez | Proyecto Hospital Iturraspe, Santa Fe |
| 3° | Chiara | Proyecto Mi casita, Bolivar |

## **BANCO GALICIA EN LA COMUNIDAD FINANCIERA INTERNACIONAL**

Durante 2017 continuamos participando en diferentes espacios internacionales vinculados a la sustentabilidad en el negocio financiero:

INICIATIVA FINANCIERA DEL PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL MEDIO AMBIENTE - UNEP-FI

Como miembros activos del UNEP-Fi para Latinoamérica, durante el 2017 continuamos participando en las conferencias telefónicas mensuales que el organismo realiza donde se exponen diferentes temáticas para trabajar e intercambiar buenas prácticas e información en materia de sustentabilidad. Además, fuimos sponsors de la Mesa Redonda Regional en América Latina y el Caribe de UNEP FI disertando en los siguientes paneles: Derechos humanos y Aspectos sociales en las finanzas: de lo global a lo regional.

PRINCIPIOS DE ECUADOR – ANUAL MEETING

Participamos de la reunión anual sobre el análisis del riesgo ambiental crediticio. (San Pablo, octubre).

PACTO GLOBAL – SECRETARÍA

Como miembros de Pacto Global, formamos parte de la Secretaría trabajando activamente en las Iniciativas realizadas.

PACTO GLOBAL, SUBGRUPO

Integramos el Grupo de trabajo “Cuidando el clima”, participando en reuniones mensuales junto a otras empresas de la red Argentina de Pacto Global. En Diciembre 2017 firmamos el acuerdo “Caring for Climate” que incluye compromisos en materia de agua, reducción de emisiones y otros temas ambientales clave en la lucha contra el cambio climático.

UN GLOBAL COMPACT LEADERS SUMMIT 2016

Participación de la Cumbre de las Naciones Unidas sobre los Objetivos para el Desarrollo Sustentable (Nueva York, septiembre).

* 1. **FONDO PARA LA CONSERVACIÓN AMBIENTAL (FOCA)**

OCTAVA CONVOCATORIA: “BIODIVERSIDAD Y CONSERVACIÓN DE MAMIFEROS”

En 2017 se presentó la octava edición del Fondo para la Conservación Ambiental junto a la Fundación Williams que invitó a investigadores y organizaciones de la Sociedad Civil a presentar iniciativas sobre “Biodiversidad y conservación de mamíferos”.

JURADO DE LA EDICIÓN 2017:

* Alejandro Travaini - Doctor en Ciencias, especialidad Biología Ambiental. Investigador del CONICET. Profesor Titular de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral.
* Javier Pereira - Doctor en Ciencias Biológicas. Investigador Adjunto del CONICET. Especialista en estudio y conservación de mamíferos.
* Mauricio Failla - Licenciado en Biología por la Universidad Nacional de Córdoba. Ex Director de Fauna de Río Negro y Vicepresidente del Ente Coordinador Interjurisdiccional para la Fauna.
* Hernán Pastore - Licenciado en Ciencias Biológicas. Coordinador del Programa Conservación del Huemul de la APN. Integrante de la Comisión de Conservación de la Sociedad Argentina para el Estudio de los Mamíferos (SAREM).
* Sebastián Di Martino - Licenciado en Biología, orientación Zoología. Especialista en Restauración de Ambientes Naturales Degradados, Manejo de Áreas Protegidas y Conservación de la Biodiversidad.

# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE[[24]](#footnote-24)

# 102-12

A fines de 2015, en la Cumbre para el Desarrollo Sostenible, los 193 Estados Miembros de la Organización de Naciones Unidas aprobaron la nueva Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Esta consta de un conjunto de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad y la injusticia, y hacer frente al cambio climático.

Los ODS, también conocidos como Objetivos Mundiales, se basan en los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), ocho objetivos contra la pobreza que el mundo se comprometió a alcanzar en 2015. Los ODM, adoptados en 2000, apuntan a una serie de áreas que incluidos la reducción de la pobreza, el hambre, las enfermedades, la desigualdad de género y el acceso al agua y saneamiento. Se han hecho enormes progresos en los ODM, lo que muestra el valor de una agenda unificadora apoyada por metas y objetivos.

Las compañías del Grupo se comprometen con los ODS materiales a su negocio, y los refleja en el Índice de Contenidos GRI a partir del relacionamiento entre las metas de los Objetivos y los indicadores GRI publicados en el documento: “SDG Compass: LinkingtheSDGs and GRI”[[25]](#footnote-25).



# PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

# 102-12

El Pacto Global de Naciones Unidas es una iniciativa internacional cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de diez principios basados en los derechos humanos, laborales y medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Banco Galicia es uno de los socios fundadores de la Red en la Argentina, participando activamente desde 2004. Asimismo, durante 2013 forma parte de la Mesa Directiva local.

Desde su adhesión, elaboramos anualmente una Comunicación sobre el Progreso (COP), disponible en la web [pactoglobal.org.ar](http://www.pactoglobal.org.ar), que recoge información detallada sobre políticas y las acciones específicas implantadas en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

Este año presenta nuestra COP 2017 Nivel Avanzado a través de la información publicada en el Informe de Sustentabilidad del Grupo Financiero Galicia y este Informe Ampliado.

|  |  |
| --- | --- |
| **Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas** | |
| **Categorías** | **Principios** |
| **Derechos Humanos** | **Principio 1** - Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. |
| **Principio 2** - Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos. |
| **Trabajo** | **Principio 3** -Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. |
| **Principio 4** - Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. |
| **Principio 5** - Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.  **Principio 6** - Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación. |
| **Medio Ambiente** | **Principio 7 -** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. |
| **Principio 8** - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. |
| **Anti-corrupción** | **Principio 9** - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. |
| **Principio 10** - Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. |

# ISO 26000

Banco Galicia, ha usado la Norma ISO 26000 como guía para integrar la responsabilidad social en sus valores y prácticas.

La Norma de Responsabilidad Social ISO 26000 proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social, y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización. (Extracto de la Sección “Introducción”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (Traducción oficial. Primera edición 2010-11-01).

Bajo principios y recomendaciones, promueve la adopción de criterios de responsabilidad social basada en 7 materias fundamentales: gobernanza, prácticas justas de operación, derechos humanos, asuntos de consumidores, prácticas laborales, participación activa y desarrollo de la comunidad y medioambiente.

Hemos considerado para la elaboración de este Informe de Sustentabilidad 2016 las materias fundamentales y principios de Responsabilidad Social propuestas por esa Guía, así como las prácticas recomendadas para mejorar los resultados en el despeño de la responsabilidad social.

1. http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/ [↑](#footnote-ref-1)
2. https://sdgcompass.org/wp-content/uploads/2016/06/SDG\_Compass\_Spanish-one-pager-view.pdf [↑](#footnote-ref-2)
3. https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/GRI\_UNGC\_Business-Reporting-on-SDGs\_Analysis-of-Goals-and-Targets.pdf [↑](#footnote-ref-3)
4. Ninguna de las personas que integran el Directorio pertenece a minorías nacionales, étnicas, religiosas o lingüísticas. [↑](#footnote-ref-4)
5. Su CV se encuentra en la página XX de este Informe. [↑](#footnote-ref-5)
6. Información adicional de gobierno corporativo del Grupo en el Informe Ampliado. [↑](#footnote-ref-6)
7. Miembro del Directorio de Banco Galicia. [↑](#footnote-ref-7)
8. <http://www.bcra.gov.ar/> [↑](#footnote-ref-8)
9. Para ver el Código de Gobierno Societario de Banco Galicia ingresar en: <http://www.cnv.gob.ar/> [↑](#footnote-ref-9)
10. <http://www.aba-argentina.com/> [↑](#footnote-ref-10)
11. <http://www.conarp.org.ar/codigoconarp.pdf> [↑](#footnote-ref-11)
12. El resto de las sucursales no necesita rampas ni elevadores especiales por tener el acceso en el nivel del suelo. [↑](#footnote-ref-12)
13. El resto de las sucursales no necesita rampas ni elevadores especiales por tener el acceso en el nivel del suelo. [↑](#footnote-ref-13)
14. El resto de las sucursales no necesita rampas ni elevadores especiales por tener el acceso en el nivel del suelo. [↑](#footnote-ref-14)
15. El resto de las sucursales no necesita rampas ni elevadores especiales por tener el acceso en el nivel del suelo. [↑](#footnote-ref-15)
16. El resto de las sucursales no necesita rampas ni elevadores especiales por tener el acceso en el nivel del suelo. [↑](#footnote-ref-16)
17. El resto de las sucursales no necesita rampas ni elevadores especiales por tener el acceso en el nivel del suelo. [↑](#footnote-ref-17)
18. El resto de las sucursales no necesita rampas ni elevadores especiales por tener el acceso en el nivel del suelo. [↑](#footnote-ref-18)
19. El resto de las sucursales no necesita rampas ni elevadores especiales por tener el acceso en el nivel del suelo. [↑](#footnote-ref-19)
20. Canal de nuevo canal de comunicación interna creado por Facebook. Para más información ver página XX de este Informe. [↑](#footnote-ref-20)
21. Tarjeta Nevada no aplicó la encuesta de evaluación a colaboradores en 2017. [↑](#footnote-ref-21)
22. No se desglosa por región debido a que todos los colaboradores se encuentran en CABA. [↑](#footnote-ref-22)
23. http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/cities/ [↑](#footnote-ref-23)
24. Para más información ingresar en www.un.org/sustainabledevelopment/es [↑](#footnote-ref-24)
25. www.globalreporting.org [↑](#footnote-ref-25)