

# 2017

INFORME DE  
SUSTENTABILIDAD

---



Premio Ciudadanía Empresaria de la Cámara de Comercio de Estados Unidos en Argentina por el Informe de Sustentabilidad 2016. Categoría: Transparencia y Rendición Responsable de Cuentas.



Premio de la Cámara de Comercio Argentino-Británica al Liderazgo Sostenible por el Informe de Sustentabilidad 2016 - Categoría Reporte de Sostenibilidad.



Premio Eikon a la excelencia en la comunicación institucional por el Informe de Sustentabilidad 2016. Categoría Comunicaciones Financieras.



Premio Sustentabilidad de la Cámara de Comercio e Industria Franco-Argentina por el Fondo para la Conservación Ambiental (FOCA).



Premio Finanzas Verdes Latinoamérica de la Federación Latinoamericana de Bancos y la Corporación Financiera Internacional - Líder Categoría Prácticas de Eco-Eficiencia.



Premio al Emprendedor Solidario del Foro Ecuménico Social por el Fondo para la Conservación Ambiental (FOCA). Categoría: Cuidado del Medio Ambiente.

# 2017

INFORME DE  
SUSTENTABILIDAD

S

SOMOS UN GRUPO FINANCIERO DE CAPITALS NACIONALES QUE TRABAJA PARA QUE LAS EMPRESAS QUE LO INTEGRAN TRASCIENDAN LA OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y GENEREN UN IMPACTO POSITIVO EN LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS CON LAS CUALES NOS RELACIONAMOS.

JUNTO A ACCIONISTAS, CLIENTES, EMPLEADOS, PROVEEDORES Y LA COMUNIDAD TODA, CONSTRUIMOS UN GRUPO FINANCIERO RESPONSABLE Y COMPROMETIDO CON EL DESARROLLO DE NUESTRO PAÍS.

MEDIANTE ESTE DOCUMENTO; PROFUNDIZAMOS LA TRANSPARENCIA DE NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS REPORTANDO NUESTRAS POLÍTICAS; METAS Y PRACTICAS CONCRETAS.



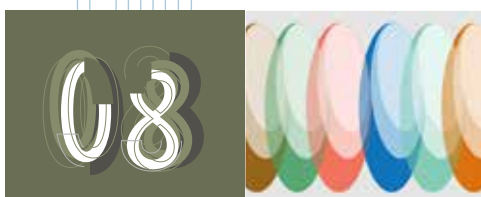
Grupo Financiero **Galicia**



CARTA DEL  
PRESIDENTE



CONTRIBUCIÓN  
A LA AGENDA  
GLOBAL



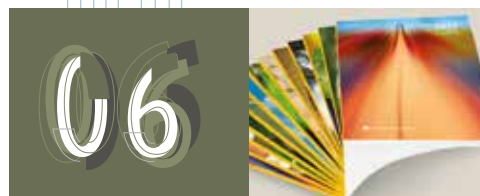
MENSAJE  
DEL GERENTE  
GENERAL DE  
BANCO GALICIA



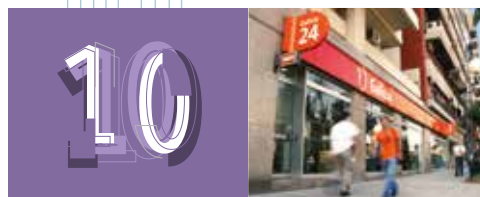
CLIENTES



LA SUSTENTABILIDAD  
EN EL CENTRO DE  
LA AGENDA



INTRODUCCIÓN  
A GRUPO  
FINANCIERO  
GALICIA



GOBIERNO  
CORPORATIVO





COLABORADORES



PROVEEDORES



TABLA IBASE



INFORME DE VERIFICACIÓN



COMUNIDAD



AMBIENTE



TABLA DE CONTENIDOS GRI Y PACTO GLOBAL

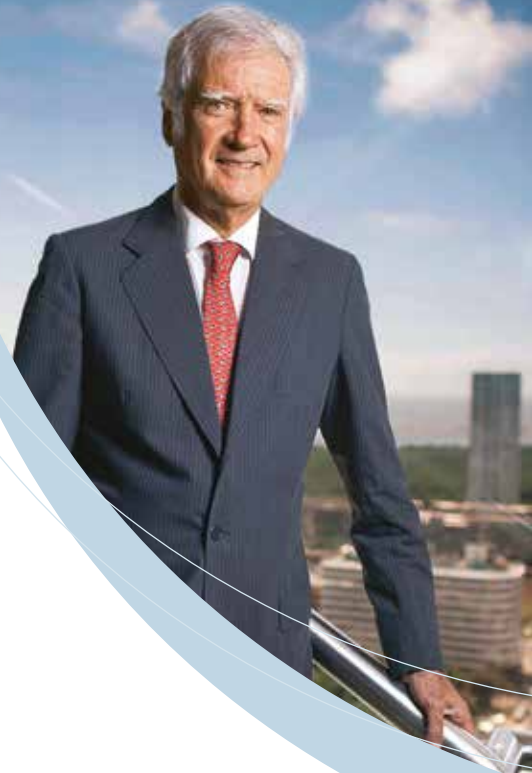


Este informe fue elaborado de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI): opción Exhaustiva; y presenta las principales acciones, programas y resultados de la gestión de sustentabilidad de las compañías del Grupo Financiero Galicia durante 2017.

Información ampliada podrá encontrarse en:  
<http://galiciasustentable.com/IS2017/IA>

**EDUARDO ESCASANY**  
**PRESIDENTE GRUPO FINANCIERO GALICIA**

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



**C**ON MUCHO ORGULLO PRESENTO ESTE INFORME DE SUSTENTABILIDAD, A TRAVÉS DEL CUAL DAMOS A CONOCER A TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS LA ESTRATEGIA Y GESTIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO FINANCIERO GALICIA, EN LAS DIMENSIONES ECONÓMICA, DE GOBIERNO, SOCIAL Y AMBIENTAL DURANTE EL AÑO 2017.

COMO GRUPO DE SERVICIOS FINANCIEROS, ENTENDEMOS LA RELEVANCIA DE NUESTRA PARTICIPACIÓN EN EL CRECIMIENTO DE NUESTRO PAÍS Y TRABAJAMOS PARA ACOMPAÑAR A LAS COMUNIDADES LOCALES, EMPRESAS, PROFESIONALES, EMPRENDEDORES, PERSONAS Y ORGANIZACIONES EN GENERAL, CON PROPUESTAS DE VALOR QUE SEAN INCLUSIVAS, RESPONSABLES Y DE LARGO PLAZO.

EN 2017 SUMAMOS NUEVOS CLIENTES Y OFRECIMOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS PARA ACOMPAÑARLOS EN SU CRECIMIENTO Y MEJORA DE SU CALIDAD DE VIDA. FUIMOS EL PRIMER BANCO PRIVADO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS, CON MÁS DE 2.600 OPERACIONES CONCRETADAS.

PARA ELLO, FUE MUY IMPORTANTE LA EMISIÓN DE ACCIONES POR US\$632,5 MILLONES Y EL AUMENTO DEL CAPITAL SOCIAL DEL BANCO QUE NOS PERMITE CONTAR CON UNA MAYOR CAPACIDAD PARA HACER FRENTE A LA CRECIENTE DEMANDA DE PRÉSTAMOS.

A SU VEZ, CON EL OBJETIVO DE SIMPLIFICAR NUESTRAS ACTIVIDADES Y CONCENTRARNOS EN NUESTROS NEGOCIOS PRINCIPALES, REALIZAMOS UNA REORGANIZACIÓN SOCIETARIA QUE IMPLICÓ LA VENTA DE COMPAÑÍA FINANCIERA ARGENTINA, EL PASO DE LA COMPAÑÍA TARJETAS REGIONALES DESDE BANCO GALICIA AL GRUPO Y LA ABSORCIÓN DE TARJETA NEVADA POR NARANJA.

CREO QUE ESTA REORGANIZACIÓN SOCIETARIA, LA INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA DIGITAL Y EN SUCURSALES, DESARROLLANDO Y MEJORANDO PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA OFRECER UNA EXPERIENCIA DIFERENCIADORA A NUESTROS CLIENTES, NOS PERMITIRÁ ESTAR MEJOR POSICIONADOS ANTE EL GRAN POTENCIAL DE CRECIMIENTO QUE TIENE EL SISTEMA FINANCIERO, IMPRESCINDIBLE PARA EXPANDIR LA ECONOMÍA ARGENTINA.

ESTAMOS MUY ORGULLOSOS DE HABER OBTENIDO UN EXCELENTE RESULTADO A NIVEL DE GRUPO EN LA ENCUESTA "GREAT PLACE TO WORK 2017": BANCO GALICIA, OCUPÓ EL 1° LUGAR DEL RANKING Y TARJETA NARANJA EL 2° DE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR CON DOTACIÓN DE MÁS DE 1.000 EMPLEADOS Y, ENTRE LAS EMPRESAS DE 251 A 1.000 EMPLEADOS, GALICIA SEGUROS LOGRÓ EL 3° PUESTO.

EN 2017 EL GRUPO REGISTRÓ UNA GANANCIA NETA DE \$8.329 MILLONES, 38,4% SUPERIOR A LOS \$6.018 MILLONES REGISTRADOS EL AÑO ANTERIOR, PROVENIENDO EL 83% DE BANCO GALICIA, NUESTRA PRINCIPAL SUBSIDIARIA.


ESTO FUE POSIBLE GRACIAS A UN CONTEXTO INTERNACIONAL FAVORABLE Y A UNO LOCAL MARCADO POR UNA ARGENTINA QUE COMENZÓ EL CAMINO DE LA RECUPERACIÓN ECONÓMICA. SEGÚN CONSULTORAS PRIVADAS, EL CRECIMIENTO DE LA ACTIVIDAD HABRÍA ESTADO EN TORNO A UN 2,9% EN 2017 Y PARA 2018 EL CONSENSO DE MERCADO ESTIMA UN CRECIMIENTO ECONÓMICO DEL 3,2%, LO QUE TENDRÁ UN IMPACTO POSITIVO EN EL NIVEL DE ACTIVIDAD Y DE GENERACIÓN DE EMPLEO.

CON UNA INVERSIÓN DE MÁS DE US\$130 MILLONES, BANCO GALICIA INAUGURÓ A FINES DE MARZO DE 2017 PLAZA GALICIA, EDIFICIO UBICADO EN EL BARRIO DE CHACARITA, DESARROLLADO ÍNTEGRAMENTE BAJO PARÁMETROS DE SUSTENTABILIDAD Y QUE CUENTA CON UN 30% DE LA ESTRUCTURA EDILICIA DESTINADA A ESPACIOS VERDES. ASIMISMO, ADECUAMOS EN BANCO GALICIA EL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL A LA NORMA ISO 14001/2015, INCORPORANDO PROCESOS DE MEJORA CONTINUA CON FOCO EN LA GESTIÓN DE RIESGOS. ADEMÁS, AMPLIAMOS OTRAS INICIATIVAS AMBIENTALES A LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO.

QUEREMOS CONTINUAR CRECIENDO Y LOGRAR SER EL MAYOR GRUPO FINANCIERO DE LA ARGENTINA Y PARA ELLO TENEMOS QUE SEGUIR PONIENDO AL CLIENTE EN EL CENTRO DE NUESTRAS DECISIONES, BRINDÁNDOLE UNA EXPERIENCIA DIFERENCIADORA. DE ESTA MANERA CONTINUAREMOS GENERANDO VALOR PARA EL ACCIONISTA, SIEMPRE DENTRO DEL MARCO DE UNA GESTIÓN SUSTENTABLE, PENSANDO EN EL BIEN COMÚN Y CUIDANDO EL MEDIO AMBIENTE. APOYAMOS NUESTRA GESTIÓN EN LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS Y EN LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE, CONTRIBUYENDO CON LA AGENDA MUNDIAL 2030.

QUIERO AGRADECER A LOS COLABORADORES DE LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO QUE CONTRIBUYERON CON ESFUERZO Y COMPROMISO, CON SU TRABAJO DE SISTEMATIZACIÓN Y RELEVAMIENTO DE ACCIONES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN Y SUS RESPECTIVOS RESULTADOS, A LA ELABORACIÓN DE ESTE INFORME Y A LA CONSTRUCCIÓN DE UNA GESTIÓN MÁS SUSTENTABLE.

ADEMÁS, VALORAR EL INTERÉS, COMPROMISO Y VÍNCULO DE NUESTROS ACCIONISTAS, CLIENTES Y PROVEEDORES QUE SIGUEN ELIGIENDO NUESTRAS COMPAÑÍAS Y NOS AYUDAN EN ESTE CAMINO DE CONSTRUCCIÓN DE UN GRUPO SÓLIDO, RESPONSABLE Y COMPROMETIDO CON EL BIENESTAR Y CRECIMIENTO SOSTENIDO DE NUESTRO PAÍS.







## LA SUSTENTABILIDAD EN EL CENTRO DE LA AGENDA

Grupo Financiero Galicia busca a través de este Informe rendir cuentas a sus Grupos de Interés, en materia económica, de gobierno, social y ambiental, integrando a sus compañías en un único documento.

Luego de más de 12 años de realizar anualmente un Informe de Sustentabilidad, primero como Banco Galicia y luego como Grupo, nos seguimos desafiando.

Nos desafía e impulsa la oportunidad de comunicar los resultados del período en materia de novedades e iniciativas, logros y fracasos, desarrollar en las compañías un sistema de indicadores de desempeño clave para la gestión y toma de decisiones, pero sobre todo nos desafía proyectar acciones innovadoras y de impacto para el beneficio de todos, entendiendo que el Sistema Financiero cumple una función vital como agente de desarrollo.

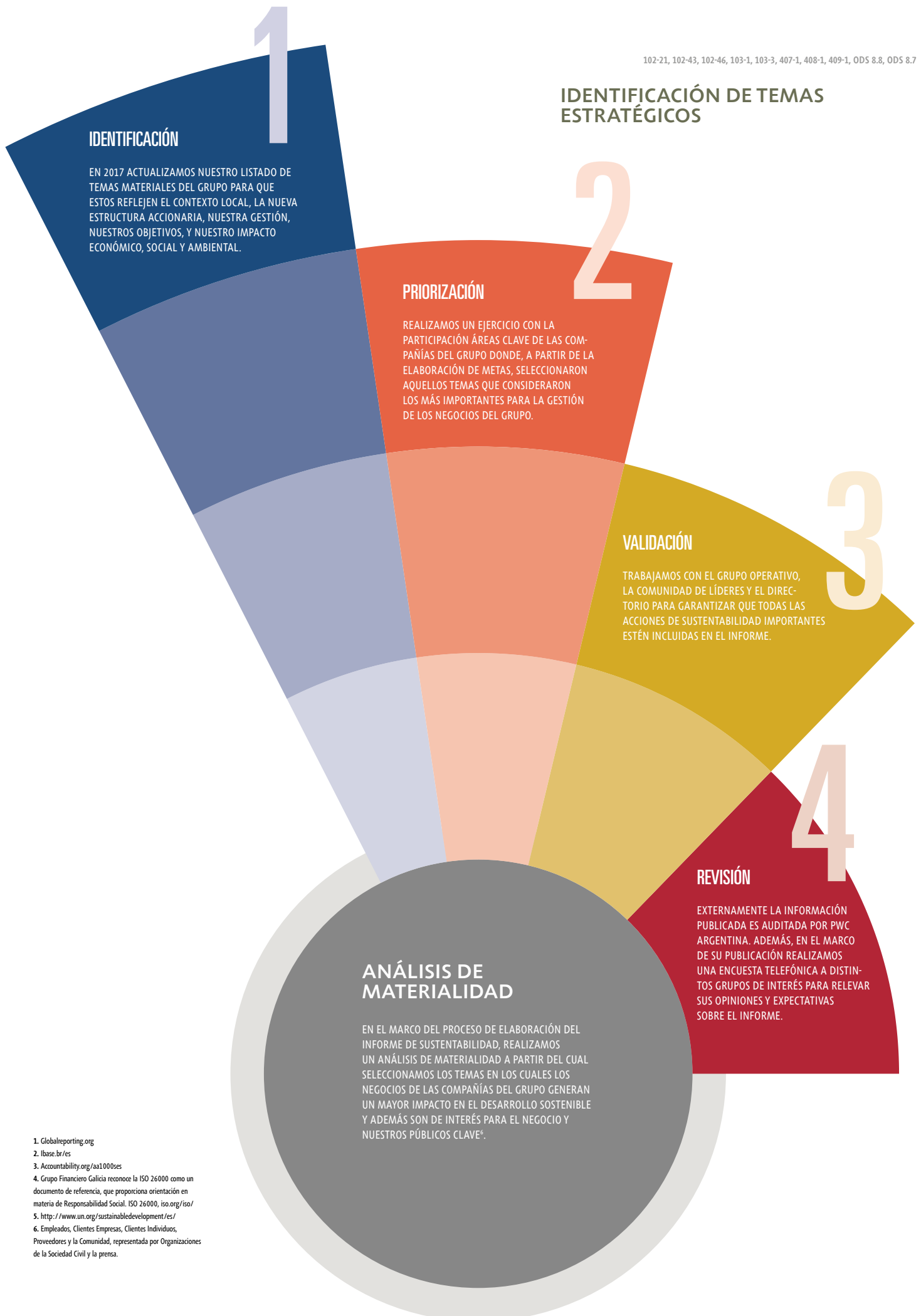
## Inspirar, sumar, mejorar

Este Informe sigue reconocidos estándares internacionales: los Estándares del GRI<sup>1</sup>, las Directrices del Balance social IBASE<sup>2</sup>, el Estándar AA1000SES de AccountAbility<sup>3</sup>, la ISO 26000 de Responsabilidad Social<sup>4</sup> y los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas de los cuales somos firmantes.

Este año, luego de un gran trabajo de equipo, alcanzamos la opción Exhaustiva "de conformidad" con los estándares GRI cuyo alcance nos habíamos propuesto el año anterior.

A su vez, en línea con los Objetivos y Prioridades del Gobierno Nacional, en particular respecto del objetivo aspiracional de eliminación de la pobreza, profundizando el compromiso con los Objetivos de Desarrollo de Naciones Unidas<sup>5</sup> (ODS), el Grupo adaptó su estrategia para gestionar y medir su contribución real a la Agenda 2030.

## IDENTIFICACIÓN DE TEMAS ESTRATÉGICOS



1. Globalreporting.org

2. Ibase.br/es

3. Accountability.org/aa1000ses

4. Grupo Financiero Galicia reconoce la ISO 26000 como un documento de referencia, que proporciona orientación en materia de Responsabilidad Social. ISO 26000, iso.org/iso/

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

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

## CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA GLOBAL

### GRUPOS DE INTERÉS

#### ACCIONISTAS

GRUPO  
FINANCIERO  
GALICIA

#### CLIENTES

PERSONAS, FAMILIAS, ESTUDIANTES,  
PROFESIONALES, EMPRENDEDORES,  
PYMES Y GRANDES EMPRESAS, COMERCIOS,  
ORGANISMOS PÚBLICOS Y PRIVADOS,  
Y ORGANIZACIONES SOCIALES.

#### COLABORADORES

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

### OBJETIVO DE SUSTENTABILIDAD DEL GRUPO

- 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.

- 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 UNA RELACIÓN CON EL CLIENTE DE CALIDAD, CONFIABLE Y OMNISCANAL.

- GENERAR OPORTUNIDADES DE EMPLEO, PROMOVENDO LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN.
- PROMOVER EL DESARROLLO INTEGRAL DE NUESTROS COLABORADORES.
- FOMENTAR UNA CULTURA DE CONFIANZA, COMPROMISO Y ALTO RENDIMIENTO.

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

1 8 9 16

8 9 10

3 4 8 10

### TEMA MATERIAL 2017 ASOCIADO A GRI

- DESEMPEÑO ECONÓMICO
- PRESENCIA DE MERCADO
- ANTICORRUPCIÓN
- PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO
- RIESGO
- TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- EXPERIENCIA DEL CLIENTE
- CARTERA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
- ACCESIBILIDAD
- SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DEL CLIENTE

- EMPLEO
- DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.
- ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO
- CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN
- CLIMA
- SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

### CUMPLIMIENTO METAS 2017<sup>7</sup>

- ✓ RESULTADO
- ✓ EFICIENCIA
- ✓ COMUNICACIÓN
- ✓ RIESGO
- ✓ MARCA
- ✓ INVERSIÓN EN SISTEMAS E INFRAESTRUCTURA.

- ✓ APERTURA DE SUCURSALES
- ✓ CANTIDAD DE CLIENTES
- ✓ OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS
- ✓ SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- ✓ GENERACIÓN DE EMPLEO
- ✓ FORMACIÓN
- ✓ DESARROLLO
- ✓ CLIMA

7. La descripción de la Meta 2017 puede encontrarse en [galiciasustentable.com/IS2017/IA](http://galiciasustentable.com/IS2017/IA)



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



Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos.



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



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



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



Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.



**COMUNIDAD**

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

- 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.

1 3 4 8 9 11 17

- 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 DE IMPACTO
- ✓ VOLUNTARIADO

**PROVEEDORES**

EMPRESAS PYMES Y GRANDES PROVEEDORAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

- 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.

8

- EVALUACIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL DE PROVEEDORES.
- DESARROLLO LOCAL

- ✓ ADHESIÓN POLÍTICA AMBIENTAL
- ✓ VÍNCULO CON PROVEEDORES CRÍTICOS

**AMBIENTE**

ORGANISMOS INTERNACIONALES Y AMBIENTALES. INVESTIGADORES Y ACADEMIAS. COLABORADORES, CLIENTES, PROVEEDORES Y LA COMUNIDAD.

- 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.

7 8 12 13

- 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 la desigualdad en y entre los países.



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



Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



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



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



Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el desarrollo sostenible.

## GRUPO FINANCIERO GALICIA: REESTRUCTURACIÓN Y AUMENTO DE CAPITAL

Grupo Financiero Galicia brinda, a través de sus compañías, oportunidades de ahorro, crédito e inversión a personas y empresas. Se rige por los valores de responsabilidad, seguridad, confidencialidad de la información, respeto por la ley, lealtad comercial y honestidad y todos los colaboradores deben firmar el Código de Conducta.

Con la mirada puesta en las tendencias globales, la transformación digital, el surgimiento de nuevos competidores y los cambios de contexto en el escenario local, el Grupo realizó movimientos clave dentro de su estructura accionaria con el fin de fortalecer su estrategia de mediano y largo plazo.

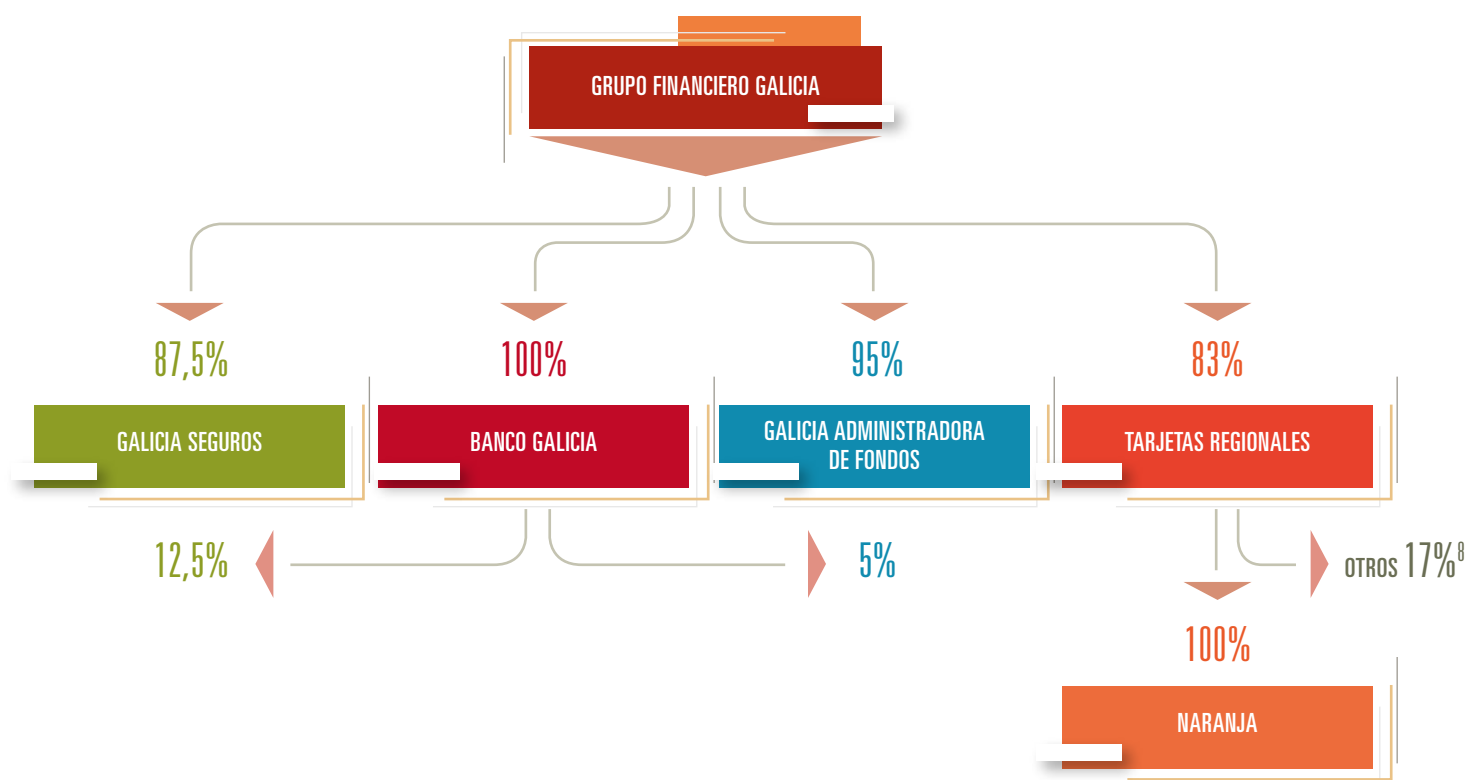
Por un lado, la compañía Tarjetas Regionales, controlada anteriormente por Banco Galicia, pasó a formar parte directamente del Grupo. Durante 2017, se inició el proceso de fusión por absorción de Tarjeta Nevada por parte de Naranja. De esta manera, Tarjetas Regionales, a través de Naranja, consolida su liderazgo a nivel nacional. Por último, como anticipamos

en el Informe anterior, el Grupo vendió Compañía Financiera Argentina, conocida como “Efectivo Sí”.

Otro de los grandes hitos de 2017 fue el aumento de capital del Grupo en 632,5 millones de dólares. En el mundo, las exigencias de capital de las entidades financieras crecen cada vez más y el Grupo ha podido atravesar ese desafío de aumento de capital con mucho éxito, lo que demuestra el interés de los mercados internacionales por la Argentina en general y por el Grupo en particular.

**CONFIABLE**  
**SIMPLE**  
**CERCANO**  
**ÁGIL**

NUESTROS PILARES DE EXPERIENCIA



8. 8,5% - Empresa Dusner SA y 8,5% Empresa Fedler SA.

## PRINCIPALES COMPAÑÍAS DEL GRUPO<sup>9</sup>



### BANCO GALICIA

3.873.892

306

6.214

- Principal banco privado de capitales nacionales del sistema financiero de la Argentina.
- Brinda productos y servicios para todos los segmentos de la población.
- Posee una amplia red de distribución a través de canales físicos y digitales.



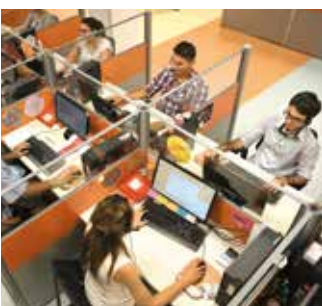
### TARJETAS REGIONALES: NARANJA Y NEVADA

3.545.150

257

3.831

- Principal emisora de tarjetas de crédito de Argentina, con 30 años de trayectoria.
- Empresa de servicios líder a nivel nacional, con foco en la experiencia del cliente y negocios basados en la tecnología.



### GALICIA SEGUROS

3.100.380

1<sup>10</sup>

374

- Primer proveedor de seguros del hogar y robo del mercado asegurador.
- Ofrece seguros para personas y sus bienes, para comercios y para empresas.



### GALICIA ADMINISTRADORA DE FONDOS

68.501

306<sup>11</sup>

17

- Líder en Argentina en la administración de fondos comunes de inversión FIMA.
- Los fondos están diseñados para satisfacer la demanda de inversores individuales, empresas e institucionales.

 Clientes

 Sucursales

 Colaboradores

9. La información refleja los clientes de cada compañía teniendo en cuenta que un mismo cliente puede ser contabilizado en más de una de ellas.

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

11. Galicia Administradora de Fondos opera a través de los canales comerciales del Banco.



## GRUPO FINANCIERO EN NÚMEROS

102-7, 103-2, 103-3, 201-1, ODS 7.A, ODS 7.B, ODS 8.2, ODS 9.4, ODS 1.4, ODS 8.10, ODS 10.2

GRUPO FINANCIERO GALICIA	UNIDAD	2016	2017
<b>PERSONAL</b>			
Empleados	cantidad	11.956	11.649
Sucursales totales	cantidad	542	564
- Banco Galicia	cantidad	279	306
- Compañías de Tarjetas de Crédito Regionales	cantidad	206	257
<b>CANALES ALTERNATIVOS</b>			
Cajeros automáticos	cantidad	985	1.008
Terminales de autoservicio	cantidad	1.307	1.351
Transacciones de e-banking	cantidad	543.119.273	577.023.513
Transacciones de banca telefónica	cantidad	35.980.089	33.644.488
<b>INFORMACIÓN FINANCIERA</b>			
Resultado neto	millones de pesos	6.018	8.329
Cantidad de acciones promedio en circulación	millones de pesos	1.300	1.427
Resultado neto por acción <sup>12</sup>	millones de pesos	4,63	6,25
Activo	millones de pesos	242.251	341.013
Préstamos netos	millones de pesos	137.452	197.335
Depósitos	millones de pesos	151.688	203.451
Patrimonio neto	millones de pesos	20.353	39.300
<b>IMPUESTOS NACIONALES, PROVINCIALES Y MUNICIPALES</b>			
Contribución total propia	millones de pesos	10.355,81	9.718,10
Impuestos por cuenta de terceros	millones de pesos	348.128,11	447.956,76
Retenciones	millones de pesos	25.721,08	45.674,15
Recaudaciones	millones de pesos	322.407,02	402.282,61
<b>RENTABILIDAD Y EFICIENCIA</b>			
Gastos de administración/ingresos operativos netos <sup>13</sup>	%	64,98	58,43
<b>INDICADORES</b>			
Retorno sobre patrimonio neto promedio <sup>12</sup>	%	35,03	30,91
Retorno sobre activo promedio <sup>14</sup>	%	3,48	3,52
<b>PARTICIPACIÓN DE MERCADO<sup>15</sup></b>			
Depósitos del sector privado	%	9,92	10,29
Préstamos al sector privado	%	10,12	10,11
<b>TIPO DE CAMBIO</b>			
En pesos por dólar	pesos	15,85	18,77

● BANCO GALICIA

● TARJETAS REGIONALES

● GALICIA SEGUROS\*

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

12. Calculado sobre el resultado neto.

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

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

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

## CRECER HACIENDO CRECER



FABIÁN KON  
GERENTE GENERAL

Contador Público Nacional por la Universidad de Buenos Aires, graduado en Escuela de Negocios, CEO's Program en Kellogg School of Business de España y Líderes Sociales en la Universidad Torcuato Di Tella. Fue CEO y presidente de Galicia Seguros desde 2006 hasta 2014, cuando asume la Gerencia de Banca Minorista de Banco Galicia. Desde abril de 2016 es el Gerente General de Banco Galicia. Está casado, tiene 2 hijos y sus pasiones son el tenis y la literatura.

EN 2017 NOS PROPUSIMOS METAS AMBICIOSAS PARA SEGUIR MEJORANDO NUESTRA GESTIÓN Y EL VÍNCULO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS, PARA ELLO, REALIZAMOS CAMBIOS EN NUESTRA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA.

ME ENORGUELLECE TAMBIÉN CONTAR QUE ALCANZAMOS UNA POSICIÓN DE INDISCUTIDO LIDERAZGO COMO MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN ARGENTINA.

DESARROLLAMOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE MEJORARON LA VIDA COTIDIANA DE MILLONES DE PERSONAS, DISTINGUIÉNDOSE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS.

IMPULSAMOS LÍNEAS DE CRÉDITO PARA PYMES, AGRO Y GRANDES EMPRESAS QUE ACELERARON LA ECONOMÍA Y ACTIVARON EL EMPLEO.

SEGUIMOS PROMOVRIENDO LA INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA.

CREAMOS EL COMITÉ DE FINANZAS SOSTENIBLES EN ADEBA, JUNTO A OTRO BANCOS, PARA PROMOVER LAS FINANZAS VERDES EN LA REGIÓN E INTEGRAMOS LA CONSTITUCIÓN DEL GRUPO DE INVERSIÓN DE IMPACTO, EL PRIMERO DE ESTE TIPO EN LA ARGENTINA, PARA DESARROLLAR EL MERCADO DE INVERSIÓN DE IMPACTO EN EL PAÍS.

EL 2018 NOS ENCONTRARÁ TRABAJANDO CON LA MISMA ENERGÍA, CON LAS MISMAS GANAS, APOYADOS FUERTEMENTE EN LA BANCA DIGITAL Y GENERANDO NUEVAS OPORTUNIDADES DE ARTICULACIÓN PÚBLICO-PRIVADAS PARA MEJORAR DE FORMA SUSTENTABLE LAS CONDICIONES DEL NEGOCIO Y LA CALIDAD DE VIDA DE LA SOCIEDAD EN SU CONJUNTO.

## GOBIERNO CORPORATIVO

102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-26, 102-30, 405-1, ODS 16.6, ODS 8.5

La reputación y la confianza son aspectos cruciales que definen hoy el vínculo de las empresas con sus Grupos de Interés. El máximo órgano de gobierno del Grupo Financiero Galicia es su Directorio, responsable de tomar las decisiones estratégicas sobre los planes de negocios de las compañías. Cada uno de sus miembros se destaca por sus cualidades personales y profesionales.

### DIRECTORIO

EDUARDO J. ESCASANY <sup>16</sup>	PRESIDENTE
PABLO GUTIÉRREZ	VICEPRESIDENTE
ABEL AYERZA	DIRECTOR
FEDERICO BRAUN	DIRECTOR
SILVESTRE VILA MORET	DIRECTOR
ANTONIO R. GARCÉS	DIRECTOR
C. ENRIQUE MARTIN	DIRECTOR
DANIEL LLAMBÍAS	DIRECTOR
PEDRO A. RICHARDS	DIRECTOR

### Dirección estratégica

Como sociedad holding, el Grupo cuenta con una estructura reducida y deposita en los directorios de las compañías las decisiones integrales del negocio. El Directorio de Banco Galicia es presidido por Sergio Grinenco y el de Naranja por Alejandro Asrin. Las políticas económicas, sociales y ambientales del Grupo son definidas por el Gerente General, junto con el Comité Ejecutivo, integrado por diez Gerentes de Área que implementan la estrategia corporativa.

Este año con el objetivo de contar con equipos sólidos y preparados para los desafíos del negocio, apalancados en el desarrollo del talento y en la promoción de la movilidad interna, se actualizó la estructura organizacional del Banco.

A nivel de Comité Ejecutivo, se fusionó la Gerencia de Créditos con la Gerencia de Riesgos, quedando a cargo Diego Rivas. Por su parte, Marcelo Iraola pasó a liderar el Área Mayorista y Marcela Fernie el Área de Servicios Corporativos Integrados (SCI), siendo la primera mujer del Banco en integrar el Comité Ejecutivo.

### Líderes Galicia

El equipo de Dirección del Banco no solo desarrolla acciones y programas para cumplir con los objetivos estratégicos de las compañías sino que ejerce un rol de liderazgo clave para la prolongación de la cultura de las organizaciones.

El Grupo quiere y promueve líderes que sean ejemplo para los demás, que busquen el desarrollo de los talentos de sus equipos, que inspiren a sus colaboradores para que comprendan el sentido de su trabajo y cuenten con visión de largo plazo que les permita renovarse para estar a la vanguardia y abiertos a nuevas tendencias y oportunidades. Más y mejores líderes para una sociedad que progresa.



GERENTE  
GENERAL  
BANCO GALICIA  
FABIÁN KON

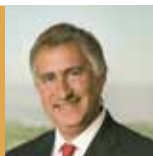
<sup>16</sup> El Presidente del Directorio del Grupo no cumple funciones ejecutivas en ninguna de sus compañías.



PLANEAMIENTO  
BRUNO FOLINO



FINANZAS  
PABLO LEÓN  
CASTRO

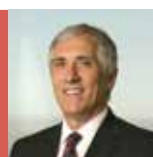


BANCA MAYORISTA  
MARCELO IRAOLA



CONSUMO  
MIGUEL PEÑA

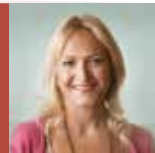
GERENTE GENERAL  
TARJETAS  
REGIONALES



EXPERIENCIA  
DEL CLIENTE  
FLAVIO DOGLIOLO



SERVICIOS  
CORPORATIVOS  
INTEGRADOS  
MARCELA FERNIE



BANCA MINORISTA  
GERMÁN GHISONI



PRESIDENTE  
GALICIA SEGUROS  
SEBASTIÁN  
GUTIÉRREZ



GESTIÓN DEL  
RIESGO  
DIEGO RIVAS



DESARROLLO  
ORGANIZACIONAL  
Y RECURSOS  
HUMANOS  
RAFAEL BERGÉS



"NUESTRO DESAFÍO PARA EL AÑO 2018 ES PARTICIPAR ACTIVAMENTE EN EL ARMADO DE ESTRUCTURAS DE FINANCIAMIENTO PARA EL PROGRAMA PÚBLICO-PRIVADO, QUE SERÁN CLAVES PARA LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD Y DEL BIENESTAR GENERAL DEL PAÍS".

"NOS PROPONEMOS SIMPLIFICAR LA ARQUITECTURA TECNOLÓGICA PARA ASEGURAR LAS CAPACIDADES PARA OPERAR NO SOLO 7X24 CON VISIÓN OMNICAL, SINO TAMBIÉN DE UNA MANERA FLEXIBLE QUE PERMITA CONSTRUIR DE MODO ÁGIL SOLUCIONES A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES".

"FUSIONAMOS LAS ÁREAS DE RIESGOS Y CRÉDITOS CON EL PROPÓSITO DE LOGRAR EFICIENCIA EN LA GESTIÓN, MAXIMIZANDO LA RELACIÓN ENTRE LA RENTABILIDAD Y LOS RIESGOS ASUMIDOS Y ASEGURANDO LA SUSTENTABILIDAD DE LA ESTRATEGIA COMERCIAL DEL GRUPO".

## GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

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

El Directorio del Grupo es consciente del aporte fundamental que un sistema financiero sólido y creíble brinda al crecimiento económico y al desarrollo de la sociedad. Es por eso que gestiona el riesgo de forma integral cumpliendo con las normas vigentes y garantizando negocios realizados dentro de un marco ético y políticas adecuadas a las mejores prácticas.

El Área de Riesgos tiene la responsabilidad de gestionar los riesgos de todas las compañías del Grupo, afianzando una gestión independiente pero, a su vez, involucrada en las decisiones de negocio. Está 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 se incurra.

En este sentido, Banco Galicia ha definido su Apetito de Riesgo. Esto es, el nivel de 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 estas, los principales riesgos que asume el Banco y los descompone en cuatro dimensiones: **Riesgo de Capital**, **Riesgo Financiero**, **Riesgo Crediticio** y **Riesgo Operacional** del cual se desprenden el **Riesgo Reputacional** y el **Riesgo Ambiental y Social**.

Para asegurar la evolución hacia una gestión avanzada de todos los riesgos, durante 2017 el área puso en marcha el Programa de Gestión Avanzada de Riesgo que tiene como ambición alcanzar el nivel óptimo en la gestión de los riesgos.

Sumado a ello, también en el 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, entre otros, permitiendo una explotación efectiva y una visión de los datos como activo de la organización.



### RIESGO DE CAPITAL

ESTÁ RELACIONADO CON LA SOLVENCIA Y RENTABILIDAD, Y ES UNO DE LOS RIESGOS MÁS IMPORTANTES YA QUE 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.



### RIESGO FINANCIERO

ES INHERENTE A LA ACTIVIDAD DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA Y ESTÁ RELACIONADO CON LA LIQUIDEZ. 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.



### RIESGO CREDITICIO

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.



### RIESGO OPERACIONAL

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.



### 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.



### RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL

DEFINIDO COMO LA POSIBILIDAD DE INFLUIR NEGATIVAMENTE EN ASPECTOS RELACIONADOS CON LA PRESERVACIÓN DE ESPACIOS NATURALES, EL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES Y LOS DERECHOS HUMANOS.

## Comité de Control y Prevención del Lavado

Este Comité es la estructura de control que define políticas y procedimientos que permiten al Grupo asegurar el cumplimiento de las normas vigentes y estándares internacionales.

En 2017 la Unidad de Información Financiera (UIF) emitió una Resolución en la cual se modificaron los criterios para la prevención del lavado de activos, pasando de un enfoque de cumplimiento formalista, a un enfoque basado en riesgo. En este marco, el Banco diseñó una nueva metodología de cálculo de riesgo inherente por cliente y evaluó la efectividad de los controles implementados para mitigar los riesgos identificados en relación con los clientes, productos, servicios, canales de distribución y zonas geográficas.

Las acciones realizadas en el año permitieron un mayor detalle de las alertas que se generaron en materia de prevención del lavado de activos, que permitió analizar los segmentos de alto riesgo. Además, las capacitaciones dictadas brindaron mayor eficiencia a los equipos, logrando que el 90% de las alertas se gestionen en un plazo menor a los 90 días.

### CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO - 2017

	BANCO GALICIA	NARANJA	TARJETA NEVADA	GALICIA SEGUROS
Participantes	2.404	3.273	781	283
Horas de capacitación	3.602	3.273	1.742	283

## COMPLIANCE

102-16

LA GERENCIA DE COMPLIANCE TIENE COMO MISIÓN EL CUMPLIMIENTO MEDIANTE EL SEGUIMIENTO DE LA NORMATIVA QUE IMPACTA A LAS DISTINTAS ÁREAS DEL NEGOCIO. EN ESTE SENTIDO, MONITOREA EL CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES, REGULACIONES Y POLÍTICAS INTERNAS, A FIN DE PREVENIR SANCIONES ECONÓMICAS Y/O PENALES, Y MINIMIZAR EL IMPACTO REPUTACIONAL, CONSTITUYENDO UNA FUNCIÓN INDEPENDIENTE QUE COORDINA Y ASISTE CON LA IDENTIFICACIÓN, ASESORAMIENTO, MONITOREO, REPORTE Y ALERTA DE RIESGOS DE CUMPLIMIENTO. A TRAVÉS DE LA ACTUALIZACIÓN ANUAL DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y LA DEFINICIÓN DE POLÍTICAS BASES AYUDAN A LOS COLABORADORES A ACTUAR FRENTE A LOS POSIBLES DILEMAS ÉTICOS QUE PUEDAN PRESENTARSE.



## COMPROMISO CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## 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.

### HACKATÓN

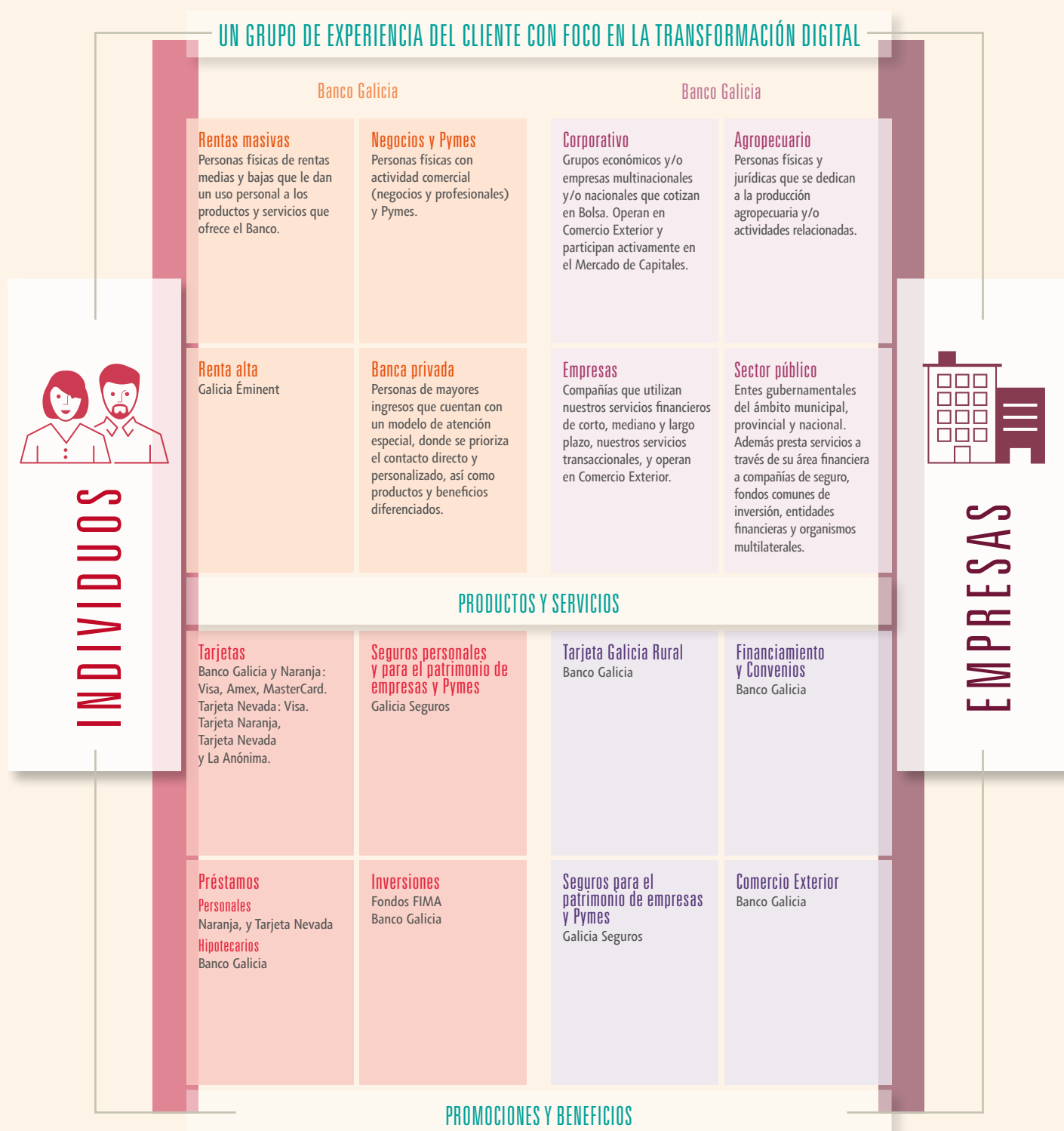
CONVOCADOS POR EL LAB DE INNOVACIÓN DIGITAL, LA SEGUNDA EDICIÓN DE HACKATON GALICIA PROPUSO REDEFINIR LOS SERVICIOS FINANCIEROS A TRAVÉS DE UNA PLATAFORMA DE API QUE EXPONE LOS SERVICIOS PARA COCREAR JUNTO CON EL ECOSISTEMA FINTECH SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE BRINDEN AL CLIENTE UNA EXPERIENCIA DIFERENCIADORA.

### 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.



A TRAVÉS DE LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO OFRECEMOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA QUE LOS DISTINTOS ACTORES DE LA SOCIEDAD -PROFESIONALES, ESTUDIANTES, JUBILADOS, EMPLEADOS, EMPRENDEDORES, EMPRESAS, GOBIERNOS E INSTITUCIONES-, PUEDAN MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DE SUS FINANZAS, SU CALIDAD DE VIDA Y EL DESARROLLO DE SUS NEGOCIOS. LO HACEMOS BUSCANDO UNA EXPERIENCIA DIFERENCIADORA PARA NUESTROS CLIENTES, CON EL FOCO PUESTO EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL.



17. La información refleja los clientes de cada compañía teniendo en cuenta que un mismo cliente puede ser contabilizado en más de una de ellas. Los clientes de Galicia Seguros están representados dentro del resto de las compañías del Grupo.

18. Este gráfico incluye los clientes del segmento Negocios y Pymes, que son personas con actividad comercial denominada Negocios y Profesionales.

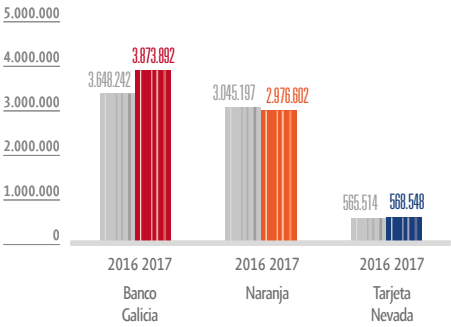
19. Si bien Tarjeta Nevada y Galicia Seguros no cuentan con una regionalización definida, estos datos fueron agrupados para poder graficar de la siguiente manera: Región Noroeste: Jujuy, Salta, Tucumán, Santiago del Estero, Catamarca y La Rioja. Noroeste: Formosa, Chaco, Misiones, Corrientes y Entre Ríos. Centro: Córdoba, Santa Fe, La Pampa y Buenos Aires. Cuyo: San Juan, Mendoza y San Luis. Patagonia: Neuquén, Río Negro, Chubut, Santa Cruz, Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur.

Cobertura de negocios por zona geográfica<sup>19</sup>

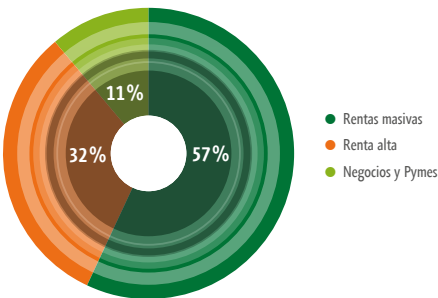
PERFIL DE NUESTROS CLIENTES

102-2, 102-4, 102-6, 103-2, 103-3, ODS 1.4, ODS 8.10, ODS 10.2

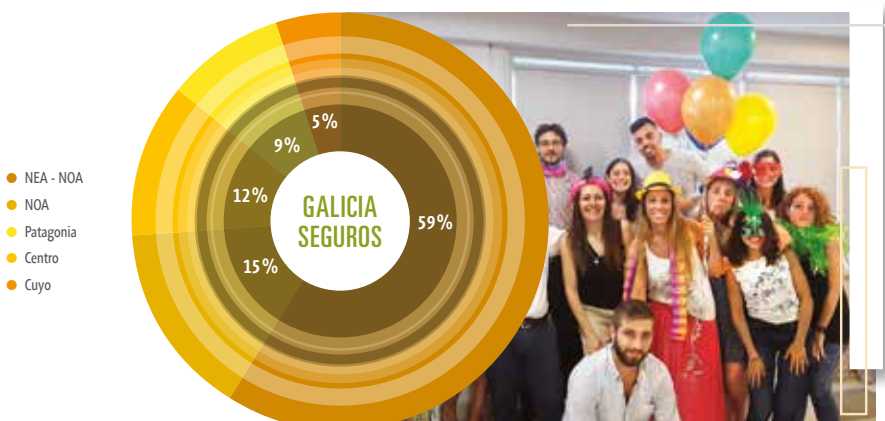
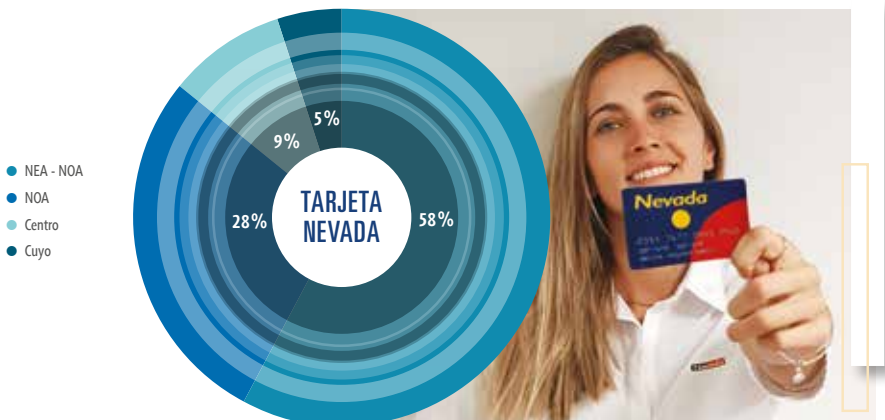
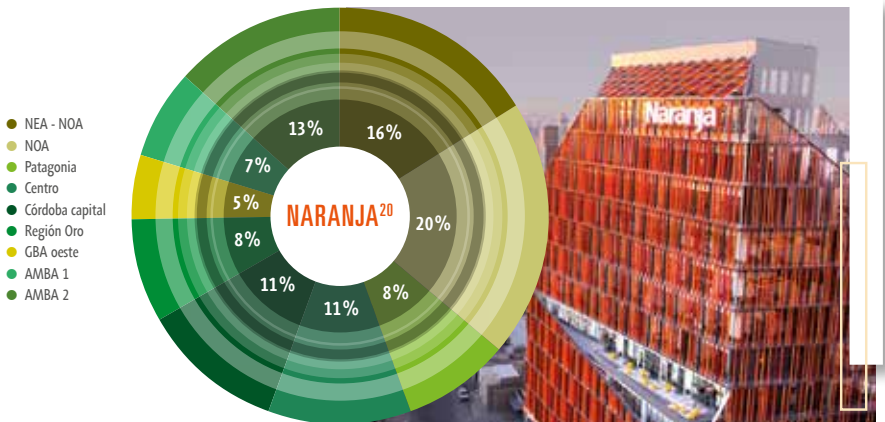
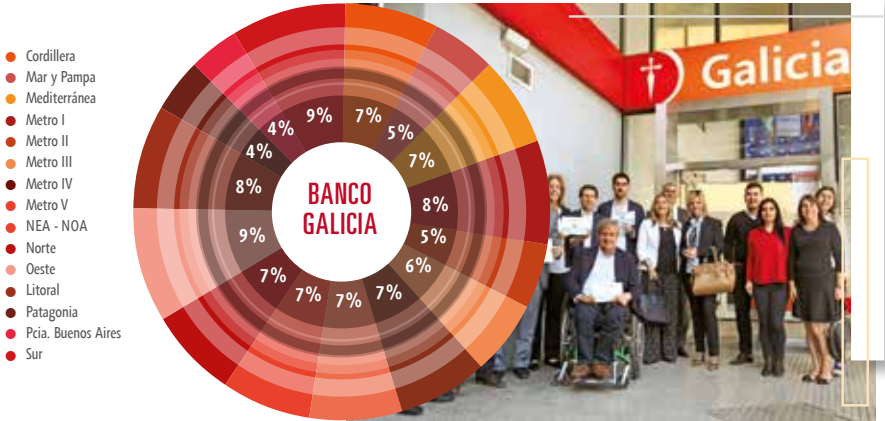
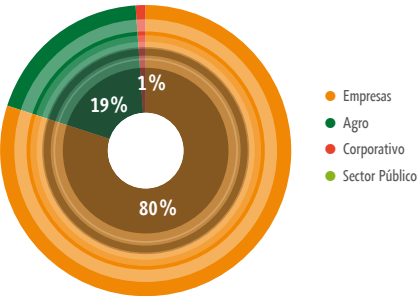
CANTIDAD DE CLIENTES POR COMPAÑÍA<sup>17</sup>



CLIENTES INDIVIDUOS POR SEGMENTO DE BANCO<sup>18</sup>



CLIENTES EMPRESA POR SEGMENTO DE BANCO



20. Se han reorganizado las regiones reagrupándose GBA oeste, GBA sur, INBA y CABA en AMBA 1 y AMBA 2. Región Oro corresponde a las provincias de Buenos Aires, Santa Fe y Entre Ríos.



## LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

CONOCER LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES NOS PERMITEN MEJORAR SU EXPERIENCIA Y BRINDAR UN SERVICIO BASADO EN LA CALIDAD DE SERVICIOS Y DE ATENCIÓN.

El diseño de la experiencia del cliente se basa en un proceso de mejora continua, donde la escucha activa de la voz del cliente es clave. Así, desde las compañías del Grupo trabajamos para identificar los principales aspectos que generan insatisfacción, e impulsamos iniciativas de alto impacto para brindar un servicio de excelencia.

1.055

OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS EN BANCO GALICIA

710

OPORTUNIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN BANCO GALICIA

## Metodología para escuchar la voz del cliente

Mediante la metodología *Net Promoter Score* (NPS), a través de las compañías del Grupo, escuchamos de manera simple y directa lo que los clientes valoran y esperan e identificamos acciones de mejora. Además este indicador nos permite compararnos con empresas del mercado.

Los resultados de las encuestas agrupan a los clientes en tres tipos: promotores, neutros y detractores, en base a su nivel de recomendación.



PROMOTORES



NEUTROS



DETRACTORES

### RESULTADO DE NPS EN LAS COMPAÑÍAS

	Banco Galicia	Naranja	Tarjeta Nevada	Galicia Seguros
2016	21%	47%	47%	58%
2017	24%	41%	77%	56%

## Gestión de reclamos

Contar con clientes satisfechos es prioritario para el Grupo, es por ello que cada una de nuestras compañías gestiona los procesos de resolución de reclamos y solicitudes que ingresan desde cualquiera de sus canales, siempre teniendo en cuenta mejorar la experiencia del cliente.

74,43%

CUMPLIMIENTO CON EL TIEMPO DE RESPUESTA PROMETIDO DE BANCO GALICIA

	Banco Galicia	Naranja	Tarjeta Nevada	Galicia Seguros
Cantidad de reclamos				
2016	389.057	59.261	75.608	4.356
2017	362.986	55.342	65.685	3.466
Tiempo promedio de resolución de reclamos en días				
2016	4	5,6	3	2,5
2017	5,5	4,3	3,6	3

EN 2017 SE IMPLEMENTÓ UN BENCHMARKING CON LA CONSULTORA WOW CUSTOMER EXPERIENCE EXPERTA EN EL TEMA, DONDE NARANJA QUEDÓ 1<sup>ERA</sup> EN EL RANKING EN EL SECTOR FINANCIERO EN UN COMPARATIVO CON LOS PRINCIPALES BANCOS DEL PAÍS.





## CON FOCO EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

ENTENDEMOS LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL COMO UNA ESTRATEGIA FUNDAMENTAL PARA APUNTALAR UNA EXPERIENCIA DIFERENCIADORA PONIENDO AL CLIENTE EN EL CENTRO DE TODAS NUESTRAS DECISIONES.

El 2017 Banco Galicia trabajó en el armado de una hoja de ruta para desarrollar un programa de Transformación Digital a escala para los próximos 3 años. Esto implica trabajar sobre 6 frentes que acompañen la estrategia de ser un banco centrado en el cliente, así como de encontrar eficiencia en los procesos de mayor envergadura y criticidad para el negocio y para el cliente. El proyecto implica también lograr establecer nuevas metodologías de trabajo que nos aporten mayor agilidad en nuestra gestión.



## Hackatón de Innovación Abierta

69	EQUIPOS INSCRIPTOS
19	EQUIPOS SELECCIONADOS
+300	ASISTENTES AL EVENTO

Banco Galicia, a través del LAB de Innovación Digital invitó a desarrolladores talentosos a cocrear soluciones que mejoren la experiencia en el uso de los servicios bancarios, a través de una plataforma de API que nos permita actuar con terceras partes de una forma más simple, atendiendo, a través de estos, las necesidades financieras de nuestros clientes. Un jurado de destacados emprendedores argentinos evaluaron las ideas y el talento de los proyectos presentados. Los ganadores<sup>21</sup> fueron: 1° puesto: Fabián Mealla y Alana Mc Carthy por el Proyecto "Front", 2° puesto: Andrés Sclipa y Marina Harvey por el Proyecto "Big Parent", 3° puesto: Jorge Mendoza y Fernando Soruco por el Proyecto "Zing".

## GALICIA MOVE, EL BANCO DIGITAL DE BANCO GALICIA

+100.000 CLIENTES USUARIOS DE LA PLATAFORMA

UNA PROPUESTA PARA EL SEGMENTO JOVEN, PRÁCTICA Y ÁGIL, QUE CONSISTE EN UNA APERTURA DE CUENTA 100% DIGITAL BASADA EN RECONOCIMIENTO BIOMÉTRICO, LEGAJO DIGITAL Y CON INTERACCIÓN A TRAVÉS DE DISPOSITIVOS MÓVILES Y ONLINE. EL CLIENTE PUEDE ABRIR UNA CUENTA COMPLETANDO SUS DATOS BÁSICOS, SACÁNDOSE UNA SELFIE Y UNA FOTO DE SU DNI, ELIMINANDO LA NECESIDAD DE FIRMAS Y PAPELES.

21. Más información sobre cada proyecto puede encontrarse en [galiciasustentable.com/IS2017/IA](http://galiciasustentable.com/IS2017/IA)



## PRODUCTOS Y SERVICIOS

ODS 1.4, ODS 8.3, ODS 8.10

BRINDAMOS A LOS CLIENTES UNA VARIADA OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE ADAPTAN A LAS NECESIDADES DE CADA PERFIL: TARJETAS, PRÉSTAMOS, SEGUROS E INVERSIONES.

### Tarjetas

#### Banco Galicia

11%	CRECIMIENTO TOTAL DE TARJETAS DE CRÉDITO ADMINISTRADAS
406.000	TARJETAS TITULARES EMITIDAS
6.600	ACUERDOS COMERCIALES

Banco Galicia responde a las demandas de sus clientes, con una oferta destacada por sus servicios y beneficios. Cuenta con diferentes opciones de financiación al consumo y con promociones exclusivas, coberturas ante robo o extravío, adelanto en efectivo y seguro de precio protegido. Las tarjetas que comercializa son Visa, Mastercard y American Express y se clasifican en Tarjeta Nacional y Tarjeta Galicia Rural, únicamente para consumo local y las Tarjetas Internacional, Gold, Platinum y Black (sólo Master y Amex), Signature (solo visa) y las tarjetas empresariales Business y Corporate son de consumo local e internacional. La Tarjeta Move es internacional o Gold destinada al segmento joven.

#### Tarjetas Regionales

9,1	MILLONES DE TARJETAS HABILITADAS POR NARANJA Y TARJETA NEVADA
5,4%	AUMENTO EN TRANSACCIONES DE COMPRA RESPECTO A 2016

Naranja y Tarjeta Nevada, continuaron consolidando su posición de liderazgo. La compañía es la principal entidad emisora de tarjetas de crédito en Argentina. Para ello, comercializan tarjetas Visa, Mastercard y American Express nacionales e internacionales además de su propia marca:

- **Naranja Clásica y Oro:** permite disfrutar de una amplia red nacional de comercios amigos y acceder a Zeta, que posibilita comprar y pagar como quieran.
- **Naranja Teen:** para jóvenes entre 13 y 17 años, con un límite de compra mensual asignado por el titular.
- **Tarjeta Nevada:** permite realizar operaciones en todos los comercios amigos con convenientes planes de financiación.





## Naranja en el acto

Durante 2017, Naranja lanzó “AJNARAN” la tarjeta en el acto, un plástico que se imprime en el momento para que el Titular pueda realizar compras de manera inmediata. Entre el 20 y 25 % de los clientes realiza consumos dentro de las primeras 24 horas.

Naranja y Nevada comenzaron a incorporar el concepto de “zona 24 horas”, con terminales de autoconsultas y cajeros automáticos disponibles para los clientes todos los días, las 24 horas.



**ALEJANDRO ASRIN**  
PRESIDENTE DE TARJETA NARANJA

“ EN 2017 NARANJA SE REINVENTA Y PRESENTA SU NUEVA PERSONALIDAD DE MARCA, FIEL A SU ESENCIA, QUE TRANSMITE ENERGÍA Y CONTAGIA ALEGÍA.

NOS RENOVAMOS, CAMBIAMOS NUESTRO NOMBRE, HISTÓRICAMENTE RECONOCIDO COMO “TARJETA NARANJA” Y PASAMOS A SER “NARANJA”. EVOLUCIONAMOS, DEJAMOS DE SER SOLO UNA TARJETA PARA SER MUCHAS COSAS MÁS.

DISEÑAMOS UN NUEVO LOGO, QUE ESTÁ PENSADO DENTRO DEL ECOSISTEMA DIGITAL Y ES FÁCIL DE RECONOCER, CON UNA NUEVA ESTÉTICA QUE AMPLÍA SU VALOR.”

## PUBLICACIONES PARA TODA LA FAMILIA

CONVIVIMOS, LA REVISTA DE NARANJA, ES UNA PUBLICACIÓN CON UNA TIRADA DE 625.000 EJEMPLARES MENSUALES. REVISTA CIMA, ES LA PUBLICACIÓN DE TARJETA NEVADA QUE REFLEJA LA ACTIVIDAD CULTURAL, DEPORTIVA Y SOCIAL DE CADA PROVINCIA A LA QUE LLEGA. SE CONSOLIDA COMO UNA DE LAS REVISTAS DE CIRCULACIÓN PAGA CON MAYOR TIRADA DEL INTERIOR DEL PAÍS, CON 417.750 EJEMPLARES MENSUALES.



## TARJETAS DE CRÉDITO<sup>22</sup>

2017 2016

### BANCO GALICIA

Visa 2.354.261 2.156.402

- Gold 519.538 473.756

- Internacional 1.276.016 1.204.446

- Nacional 38.924 46.271

- Business 126.867 111.306

- Corporate 3.403 3.262

- Platinum 389.513 317.361

Galicia Rural 17.960 17.846

MasterCard 784.316 485.650

- Gold 196.911 134.501

- MasterCard 381.215 263.597

- Argencard 200 274

- Platinum 96.068 49.967

- Black 109.922 37.311

American Express 929.708 1.014.931

- Gold 289.743 311.942

- Internacional 363.760 445.400

- Platinum 276.205 257.589

COMPañAS DE TARJETAS DE CRÉDITO REGIONALES 9.148.043 10.459.445

- Visa 3.529.516 4.452.617

- MasterCard 531.398 702.687

- American Express 41.248 55.141

- Marcas Regionales<sup>23</sup> 5.045.881 5.249.000

Total 13.234.288 14.134.274

<sup>22</sup>. Se toman en cuenta solo las tarjetas habilitadas.

<sup>23</sup>. Corresponde a Naranja, Tarjetas Cuyanas y La Anónima.



ODS 1.4, ODS 8.3, ODS 8.10

## Préstamos personales e hipotecarios

BANCO GALICIA LIDERA EL MERCADO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS UVA.

	+2.600	PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS OTORGADOS
	+3.800	MILLONES DE PESOS OTORGADOS EN PRÉSTAMOS

Con un crecimiento exponencial en 2017, Banco Galicia continuó ofreciendo los Préstamos Hipotecarios UVA para la compra de vivienda permanente, logrando posicionarse como el mayor colocador dentro de los bancos privados del país. Para contar con una oferta competitiva aumentó el plazo máximo del préstamo de 15 a 30 años, lo que posibilitó cuotas más bajas y que más personas califiquen para el otorgamiento.

Además, renovó su compromiso con el Programa ProCreAr - Solución Casa Propia, un programa del Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda que combina subsidio del Estado, ahorro familiar y el Préstamo Hipotecario UVA, en un esquema de cooperación entre el Estado y los bancos, posibilitando que miles de familias trabajadoras accedan a su primera casa.

Al mismo tiempo, amplió la gama de ofertas del producto al incorporar los Préstamos Personales UVA. Para ello, trabajó internamente en renovar su arquitectura de venta y rediseñar el catálogo de ofertas, posibilitando una mayor versatilidad de cara a los clientes.

	+22.000	MILLONES DE PESOS EN PRÉSTAMOS PERSONALES
--	---------	---

En Naranja, los titulares con cuentas habilitadas pueden acceder a préstamos personales de entrega inmediata, por medio de las Casas Naranja, Naranja Online o App Naranja. A su vez, Tarjeta Nevada continuó brindando préstamos personales para los socios con un monto tope hasta el límite disponible, a los que se puede acceder por sucursal, por web o por call center.

## Seguros a individuos y empresas

||| 4.893.262 PÓLIZAS VIGENTES

Los seguros comercializados por Banco Galicia, Naranja y Tarjeta Nevada se ofrecen, principalmente, a través de Galicia Seguros. Incluyen coberturas para el hogar, el auto, teléfonos móviles, protección integral Galicia, cobertura integral de comercios, accidentes personales, asistencia al viajero y seguros de vida.

Además, Galicia Seguros brinda soluciones corporativas que abarcan seguros para el personal, seguros patrimoniales de riesgo operativo, transporte de mercaderías, flota de autos y maquinarias, cauciones, seguro de responsabilidad civil para directores y altos ejecutivos, cobertura integral de incendio, robo y responsabilidad civil, y un programa completo de seguros agrícolas.

Por su parte, Naranja, continúa ofreciendo el seguro de garantía de alquiler que permite a los clientes contar con un garante en el momento que lo necesiten y además este año lanzó un seguro de asistencia al viajero donde los clientes pueden cotizar y acceder online de manera ágil y con beneficios.

Este año se desarrollaron iniciativas para mejorar la calidad del servicio, incluyendo mejoras en las coberturas de asistencia hogar y de tiempos de liquidación de siniestros y se generaron packs de póliza digitales, que incluyen información audiovisual y explicaciones sobre la cobertura en forma más amena. Además, el cliente accede a los datos de su póliza y la información asociada en formato digital, a través de su mail.

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE PÓLIZA	2016	2017
Vida	59%	56%
Patrimoniales	41%	44%

## INVERSIONES

### Fondos FIMA

82%	CRECIMIENTO EN EL PATRIMONIO TOTAL
12,4%	PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO

Galicia Administradora de Fondos es una compañía de más de 50 años, que se dedica a la administración de los Fondos Comunes de Inversión: FIMA distribuidos a través de diferentes canales de Banco Galicia. Está conformado por profesionales especializados que buscan las mejores oportunidades de mercado aspirando al mayor beneficio para los inversores individuales, empresas e institucionales.

Se puede definir a los Fondos, como un grupo de inversores que poseen los mismos objetivos de rentabilidad y riesgo que delegan la administración de su inversión a un equipo de profesionales suscribiendo el o los fondos comunes de inversión que reúnen las características deseadas, de acuerdo con su perfil y objetivo de inversión.

#### Clasificación de los fondos

- **Fondos de Plazo Fijo:** estos fondos, invierten principalmente en depósitos a plazo fijo, cuentas corrientes remuneradas en entidades financieras y operaciones de pase en el Banco Central de la República Argentina, que le otorgan un alto grado de

liquidez y estabilidad en sus rendimientos. (FIMA Premium).

- **Fondos de Bonos:** invierten en títulos públicos y privados, locales y del exterior con distintos niveles de volatilidad y horizontes de inversión. Son en pesos o dólares. (FIMA ahorro en pesos y plus, FIMA Renta en pesos y plus, FIMA Capital Plus y FIMA Renta en dólares I y II).

- **Fondos de Acciones:** contamos con dos productos bien diferenciados para nuestros inversores, FIMA Acciones que busca asemejar al Índice Merval Argentina y FIMA PB Acciones que está direccionado al Índice Merval puro.

Durante el 2017, se destaca un crecimiento en la cantidad de cuentas inversoras de individuos. El patrimonio total de los fondos creció un 82% alcanzando un volumen administrado de \$67.774 millones. A nivel de volumen, fueron los Fondos FIMA Renta Dólares I y II los más elegidos por los clientes individuos, que permitieron cerrar el ejercicio con activos bajo administración por 881 millones de dólares.



## SEGURIDAD DEL CLIENTE<sup>24</sup>

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

Consolidamos un sistema de gestión de seguridad de la información sobre la base de concientización interna y controles permanentes; bajo los valores de integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información. De esta manera, logramos la confianza de los clientes.

Banco Galicia adhiere al Código de Prácticas Bancarias para afianzar los derechos del usuario de servicios y productos financieros.

Naranja está alineada a la Normativa BS ISO/IEC 27005 de Gestión de Riesgos en Seguridad de la Información y Galicia Seguros implementa el Estándar de Protección de Medios de Pago con Tarjetas de Crédito (PCI DSS).

A su vez, Banco Galicia y Naranja suscriben al Código de Ética y Autoregulación Publicitaria (CONARP) para promover una comunicación responsable hacia sus clientes.

En Galicia Seguros, Tarjeta Nevada y Naranja existe un alineamiento a la norma ISO 27001 de Seguridad de la Información (SGSI) a través de un Sistema de Gestión de Riesgos de IT para mitigar las amenazas reales o potenciales que atenten contra el logro de los objetivos del negocio.



<sup>24</sup>. Más información puede encontrarse en [galiciasustentable.com/IS2017/IA](http://galiciasustentable.com/IS2017/IA)





## FINANCIAMIENTO A EMPRESAS

**+2.500** MILLONES DE PESOS OTORGADOS EN LÍNEAS DE FINANCIAMIENTO PARA CAPITAL DE TRABAJO Y PROYECTOS DE INVERSIÓN

**57%** CRECIMIENTO INTERANUAL

Banco Galicia acompaña a 104.207 empresas que abarcan todas las actividades económicas: industrias, comercializadoras, de servicios, agro y otras actividades. Ofrece para este segmento financiamiento de corto, mediano y largo plazo, servicios transaccionales y operaciones en Comercio Exterior.

En 2017, el Banco creó el canal de atención financiera para un grupo selecto de clientes, donde se destaca el asesoramiento de expertos en productos específicos acordes a cada tesorería, respuesta inmediata, tasas según el volumen de la empresa y las cotizaciones de mercados, amplia oferta de emisiones primarias, entre otros.

LÍNEAS DE FINANCIAMIENTO	DESCRIPCIÓN
Programas de crédito entre el Banco Interamericano de Desarrollo y las provincias	Desde 2007 ofrecemos a nuestros clientes Pymes de todos los sectores económicos, distintas líneas de crédito del BID para financiar el desarrollo de proyectos de inversión de largo plazo. Monto anual colocado: \$15.571.000
Línea BICE (Banco de Inversión y Comercio Exterior) - Galicia	Financia proyectos de inversión con impacto social a mediano y largo plazo. Monto anual colocado: \$734.800.000
Programa de economías regionales (PROCER)	Se otorga a Clientes Pyme Galicia dedicados a la producción primaria, fabricación de insumos y equipamiento, realización de mejoras en infraestructura logística y provisión de servicios complementarios. Monto anual colocado: \$113.089.122
Línea con el Instituto Nacional de la Yerba Mate (INYM)	Línea de créditos en pesos a tasa fija, subsidiada por el INYM para asistir financieramente a los molinos yerbateros en la compra y venta de materia prima (yerba mate). Convenio por: \$100.000.000

FINANCIAMIENTO A EMPRESAS POR TIPO DE ACTIVIDAD (MILLONES DE PESOS)	2016	2017
Agricultura y ganadería	11.916	18.612
Comercio	13.126	19.951
Construcción	1.177	2.436
Industria manufacturera	20.134	30.263
Servicios	8.845	14.259
Pesca, forestación y minería	1.810	3.845
Préstamos totales a empresas	57.008	89.366

## Financiamiento a proyectos de energías renovables

**+12.000.000** DE DÓLARES OTORGADOS PARA FINANCIAR PROYECTOS DE ENERGÍAS RENOVABLES

Banco Galicia, a través de un convenio con la Corporación Financiera Internacional, dispone de 130 millones de dólares para financiar proyectos de Inversión y de bienes de capital, de los cuales, 30 millones de dólares son destinados para otorgar financiamiento a clientes empresa a través de una línea específica orientada a mitigar el cambio climático en Argentina. Dicha línea financia proyectos de: energías renovables que tengan una capacidad máxima de generación de 30 megawatts, de eficiencia energética y *Green Buildings*.

PROYECTOS DE ENERGÍAS RENOVABLES FINANCIADOS POR BANCO GALICIA (EN DÓLARES).		
Tipo de energía	Monto otorgado	Fondeo
Solar	1.000.000	Corporación Financiera Internacional (IFC)
Biomasa	3.500.000	Corporación Financiera Internacional (IFC)
Solar	8.000.000	Ministerio de Producción de la Nación

## Financiamiento y capacitación a Pymes

Banco Galicia acompaña el desarrollo de la industria nacional y ofrece financiamiento destinado a comercios, profesionales, y pequeñas y medianas empresas. Así, contribuye con el otorgamiento de líneas de crédito específicas y además brinda una propuesta de apertura de cuenta y operatoria de valor digital diferencial para el nuevo modelo societario de Sociedades por Acciones Simplificadas (SAS), que nacen en 24 horas y de forma online.

Dentro de los productos y servicios se destacan:

- **Línea productiva BICE Belgrano Productivo**, con un subsidio especial para algunas provincias.
- **Préstamo Eslabón**: financia las cadenas de producción de nuestros clientes, con tasas que van desde el 0% al 17% y plazos de los 12 a los 36 meses.
- **Préstamos Flex**: nueva propuesta para financiar capital de trabajo y de inversión, con 12 o 18 meses y los primeros 3 meses de gracia.
- **Subsidio de tasa del 8%** junto al Ministerio de Producción de Santa Fe para aplicar a bienes de capital y proyectos de inversión radicados en la provincia.

- Programa de economías regionales (PROCER).
- Programas de Crédito entre el Banco Interamericano de Desarrollo y las provincias con líneas para financiar el desarrollo de proyectos de inversión de largo plazo de Pymes de todos los sectores.

## Buenos negocios



La plataforma buenosnegocios.com sigue consolidándose con contenidos de calidad generados por expertos en el mundo Pyme.

Este año, la Comunidad Buenos Negocios continuó su expansión. Durante 2017, se llevaron adelante 4 encuentros, llegando por primera vez a Salta y Neuquén, y repitiendo experiencia en Rosario y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Los empresarios Pyme pudieron reunirse y pensar exclusivamente en el desarrollo de su negocio, capacitarse, compartir experiencias y encontrar oportunidades de negocios concretas.





## Acompañamiento al Agro

11.999 COMERCIOS ADHERIDOS A TARJETA GALICIA RURAL (TGR)

9.477 MILLONES DE PESOS EN VENTAS A TRAVÉS DE TGR EN 2017

Banco Galicia se involucra con el crecimiento del sector rural, acompañando a sus clientes agro con una amplia oferta de productos y servicios a medida. En particular, el producto específico para este segmento es la Tarjeta Galicia Rural (TGR), que permite financiar la compra de insumos, semillas, agroquímicos, combustible, hacienda, maquinaria y servicios para el campo. La tarjeta durante 2017 tuvo una participación de mercado del 52,96%.

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



A su vez, los clientes pueden combinar sus compras con la tarjeta con préstamos en dólares a cosecha o aprovechar directamente los convenios existentes con los principales proveedores del sector para préstamos en dólares a cosecha. Además, el Banco cuenta con líneas de financiación de largo plazo hasta 7 años, para proyectos de inversión y bienes de capital, en pesos o dólares.





## Convenios

92

CONVENIOS CON PROVEEDORES DE MAQUINARIAS E INSUMOS

+ \$3.800

MILLONES ES EL MONTO DE LOS PRÉSTAMOS OTORGADOS

Con el fin de contribuir con el desarrollo del negocio agropecuario, se establecen alianzas estratégicas con empresas proveedoras de bienes y servicios, organizaciones agropecuarias y Sociedades Rurales locales, que se traducen en beneficios a sus socios.

### Convenio con AACREA

Durante 2017 se siguió enriqueciendo el acuerdo a través del apoyo a iniciativas de formación, con aportes para sostener el desarrollo de los programas Líderes y Educrea, cuyos objetivos son fortalecer el entramado social y promover la integración de jóvenes a la educación superior respectivamente.

Se auspició el congreso nacional de asesores y se acompañó a 8 congresos regionales que incluyeron a 10 zonas CREA.

### Convenio con Aapresid

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

### Convenio con la Fundación Producir Conservando

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

### Convenio con la Confederación Rural Argentina (CRA)

Además de realizar aportes económicos, el Banco realiza capacitaciones, gestiones comerciales y charlas sobre coyuntura económica, que ayudan al desarrollo y fomento para las actividades que desarrollan estas instituciones en la sociedad civil.

### Convenio con la Sociedad Rural Argentina (SRA)

El convenio brinda beneficios tanto a sus socios como a la institución para continuar desarrollando actividades en pos del desarrollo del sector agropecuario.

### Convenios ganaderos

Continuamos otorgando beneficios en los productos del Banco a través de los convenios con las Asociaciones Hereford, Brangus y Bradford.



## COMERCIO EXTERIOR

BANCO GALICIA ACOMPAÑA A SUS CLIENTES EMPRESAS EN SUS NEGOCIOS INTERNACIONALES, CON UNA PLATAFORMA ELECTRÓNICA DIFERENCIAL Y LÍNEAS ESPECIALES DE FINANCIACIÓN. DURANTE 2017 SE IMPLEMENTÓ UN NUEVO MODELO DE ATENCIÓN MEJORANDO LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y SE RELANZÓ EL SITIO GALICIA COMEX, LA COMUNIDAD ONLINE DE COMERCIO EXTERIOR. DE ESTA FORMA, EL BANCO BRINDA UNA ATENCIÓN PERSONALIZADA POR PARTE DE LA MESA DE DINERO Y REALIZA EL CIERRE DE CAMBIO ONLINE POR OFFICE BANKING, REDUCIENDO LOS REQUERIMIENTOS DE DOCUMENTACIÓN Y ELIMINANDO RÉGIMENES INFORMATIVOS QUE AGILIZARON Y SIMPLIFICARON LA OPERATORIA. ADEMÁS, ESTE AÑO SE CONTINUARON CON LAS CAPACITACIONES A LOS OFICIALES Y SE INCLUYERON NUEVOS OFICIALES ESPECIALIZADOS EN ROSARIO, CÓRDOBA Y MENDOZA.

## PROMOCIONES Y BENEFICIOS

BUSCAMOS CONSTRUIR UNA PROPUESTA DE PROMOCIONES Y BENEFICIOS QUE HAGA SENTIR ESPECIALES Y ÚNICOS A NUESTROS CLIENTES.

1.096.799 CLIENTES ADHERIDOS A QUIERO!

160.227 CLIENTES USARON EL BENEFICIO DE SMARTES

### Banco Galicia y Programa de Beneficios Quiero!

Más de 300 marcas líderes, 24.000 locales adheridos y 46 shoppings forman parte de la propuesta de valor de beneficios del Banco.

El Programa Quiero! es el más valorado dentro de los programas de fidelización del país. Este ofrece a los clientes utilizar los puntos acumulados por operar con los productos del Banco para elegir descuentos según sus preferencias. El programa maximizó su catálogo de beneficios, con más de 2.163 propuestas de ahorros, productos y vouchers. Este año Quieroviajes incorporó la posibilidad de viajar en Clase Business, potenció el beneficio de acceder a cuotas de financiación por canje de puntos, amplió el abanico de destinos ofrecidos y cerró una importante alianza con Iberia.

En Galicia Seguros se realizó una sinergia para realizar bonificaciones especiales a

los clientes, mediante puntos Quiero!, para impulsar la fidelización y premiar la compra de seguros.

### Naranja y Smartes

Naranja relanzó descuentos de hasta 30% y 3 cuotas sin interés con la campaña "Somos así, Queremos más gente así", ligada a su nueva identidad, más fresca y dinámica. Además, consolidó el martes como el día más inteligente para comprar con descuentos entre el 15% y el 25% en las mejores marcas del país. A estos descuentos se le agregó un 5% extra para clientes con más de 10 años de antigüedad.

### Tarjeta Nevada y NevaPlan

Se brindaron beneficios para aquellos clientes que eligieron NevaPlan, una modalidad de pago del resumen de cuenta con 3, 6, 9 o 12 cuotas, con un 20% de descuento en comercios, con un tope de reintegro de \$300. Además, se realizaron distintas campañas para la retención y repetición de compras, en las que participaron más de 8.000 comercios a lo largo de las 15 provincias en las que estamos, Jujuy, Tucumán, Salta, Sgo. del Estero, Formosa, Chaco, Corrientes, Catamarca, La Rioja, San Luis, San Juan, Mendoza, La Pampa, Neuquén y Río Negro.





## Beneficios Éminent

Galicia Éminent es un servicio orientado a satisfacer las necesidades de los clientes más exigentes con productos y beneficios exclusivos.

Se continúa ampliando la propuesta de servicios que tiene como pilares: Quiero-viajes, Conecta e Inversiones. Además se complementa con una propuesta diversificada de acciones y eventos, que van desde intereses de economía en el contexto mundial hasta eventos distinguidos en la

ciudad y en la playa que incluyen el arte, los deportes y la gastronomía, entre otros. En 2017, se destacó el acompañamiento de Galicia Éminent a la exhibición “Miró: la experiencia de mirar”, en el marco de la alianza con la Asociación Amigos del Museo Nacional de Bellas Artes. Esta muestra reunió cincuenta obras del artista catalán Joan Miró realizadas entre 1963 y 1981, pertenecientes a la colección del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, de España.

## Casa Naranja y su agenda cultural

Casa Naranja brinda a la comunidad valiosas propuestas artísticas y culturales, de entrada libre y gratuita. En 2017 contó con una programación que incluyó las muestras de artes visuales de Marta Minujín y de Antonio Seguí.

Por otra parte, en el Auditorio, el Ciclo de Pensamiento presentó a Beatriz Sarlo y Tomás Abraham.



## OMNICALIDAD

LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO INTERACTÚAN CON SUS CLIENTES A TRAVÉS DE UNA ESTRATEGIA OMNICAL, QUE INCLUYE CANALES DIGITALES Y CANALES FÍSICOS.

### Canales Digitales

ONLINE BANKING MÁS SIMPLE Y COMPLETO DE LA ARGENTINA

14%	AUMENTO DE OPERACIONES DE PRÉSTAMOS PERSONALES
16%	AUMENTO DE PLAZOS FIJOS
8%	AUMENTO DE COMPRA-VENTA DE MONEDA EXTRANJERA

Se rediseñó la plataforma, mejorando las capacidades tecnológicas, con módulos más claros, implementando inteligencia artificial, y el Token Galicia para aumentar la seguridad.

### App Galicia

+690.000	USUARIOS
158%	AUMENTO DE USUARIOS

Banco Galicia brinda más servicios mobile. Ahora, se pueden sacar turnos de atención en la sucursal para el mismo día, pagar tarjetas de crédito, realizar operaciones de compra-venta de dólares y transferir a otros bancos las 24 horas, todos los días.

**Office Banking Express Galicia:** este año, Banco Galicia fue el primero en otorgar préstamos online para empresas y en lanzar la App de Galicia Office.

**Galicia Conecta:** es nuestro nuevo canal remoto, que nos diferencia en el mercado por ser el único Banco en disponer de un producto de estas características.

**Centro de Atención Digital:** Banco Galicia está cada día más cerca de sus clientes a través de un área que provee respuesta a consultas vía mail, chat y redes sociales.

**Programa Mi Huella:** como parte del programa de la ANSES, Banco Galicia instaló 72 equipos de tótems y 95 lectoras de huellas digitales para el enrolamiento de jubilados y pensionados. Se enrolaron 49.679 personas.

**Nueva App Naranja y Chat:** Naranja desarrolló su plataforma mobile para consultar el estado de la cuenta y descargar el resumen, pagar online y buscar promociones, entre otras posibilidades.

### NUEVOS MEDIOS DE PAGO GALICIA

102-43

BILLETERAS VIRTUALES, PARA HACER ENVÍOS DE DINERO P2P A CASILLAS DE EMAIL O NÚMEROS DE CELULAR Y COMPRAR EN SITIOS WEB DE COMERCIOS; APP TODO PAGO, PARA ABONAR CON EL CÓDIGO QR DESDE EL CELULAR Y REALIZAR EXTRACCIONES EN ATM SIN LA TARJETA DE DÉBITO; Y DEBIN, UN NUEVO MEDIO DE PAGO DE DÉBITO INMEDIATO, DONDE EL COMERCIO INICIA EL PEDIDO DE COBRO Y EL CLIENTE FINAL AUTORIZA INGRESANDO A LA APP GALICIA U ONLINE BANKING.

Además, se lanzó un piloto de un nuevo canal de chat con inteligencia artificial que mejora la inserción de Naranja al mundo digital.

**Páginas Corporativas y redes sociales:** Las compañías del Grupo disponen de estos canales para complementar su estrategia de comunicación con los clientes. Banco Galicia aumentó las interacciones en redes en un 26% con la comunidad de usuarios de Facebook y en un 22% con la comunidad de Twitter.

**BANCO GALICIA GANÓ EL PREMIO ORO EN LA CATEGORÍA MEJOR OPERACIÓN INTERNA Y MEJOR ESTRATEGIA MULTICANAL, EN LA PRIMERA EDICIÓN DEL PREMIO ARGENTINO A LAS MEJORES ORGANIZACIONES DE INTERACCIÓN CON CLIENTES (PAMOIC) OTORGADA POR LA ALIANZA LATINOAMERICANA DE ORGANIZACIONES PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES (ALOIC).**



## Canales Físicos

Banco Galicia y Naranja poseen una red de distribución de servicios con cobertura en todo el país, llevando los servicios y beneficios cerca del consumidor final, ya sea a través de la banca automática o atención personalizada. Queremos que todas las personas se sientan invitadas a entrar, circular y permanecer en nuestros espacios de atención con comodidad, seguridad y autonomía. Este año, Banco Galicia realizó una apertura récord de 27 sucursales.

### Innovación tecnológica

Las sucursales del Galicia son 100% online y pueden resolver la operatoria a través de la banca automática, que cuenta con equipos ATM full service o cash dispenser y sus terminales de autoservicio que acreditan online las 24 horas.

Además, fueron rediseñadas bajo un concepto que permite diversas configuraciones de espacios dinámicos, flexibles y adaptables a las nuevas necesidades y expectativas de los clientes: Mesadas altas con tablets para amenizar la espera y realizar consultas o simplemente distenderse, puestos comerciales pensados como mesas de trabajo en conjunto y videowalls y pantallas que dan mayor visibilidad e interacción con el entorno, conformando así un espacio moderno y cálido.

### Accesibilidad en sucursales

**BANCO GALICIA SE CONVIRTIÓ EN LA PRIMERA ENTIDAD FINANCIERA EN OBTENER LA CERTIFICACIÓN DE ACCESIBILIDAD DE ALPI.**

La certificación validó los requerimientos necesarios para que las personas con movilidad reducida puedan acceder a las instalaciones sin dificultad y de este modo mejorar la experiencia de clientes y colaboradores. Estas sucursales cuentan con ingresos con rampas o sin diferencia con la acera, pasillos y anchos de paso necesarios para sillas de rueda, correcta accesibilidad a todos los espacios de la sucursal, adecuada visibilidad, escaleras con medidas reglamentarias y barandas o pasamanos, baño de discapacitados, entre otros requerimientos.

En Naranja, se incorpora desde la etapa de diseño de los proyectos edilicios, la inclusión de rampas de acceso y baños adaptados para personas con movilidad reducida. Además, tanto en Naranja como en Tarjeta Nevada, los clientes ciegos pueden obtener en Sistema Braille, sin ningún costo adicional, sus contratos, resúmenes de cuenta y otra documentación.

RED DE SUCURSALES Y CANALES DIGITALES Y FÍSICOS BANCO GALICIA	2017
Sucursales	306
ATM	1.008
TAS instaladas	18
TASI instaladas	956
Total de TAS + TASI	974
Monto en pesos de operaciones en TAS + TASI	92.960.154



## COMPROMISO CON EL CRECIMIENTO



## CONSTRUYENDO UN EXCELENTE LUGAR PARA TRABAJAR

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



### 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, NARANJA 2º Y GALICIA SEGUROS 3º, CADA UNO EN SU CATEGORÍA, EN EL RANKING DE GREAT PLACE TO WORK® (GPTW).

### WORKPLACE

BANCO GALICIA Y NARANJA LANZARON UN NUEVO CANAL DE COMUNICACIÓN ONLINE QUE PERMITE COMPARTIR INFORMACIÓN Y FOTOS EN TIEMPO REAL. EN SOLO UN AÑO YA ES UTILIZADO POR EL 98% DE LOS COLABORADORES DEL BANCO.

# LA ABORRIS

### JORNADA DE BIENVENIDA

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

### MÁS SIMPLE

PARA QUE EL PROCESO DE SELECCIÓN SEA MÁS EFICIENTE, BANCO GALICIA ESTANDARIZÓ LAS ETAPAS DE EVALUACIÓN DEL CANDIDATO, ACTUALIZÓ LAS HERRAMIENTAS Y CAPACITÓ A LOS COLABORADORES Y PROVEEDORES QUE PARTICIPAN EN ESTE PROCESO.

### APRENDER DEL ERROR

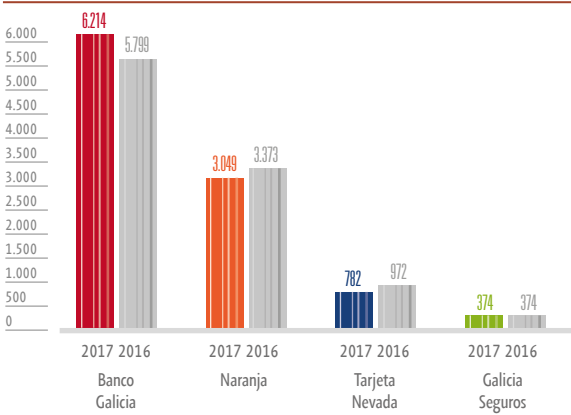
EL BANCO ORGANIZÓ LA SEGUNDA EDICIÓN DE UN ENCUENTRO QUE BUSCA INSPIRAR A SUS COLABORADORES A TENER UNA MEJOR ACTITUD ANTE EL RIESGO Y GENERAR OPORTUNIDADES A PARTIR DE RELATOS DE DESEMPEÑOS NO EXITOSOS.



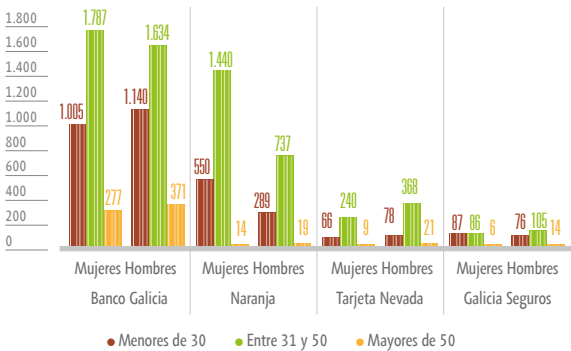
# EL PERFIL DE NUESTROS COLABORADORES

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

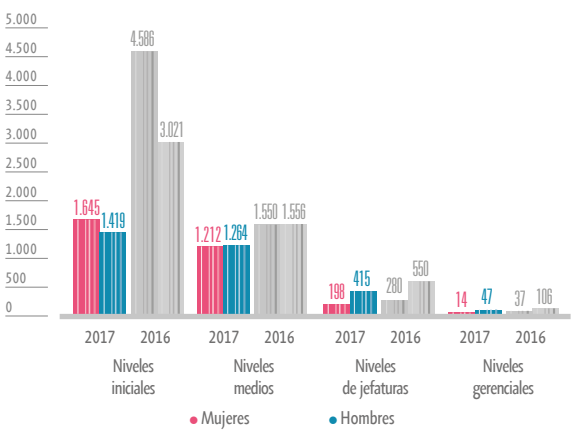
## DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR COMPAÑÍA



## CANTIDAD DE COLABORADORES POR EDAD Y GÉNERO



## DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO Y CARGO



TASA DE ROTACIÓN <sup>25</sup>	2016	2017
Menores de 30	20,89 %	12,90 %
Entre 31 y 50	6,85 %	7,32 %
Mayores de 50	5,57 %	8,93 %
Oficinas centrales	10,15 %	7,01 %
Puntos de atención al cliente (sucursales, minibranches, otros)	13,17 %	9,46 %
Rotación total promedio	11,90 %	15,55 %







## GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL

102-43, 103-2, 103-3

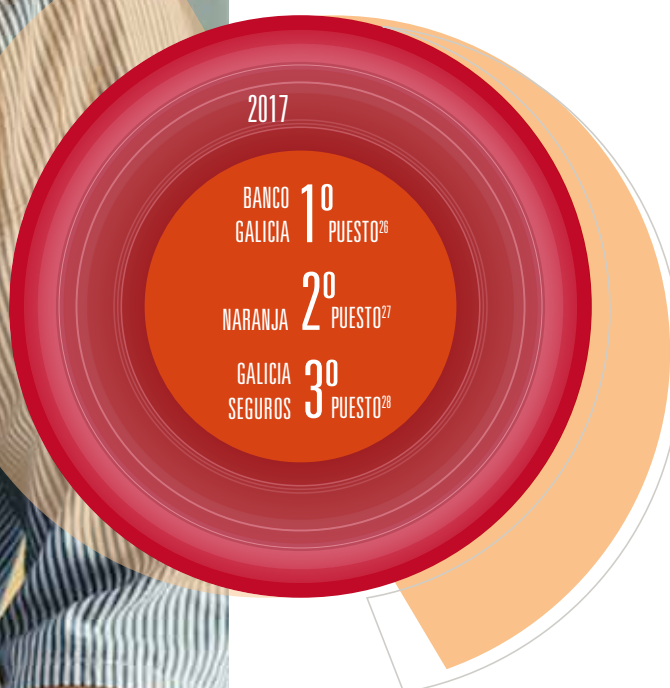
BUSCAMOS QUE NUESTRAS COMPAÑÍAS SEAN EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR DE LA ARGENTINA.

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.

Una persona está comprometida con su labor cuando se siente parte de un equipo que trabaja bien, alcanza sus objetivos y contribuye con el éxito de la organización, todo en un marco de ética y de una gestión sustentable. Por eso, promovemos la gestión de clima en nuestras compañías. Así, en Banco Galicia, Naranja y Galicia Seguros desarrollamos una encuesta de clima a todos sus colaboradores a través de Great Place To Work® (GPTW).

Este año incrementamos el nivel de respuesta, alcanzando un 94 % de colaboradores de Banco Galicia, un 86% de Naranja y un 95,5% de Galicia Seguros. A partir de esta encuesta, las compañías trabajaron en proyectos de mejora, y en un plan de clima con foco en conversaciones con sus equipos a partir de nuevas herramientas de evaluación.

### Resultados GPTW



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

26. Categoría más de 1.000 empleados.

27. Categoría más de 1.000 empleados.

28. Categoría 251 a 1.000 empleados.



## SELECCIONAR Y DAR LA BIENVENIDA

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

Pasos: Seleccionar y dar la bienvenida e inspirar.

### Procesos de selección

BUSCAMOS COLABORADORES INNOVADORES, CON CONFIANZA EN SÍ MISMOS, ENTUSIASTAS, COMPROMETIDOS, QUE PRIORIZEN EL TRABAJO EN EQUIPO, QUE SEAN CERCANOS A TODOS LOS ACTORES CON QUIENES SE RELACIONAN Y QUE PERSIGAN EL DESARROLLO CONSTANTE.

Las compañías del Grupo cuentan con un proceso de selección a cargo de responsables de Recursos Humanos y del área del negocio solicitante. En la búsqueda permanente de las mejores y más innovadoras prácticas, se implementan diversas herramientas que garantizan la transparencia y el respeto por la diversidad, la integridad humana y la privacidad de la información, basadas en políticas y procesos formales y conocidos para los colaboradores y candidatos. Entre ellas, destacamos las actividades grupales o individuales, a cargo de expertos en estos procesos, especialmente diseñadas para detectar las características que busca en cada candidato.

### VALOR POR LAS RECOMENDACIONES

14%

DE LAS BÚSQUEDAS CUBIERTAS CON CANDIDATOS EXTERNOS REFERENCIADOS POR LOS PROPIOS COLABORADORES

LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO CUENTAN CON UN PROGRAMA DE REFERIDOS, EN EL CUAL NUESTROS COLABORADORES DESDE UNA PLATAFORMA ONLINE, POR EL CONOCIMIENTO QUE TIENEN DE LAS EMPRESAS Y SU CULTURA, SE CONVIERTEN EN LAS PERSONAS IDEALES PARA RECOMENDAR POSTULANTES; Y PROPONEN AMIGOS Y CONOCIDOS PARA PARTICIPAR DE PROCESOS DE SELECCIÓN. BANCO GALICIA Y GALICIA SEGUROS DESDE ESTE AÑO, SUMARON UN RECONOCIMIENTO SIMBÓLICO DE PUNTOS QUIERO! A AQUELLOS QUE REFIERAN PERFILES QUE INGRESAN AL EQUIPO.

Damos preferencia a la contratación local para generar empleo en la localidad y privilegiar el conocimiento de la zona. A los candidatos que participaron en el proceso de selección, pero no fueron seleccionados, se les envía un mail de agradecimiento por haber formado parte del proceso, y por el interés en nuestras compañías.

### Naranja se renueva

Durante 2016 Naranja realizó un diagnóstico completo de su proceso de selección y a partir de los resultados implementó mejoras en 8 puntos clave. Entre ellas, se destaca el foco en los canales 2.0, sistematización permanente de las bases de candidatos, presencia en redes sociales como marca empleadora, nuevas herramientas de reclutamiento más eficiente, e implementación de la evaluación 360º que permite una mirada integral del participante para procesos de selección interna.



### Compromiso por los jóvenes

Las compañías del Grupo desarrollan diferentes acciones con el objetivo de acompañar a los jóvenes en su inserción en el mercado laboral. Entre ellas, destacamos el programa de pasantías Experiencia Galicia que este año pasó de una a tres ediciones, cada una de ellas con un período de tres meses de duración, las alianzas con universidades que tiene Galicia Seguros para estudiantes de las carreras de abogacía y ciencias económicas, el Programa Primer Paso del Gobierno de la provincia de Córdoba implementado por Naranja, y el Programa de Jóvenes Profesionales de Banco Galicia que propone atraer el talento con las competencias que se requiere desarrollar de cara al futuro del negocio en los próximos años.

#### Experiencia Galicia

15.176	CV RECIBIDOS
144	JÓVENES PARTICIPANTES

#### Pasantías en Galicia Seguros

32	JÓVENES ENTREVISTADOS
4	PASANTES



#### Roadtrip Galicia

14.257	POSTULADOS
4.777	KM RECORRIDOS
951	ENTREVISTAS

Roadtrip es un evento de reclutamiento masivo que consiste en buscar los mejores talentos comerciales del país. A través de entrevistas ágiles e innovadoras, se seleccionan los candidatos para cubrir vacantes en las sucursales cercanas a la localidad donde se desarrolla la jornada. Este año se realizaron encuentros en distintas zonas del país: CABA y GBA, Córdoba, Tucumán, 9 de Julio, Neuquén, Tandil, Junín, Salta, Mar del Plata, y Mendoza. Después de la postulación, se realiza el test de #ActitudGalicia donde se pone a prueba el comportamiento natural de la persona y 3 competencias clave: Genero experiencias positivas, Elijo hacerlo bien y Con espíritu emprendedor. En los encuentros los participantes, además de las entrevistas, asisten a charlas con el Gerente Zonal y los Gerentes de Sucursal, conferencias sobre herramientas para la inserción en el mercado laboral; y pueden conocer la estrategia de sustentabilidad del Banco, el programa de voluntariado corporativo, y los productos, servicios y beneficios del Banco.





## Búsquedas internas

498	BÚSQUEDAS INTERNAS PUBLICADAS
1.451	COLABORADORES POSTULADOS
411	PASES CONCRETADOS

La movilidad interna genera nuevas oportunidades de desarrollo para los colaboradores de las compañías del Grupo. Estas decisiones generan mejor clima laboral, mayor transparencia en los procesos y nos da una mejor imagen frente a nuestros clientes internos. De esta forma, fomentamos tanto la movilidad vertical como la horizontal.

Este año Tarjeta Nevada organizó un concurso de cargos para las búsquedas internas que incluyen una promoción, identificando los requerimientos y etapas del proceso, promoviendo el desarrollo individual y en los equipos.

En 2017 Galicia Seguros, con la finalidad de innovar en la comunicación de búsquedas internas, desarrolló videos en los cuales el Jefe del Área y los integrantes del equipo son los protagonistas del “aviso”, convocando a candidatos a postularse en la búsqueda.

Para una mejor comunicación se sumó una instancia de cierre de búsqueda donde se les avisa a todos los candidatos que participaron quién fue la persona elegida y por qué, transparentando así tiempos y decisiones en cuanto a perfiles. Además, el Banco lanzó el micrositio Galicia se Mueve que invita de una manera dinámica a todos aquellos que quieran saber más sobre las áreas del Banco y la movilidad, a navegar el sitio y estar más preparado para asumir un nuevo desafío. Por otro lado, los líderes que tuvieron una vacante a cubrir participaron de los Cafés de Oportunidades para contar, en un ámbito descontracturado, sobre la posición, el rol, el contexto; y las responsabilidades del puesto publicado para acercar a los candidatos dudas y promover la movilidad interna.



## Búsquedas externas 2.0

51	CONVENIOS CON UNIVERSIDADES
9	FERIAS DE EMPLEO PRESENTES

Buscando realizar procesos ágiles, simples e innovadores, nos apoyamos en los canales digitales para las búsquedas externas. Todas las compañías del Grupo cuentan con un portal de empleos online donde se presenta la propuesta de valor a los candidatos para todos los programas de reclutamiento. Además, tienen una estrategia activa de reclutamiento por redes sociales y laborales propias como de universidades, portales de empleo, base de datos propia y consultoras externas especializadas.

## Dar la Bienvenida

La jornada de bienvenida es lo primero que un nuevo ingresante vive en nuestra organización. Sabemos que ese primer contacto es fundamental para la generación de un buen vínculo. De esta forma, el Grupo desde sus compañías busca que vivan experiencias disruptivas e innovadoras desde el primer día, acompañados por colaboradores voluntarios. Para ello, desarrollan actividades presenciales de intercambio de información, espacios de integración, y capacitación en aspectos relevantes para la gestión del negocio y la transmisión de la cultura organizacional.





## 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.

### Líderes inspiradores

+650

LÍDERES DE BANCO GALICIA COMPARTIERON UN ENCUENTRO

434

LÍDERES DE NARANJA EN SEIS ENCUENTROS

Los líderes desempeñan un rol con alto impacto en resultados y personas. A través de ellos, se busca potenciar la colaboración, la integración y la alineación cultural. Este año las acciones de Banco Galicia se orientaron a la consolidación del Modelo de Líder Galicia inspirando conversaciones poderosas desde los cuatro ejes definidos: ejemplar, emprendedor, desarrollador y visionario. Entre las diferentes iniciativas se destacó un encuentro con más de 600 líderes donde se tuvo como eje el Rol clave del Líder como vehiculizador de la Estrategia y el poder de las conversaciones.

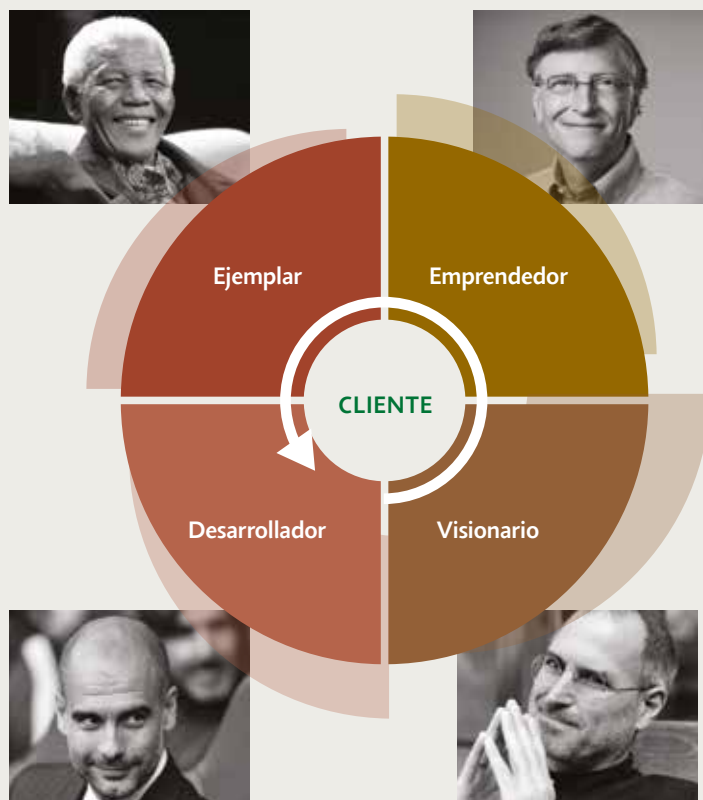
Naranja realizó 6 encuentros con sus líderes con el objetivo de potenciar su rol y transmitirles la cultura de la empresa. En Tarjeta Nevada el foco de su convención anual fue la experiencia del cliente y la innovación.



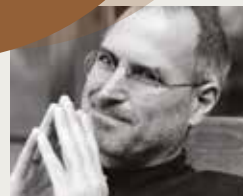
EL LÍDER GALICIA ES EJEMPLO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y COMUNICA CON TRANSPARENCIA.



EL LÍDER GALICIA SE ADUEÑA DE SUS TEMAS Y GENERA RESULTADOS EXTRAORDINARIOS CON VISIÓN DE CONJUNTO.



EL LÍDER GALICIA DESARROLLA TALENTOS A TRAVÉS DE ESPACIOS DE CONFIANZA Y FEEDBACK CONSTRUCTIVOS, DESAFÍA A SU EQUIPO CON NUEVAS METAS.



EL LÍDER GALICIA DESAFÍA LA REALIDAD, SE RENUEVA Y TIENE APERTURA A NUEVAS TENDENCIAS.





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

Pasos: Hablar, Escuchar, Desarrollar y Cuidar



## HABLAR Y ESCUCHAR

CON INNOVACIÓN Y APOYADOS EN EL VALOR QUE LA TECNOLOGÍA APORTA A LOS CANALES DE COMUNICACIÓN, LA GESTIÓN DEL GRUPO SE ORIENTA CADA VEZ MÁS HACIA LA CONVERSACIÓN, EN LUGAR DE LA EMISIÓN UNIDIRECCIONAL DE MENSAJES. DESDE LAS COMPAÑÍAS, IMPULSAMOS LA FLUIDEZ DE LA INFORMACIÓN SOBRE EL NEGOCIO Y LAS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE CADA PERSONA, CONTRIBUYENDO ASÍ A LA CONSTRUCCIÓN DE UN CLIMA LABORAL PARA QUE TODOS SE SIENTAN PARTE DE LA ORGANIZACIÓN, VALORADOS Y RECONOCIDOS.



Fomentamos la comunicación, la escucha y, ante todo, la colaboración y el trabajo en equipo porque creemos que es la única forma de ir hacia adelante todos juntos. En este marco, el rol de los líderes y la cultura de puertas abiertas son factores para favorecer una comunicación fluida entre los colaboradores, y la instalación y posicionamiento de los temas centrales. Todas las compañías del Grupo cuentan con una Intranet con novedades de interés y canales de diálogo entre colaboradores. Por su parte, realizan reuniones presenciales con participación de altos mandos para capitalizar experiencias vinculadas a los proyectos en curso y mantener informados a los colaboradores.

Además, Banco Galicia cuenta con un equipo “RH en línea” que brinda soporte a todas las consultas de los colaboradores; Tarjeta Nevada utiliza el Portal de Autoservicio para comunicar cumpleaños, ingresos, pedidos de colectas, solicitudes de licencias y beneficios, procesos de recursos humanos; Tarjeta Nevada y Naranja a través de su medio Estación Naranja publica las novedades de sus pilares, con su impronta cultural donde los Colaboradores son los principales protagonistas.

## WORKPLACE

**96%** DE LOS COLABORADORES DE BANCO GALICIA UTILIZAN WORKPLACE

BANCO GALICIA Y NARANJA LANZARON SU NUEVO CANAL DE COMUNICACIÓN INTERNA CON EL PROPÓSITO DE GENERAR COMUNICACIÓN DIRIGIDA E INTELIGENTE, INTEGRARLO AL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS, UNIFICARLO CON LA ESTÉTICA DEL SITIO WEB Y GENERAR FEEDBACK DE MANERA CONTINUA. CREADA POR FACEBOOK, ESTA RED SOCIAL PARA EMPRESAS OFRECE VARIAS VENTAJAS PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL TRABAJO COLABORATIVO, Y CONVIERTE AL EMPLEADO EN PROTAGONISTA.

## Conociéndonos

**114** ENCUENTROS EN BANCO GALICIA EN 2017

**3** ENCUENTROS EN GALICIA SEGUROS EN 2017

En Banco Galicia y Galicia Seguros promovemos encuentros entre los Gerentes de Áreas y los colaboradores. Se realizan desayunos de forma mensual, brindando así la oportunidad de tener un espacio informal cara a cara con el líder de la compañía. Como por ejemplo en los Centros de Atención al Cliente (CAC) y Centro de Ventas Telefonicas (CVT) de Galicia Seguros.





## Nuevo Sistema de Conversaciones de Banco Galicia

A partir de un análisis sobre las nuevas tendencias en gestión del desempeño y la experiencia de los colaboradores en estos procesos, Banco Galicia decidió dejar de hablar de evaluación, y comenzar a hablar de conversaciones. Así, se redefinió los nombres de cada momento de conversación y sus objetivos.

Los resultados de las conversaciones de cierre son considerados como input para la toma de decisiones en diversos procesos internos, como promociones, ajustes salariales, becas y búsquedas internas.

El Ciclo de Conversaciones completo comprende estos momentos y acciones:

### DESARROLLAR

DE LAS CONVERSACIONES SURGEN SIEMPRE EXPERIENCIAS ENRIQUECEDORAS. CONVERSAMOS DE MANERA PERMANENTE CON NUESTROS COLABORADORES CON LA MIRADA PUESTA EN EL FUTURO, Y CON FOCO EN SUS COMPETENCIAS Y HABILIDADES. ASÍ, BUSCAMOS CREAR VÍNCULOS CERCANOS Y DE CONFIANZA PARA ACOMPAÑARLOS EN SU CRECIMIENTO PERSONAL Y PROFESIONAL.



**CONVERSACIÓN DE EXPECTATIVAS**  
SE ESTABLECE CON CLARIDAD UN ACUERDO DE LO ESPERADO CON LOS LÍDERES.



**CONVERSACIONES DE FEEDBACK**  
COLABORADORES Y LÍDERES REVISAN HASTA DÓNDE HAN LLEGADO Y EL POTENCIAL PARA EL FUTURO.



**CONVERSACIÓN DE CIERRE**  
SE REVISAN LOS LOGROS, ACCIONES Y DESAFÍOS PARA EL PRÓXIMO CICLO.



## Capacitación y desarrollo

103-2, 103-3, 404-1, 404-2, ODS 4.3, ODS 4.4, ODS 4.5, ODS 8.2, ODS 8.5

**IMPULSAMOS UN CLIMA DE ALEGRÍA, PARTICIPACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO ENTRE LOS COLABORADORES. PARA ELLO, POTENCIAMOS SU DESARROLLO PERMANENTE, A TRAVÉS DE COMPETENCIAS, HABILIDADES Y RECURSOS.**

### Programas de consolidación de equipos gerenciales de Banco Galicia

En 2017 el Banco realizó encuentros entre equipos nuevos de gerentes y sus reportes directos de las Gerenciales de Créditos, Organización y Servicios Corporativos Integrados, y en la Red de Sucursales. El objetivo es la consolidación de su identidad, vínculos de confianza y comunicación.

### Programas de Talento de Banco Galicia

Con el objetivo de acelerar el desarrollo de competencias claves, potenciar la motivación y el compromiso, y maximizar el potencial diferencial de colaboradores, el Banco desarrolla 4 programas: el de Jóvenes Profesionales para menores de 26 años recibidos o promediando la carrera universitaria; la tercera edición de Futuro Galicia, el programa de formación en la Universidad de San Andrés para menores de 32 años, futuros líderes de la organización; los módulos formativos para líderes junto a la Escuela de Negocios IAE; y el Plan de Desarrollo individual para la Alta Gerencia.



### Mentoring con Pares en Naranja

Colaboradores mentores se entrenaron para acompañar en el desarrollo de competencias a colaboradores pares. En 5 implementaciones se llegó a capacitar a 300 colaboradores en gestión de la experiencia del cliente, comunicación, habilidad para la venta, negociación y trabajo en redes.

### Primer Taller de Finanzas Personales de Nevada

Tarjeta Nevada lanzó el primer piloto de este taller para colaboradores de Gran Mendoza. Así, se sumó a la temática de consumo responsable, de años anteriores,

el manejo de finanzas personales. Participaron 29 colaboradores con una carga horaria de 3 horas.

### Curso e-learning de Sustentabilidad de Galicia Seguros

Este año se lanzó el e-learning sobre sustentabilidad, el cual aborda distintos aspectos relacionados al cuidado del ambiente y el compromiso con la comunidad. Participaron del mismo el 100 % de los colaboradores, siendo parte del Programa de Bienvenida que debe ser transitado por todas las personas que ingresan a la compañía.

DIMENSIÓN	EMPRESA	PROGRAMA	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	HORAS DE CAPACITACIÓN
NUEVOS INTEGRANTES	Todas las compañías	Jornadas de inducción	771	16.091
	Banco Galicia	Escuelas de sucursales Escuelas de áreas centrales Programa de idiomas Cursos externos Proyectos e iniciativas especiales Capacitación en sustentabilidad	880 9.384 178 241 11.969 944	55.425 60.450 21.894 3.539 74.292 785
DESARROLLO DE COMPETENCIAS TÉCNICAS	Naranja	Capacitaciones para el desarrollo de competencias técnicas (incluye capacitaciones por puesto, planes de desarrollo y programas de formación de futuros líderes y capacitaciones de comunicación y técnicas de expresión, taller de herramientas office, gestión de conflictos y gestión financiera y organizacional).	4.153	42.942
	Galicia Seguros	Capacitaciones online y presenciales en comunicación, finanzas y calidad de atención, entre otros.	445	1.997
	Tarjeta Nevada	Formación en habilidades blandas, entre las que se destacan calidad de atención, Lean, morosidad y vínculos efectivos.	652	2.041
	Banco Galicia	Escuela de liderazgo y management Escuela de desarrollo profesional Programas de integración Programas de becas para posgrados y maestrías	1.089 420 587 72	12.045 5.029 4.696 16.511
FORMACIÓN DE LÍDERES	Naranja	Coaching, programas de formación externa, evaluaciones de potencial, programa de formación de facilitadores creativos y programa de liderazgo coparticipativo.	1.138	7.522
	Galicia Seguros	Cursos de liderazgo	47	2.818
	Tarjeta Nevada	Coaching y programa mandos medios	30	677

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

	Mujeres		Hombres		Total	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Horas de capacitación	129.524,5	128.999,5	148.771,5	148.478,5	278.296	277.478
Cantidad de participantes	28.070	27.949	24.352	24.282	52.422	52.231

## CELEBRAR

CREEMOS FIRMEMENTE QUE, SI ESTAMOS EN EL CORAZÓN DE CADA PERSONA, NUESTRAS COMPAÑÍAS SERÁN LÍDER SIEMPRE. LO HACEMOS, ENTRE OTRAS ACCIONES, A TRAVÉS DEL RECONOCIMIENTO Y DE NUESTRO ESPÍRITU DE CELEBRACIÓN.



## #COLABRRH!

ESTE AÑO SE DESARROLLÓ UN ENCUENTRO DONDE SE INVITARON A 170 PROFESIONALES DE RRHH DE LAS MEJORES EMPRESAS PARA COMPARTIR, COLABORAR Y COCREAR. LA JORNADA ESTUVO LIDERADA POR COLABORADORES DE BANCO GALICIA QUE FUERON CONDUCIENDO TODA LA ACTIVIDAD SIEMPRE TENIENDO COMO GUÍA LA SIGUIENTE PREGUNTA: ¿HACIA DÓNDE VAN LAS PRÁCTICAS DE RRHH? AL FINAL SE COMPARTIÓ UN DOCUMENTO CON TODAS LAS CONCLUSIONES DEL DÍA.



## Star Me Up

4.095	COLABORADORES USARON STAR ME UP
71.126	ESTRELLAS OTORGADAS

Reconocer, potenciar, motivar, estimular y generar ambientes de trabajo positivos y comprometidos. Esto busca la aplicación interactiva y con espíritu social Star Me Up. Los colaboradores de Banco Galicia y Galicia Seguros cuentan con estrellas para reconocer a quien desee de la organización, indistintamente de áreas y jerarquías. Este año se incrementó la cantidad de estrellas y se sumó la estrella de la experiencia, para premiar a quienes generen experiencias positivas en los clientes.

### Mejores Gestiones en Banco Galicia

Además de los sistemas de remuneración, el Banco agradece y reconoce a través de las jornadas de esparcimiento, festejos de fin de año; y la entrega de Mejores

Ariel González, Gerencia de Experiencia del Cliente, fue el más reconocido con estrellas durante 2017

Gestiones Comerciales. Estos son momentos especialmente pensados y organizados para acompañar y valorar a los equipos en sus gestiones. En 2017 se comenzó a desarrollar un único espacio semestral que reconoce las prácticas Galicia en forma integral; fortaleciendo también la mirada de cadena de valor y la colaboración.

### Instancias de reconocimiento en Galicia Seguros

Galicia Seguros promueve el desarrollo de las personas a través de diferentes instancias que posibilitan alcanzar nuevos desafíos y formarse profesionalmente. En este sentido, existen programas que propician un reconocimiento para aquellos que hayan tenido un desempeño satisfactorio y superior. Además, reconocemos a las personas que cumplen 10 y 20 años en Galicia Seguros en el mes que las personas cumplen la antigüedad.





## CUIDAR

103-2, 103-3, 401-2, ODS 3.2, ODS 8.5

DESDE LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO NOS COMPROMETEMOS CON PROGRAMAS DE BENEFICIOS INTEGRALES QUE CONTRIBUYAN A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS COLABORADORES Y QUE RESPONDAN A SUS EXPECTATIVAS.



## 1 EQUILIBRIO

### PRINCIPALES INDICADORES DE EQUILIBRIO - 2017

ACTIVIDAD	PARTICIPANTES
TORNEOS DE TENIS, PADDLE, SQUASH Y FÚTBOL DE BANCO GALICIA	1.176
ACTIVIDADES RECREATIVAS EN BANCO GALICIA (TEATRO, COCINA, BAILE, CORO, RUNNING TEAM)	43
AFTER OFFICE EN TODO EL PAÍS EN BANCO GALICIA	2.333
ESTACIONAMIENTOS PARA BICICLETAS EN BANCO GALICIA Y TARJETA NEVADA	151
FESTEJO DEL DÍA DEL TRABAJADOR EN NARANJA Y TARJETA NEVADA	3.352
TALLERES DE YOGA EN BANCO GALICIA	570

Desarrollamos acciones de esparcimiento con el fin de contribuir al equilibrio de los colaboradores entre sus vidas personales y profesionales.

Banco Galicia y Galicia Seguros incentivar a los colaboradores a participar de After Office, donde se integran y pasan un momento diferente.

En este sentido, las compañías del Grupo promueven actividades de entretenimiento y deportivas. Además se celebran fechas especiales como: el día de la mujer, San Valentín, el día del amigo, entre otras.

Los beneficios más valorados por los colaboradores son el teletrabajo, el día por cumpleaños y los días flex.

En Banco Galicia, los colaboradores de áreas Centrales disponen de los viernes flex mientras que en la red de sucursales este beneficio consiste en trabajar 2 horas menos un día de la semana.

Por su parte los colaboradores de Naranja pueden tomarse 2 horas en los días de cumpleaños de sus hijos.

## 2 SALUD

### PRINCIPALES INDICADORES DE SALUD - 2017

ACTIVIDAD	PARTICIPANTES
SEMANA DE LA SALUD EN BANCO GALICIA Y GALICIA SEGUROS	625
CONSULTAS MÉDICAS EN BANCO GALICIA	1.201
MASAJES Y REFLEXOLOGÍA EN BANCO GALICIA Y GALICIA SEGUROS	1.424
CURSOS DE PRIMEROS AUXILIOS Y RCP EN BANCO GALICIA Y TARJETA NEVADA	395
DONACIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE EN BANCO GALICIA Y TARJETA NEVADA	88
CAMPAÑA DE VACUNACIÓN EN TODAS LAS COMPAÑÍAS	2.240
ESPACIO DE SALUD (PROMEDIO MENSUAL) DE CONSULTAS EN BANCO GALICIA Y TARJETA NEVADA	370

Buscamos incentivar hábitos y ambientes saludables a través de distintas acciones. En Banco Galicia y Galicia Seguros se destaca la semana de la salud con iniciativas donde los colaboradores cuentan con espacios de relajación, consultas médicas y charlas de prevención y hábitos saludables.

Por su parte, Banco Galicia y Naranja, ponen a disposición de los colaboradores un Programa de Cobertura Médica sin costo alguno para el colaborador y su grupo familiar primario. Además en edificios centrales, cuentan con un espacio de salud con diferentes especialidades médicas.

Para promover la actividad física, los colaboradores poseen descuentos especiales en gimnasios. En 2017, en Banco Galicia, se inauguró el gimnasio en el edificio Plaza Galicia.

Además, Banco Galicia y Naranja disponen de estacionamiento para bicicletas, para quienes opten por esta modalidad de transporte saludable.

En relación a la nutrición, en las compañías del Grupo ofrecemos pausas saludables.

# 3 FUTURO

PRÉSTAMOS PARA COLABORADORES LIQUIDADOS EN 2017		
TIPO DE PRÉSTAMOS	CANTIDAD DE PRÉSTAMOS	MONTO TOTAL EN PESOS
PERSONAL	6.637	332.821.533
HIPOTECARIO	346	485.005.442
LEASING	5	2.537.651
TOTAL PRÉSTAMOS	6.988	820.364.626

Las compañías del Grupo ayudan a los colaboradores en su desarrollo personal acercando propuestas diferenciales de bonificaciones en productos bancarios, servicios financieros y seguros.

Banco Galicia ofrece una línea de préstamos personales e hipotecarios a tasas preferenciales y asesoramiento impositivo y descuentos en universidades para carreras de grado y posgrado; mientras que Naranja les brinda horas de estudio para quienes necesitan tiempo extra para dedicarle a su carrera.

Además, las compañías otorgan obsequios por nacimiento y casamiento, subsidios por fallecimiento, subsidios para jubilados, descuentos especiales y ayudas económicas ante situaciones especiales.



# 4 FAMILIA

PRINCIPALES INDICADORES DE FAMILIA - 2017	
ACTIVIDAD	PARTICIPANTES
NUESTROS HIJOS VISITAN EN BANCO GALICIA	173
KITS DE LACTANCIA ENTREGADOS EN BANCO GALICIA	87
FESTEJO DEL DÍA DEL NIÑO EN GALICIA SEGUROS Y TARJETA NEVADA	759
ENTREGA DE CAJAS DE ÚTILES EN BANCO GALICIA Y GALICIA SEGUROS	3.221
FESTEJO DEL DÍA DEL PADRE EN NARANJA	60
FESTEJO DEL DÍA DEL AMIGO EN NARANJA Y TARJETA NEVADA	4.135
OBSEQUIOS ENTREGADOS POR FESTEJO DEL DÍA DE LA FAMILIA EN NARANJA	3.215
OBSEQUIOS ENTREGADOS POR FESTEJO DEL DÍA DE LA MADRE EN NARANJA	60

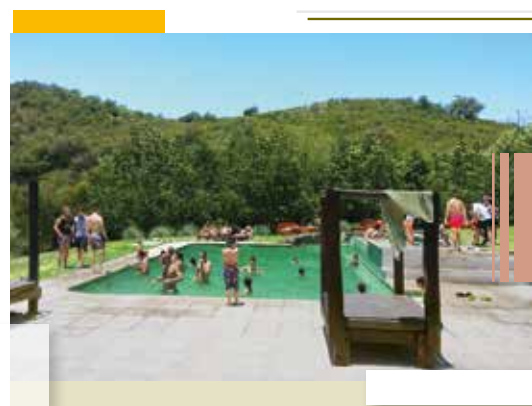
Buscamos compartir momentos con las familias de los colaboradores a través de diferentes iniciativas entre ellas el family day que implementa Banco Galicia y las visitas de los niños a sus padres en sus puestos de trabajo durante vacaciones de invierno y vísperas de navidad.

Por otro lado, las madres colaboradoras perciben un beneficio por guardería y en Banco Galicia, Naranja y Galicia Seguros, además, pueden volver al trabajo gradualmente luego de su licencia por maternidad, siempre que no se tomen excedencia.

Con el fin de promover la lactancia, Banco Galicia y Naranja cuentan con espacios lactarios y envían a las mamás un kit sacaleche junto con el ajuar.

Las compañías del Grupo no solo contemplan la maternidad sino que además en Galicia Seguros y Naranja los padres tienen licencia extendida por nacimiento y una hora libre por día durante el primer mes.

Además, los padres con hijos menores de 18 años con alguna discapacidad cuentan de horas libres por mes para disfrutar con ellos.



## PRINCIPALES INDICADORES DE FAMILIA - 2017

	Mujeres	Hombres
Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad en 2017	509	156
Cantidad de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad en 2017	509	156
Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad en 2016, y conservaron su empleo pasados 12 meses desde su reincorporación	500	154
Cantidad de colaboradores que continuaron trabajando después de 12 meses de regresar al trabajo luego de su licencia por maternidad/paternidad	479	144
Tasa de regreso	96,56%	99,47%

## COMPROMISO CON EL PROGRESO Y LA EQUIDAD SOCIAL



## 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 ONLINE, EL MONITOREO Y ANÁLISIS PÚBLICOS DEL ESTADO Y LA EVOLUCIÓN DE LA EDUCACIÓN ARGENTINA.

## NUTRICIÓN Y HÁBITOS SALUDABLES

EN ALIANZA CON EL 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 PROVINCIA DE 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.



## LA ESTRATEGIA DE INVERSIÓN SOCIAL DEL GRUPO GALICIA

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

En el Grupo Financiero Galicia nos proponemos generar transformaciones positivas para contribuir con la resolución de problemáticas sociales para alcanzar el desarrollo integral y sustentable de la sociedad.

La estrategia de inversión social se articula en torno a tres ejes esenciales de trabajo con la comunidad: Educación, Promoción Laboral y Salud, contribuyendo con el bienestar físico y social de la comunidad, mediante iniciativas en todo el país que instalen capacidades aportando al progreso individual y colectivo.

A su vez impulsamos acciones de conservación y restauración de patrimonio histórico.

Nuestra inversión social considera tres principios fundamentales: **eficiencia** en la utilización de recursos para el abordaje de los temas relevantes, **articulación** con especialistas y el sector público para darle escala a la intervención; e **incidencia** para generar transformaciones reales.

29. Se produce una caída significativa de docentes destinatarios respecto de 2016, debido a la incidencia del Programa las 400 clases en ese año. Además la cantidad de pacientes destinatarios fluctúa de año a año debido al tipo de mejora o equipamiento donado, que suele establecer una relación inversa de complejidad prestación-cantidad de pacientes.

### TIPOS DE ABORDAJE EN EL TRABAJO CON LA COMUNIDAD

#### PROGRAMAS INSIGNIA

Creados por el Grupo e implementados con el apoyo de especialistas y OSC.

#### ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Acompañamientos en carácter de alianza con OSC en programas de su propia iniciativa.

#### APOYOS INSTITUCIONALES

Aportes puntuales a diferentes entidades para ayudarlas a fortalecer sus iniciativas en marcha.

#### ACCIONES CON CIENTES

Programas con aportes mixtos.

#### VOLUNTARIADO

Apoyo a las iniciativas de acción social voluntaria de los colaboradores.

### INDICADORES CUANTITATIVOS

	TOTAL		EDUCACIÓN		PROMOCIÓN LABORAL		SALUD	
	2016 GFG	2017 GFG	2016 GFG	2017 GFG	2016 GFG	2017 GFG	2016 GFG	2017 GFG
Presencia en provincias	24	24	24	24	24	24	24	24
Programas	40	35	17	15	11	10	12	10
Alianzas con organizaciones	128	117	58	53	26	26	44	38
Apoyo a OSC	75	626	0	0	0	0	0	0
<b>Destinatarios</b>								
Entidades	608	840	150	32	72	350	386	458
Escuelas	556	1.041	499	977	47	50	10	14
Alumnos	64.951	165.721	63.063	164.334	1.280	414	608	973
Docentes <sup>29</sup>	220.723	2.558	218.588	595	278	423	1.857	1.540
Emprendedores	2.678	12.841	0	0	2.678	12.841	0	0
Desempleados	2.122	386	0	0	2.122	386	0	0
Pacientes <sup>29</sup>	3.338.275	1.623.867	0	0	0	0	3.338.275	1.623.867



## Ciclo de gestión de programas

Todos los programas inician con un diagnóstico integral que considera las necesidades particulares de la comunidad y la capacidad de incidencia de las compañías del Grupo. A partir de este análisis se definen metas y objetivos para luego realizar una planificación detallada de las acciones a implementar. Al finalizar cada implementación se realiza una sistematización de resultados que nos permite medir el impacto del programa y detectar oportunidades de mejora que retroalimentan el ciclo.

### Evaluación del Impacto Social

Para evaluar la gestión de nuestra inversión social, y los programas que se desarrollan en alianza con OSC, desde 2011 Banco Galicia utiliza la Matriz de Análisis de la Inversión Social (MAIS), una herramienta creada por el Banco aplican-do como base estándares internacionales.

A través de esta matriz, se evalúa el Retorno Social de la Inversión, enfocándose en la gestión del programa, y el Desempeño Organizacional, que apunta a comprender la performance de la organización.

Continuando con el proceso de revisión y reestructuración de la herramienta iniciado en 2016, se modificó la ponderación total de la MAIS 2017: Retorno Social de la Inversión (80%) y Desempeño Organizacional (20%), a los fines de darle mayor relevancia al impacto social de la iniciativa evaluada. Se realizaron ajustes metodológicos, y se incorporaron tanto el estudio de la alineación de las OSC con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), como también la alineación de las iniciativas con los ODS considerados materiales para el Banco. Así, se evaluaron 40 programas, de los cuales el 72% calificaron "Muy bueno" y 28% "Bueno".

RETORNO SOCIAL DE LA INVERSIÓN	MUY BUENO	0	0	18	9
	BUENO	0	1	8	4
	REGULAR	0	0	0	0
	BAJO	0	0	0	0
		BAJO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL			

## Acciones con los clientes

### REDONDEO SOLIDARIO

**49** PROYECTOS BENEFICIADOS DESDE 2005

**1.575.239** PESOS RECAUDADOS EN FONDOS EN 2017

EL PROGRAMA TIENE COMO OBJETIVO PRINCIPAL RECAUDAR FONDOS PARA FINANCIAR PROYECTOS DE BIEN PÚBLICO PRESENTADOS POR LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL A TRAVÉS DEL APOORTE DE CLIENTES Y DEL BANCO. EN 2017 SE FINANCIARON: EL PROGRAMA "SALUD VISUAL PARA LA COMUNIDAD EDUCATIVA" DE LA FUNDACIÓN RUTA 40, EL PROGRAMA "RESCATE DE FRUTAS Y VERDURAS" DE BANCO DE ALIMENTOS, EL PROYECTO "POR LA CONSERVACIÓN DE LA PAPA ANDINA" DE LA FUNDACIÓN ALFARCITO Y EL EQUIPAMIENTO CON MATERIALES Y TECNOLOGÍA DEL LABORATORIO DE CIENCIAS DEL COLEGIO MADRE TERESA.

### DÉBITO SOLIDARIO

**22** AÑOS DE TRAYECTORIA DE DÉBITO SOLIDARIO

**154.153.912** PESOS RACAUDADOS EN 2017

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. ASÍ, LOS TITULARES TIENEN LA POSIBILIDAD DE REALIZAR UN APOORTE, Y LAS INSTITUCIONES PUEDEN PLANIFICAR Y PROGRAMAR ACCIONES A FUTURO YA QUE DISPONEN DE UN MONTO FIJO MENSUAL DE INGRESO. ADEMÁS, SE REALIZARON CAMPAÑAS DE CAPTACIÓN DE NUEVOS DÉBITOS SOLIDARIOS, CON EXCELENTE RESULTADOS. EN 2017, TARJETA NEVADA INCORPORÓ EN EL CANAL TELEFÓNICO Y EN EL CANAL DE CHAT, EL ALTA DE DONACIONES DE UNICEF. EN PROMEDIO SE APORTARON 400 DONACIONES MENSUALES.





## EDUCACIÓN

203-2, 413-1, ODS 3.8, ODS 8.2, ODS 8.3, ODS 8.5

LA EDUCACIÓN ES UNO DE LOS FACTORES QUE MÁS INFLUYE EN EL AVANCE Y PROGRESO DE LAS PERSONAS Y LA SOCIEDAD. DESDE GRUPO FINANCIERO GALICIA IMPULSAMOS PROGRAMAS EDUCATIVOS CON EL OBJETIVO DE PROMOVER OPORTUNIDADES DE ACCESO Y PERMANENCIA DE JÓVENES DE BAJOS RECURSOS EN DISTINTOS NIVELES DE ENSEÑANZA, MEJORAR LA CALIDAD EDUCATIVA CONSOLIDANDO LAS CAPACIDADES DE LOS DOCENTES Y FOMENTANDO LA EDUCACIÓN FINANCIERA.

### EDUCACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA

#### Apoyo escolar

100	BECADOS EN ALIANZA CON FONBEC
26	BECADOS EN ALIANZA CON LA LIGA SOLIDARIA

#### Becas

A través de una alianza con la Fundación Fondo de Becas (FONBEC) y la Fundación Liga Solidaria, Naranja apoya el Programa de Becas de nivel primario y secundario, que se implementa con un aporte económico de manera combinada entre la empresa (80%) y un colaborador padrino (20%). Con ambas organizaciones se trabaja para generar un vínculo entre el padrino y el ahijado para compartir los avances escolares.



#### Apadrinando escuelas

345	ESCUELAS APADRINADAS EN TODO EL PAÍS
6.323	KITS ESCOLARES ENTREGADOS

Por otra parte, desde hace 18 años Naranja brinda un aporte económico mensual para que los directivos de escuelas públicas primarias de todas las provincias en las que opera, puedan cubrir las necesidades de los alumnos y las instituciones en las que trabajan. La iniciativa también cuenta con el apoyo económico, desde el inicio, de Comercios Amigos Padrinos.

#### Entrega de kits escolares

Además, la compañía junto a sus colaboradores entrega kits escolares al inicio de cada ciclo escolar a los niños que asisten a los comedores apadrinados. Este año, se entregaron 6.323 kits, de los cuales un alto porcentaje del valor de la inversión económica es producto de la venta de papel en desuso.

#### UN GOL, UN POTRERO

EN 2011 NARANJA SE CONVIERTE EN SPONSOR OFICIAL DE LA SELECCIÓN ARGENTINA DE FÚTBOL, Y EN ESE MARCO NACE ESTE PROGRAMA CON EL OBJETIVO DE PROMOVER EL DEPORTE. POR CADA GOL OFICIAL CONVERTIDO -POR LA SELECCIÓN-, LA COMPAÑÍA ACONDICIONA EL ESPACIO DE JUEGO DE UNA ESCUELA PÚBLICA, CLUB BARRIAL O CENTRO VECINAL, Y BRINDA EL EQUIPAMIENTO NECESARIO PARA DESARROLLAR PRÁCTICAS DEPORTIVAS. EN 2017 SE BENEFICIARON 355 ORGANIZACIONES Y SE ENTREGARON 55 POTREROS.





## EDUCACIÓN SUPERIOR

270 BECADOS EN 2017

27 UNIVERSIDADES PÚBLICAS

12 PROVINCIAS DE LA ARGENTINA

### Potenciamos tu talento y apoyo a fondos de becas

Potenciamos tu talento es un programa que busca acompañar a jóvenes talentosos con muchas ganas de estudiar pero que no cuentan con los recursos económicos para hacerlo. El acompañamiento es tanto económico como de seguimiento tutorial a lo largo de toda la carrera.

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

Por eso, se trabaja en alianza con organizaciones sociales especialistas en la temática que no solo postulan a los posibles becados, sino que además proponen el tutor que los acompañará.

Se trabaja con mucha dedicación y profesionalismo para mejorar los índices de deserción, retención y graduación.



✓ El abandono promedio en el 1<sup>er</sup> año de la carrera de los jóvenes del programa es de 22% mientras que el promedio en general es de 38%.\*

✓ La tasa de graduación es del 31% mientras que la tasa de graduación promedio es de 17%.\*

Como parte del proceso, los becados tienen la oportunidad de postularse para acceder a prácticas profesionales dentro del Banco, donde desarrollan habilidades y competencias que requiere el mundo laboral formal. Ya han participado 41 jóvenes.

Además, el Banco realiza aportes a fondos de becas de universidades privadas: Di Tella, San Andrés, UCA e ITBA. Bajo esta modalidad se han acompañado a 187 jóvenes, siendo en total 588 los universitarios Galicia.

### ¡CELEBRANDO LOS LOGROS!

EN AGOSTO, EN EL MARCO DEL DÍA DE LA SOLIDARIDAD, SE REALIZÓ UN ENCUENTRO DE BECADOS, ORGANIZACIONES SOCIALES ALIADAS, AUTORIDADES DEL BANCO, REFERENTES DE ENTIDADES ACADÉMICAS Y GUBERNAMENTALES PARA CELEBRAR Y RECONOCER EL COMPROMISO Y EL ESFUERZO DE 16 BECADOS UNIVERSITARIOS GRADUADOS DEL PROGRAMA "POTENCIAMOS TU TALENTO" EN 2017.

\* La cuestión de la graduación en las universidades nacionales de la Argentina: Indicadores y políticas públicas a comienzos del siglo XXI Dra. Ana García De Fanelli.

## TALLERES DE EDUCACIÓN FINANCIERA

203-2, ODS 3.8, ODS 8.2, ODS 8.3, ODS 8.5

BANCO GALICIA VIENE TRABAJANDO DESDE EL 2007, EN DIFERENTES PROGRAMAS DE EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA QUE TIENEN COMO OBJETIVO EMPODERAR A JÓVENES Y ADULTOS EN LA TOMA DE DECISIONES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS RESPONSABLES; Y EN LA ENSEÑANZA DE LA UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS DIGITALES Y LA BANCA ELECTRÓNICA.

### Educación financiera para jóvenes

117	ESCUELAS
3.928	ESTUDIANTES
690	DOCENTES ALCANZADOS EN 10 AÑOS

Esta iniciativa se lleva adelante en escuelas de todo el país para alumnos de los últimos años de la educación media con el fin de que los jóvenes adquieran conocimientos sobre los principales conceptos, productos y servicios bancarios y cuenten con herramientas para la toma de decisiones económicas y financieras responsables. A su vez, se realizan actividades que contribuyen al desarrollo de competencias ciudadanas como el diálogo, la responsabilidad, el compromiso cívico y la honestidad.

Este año se sumó al curso tradicional una nueva modalidad abreviada a partir de la alianza con el BCRA en 10 escuelas públicas de la provincia de Mendoza.

Por su parte Naranja implementó talleres de finanzas personales para sus colaboradores.

### Educación financiera para adultos mayores

14	TALLERES
150	ADULTOS MAYORES PARTICIPANTES
5	PROVINCIAS

Destinados a adultos que perciben la Asignación Universal por Hijo y Adultos Mayores, los talleres tienen como objetivo brindar las herramientas necesarias para manejar la banca electrónica y adquirir conocimientos sobre los productos y servicios financieros.

Como parte de su estrategia de inversión social en Educación, el Banco Galicia se sumó a esta iniciativa que la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES) promueve con todos los bancos, para realizar capacitaciones en todo el país para adultos sobre herramientas que les permitan entender y mejorar el uso de sus productos y servicios financieros.

Durante los talleres se capacita en el uso de cajeros automáticos, en el manejo de online banking, se explican las ventajas de utilizar la tarjeta de débito como medio de pago, y también se desarrollan conceptos relacionados con la planificación económica personal. Además, se resuelven las dudas que puedan surgir en relación a los servicios financieros de sus operaciones frecuentes. De esta forma se busca fomentar la autogestión bancaria como práctica cotidiana de los ciudadanos, facilitando el uso de los canales alternativos de atención y mejorando su inclusión financiera.

Asimismo, para lograr mayor empatía con la tecnología involucrada, se utilizan tablets que permiten emular el entorno real con el que luego el usuario va a interactuar diariamente.

Estos talleres, que son convocados por la ANSES, son gratuitos y se dictan en Centros de Jubilados de todo el país.



**LIC. EMILIO BASAVILVASO**  
DIRECTOR EJECUTIVO DE LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL (ANSES)

ESTAMOS MUY CONFORMES CON EL TRABAJO CONJUNTO QUE VENIMOS DESARROLLANDO CON LOS BANCOS EN MATERIA DE EDUCACIÓN FINANCIERA. EN 2017, FIRMAMOS VARIOS ACUERDOS DE COOPERACIÓN, ENTRE ELLOS CON EL BANCO GALICIA, QUE NOS PERMITEN REALIZAR TALLERES PARA LOS ADULTOS MAYORES Y LAS FAMILIAS QUE PERCIBEN LA ASIGNACIÓN UNIVERSAL POR HIJO. A TRAVÉS DE ESTAS CAPACITACIONES, LAS PERSONAS CONOCEN LOS MÚLTIPLES BENEFICIOS DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGO Y RECIBEN CONOCIMIENTOS SOBRE LA IMPORTANCIA DE UNA BUENA PLANIFICACIÓN DE LA ECONOMÍA FAMILIAR.

DESDE LA ANSES, CREEMOS QUE ESTA INICIATIVA CONTRIBUYE ACTIVAMENTE A LA INCLUSIÓN DE LOS GRUPOS MÁS VULNERABLES, POR LO QUE NUESTRO OBJETIVO ES PROFUNDIZAR ESTE PROGRAMA EN TODO EL PAÍS, ESPECIALMENTE EN LAS ZONAS MÁS ALEJADAS. ESTA EXPERIENCIA DE ARTICULACIÓN, ENTRE EL SECTOR PÚBLICO Y LOS BANCOS, RESULTA INÉDITA Y MUY POSITIVA, DONDE AMBOS SECTORES BRINDAN LO MEJOR DE SÍ EN POS DE MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS CIUDADANOS.



## INICIATIVAS EN EDUCACIÓN EN BANCO GALICIA

102-12, 413-1

PROGRAMAS INSIGNIA

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

INICIATIVAS BANCO GALICIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	DESTINATARIOS	UBICACIÓN
APOYO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR	Potenciamos tu talento	Marista, Demos, Fonbec, Forge, Agrupar, Anpuy, Brazos Abiertos, León, Integrar, Reciduca, Puentes, Liga Solidaria, Reinventar, Germinare, Mujeres 2000	Promoción del desarrollo de la educación superior a jóvenes en situación de vulnerabilidad, a través de becas y acompañamiento mediante tutorías personalizadas.	217 alumnos	Mendoza, Buenos Aires, Córdoba, La Pampa, Entre Ríos, Jujuy, Neuquén, Chaco, Corrientes, Misiones, Salta, Tucumán
	Aporte a fondo de becas	UTDT, UDESA, UCA, ITBA, Cascos Verdes, Universidad Adventista, Universidad Austral	Apoyo a jóvenes de bajos recursos en sus estudios superiores, a través de aportes a los Fondos de Becas propios de las Universidades/Organizaciones Sociales.	53 alumnos	CABA, Buenos Aires, Salta, Entre Ríos
EDUCACIÓN FINANCIERA	Programa de Educación Financiera	Conciencia, Junior Achievement, BCRA, ANSES	Capacitación sobre la importancia de la planificación personal, las finanzas y el sistema bancario, incorporando y fortaleciendo los valores ciudadanos.	3.928 alumnos 103 docentes 117 escuelas 19 organizaciones	Nacional
RETENCIÓN ESCOLAR	Programa de becas escolares	Conciencia	Acompañamiento a alumnos secundarios mediante becas.	25 alumnos	Nacional
ACTIVIDADES DE FORMACIÓN	Certamen escolar	Fundación La Nación	Apoyo a certámenes orientados a apoyar la labor docente y los esfuerzos de las escuelas, incentivando el interés de los alumnos y el desarrollo de proyectos participativos.	343 escuelas	Nacional
	Acercamiento al Arte	AAMNBA, Fundación Teatro Colón, La Scala de San Telmo	Promoción del arte entre niños y jóvenes a través de talleres y becas de especialización.	48.147 alumnos	Nacional
	Jornadas educativas	Cimientos, Museo del Holocausto, Misiones Rurales Argentinas	Apoyo a jornadas presenciales de capacitación y perfeccionamiento docente e institucional.	237 docentes 103 escuelas	Catamarca, Chaco, Entre Ríos, Jujuy, Mendoza, Río Negro, Salta, San Luis, Tucumán, CABA, Buenos Aires
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Formación y apoyo continuo para profesionales	Enseñá por Argentina	Capacitación a jóvenes profesionales seleccionados por Enseñá por Argentina que son preparados para liderar en las aulas y escuelas de contextos de vulnerabilidad social.	155 docentes 15.000 alumnos	Buenos Aires, Córdoba, Jujuy y Salta
	Maratón de lectura	Fundación Leer	Concientización de la población sobre la importancia que tiene la lectura para el desarrollo personal y crecimiento de sociedades. Capacitación a ganadores, establecimiento de rincones de lectura y asesoramiento pedagógico a distancia para instituciones ganadoras.	19 escuelas 3.200 alumnos 16 docentes	Nacional
	Sustentabilidad y Políticas Públicas	CIPPEC, Fundación RAP, Confederación de la Sociedad Civil, CIAS, Chequeado, Foro del Sector Social, Observatorio de la Educación, GDFE, Fundación Libertad, UDESA, Provincia de Buenos Aires	Articulación con organizaciones de la sociedad civil y los sectores público y privado, a fin de promover políticas públicas que fomenten la equidad, el crecimiento y el desarrollo sustentable.	9 organizaciones 84 líderes sociales	Buenos Aires, CABA, Córdoba, La Pampa, Misiones, Neuquén, San Juan, Santa Fe, Corrientes, Tucumán
	Infraestructura y equipamiento	Asociación Cristiana de Jóvenes, Obisado de San Isidro, Fundación Todavía es tiempo, Colegio San Andrés, Arzobispado de Buenos Aires, Ford, UTDT	Mejora de las condiciones edilicias, de equipamiento e insumos de escuelas y universidades.	460 alumnos 48 centros educativos	CABA, Buenos Aires

## PROMOCIÓN LABORAL

103-2, 103-3, 413-1, 203-2, ODS 3.8, ODS 8.2, ODS 8.3, ODS 8.5, ODS 1.4, ODS 1.10, ODS 10.2

RECONOCIENDO LA IMPORTANCIA DEL TRABAJO COMO FUENTE FUNDAMENTAL DE SUSTENTO Y FACTOR DE DIGNIDAD DE LAS PERSONAS, DESDE GRUPO FINANCIERO GALICIA, BUSCAMOS CONTRIBUIR CON INICIATIVAS ORIENTADAS A CAPACITAR A JÓVENES DE SECTORES DESFAVORECIDOS, GENERAR OPORTUNIDADES DE EMPLEO DECENTE Y APOYAR EL EMPREDEDURISMO DE IMPACTO A TRAVÉS DE FONDEO.

## PROMOCIÓN DE LA EMPLEABILIDAD

**135** JÓVENES PARTICIPARON DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL PRIMER EMPLEO EN NARANJA

**76** PERSONAS PARTICIPARON DE LOS TALLERES EN TARJETA NEVADA

### Pasantías para colegios secundarios

Desde hace 13 años Naranja invita a alumnos del último año a realizar una pasantía de tres a cinco semanas en la empresa, con el objetivo de favorecer la transición del ámbito escolar al laboral. El Programa se realiza en alianza con el Ministerio de Educación de la provincia de Córdoba y los colegios públicos y/o privados que participan de la propuesta. En 2017 se impulsaron nuevos acuerdos, lo que permitió extender el programa a otras localidades como Cruz del Eje, Jesús María y Santa Fe. Durante el año se recibió a 135 alumnos.

Por su parte, Tarjeta Nevada también colabora con prácticas laborales no rentadas para alumnos de los últimos años de colegios secundarios. En 2017 se establecieron dos alianzas con colegios de la provincia de Mendoza, mediante las cuales participaron 9 alumnos.

### Centro de Formación de Tarjeta Nevada

El Centro de Formación Nevada dicta cursos gratuitos en temáticas como Atención de Caja y Atención al Cliente, con módulos de tecnología y herramientas de comunicación, para personas sin empleo en Mendoza. Esto es posible gracias a la colaboración de los voluntarios. Este año se implementó la filmación de los cursos para ponerlos a disposición en las redes sociales, y que todos los interesados tengan la oportunidad de acceder a los mismos.



## Iniciativas de inclusión laboral

### Programa de Prácticas Profesionales

Banco Galicia realiza el Programa de Prácticas Profesionales como complemento de los programas “Potenciamos Tu Talento” y “Aportes a Fondo de Becas” con el objetivo de que los becados de los últimos años de la carrera cuenten con un espacio donde poder acercarse al mundo laboral y agregar valor a su formación profesional, propiciando así el desarrollo de habilidades y competencias fundamentales para el desarrollo de su profesión. De este modo, el programa funciona como semillero para el Programa Jóvenes Profesionales.

### Inclusión de personas con discapacidad

**9** PERSONAS INCLUIDAS EN NARANJA DESDE LOS INICIOS DEL PROGRAMA

**51** PERSONAS INCLUIDAS EN BANCO GALICIA DESDE LOS INICIOS DEL PROGRAMA

Banco Galicia realiza, junto a organizaciones sociales que trabajan en la temática, una iniciativa para personas con discapacidad a través de la cual, con un contrato de 9 meses con posibilidad de confirmación en el puesto, promueve la inclusión laboral. Las áreas de mayor inserción dentro del Banco en las que se desempeñan los jóvenes del programa son Operaciones y Centro de Contactos con Clientes.

Naranja promueve la inclusión laboral de personas con discapacidad en alianza con organismos públicos y organizaciones de la sociedad civil. Todos los colaboradores incluidos cuentan con acompañamiento por especialistas en la temática. Además, tienen padrinos que son compañeros de trabajo y formadores internos. En este contexto, se realiza un Taller de Sensibilización dirigido al equipo, que tiene como objetivo acercarlos a la temática para lograr el compromiso esperado.

### Beneficios con impacto social positivo

Galicia Seguros promueve la inclusión a través de un beneficio de Masajes in company brindado para sus colaboradores dos miércoles por mes. Para ello, contrata a la organización “En Buenas Manos” que ofrece servicios de masajes realizados por personas no videntes capacitadas en la técnica shiatsu.



## FORTALECIENDO LA ARTICULACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

Experiencia Galicia -  
Entrenamiento para el Trabajo

150

JÓVENES CAPACITADOS

50

JÓVENES REALIZARON  
UNA PRÁCTICA LABORAL

Junto con el Ministerio de Trabajo de la Nación y el Servicio de Empleo de AMIA, Banco Galicia llevó adelante este programa con el propósito de incrementar las posibilidades de inserción laboral de jóvenes provenientes de sectores menos favorecidos.

Esta iniciativa articula el programa de prácticas profesionales del Banco llamado Experiencia Galicia, con el programa Entrenamiento para el Trabajo del Ministerio, y la experiencia de AMIA en formación para la empleabilidad de personas en situación de vulnerabilidad.

Constó de dos instancias, una de capacitación y otra de práctica laboral. La convocatoria fue realizada por el Ministerio de Trabajo y por AMIA, y se establecieron dos períodos para llevar adelante el programa: marzo-julio y junio-noviembre.

El curso de capacitación laboral, se enfocó en trabajar habilidades sociales, prácticas, técnicas; y en conocer el funcionamiento del sector bancario, culminando con un taller de orientación laboral, que brindó asimismo herramientas para la búsqueda de empleo. La segunda etapa consistió en la realización de un entrenamiento dentro de Banco Galicia, por un período de tres meses, y del que participó un grupo seleccionado de entre quienes concluyeron el curso.

Durante 2017 se capacitaron un total de 150 jóvenes de entre 18 y 24 años, de los cuales 50 realizaron las prácticas en áreas centrales de Banco Galicia, adquiriendo experiencia en los siguientes sectores: Contaduría, Operaciones, Créditos Minorista, Desarrollo de Canal, Formación, Ingeniería y Mantenimiento, Marketing Mayorista, Marketing Minorista, Organización, Procesamiento Crediticio y Financiero, Seguridad Informática, Sustentabilidad, Abastecimiento Estratégico y Soluciones al Cliente.

Además, como parte del trabajo que el Banco lleva adelante con su cadena de valor, se invitó a la consultora SMS Latinoamérica para que conociera a los participantes y realizara una actividad grupal, considerando a los participantes para futuras ofertas laborales.



**MIGUEL PONTE**  
DE LA ARTICULACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

“LA ESCUELA, LA FAMILIA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES, NO BASTAN HOY PARA REMEDIAR O AL MENOS CONTENER LA CARENCIA DE EMPLEABILIDAD, QUE ENCIERRA A LOS JÓVENES EN UNA EXCLUSIÓN SOCIOCULTURAL SIN ESPERANZAS. LA OPCIÓN ES QUE LOS ACTORES DEL MUNDO DEL TRABAJO, SINDICATOS Y EMPRESAS, SUMEN A LA RESPONSABILIDAD DE FORMAR SUS FUTUROS TRABAJADORES EL DESAFÍO DE RESCATAR Y RECULTURIZAR ESTA POBLACIÓN OFRECIÉNDOLE UNA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE LABORAL REAL CON EL SOPORTE DE UNA FORMACIÓN FOCALIZADA Y SUMANDO UNA POLÍTICA ACTIVA QUE LES ABRA LA OPORTUNIDAD DE CUBRIR LAS VACANTES DE PUESTOS DE BAJA O MEDIA COMPLEJIDAD. LA EXPERIENCIA CON EL BANCO GALICIA ES UNA MUESTRA PERFECTA DE ESTE MODELO. EL DESAFÍO ES QUE NO SEA SOLO UN HECHO OCASIONAL SINO QUE SEA LA RUTINA MASIVA Y PERMANENTE DE LAS EMPRESAS DADA LA DIMENSIÓN ENORME DEL PROBLEMA Y LOS MILLONES DE PERSONAS AFECTADAS.”





## FINANCIAMIENTO PARA EMPRENDEDORES DE IMPACTO

103-2, 203-1, 203-2, 413-1, ODS 7.A, ODS 7.B, ODS 9.4, ODS 3.8, ODS 8.2, ODS 8.3, ODS 8.5, ODS 1.4, ODS 8.10, ODS 10.2

**13** PROYECTOS ACOMPAÑADOS EN 2017

**+\$12.000.000** DE PESOS OTORGADOS EN 2017

El financiamiento es una variable clave para el desarrollo productivo, el crecimiento económico y la mejora de las comunidades. A través de las líneas de micro y mezzofinanzas buscamos aumentar las oportunidades de acceso al crédito tanto de personas que se encuentran fuera del sistema tradicional, como de aquellas que buscan soluciones a cuestiones sociales o ambientales que nos afectan a todos.

### Mezzofinanzas

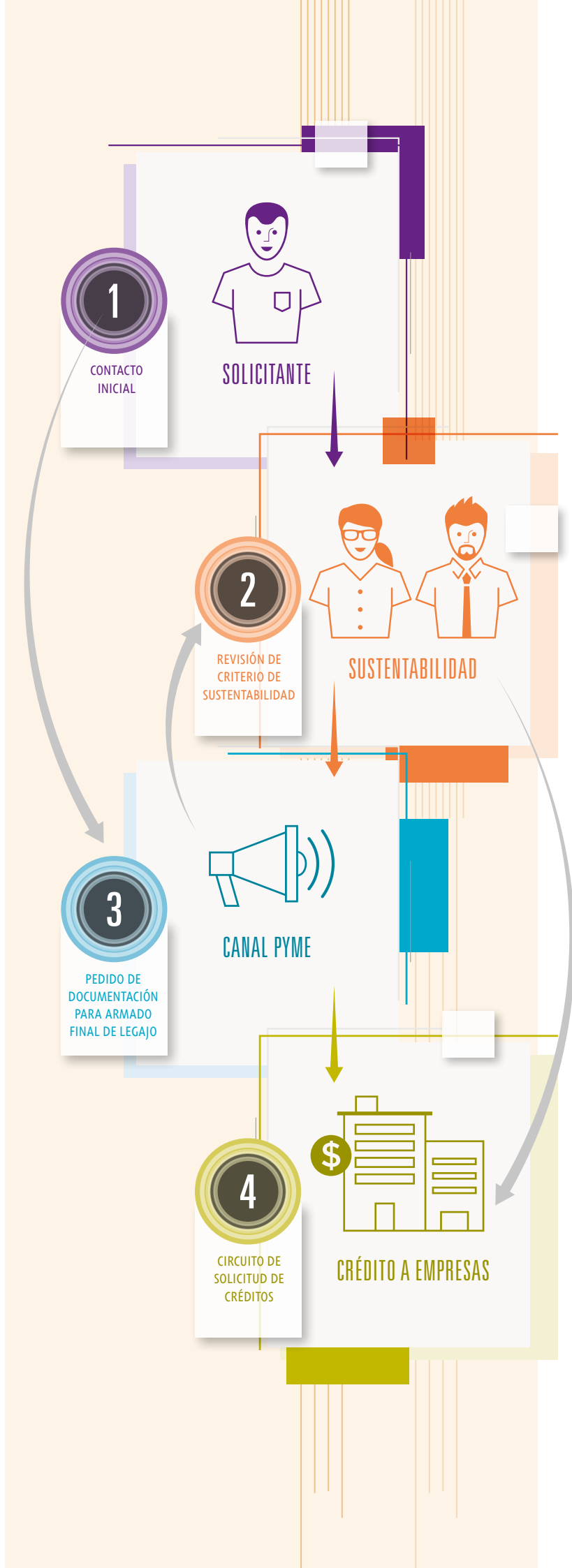
Hace dos años Banco Galicia lanzó la innovadora línea de Mezzofinanzas, que financia proyectos y emprendimientos sustentables que generen alto impacto social y ambiental, con abordaje de mercado. Los destinatarios son personas físicas, personas jurídicas y Organizaciones de la Sociedad Civil y pueden acceder a un monto promedio de \$1.000.000 para ser destinados a inversión productiva o capital de trabajo.

En 2017 se optimizó el proceso interno, incorporando el Canal de venta Pyme al circuito con la capacitación de un equipo especializado. Asimismo, se centralizaron las aperturas de cuentas y se dio tratamiento prioritario de los casos de Mezzofinanzas en el área de Créditos.

Uno de los 13 proyectos innovadores que acompañamos este año es el caso de Sirplast S.A. Empresa que recicla exclusivamente EPS-Poliestireno Expandido, comúnmente conocido como Telgopor, que a partir del poliestireno expandido que reciben de grandes generadores de este producto, lo reciclan para la producción del Telgopor.

### Microfinanzas

En una alianza estratégica con la Red Argentina de Instituciones de Microcréditos (RADIM), Banco Galicia trabaja para las instituciones de microcrédito (IMF) en todo el país. Además se acompaña a RADIM en los espacios de intercambio y capacitación que desarrollan.



## INICIATIVAS EN PROMOCIÓN LABORAL EN BANCO GALICIA

102-12, 103-2, 203-1, 203-2, 413-1, ODS 7.A, ODS 7.B, ODS 9.4, ODS 1.4, ODS 3.8, ODS 8.2, ODS 8.3, ODS 8.5, ODS 8.10, ODS 10.2

PROGRAMAS INSIGNIA

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

INICIATIVAS BANCO GALICIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	DESTINATARIOS	UBICACIÓN
PROMOCIÓN DE LA EMPLEABILIDAD	Experiencia Galicia - Entrenamiento para el Trabajo	AMIA, Ministerio de Trabajo	Capacitación en auxiliar administrativo con orientación bancaria, y prácticas laborales en áreas centrales de Banco Galicia.	150 desempleados	CABA, Buenos Aires
PROMOCIÓN DE LAS MICROFINANZAS Y MEZZOFINANZAS	Financiamiento a instituciones de microfinanzas	RADIM	Fortalecimiento de entidades de microfinanzas para que puedan desarrollar sus actividades de microcréditos, a través de una línea de financiamiento y de jornadas y capacitación técnica.	405 líderes sociales 201 organizaciones	Nacional
	Mezzofinanzas	Contribuir, Sistema B	Fortalecimiento de emprendimientos y proyectos sustentables e innovadores que buscan soluciones a problemas sociales y ambientales con abordaje de mercado, a través de una línea de mezzofinanzas.	148 organizaciones	Chubut, Salta, Chaco, Entre Ríos, Santa Fe, Mendoza, Tucumán, Buenos Aires, CABA, Córdoba, San Juan, Río Negro
IMPULSO A EMPRENDEDORES	Apoyo a emprendedores	Impulsar, Marzano, Contribuir, Getting Green, Red Activos	Formación de emprendedores en gestión de emprendimientos, con apoyo económico y mentoría. Adquisición de productos de emprendedores para actividades del Banco y para regalos empresariales.	476 emprendedores	Nacional
CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD	Talleres de formación en oficios	Manos Abiertas, Fundación CUBA, Dignidad, Arché	Capacitación para mujeres, jóvenes y adultos de escasos recursos con el fin de brindarles herramientas y una formación integral que les permita superarse como personas y como potenciales emprendedores. Capacitación técnica para facilitarles el acceso al empleo.	717 emprendedores	Buenos Aires
	Formación laboral para jóvenes	Reciduca, Suma	Acompañamiento a jóvenes para la finalización de sus estudios, favoreciendo la transición entre la etapa escolar y la etapa laboral.	58 desempleados	Buenos Aires, CABA
INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Educación y apoyo para el empleo	PAR, Discar	Desarrollo de un perfil laboral para personas con discapacidad acorde a los requerimientos del mercado para favorecer la búsqueda de empleo, y seguimiento mediante profesionales capacitados.	102 desempleados	CABA
DESARROLLO RURAL	Fortalecimiento de Comunidades Rurales	Cruzada Patagónica, Fundación Bunge y Born, Niwok, Fundación Horacio Zorraquín, Cáritas Argentina	Promoción de oportunidades de desarrollo a familias de comunidades rurales, fomentando la agricultura familiar sustentable a través de la diversificación y mejoras productivas y capacitación técnica y jurídica.	11.648 emprendedores 12 docentes 203 alumnos 6 escuelas	Formosa, Neuquén, Río Negro, Chubut, San Juan, Buenos Aires, Córdoba, La Rioja





## SALUD

103-2, 203-1, 203-2, 413-1, ODS 7.A,  
ODS 7.B, ODS 9.4, ODS 8.2, ODS 8.3, ODS 8.5, ODS 3.8

POR MEDIO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORA DE HOSPITALES, NUTRICIÓN INFANTIL, Y HÁBITOS SALUDABLES, EL BANCO GALICIA BUSCA PROMOVER EL ACCESO UNIVERSAL A SERVICIOS DE SALUD PRIMORDIALES Y DE CALIDAD, IMPULSAR EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS Y REDUCIR LA MORTALIDAD INFANTIL EN NUESTRO PAÍS. REALIZA MÚLTIPLES IMPLEMENTACIONES EN TODAS LAS PROVINCIAS, BUSCANDO DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES LOCALES PRIORITARIAS.

## PROGRAMA DE MEJORAS EN HOSPITALES Y CENTROS DE SALUD

96 MEJORAS IMPLEMENTADAS DESDE 2009

+6.100.000 BENEFICIARIOS

Este programa de alcance nacional, busca favorecer el desarrollo de las entidades públicas de salud y preservar la función social que recae sobre ellos, así como fortalecer la labor médica y mejorar la calidad de atención de los pacientes. Las propuestas de mejora comprenden la adquisición de aparatología, de recursos hospitalarios y reformas de infraestructura para entidades de salud pública de todo el país.

Además de este Programa se acompaña con aportes a distintas organizaciones de la sociedad civil que tienen como destino final los siguientes hospitales: Cooperadora del Hospital de Niños Dr. Ricardo Gutiérrez (CABA), Coas: Hospital Piñero (CABA), Hospital Elizalde (CABA), Damas Rosadas: Hospital Materno Infantil Carlos Gianantonio (San Isidro-Buenos Aires), Fundación del Hospital de Agudos Dr. Juan A. Fernández (CABA), Fundación Policía Federal Hospital Policial Churruca Visca (CABA), Fundación del Hospital de Clínicas José de San Martín (CABA), Fleni (CABA), Sanatorio Mater Dei (CABA), Hospital Austral (Buenos Aires), Trauma: Hospital Interzonal Materno Infantil V. Tetamanti y Sistema Integrado de Emergencias Sanitarias (Mar del Plata-Buenos Aires).

 <b>LOCALIDAD PROVINCIA</b>	 <b>HOSPITAL</b>	 <b>TIPO DE IMPLEMENTACIÓN</b>
Adrogué, Buenos Aires	Hospital Zonal General de Agudos Dr. Lucio A. Meléndez	Infraestructura: reforma del sector de maternidad, pediatría y sala de parto.
Berazategui, Buenos Aires	Centros de Salud de la Municipalidad de Berazategui	Aparatología: creación de dos unidades sanitarias.
La Plata, Buenos Aires	Hospital Zonal de Agudos Dr. Ricardo Gutiérrez	Aparatología y recursos hospitalarios: instrumental quirúrgico para ORL, instrumental endoscópico para urología y ginecología. Aparatología específica para cardiología. Colposcopio.
Pergamino, Buenos Aires	Hospital Interzonal de Agudos San José de Pergamino	Aparatología: equipo para cirugía laparoscópica.
Pinamar, Buenos Aires	Hospital Municipal de Pinamar Dr. Pepe Olaechea	Aparatología: electroencefalógrafo.
Comodoro Rivadavia, Chubut	Hospital Regional Víctor Sanguinetti de Comodoro Rivadavia	Aparatología: ecógrafo portátil.
Concepción del Uruguay, Entre Ríos	Centros de Salud locales y Hospital Justo José de Urquiza de la Municipalidad de Concepción del Uruguay	Aparatología: creación de Unidad Sanitaria Móvil. Un tráiler equipado con aparatología.
Neuquén, Neuquén	Hospital Provincial Neuquén Castro Rendón	Aparatología: caja de cirugía con instrumental quirúrgico.
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 pediátrico, 1 desfibrilador bifásico y 1 ecógrafo.
Yerba Buena, Tucumán	Centro de Salud Municipal Dr. Ramón Carrillo	Infraestructura: reforma del sector de emergencias médicas.

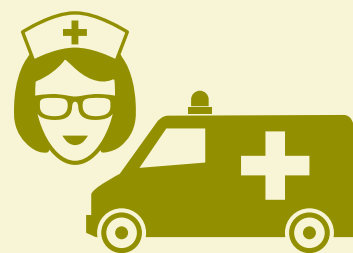




## ¿CÓMO SE INSTRUMENTA EL PROGRAMA DE MEJORAS EN HOSPITALES Y CENTROS DE SALUD?



LA GERENCIA DE SUSTENTABILIDAD JUNTO A RED DE SUCURSALES IDENTIFICAN LAS NECESIDADES EN HOSPITALES Y CENTROS DE SALUD DE LAS LOCALIDADES CON O SIN PRESENCIA AÚN DEL BANCO.



SE SELECCIONAN LAS INSTITUCIONES EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES PRIORITARIAS PARA LA COMUNIDAD, IDENTIFICADAS POR EL GERENTE LOCAL.



CON LAS IMPLEMENTACIONES SE ACOMPAÑA AL NEGOCIO EN EL DESEMBARCO EN NUEVAS LOCALIDADES Y EN EL FORTALECIMIENTO DE LAS SUCURSALES YA ESTABLECIDAS.

# FORTALECIENDO LA ARTICULACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

103-2, 203-1, 203-2, ODS 7.A, ODS 7.B, ODS 9.4, ODS 3.8, ODS 8.2, ODS 8.3, ODS 8.5

## PROGRAMA DE NUTRICIÓN INFANTIL Y HÁBITOS SALUDABLES

7.857 LÍDERES SOCIALES CAPACITADOS EN NUTRICIÓN INFANTIL

22 PROVINCIAS

## Acceso al Agua Segura

+1,1 MILLÓN DE LITROS DE AGUA SEGURA DISPONIBILIZADOS

14 ESCUELAS DEL NORTE ARGENTINO CAPACITADAS EN HÁBITOS SALUDABLES EN 2017

Si bien la Argentina ha realizado progresos en materia de desnutrición, aún existe un 5% de prevalencia de esta problemática en la población. El trabajo articulado con organismos públicos, busca contribuir a revertir esta situación. Este año, a partir del acuerdo con el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires, extendimos el alcance de los talleres que el Banco impulsa junto a CONIN desde el año 2007, a distintos municipios de la provincia de Buenos Aires.

Los talleres de nutrición infantil están destinados a capacitar líderes sociales (docentes, agentes sanitarios, representantes de asociaciones intermedias, entre otros). Desarrollan contenidos relacionados con hábitos alimenticios saludables, desarrollo afectivo y estimulación temprana.

Desde el inicio en 2007 a la actualidad, se han realizado 237 capacitaciones en 22 provincias, logrando capacitar a más de 7.857 líderes sociales.

La falta de acceso al agua segura esta íntimamente vincula con una adecuada nutrición, es por eso que junto a CESNI y Proyecto Agua Segura desde 2016 se realizaron múltiples implementaciones en 20 escuelas del norte argentino, brindando capacitaciones en hábitos saludables y la instalación de filtros microbiológicos. En 2017 se entregaron 11 filtros en diferentes localidades de Chaco, Santiago del Estero, Catamarca, Jujuy y Salta. Como resultado, se brindó un total de 1.100.000 litros de agua a las poblaciones.

Además, este año Naranja se unió al Proyecto Agua Segura, llevando la iniciativa a 390 personas de 3 escuelas de Tucumán y Santa Fe, quienes ahora cuentan con agua apta para consumo, gracias a los filtros LifeStraw que cumplen con el más alto estándar en protección sanitaria según la Organización Mundial de la Salud.



**SANTIAGO LÓPEZ MEDRANO**  
MINISTRO DE DESARROLLO SOCIAL DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES ATRAVIESA GRANDES DESAFÍOS PARA PODER INTEGRAR A MILLONES DE CIUDADANOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIAL. HOY, ES FUNDAMENTAL LA ARTICULACIÓN DEL ESTADO CON LAS EMPRESAS Y LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL PARA REALIZAR ACCIONES, PROMOViendo VÍNCULOS DE COOPERACIÓN Y COCREACIÓN CON LA MIRADA PUESTA EN INICIATIVAS QUE MEJOREN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS BONAERENSES.

CREEMOS QUE NUESTRO ROL COMO ESTADO ES BRINDAR ORIENTACIÓN SOBRE LOS EJES DE ACCIÓN MÁS REPRESENTATIVOS DE UNA PROBLEMÁTICA SOCIAL DADA Y LA CREACIÓN DE ENTORNOS VIABLES PARA LA PARTICIPACIÓN DE UNA PLURALIDAD DE ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS, ARTICULANDO PROYECTOS COLECTIVOS PARA LA INCLUSIÓN.

EN ESTE ESCENARIO EL SECTOR PRIVADO DESEMPEÑA UN ROL DESTACADO EN LA INVERSIÓN Y CON SU PARTICIPACIÓN SE GENERAN ACCIONES CON FUERTE IMPACTO SOCIAL. COMO SON LAS CAPACITACIONES REALIZADAS JUNTO A BANCO GALICIA QUE HAN CONTRIBUIDO DE MANERA NOTABLE AL APOYO DE POLÍTICAS PÚBLICAS PRIORITARIAS DE NUESTRO GOBIERNO CON EJE EN LA SEGURIDAD ALIMENTARIA Y LA PRIMERA INFANCIA.





## INICIATIVAS EN SALUD EN BANCO GALICIA

102-12, 103-2, 103-2, 203-1, 413-1, ODS 7.A, ODS 7.B, ODS 9.A

PROGRAMAS INSIGNIA

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

INICIATIVAS BANCO GALICIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	DESTINATARIOS	UBICACIÓN
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Mejoras en Hospitales y Centros de Salud <sup>30</sup>	Cáritas Argentina, Asoc. Coop. del Hospital Gutiérrez, COAS, Damas Rosadas, Fundación del Hospital de Clínicas, Fundación Dr. Juan A. Fernández, Fundación Policía Federal Argentina, Fundación Trauma, Fleni, Sanatorio Mater Dei, Hospital Austral	Mejora en la atención de pacientes de instituciones de salud pública, mediante aportes de aparatología, recursos hospitalarios y reformas de infraestructura. Los aportes se realizan directamente o por medio de organizaciones de la sociedad civil.	22 centros de salud 1.619.204 pacientes 88 líderes sociales	Nacional
	Hábitos saludables y acceso al agua segura	Cesni, Proyecto Agua Segura	Prevención de enfermedades transmitidas por el consumo de agua no segura y la mala manipulación de los alimentos en comunidades vulnerables.	11 escuelas 363 alumnos	Santiago del Estero, Salta, Jujuy, Chaco y Catamarca
HÁBITOS SALUDABLES Y NUTRICIÓN	Prevención de la desnutrición infantil	CONIN	Capacitación de líderes sociales para que puedan replicar lo aprendido en sus áreas de influencia. Capacitación, atención y seguimiento domiciliario a mujeres y niños con riesgo social y nutricional.	997 líderes sociales 427 organizaciones	Nacional
	Redes de apoyo, capacitación y contención	Solidagro	Apoyo a redes de distribución de alimentos, medicamentos, equipamiento, vestimenta y conocimientos.	1.000 pacientes	Nacional
APOYO A LA INVESTIGACIÓN, CAPACITACIÓN, CONCIENCIACIÓN Y TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES	Formación para el tratamiento de enfermedades	Aciapo, Aequus, Sociedad Argentina de Diabetes (SAD), Asociación ELA Argentina	Capacitación y equipamiento para profesionales de áreas de salud e investigación, para optimizar sus conocimientos y habilidades.	378 líderes sociales	Nacional
	Acción social	Asociación Distrofia Muscular (ADM), Fundaleu, Fundación Natalí Dafne Flexer, Hospice Buen Samaritano, Hospice San Camilo, Fundación Zaldivar, Manos Abiertas, El Granero, Asociación de Cuidados Paliativos La Piedad, Fusavi	Apoyo para el tratamiento de pacientes con patologías neuro-ortopédicas, enfermedades oncológicas, oftalmológicas, neurológicas, esclerosis múltiple, distrofia muscular, esclerosis lateral amiotrófica y enfermedades terminales.	6 organizaciones 830 pacientes	Nacional
PROMOCIÓN DEL BIENESTAR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Estimulación temprana	Las Lomas Oral Asociación Civil, Comisión para las Personas con Discapacidad	Atención terapéutica y educación integral de niños con problemas de desarrollo.	2 pacientes	Buenos Aires, CABA
INTEGRACIÓN DE GRUPOS VULNERABLES	Integración a través de espacios de contención y apoyo personalizado	Padres de Schoenstatt, Fundación Tzedaká, Fundación Amigos de Comunidades del Arca, Ayudar a soñar, Fundación Margarita Barrientos	Creación de espacios artísticos, talleres de oficios, y apoyo escolar. Promoción de la educación no formal, con acompañamiento psicológico, psicopedagógico, de salud y alimentación.	2.800 pacientes 220 alumnos	Buenos Aires, CABA, Salta

30. Se acompañó a los siguientes centros de salud: Hospital Zonal General de Agudos Dr. Lucio A. Meléndez (Adrogué - Buenos Aires), Centros de Salud de la Municipalidad de Berazategui (Buenos Aires), Hospital Zonal de Agudos Dr. Ricardo Gutiérrez (La Plata - Buenos Aires), Hospital Interzonal de Agudos San José de Pergamino (Buenos Aires), Hospital Municipal de Pinamar Dr. Pepe Olaechea (Buenos Aires), Hospital Regional Víctor Sanguinetti de Comodoro Rivadavia (Chubut), Centros de Salud locales y Hospital Justo José de Urquiza de la Municipalidad de Concepción del Uruguay (Entre Ríos), Hospital Provincial Neuquén Castro Rendón (Neuquén), Hospital Público de Gestión Descentralizada Dr. Marcial Vicente Quiroga (San Juan), Centro de Salud Municipal Dr. Ramón Carrillo (Yerba Buena - Tucumán).

Hospital de Niños Dr. Ricardo Gutiérrez (CABA), Hospital Piñero (CABA), Hospital Elizalde (CABA), Hospital Materno Infantil Carlos Gianantonio (San Isidro - Buenos Aires), Hospital de Agudos Dr. Juan A. Fernández (CABA), Hospital Policial Churrucú - Visca (CABA), Hospital de Clínicas José de San Martín (CABA), Fleni (CABA), Sanatorio Mater Dei (CABA), Hospital Austral (Buenos Aires), Hospital Interzonal Materno Infantil V. Tetamanti y Sistema Integrado de Emergencias Sanitarias (Mar del Plata - Buenos Aires).  
Para conocer más sobre el trabajo realizado dirigirse al informe complementario en [galiciasustentable.com](http://galiciasustentable.com)



## VOLUNTARIADO DE LAS EMPRESAS

103-2, 103-3, 413-1

ALENTAMOS LA GENERACIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN DE Y PARA LOS COLABORADORES DEL GRUPO FINANCIERO GALICIA. ACOMPAÑAMOS LAS INICIATIVAS QUE LOS VOLUNTARIOS PROPONEN, PROFESIONALIZANDO EL IMPULSO SOLIDARIO, ACERCÁNDOLO AL NEGOCIO Y DETECTANDO LAS OPORTUNIDADES PARA MAXIMIZAR EL IMPACTO SOCIAL 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.

### Banco Galicia y Galicia Seguros - 15 años ayudando a ayudar

243	PROYECTOS SOLIDARIOS IMPULSADOS
83.288	PERSONAS ALCANZADAS
7.630	VOLUNTARIOS MOVILIZADOS

En 2017, PRIAR, el programa de voluntariado corporativo de Galicia Seguros y Banco Galicia cumplió 15 años de trabajo solidario. Bajo la forma de Asociación Civil Ayudando a Ayudar, PRIAR busca dejar capacidades instaladas a través de proyectos de mejoras de infraestructura, equipamiento y capacitación en comedores, escuelas, merenderos, hogares y hospitales de todo el país.



### Solo en 2017 PRIAR alcanzó:

- 1.133 voluntarios movilizados: 447 en proyectos del interior y 686 en jornadas 'Todos Somos Protagonistas'.
- 21 nuevos proyectos de mejora de infraestructura, equipamiento y/o capacitación en instituciones de Neuquén, Chubut, Mendoza, Santa Fe, Córdoba, Santiago del Estero, Tucumán, Jujuy y Buenos Aires.
- 16 jornadas de voluntariado 'Todos Somos Protagonistas', en las que se realizaron actividades previas que finalizaron en una jornada de un día para ayudar a entidades de bien público y para acompañar actividades junto a organizaciones sociales y aliados como Fundación Leer, Fundación Sí, Fundación Banco de Alimentos y Fundación Tzedaká.
- 10 campañas de donaciones en especie, que permitió a los voluntarios de edificios centrales colaborar con elementos y también con aportes en efectivo.
- 75 organizaciones sociales recibieron donaciones, principalmente computadoras y mobiliario en desuso.



### PRIAR EN REDES INTERNACIONALES

PRIAR FUE CERTIFICADO POR LA RED VOLUNTARE (RED GLOBAL DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO) EN CATEGORÍA DE 'EXCELLENCE PLUS' COMO RECONOCIMIENTO A SU PROGRAMA. LA MISMA DESTACÓ EL PROFESIONALISMO DE LA GESTIÓN, EN PARTICULAR EL CARÁCTER INTEGRAL DE LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LOS VOLUNTARIOS.

ASÍ TAMBIÉN, PRIAR FUE CONVOCADO POR IAVE (INTERNATIONAL ASSOCIATION FOR VOLUNTEER EFFORT) PARA PRESENTAR SU CASO EN LA VII CONFERENCIA REGIONAL PARA AMÉRICA LATINA, REALIZADA EN ANTIGUA GUATEMALA E INTEGRÓ EL COMPILADO DE BUENAS PRÁCTICAS DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO DEL INSTITUTO DE ESTUDIOS FINANCIEROS (IEF) DE ESPAÑA.







## Naranja

Naranja desarrolla, desde hace 14 años, múltiples iniciativas vinculadas a la alimentación, educación, vestimenta y recreación, en las que los colaboradores se movilizan para transferir saberes, colaborar y compartir con comedores y merenderos comunitarios.

### Misiones Solidarias

Se realizan en dos grupos de voluntarios, ante la demanda de necesidades puntuales en comunidades:

#### Una Gota de Salud

Voluntarios y profesionales visitan todos los meses zonas del noreste cordobés para brindar atención médica sanitaria y acompañar con donaciones.

#### Directo al Corazón

Un grupo de voluntarios trabaja para dar respuesta a necesidades de escuelas, comedores, hogares de niños y ancianos, dispensarios o familias.

## Tarjeta Nevada

Los voluntarios de Tarjeta Nevada desarrollan acciones con foco en las familias, la niñez y la ancianidad.

### Voluntarios donantes de sangre

Se llevó a cabo una colecta de sangre en las instalaciones de Tarjeta Nevada, Mendoza.

### Jornada de Voluntariado Día del Niño

- 57 voluntarios de todo el país aportaron su tiempo
- 968 niños homenajeados en su día
- 40 horas de trabajo voluntario
- 13 comunidades en Mendoza, Tucumán, Formosa, Jujuy, La Rioja, Chaco, Salta, Río Negro, Santiago del Estero, San Luis y Corrientes.



## 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”.

## Academia Nacional de Historia

Banco Galicia contribuyó con la creación de la biblioteca digital de la Academia Nacional de Historia, que permite mejorar la conservación, preservación y acceso a fuentes documentales pertenecientes al patrimonio histórico argentino a través de su digitalización. Esto favorece y amplía el público que puede acceder a documentación histórica y bibliografía que constituyen un importante acervo de la Academia.

### MECENAZGO

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.

## Patrimonio, Formación y Empleo

El Banco apoyó a la Fundación Patrimonio en la realización de cursos a personas de bajos recursos, para el aprendizaje de habilidades técnicas y manuales para la restauración de mobiliario, monumentos y documentos históricos, y en la concientización para la conservación de las costumbres y la cultura de las provincias. En San Lorenzo y Santa Fe se realizaron cursos de restauración de documentos históricos, con aplicación práctica en los conventos San Carlos Borromeo y Santa Ana. En Las Tejas, Catamarca, se dictaron cursos de adobe, centrados en recuperar esas técnicas antiguas y aplicando los conocimientos a la puesta en valor del Patio de la Viña del convento de San Francisco.

## Apoyo a restauraciones

Se apoyó al Instituto Tarea en el proyecto de restauración, investigación histórica, puesta en valor y exhibición de 2 mascarones de proa de fines del 1800, pertenecientes a la colección patrimonial del Museo de Bellas Artes “Benito Quinquela Martín”, CABA.

Por otra parte, se contribuyó con la recuperación de la obra anónima “El descendimiento de la Cruz”, probablemente del siglo XVIII, que se encuentra en la Iglesia de San Pedro Telmo, y se aportó a la Parroquia Nuestra Señora de las Victorias, CABA, para las obras de restauración de la fachada.



## Un espacio que abraza a la ciudad: Plaza Naranja

Inaugurada en 2015, Plaza Naranja es un espacio pensado para todos los vecinos de Córdoba. La moderna plazoleta cuenta con una escultura de 7 metros de alto que simboliza un cálido abrazo, y fue ideada por el arquitecto Gastón Atelman de AFT Arquitectos y David Ruda, presidente Honorario de Naranja. La escultura se presenta como un ícono doble para la ciudad, ya que constituye tanto un ícono arquitectónico como un emblema de la amistad y el respeto.

La Plaza Naranja y “El Abrazo” fueron declarados de interés cultural por la Municipalidad de Córdoba por su aporte a la comunidad cordobesa.





## BIBLIOTECA NACIONAL

En 2017 Banco Galicia participó de la donación de la biblioteca personal de Adolfo Bioy Casares y Silvina Ocampo, constituida por unos 17.000 ejemplares, a la Biblioteca Nacional Perito Mariano Moreno.

De gran relevancia para el patrimonio cultural argentino, esta colección se caracteriza por haber pertenecido a dos grandes escritores de la literatura nacional, así como también por contar entre sus volúmenes con libros de Jorge Luis Borges, quien cultivaba una gran amistad con la pareja, relación que se ve reflejada a través de anotaciones, correcciones, chistes y dedicatorias en varios ejemplares.

Esta biblioteca personal, luego de un largo proceso de sucesión, se incorporó al acervo de la Biblioteca Nacional con el propósito de lograr su preservación y conocimiento, y abrirá enormes oportunidades de investigación a partir del acceso a su lectura y estudio.



**ALBERTO MANGUEL**<sup>31</sup>

DIRECTOR DE LA BIBLIOTECA NACIONAL  
MARIANO MORENO

“WILLIAM BLAKE ARGUYÓ QUE HABÍA QUE ENSEÑARLE A NAPOLEÓN -Y A CUALQUIER OTRO GOBERNANTE POR PODEROSO QUE FUESE- QUE “NO SON LAS ARTES LAS QUE SIGUEN Y ASISTEN AL IMPERIO, SINO EL IMPERIO EL QUE DEBE ASISTIR Y SEGUIR A LAS ARTES”. ESTO LO ENTENDIERON LOS MEDICI QUE COMO PRIMEROS BANQUEROS DE EUROPA FINANCIARON LAS ARTES Y LAS LETRAS QUE DIERON RENOMBRE MUNDIAL A FLORENCIA. UNA SOCIEDAD NO PUEDE EXISTIR SIN COMERCIO, PERO EL COMERCIO QUE NO PRESTA ATENCIÓN A LAS ARTES ENGENDRA UNA SOCIEDAD ESTÉRIL. ASÍ LO ENTENDIÓ EL BANCO GALICIA QUE CON GENEROSIDAD Y BUEN SENTIDO CONTRIBUYÓ A QUE LA BIBLIOTECA DE ADOLFO BIOY CASARES Y SILVINA OCAMPO -LA ÚLTIMA GRAN BIBLIOTECA PRIVADA DE LA EDAD DE ORO DE LAS LETRAS ARGENTINAS- PERMANECIESE EN NUESTRO PAÍS.

LA DONACIÓN DE ESA EXTRAORDINARIA COLECCIÓN DE LIBROS Y MANUSCRITOS A LA BIBLIOTECA NACIONAL ALIMENTARÁ EL TRABAJO DE VARIAS GENERACIONES DE INVESTIGADORES Y HARÁ QUE LECTORES FUTUROS PUEDAN ENORGULLEVERSE DE NUESTRO ACERVO LITERARIO.”

<sup>31</sup>. Gentileza de la Biblioteca Nacional

COMPROMISO  
CON LA TRANSPARENCIA



## 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 ECONOMÍAS 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 REALIZA VISITAS A PROVEEDORES CRÍTICOS PARA ANALIZAR SU IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL, AL MISMO TIEMPO QUE EVALÚA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y LAS POLÍTICAS FIRMADAS.

### MODELO DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

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

102-9, 103-2, 103-3, 204-1, ODS 1.4, ODS 8.3

9.969	PROVEEDORES ACTIVOS
+17.900	MILLONES DE PESOS EN PAGO A PROVEEDORES

Desde las empresas del Grupo Financiero Galicia nos proponemos establecer relaciones de largo plazo con nuestros proveedores, basadas en el diálogo, la transparencia, la inclusión y el compromiso con el desarrollo sostenible. Con ellos generamos vínculos estratégicos para el desarrollo de nuevas tecnologías, construcción de sucursales con nuevas imágenes para los clientes, gestión de logística para la entrega de productos y dinero y publicidad para la promoción de la marca, entre otros.

En este sentido, Banco Galicia está desarrollando un proyecto de centralización de las compras, buscando sinergia y eficiencia en las contrataciones y el desarrollo de proveedores sustentables. Este proyecto incluye un modelo de evaluación y calificación de proveedores basado en tres pilares: Riesgo, Servicio y Comercial (reciprocidad entre proveedor y Banco), lo que le permitirá contar con una excelente cartera de proveedores.

PROVEEDORES DEL GRUPO FINANCIERO GALICIA				
	BANCO GALICIA	NARANJA	TARJETA NEVADA	GALICIA SEGUROS
Cantidad de proveedores activos				
2016	3.257	4.988	1.140	516
2017	3.586	4.791	1.057	535
Pagos a proveedores (en pesos)				
2016	9.056.244.867	3.659.340.498	808.750.000	969.742.328
2017	11.848.283.887	4.140.691.103	839.615.143	1.130.616.574

DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES POR REGIÓN				
	BANCO GALICIA	NARANJA	TARJETA NEVADA	GALICIA SEGUROS*
CABA y provincia de Buenos Aires	2.683	1.133	216	445
Centro	435	2.410	35	30
Patagonia	145	-	93	8
Cuyo	133	-	557	6
NEA	79	624	33	6
NOA	111	624	123	8

\*No dispone de Información sobre la región de 32 proveedores.



## PRÁCTICAS DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN<sup>32</sup>

Las compañías del Grupo forman parte de una red de relaciones comerciales donde se encuentran empresas y organizaciones que generan diferentes impactos socioeconómicos según su locación, sector y tamaño. Por eso, nuestra gestión de proveedores abarca distintas herramientas para asegurar que cada interacción se realice de acuerdo con nuestras normativas, principios y valores, y así consolidar relaciones de negocios sanas y éticas, que repercutan en la creación de valor económico, social y ambiental. Además, como empresas de capitales nacionales, estamos interesados en impulsar la igualdad de oportunidades y el desarrollo de los proveedores locales en cada una de las regiones donde estamos presentes.

En esta línea, Banco Galicia lleva adelante las siguientes iniciativas en relación con sus proveedores:

**1. Auditorías en el proceso de compras, y visitas a los proveedores para evaluar estándares sociales y ambientales y el cumplimiento del contrato firmado.** En 2017 se realizaron 5 visitas a proveedores críticos, para lo cual se cuenta con ayuda de un tercero independiente, quien vuelca los resultados de cada relevamiento en un formulario creado para tal fin.

**2. Manual y Código de Ética de compras.** Guía para los colaboradores, donde se establecen los pasos administrativos y los lineamientos para realizar compras.

**3. Código de Conducta para proveedores.** En alineación con los Principios y Propósitos y el Código de Ética que guían todas las políticas y actividades del Banco, este Código detalla los lineamientos que son parte de las prácticas habituales de compras. Se establecen las pautas para preservar y consolidar relaciones de confianza y beneficio mutuo con los proveedores. Los proveedores deben firmar el compromiso con el Código cuando reciben el alta.

**4. Política Ambiental.** Los proveedores deben comprometerse con esta política durante el proceso de alta de proveedor.

Galicia Seguros cuenta con una plataforma donde centraliza el alta de proveedores, para que luego la gerencia de Administración y Finanzas apruebe el proceso. Así, gestiona sus compras con diversas herramientas: matriz de tipificación y clasificación de proveedores, matriz de documentación obligatoria, y matriz de autorizaciones según bien o servicio; criterios de selección y criterios de evaluación; y periodicidad según la criticidad de cada proveedor.

Naranja está trabajando en el Modelo de Gestión y Evaluación de Proveedores a partir de una plataforma para el registro, clasificación y búsqueda de proveedores que permite realizar informes de riesgo y auditorías presenciales a un grupo de proveedores críticos. Esto incluye criterios económicos y financieros, de responsabilidad social, prevención de riesgos laborales, gestión medio ambiental, respeto a los derechos humanos y recursos técnicos. Para su implementación se capacitó a las áreas de interés, se contactó a los proveedores para explicitar los objetivos y la herramienta, se desarrollaron comunicaciones internas y externas. Al finalizar el primer ejercicio, se realizó un informe de resultados y una reunión de feedback con proveedores. Un total de 30 proveedores fueron evaluados. Además, 5 de ellos contaron con una reunión presencial para informar los resultados y conversar sobre las oportunidades de mejora.

**30** PROVEEDORES EVALUADOS CON EL MODELO DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE NARANJA

Por su parte, Tarjeta Nevada realiza visitas a ciertos proveedores, según la definición del área que trabaje con ellos, para conocer cómo trabajan, cuántas personas trabajan y sus condiciones laborales y cómo es el tratamiento de los materiales de la empresa. Además, con las empresas de seguridad y limpieza se realizan controles específicos en aspectos laborales: pago de cargas sociales, seguro de vida, ART y aportes.



960 Gráfica

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



## Lean Compras

LA METODOLOGÍA LEAN DE COMPRAS BUSCA ESTABLECER UN PROCESO UNIFICADO, CON CENTRALIZACIÓN DEL 100% DE LAS COMPRAS DEL GRUPO, BUSCANDO ASÍ UNA MAYOR EFICIENCIA Y AGILIDAD.

Este sistema se basa en tres pilares:



Tarjeta Nevada avanzó en la dimensión de la capacidad operativa del sector y de las áreas involucradas de manera directa. Además, se creó la célula de requerimiento perteneciente al sector de logística, colaborando con la centralización de la función que antes estaba repartida entre diferentes gerencias. De esta manera, se agilizaron los procesos relacionados.

## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

DESDE LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO BUSCAMOS CONSTITUIR NOS COMO ALIADAS PARA EL DESARROLLO DE LOS PROVEEDORES DE LA CADENA DE VALOR, PARA LO CUAL SE ESTABLECEN CANALES DE COMUNICACIÓN PARA EL DIÁLOGO PERMANENTE, Y ACCIONES DE CAPACITACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PARA EL CRECIMIENTO.





## COMPRAS RESPONSABLES

Desde las empresas del Grupo sabemos que nuestras decisiones de compras pueden generar un impacto positivo sobre la sociedad y el ambiente, para lo cual elegimos productos elaborados que generen valor agregado desde el punto de vista económico, social o ambiental.

En 2017 Banco Galicia compró 5.405 productos sustentables a las siguientes organizaciones: San José Providente, Abadía de Santa Escolástica, Stay True Clothing, Baumm, Qom, Algo Verde, Movimiento Darte, Gettin Green, Minus, Cooperativa Durax, Beepure, Fundación Marzano.

Galicia Seguros también realizó compras a organizaciones con productos o servicios sustentables, invitando a los colaboradores a utilizar la Guía de Proveedores Sustentables publicada por el Banco. En 2017 contrató para el beneficio de masajes in company a En Buenas Manos que emplea a personas con disminución visual o ceguera; y a Los Perejiles, un catering que emplea a chicos con Síndrome de Down. Además, se realizaron compras a San José Providente, Funarg S.A., Ecovasos S.R.L., Asociación Civil Un Árbol, Fundación Universidad San Andrés, Proyecto Padres, Fundación Sí Argentina y Fundación Interamericana del Corazón Argentino.

Naranja en 2017 comenzó a elegir productos hechos con materiales reciclados, producidos o comercializados por poblaciones de sectores más vulnerables, como ejemplo del interés y compromiso social y ambiental. Para ello, conformó una base de proveedores con criterios inclusivos y socialmente responsables, para incorporarlos gradualmente en el circuito de compras de la empresa. Se realizaron compras de este tipo dentro de los rubros juguetes, comestibles, indumentaria, impresiones y regalos.

En Tarjeta Nevada se utilizaron resmas de papel con certificación FSC y bolsas de resumen de material biodegradable.



## GUÍA DE PROVEEDORES SUSTENTABLES

BANCO GALICIA PROMUEVE EL CONSUMO RESPONSABLE OFRECIENDO UNA GUÍA CON UN LISTADO DE EMPRENDIMIENTOS, ORGANIZACIONES Y EMPRESAS SOCIALES QUE ELABORAN PRODUCTOS U OFRECEN SERVICIOS CON ALGÚN CRITERIO DE SUSTENTABILIDAD QUE GENEREN UN IMPACTO POSITIVO ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL. SE ALIENTAN LAS COMPRAS RESPONSABLES EN SU CADENA DE VALOR Y EN LA DE AQUELLAS EMPRESAS QUE PROMUEVAN EL DESARROLLO SUSTENTABLE.

## COMPROMISO CON LA EFICIENCIA AMBIENTAL



## FOCALIZADOS EN LA MEJORA CONTINUA

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

### **ADECUACIÓN A LA NORMA ISO 14001/2015**

BANCO GALICIA ADECUÓ SU SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL PARA LA TORRE CORPORATIVA BAJO LA NUEVA NORMA ISO 14001/2015, INCORPORANDO EL CONTEXTO EN EL ANÁLISIS DE OPORTUNIDADES Y UN ENFOQUE BASADO EN ANÁLISIS Y GESTIÓN DEL RIESGO COMO MOTOR DE LA MEJORA CONTINUA.

### **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.



### **ADHESIÓN AL COMPROMISO "CARING FOR CLIMATE"**

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

### **HUELLA DE CARBONO EN EVENTOS**

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.



## LA GESTIÓN AMBIENTAL EN NUESTRAS COMPAÑÍAS

NOS PROPONEMOS DESARROLLAR UN NEGOCIO SUSTENTABLE A LARGO PLAZO, MINIMIZANDO EL IMPACTO DE NUESTRA OPERACIÓN SOBRE LOS BIENES Y SERVICIOS AMBIENTALES, E INTEGRANDO LA GESTIÓN AMBIENTAL EN TODOS LOS PROCESOS DEL GRUPO PENSANDO SIEMPRE EN EL LEGADO A LAS GENERACIONES FUTURAS.

## NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

A través de las compañías del Grupo buscamos minimizar los impactos ambientales generados por nuestra actividad mediante acciones tendientes a disminuir la generación de residuos.

Banco Galicia cuenta con una Política Ambiental que guía su gestión. Para garantizar su efectiva implementación, desde hace 8 años desarrolla un Sistema de Gestión Ambiental que abarca toda la organización y se gestiona a través de 4 programas fundamentales:

USO RACIONAL DE ENERGÍA, AGUA Y GAS NATURAL

OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

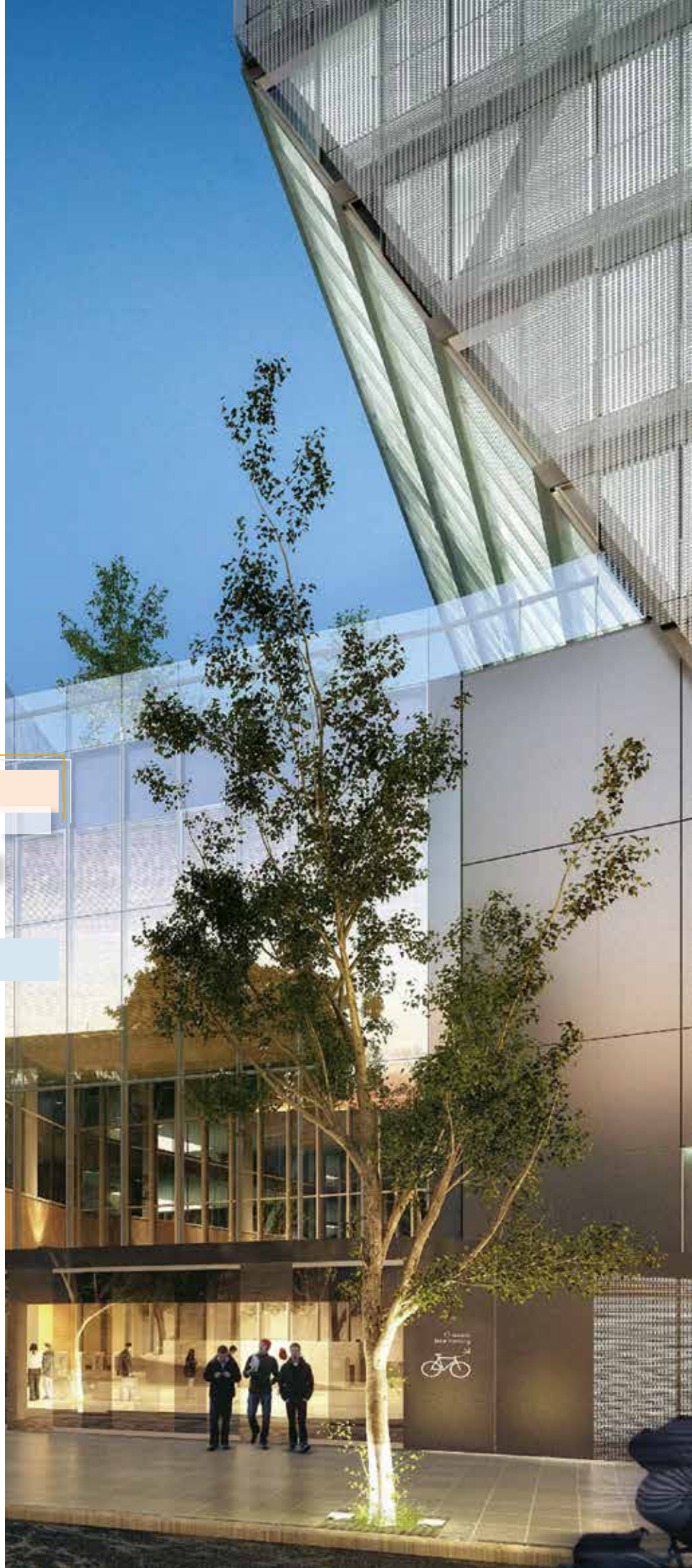
CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN DE RIESGOS INDIRECTOS

### ISO 14001

ESTE AÑO BANCO GALICIA ADECUÓ SU SGA PARA LA TORRE CORPORATIVA BAJO LA NUEVA NORMA ISO 14001/2015. LOS AUDITORES DE BUREAU VERITAS DESTACARON LAS SIGUIENTES FORTALEZAS:

- COMPROMISO Y LIDERAZGO DE LA DIRECCIÓN Y LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE LÍDERES.
- PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN DISTINTAS ACTIVIDADES EN RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE.
- ACTIVIDADES DE CONCIENTIZACIÓN PERMANENTE CON EL PERSONAL DE TODOS LOS NIVELES.
- INVOLUCRAMIENTO DE LOS PROVEEDORES QUE PRESTAN SERVICIOS DENTRO DE LAS INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN.



## USO RACIONAL DE LA ENERGÍA, AGUA Y GAS NATURAL

EL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ES UN RECURSO INDISPENSABLE PARA NUESTRA ACTIVIDAD Y POR ELLO TRABAJAMOS CONTINUAMENTE EN OPTIMIZAR SU USO PARA HACERLO CADA VEZ MÁS EFICIENTE.

Una de las acciones más relevantes del año en cuanto a eficiencia energética consistió en el reemplazo de luminarias convencionales por modelos de bajo consumo y LED en las 4 compañías del Grupo.

En el marco de su Programa de Uso Racional de Energía, Agua y Gas; Banco Galicia continuó realizando adecuaciones edilicias y campañas de concientización sobre el uso eficiente de los recursos a sus colaboradores y proveedores.

En 2017 Naranja trabajó en identificar oportunidades de mejora con el objetivo de eficientizar su consumo energético. Para ello, relevó dicho consumo, colocó film 3M en vidrios y cortinas sun-screen o black out para obtener reducción de carga térmica, logrando que los equipos de aire acondicionado centrales trabajen entre un 20 y 35 % menos que antes; y adecuó el funcionamiento de las instalaciones con las necesidades reales para reducir picos

de consumo. Las actividades realizadas siempre se acompañaron de campañas de comunicación interna para concientizar acerca de la importancia de reducir el uso de los recursos.








### APERTURA DE LOCAL DE CAFÉ STARBUCKS

DENTRO DE LA TORRE CORPORATIVA ACOMPAÑANDO A LA POLÍTICA AMBIENTAL DE BANCO GALICIA: CUENTA CON LUMINARIA 100% LED, ARTEFACTOS DE CATEGORÍA A EN EFICIENCIA ENERGÉTICA Y OFRECE BORRA DE CAFÉ A SUS CLIENTES PARA REUTILIZARLO COMO ABONO NATURAL PARA EL JARDÍN.

### PLAZA GALICIA

DURANTE EL 2017 SE COMPLETARON TODAS LAS TAREAS PROGRAMADAS DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN LEED DEL EDIFICIO PLAZA GALICIA. SE DOCUMENTARON LAS ESTRATEGIAS RELACIONADAS CON LA SELECCIÓN DEL SITIO, EL AHORRO EN CONSUMO DE AGUA, LA EFICIENCIA ENERGÉTICA, EL USO DE MATERIALES Y LA CALIDAD AMBIENTAL INTERIOR. SE FINALIZARON LOS CÁLCULOS DE AHORRO DE AGUA Y SE GENERÓ LA SIMULACIÓN ENERGÉTICA FINAL. SE PRESENTARON AL GBCI (GREEN BUSINESS CERTIFICATION INC.) LOS CRÉDITOS OBTENIDOS POR LA PRESIMULACIÓN, ALCANZANDO UN VALOR DE 66 PUNTOS, QUE UBICARÍAN AL PROYECTO PLAZA GALICIA EN CATEGORÍA LEED GOLD. A PARTIR DE ESTA PRESENTACIÓN, SE ESPERA LA EVALUACIÓN FINAL Y EL OTORGAMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN LEED DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2018.



	UNIDAD	BANCO GALICIA <sup>33</sup>		NARANJA <sup>34</sup>		TARJETA NEVADA <sup>35</sup>		GALICIA SEGUROS	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
 ELECTRICIDAD <sup>37</sup>	MWh	51.919,4	58.437,6	5.954,0	5.778,0	3.132,1	2.941,0	1.248,0	1.298,1
	GJ	186.909,8	210.375,4	21.434,4	20.800,9	11.275,6	10.587,0	4.492,9	4.673,2
 CONSUMO DE AGUA	m <sup>3</sup>	309.929,5	181.078,1	No se reportó	13.796,9	No se reportó	-	No se reportó	5.182,0
	m <sup>3</sup>	142.253,9	259.670,9	27.509,0	15.992,0	<sup>36</sup>	<sup>36</sup>	577,0	2.123,0
 GAS NATURAL <sup>35</sup>	GJ	5.547,9	10.127,1	1.072,9	623,6	<sup>36</sup>	<sup>36</sup>	22,5	82,8
	L	22.284,5	1.577,7	1.700,0	7.161,0	120,0	648,2	2.735,0	1.040,0
 GASOIL <sup>38</sup>	GJ	811,2	574,3	61,9	260,6	4,3	23,6	99,5	37,8
	L	52,0	969,7	-	-	-	-	-	-
 NAFTA <sup>39</sup>	GJ	1,7	32,0	-	-	-	-	-	-
	L	-	-	-	-	-	-	-	-

33. Alcance: Edificios centrales y sucursales.

34. Alcance: Edificios centrales.

35. 1 m<sup>3</sup> de gas natural es igual a 0,0390 GJ.

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

37. 1 MWh es igual a 3,6 GJ.

38. 1 litro de gasoil es igual a 0,0364 GJ.

39. 1 litro de nafta es igual a 0,0330 GJ. El resto de la compañías no posee generadores que funcionen a nafta en edificios centrales.



302-3, 302-5, ODS 7.3, ODS 8.4, ODS 12.2, ODS 13.1

## METAS ENERGÉTICAS EN BANCO GALICIA

5,57%

MEJORA EN EFICIENCIA ENERGÉTICA DE  
EDIFICIOS CENTRALES Y SUCURSALES DE  
BANCO GALICIA

En 2013 Banco Galicia comenzó con el proyecto de Metas Energéticas. Su propósito es hacer cada vez más eficiente el consumo de energía y disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero que impactan sobre la huella de carbono.

Durante 2017 Banco Galicia realizó un recambio de artefactos y luminarias por luminarias LED en 4 pisos de la Torre y 2 pisos de Casa Matriz logrando una disminución de consumo energético de hasta un 20% donde se recambió solo la luminaria y un 56% donde se recambiaron también los artefactos.

### EFICIENCIA ENERGÉTICA EN SUCURSALES

Intensidad energética <sup>40</sup> 2015	232	kW/m <sup>2</sup> /año
Intensidad energética 2016	214	kW/m <sup>2</sup> /año
Intensidad energética 2017	208	kW/m <sup>2</sup> /año

Por su parte, en las sucursales se continuó el trabajo desarrollado en años anteriores sumando las siguientes acciones:

- La apertura de 27 sucursales con luminaria LED.
- Plan de remodelación de sucursales existentes con recambio de luminaria a luminaria LED en 20 sucursales.
- Recambio de 40 equipos de aire acondicionado con gas ecológico (410) que no afecta la capa de ozono.



### EFICIENCIA ENERGÉTICA EN EDIFICIOS CENTRALES

Intensidad energética 2015	311	kW/m <sup>2</sup> /año
Intensidad energética 2016	295	kW/m <sup>2</sup> /año
Intensidad energética 2017	257	kW/m <sup>2</sup> /año

En el 2017 se comenzó a trabajar en un prototipo de sucursal domótica<sup>41</sup> que permitirá controlar el apagado de luminaria, monitores y aires acondicionados desde un búnker central, disminuyendo así el consumo innecesario de energía eléctrica.

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

41. Sistema de automatización de edificaciones que permite el control de la energía eléctrica y la seguridad a distancia.



HUELLA DE CARBONO

El consumo de energía eléctrica es el componente principal del total de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) que generamos y por ello trabajamos continuamente en eficientizar su uso. Al igual que todos los años, en 2017 Banco Galicia actualizó la información de su Huella de Carbono para la publicación de emisiones de GEI conforme al Carbon Disclosure Project (CDP).

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO EN TON DE CO <sub>2</sub> EQ. <sup>42</sup>		ALCANCE TODO BANCO GALICIA		
		2015	2016	2017
Emisiones directas	Alcance 1	862,68	933,38	1.079,28
	Alcance 2	28.520,16	27.626,00	31.094,33
Otras emisiones indirectas	Alcance 3	2.851,17	2.664,02	1.759,71
	TOTAL	32.234,01	31.223,40	33.933,32

Al considerar la superficie del Banco, se obtiene un ratio de intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero de 0,13. Esto quiere decir que por cada m<sup>2</sup> de oficina o sucursales se emitieron a la atmósfera 0,13 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente.



SOLEDAD AGUILAR  
DIRECTORA DE CAMBIO CLIMÁTICO DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE

“ RESULTA FUNDAMENTAL QUE LAS EMPRESAS AVANCEN EN ESTRATEGIAS PARA REDUCIR SUS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO E INVIERTAN EN LA INVESTIGACIÓN Y EN EL DESARROLLO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS. EL SECTOR PUEDE HACER UN APOORTE IMPORTANTE EN LA PROVISIÓN DE DATOS DE ACTIVIDAD DE SUS PROPIAS EMPRESAS PARA CALCULAR LOS INVENTARIOS NACIONALES DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO. EL TRABAJO EN EL MARCO DE LA MESA AMPLIADA DEL GABINETE NACIONAL DE CAMBIO CLIMÁTICO JUNTO CON EL SECTOR PRIVADO Y LA SOCIEDAD CIVIL ES HOY TOMADO COMO UNA BUENA PRÁCTICA INTERNACIONAL DE TRABAJO MANCOMUNADO DE TODOS LOS ACTORES DE LA SOCIEDAD, CON LA MIRADA PUESTA EN AFRONTAR EL GRAN RETO QUE REPRESENTA EL CALENTAMIENTO GLOBAL. ”

ENCUENTROS SUSTENTABLES

592,53 TN DE CO<sub>2</sub> DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

9.792 M<sup>2</sup> DE BOSQUE NATIVO EN PELIGRO EN EL PARQUE PROVINCIAL URUGUAI PROTEGIDOS PARA COMPENSAR LA HUELLA DE CARBONO

Naranja comenzó en 2017 a organizar eventos amigables con el ambiente. Para ello implementó la Norma ISO 20121 de eventos sustentables en todos los encuentros de líderes realizados en Córdoba capital durante el año. El plan de trabajo se centró en 3 instancias: mitigar a partir de un plan de reducción de los impactos ambientales derivados del transporte, la generación de residuos y el consumo de energía; medir la huella de carbono total de los eventos; y compensar la totalidad de la huella ambiental generada.



42. A partir del 2017, se amplió el alcance de la huella de Carbono, sumando al nuevo edificio "Plaza Galicia"

## OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

### Gestión de insumos de oficina

Entendiendo la importancia de disminuir el consumo de los insumos que más utilizamos en nuestra actividad diaria, durante 2017 desarrollamos diferentes acciones:

#### Consumo de papel certificado y cartuchos de impresión

El papel utilizado en las oficinas de las compañías del Grupo cuenta con certificación FSC<sup>43</sup> o bien es fabricado a partir del bagazo de la caña de azúcar. En el edificio Plaza Galicia se implementó el nuevo sistema de impresión *pull printing*. Esta tecnología permite imprimir en cualquiera de las impresoras instaladas en red, elimina automáticamente los trabajos que no se impriman en un lapso menor a una hora y permite obtener reportes mensuales de impresiones por legajo, fomentando el consumo responsable del papel. Además, se continúa digitalizando el legajo del colaborador, disminuyendo de 72 a 4 las páginas impresas. La revista Convivimos de Naranja incorporó el sello PEFC<sup>44</sup> en 2016 y en 2017 sumó el sello FSC. Ambos certifican que se trata de un papel obtenido a partir de un uso responsable de bosques.

#### Consumo de sobres reutilizables

Banco Galicia utilizó 294.750 sobres diseñados con un rotulo para poder redireccionarlo hasta en 6 oportunidades y se realizaron comunicados de concientización durante mayo y octubre sobre su correcta utilización. En Tarjeta Nevada, se emplean sobres con hasta 7 casilleros.

#### Consumo de bolsas

Para el transporte de documentación interna del Banco Galicia se utilizaron 563.549 bolsas de polietileno oxobiodegradables con certificación d2w<sup>45</sup>, que representa una disminución del 15 % respecto a 2016. Por su parte, desde mediados de 2017, Tarjeta Nevada implementó la utilización de bolsas chicas y sin rótulo para la distribución de los resúmenes “sin revistas”, reduciendo a la mitad el material utilizado.

### Reciclado de papel en cada compañía

**125%** AUMENTO EN RECICLADO DE PAPEL DE ARCHIVO

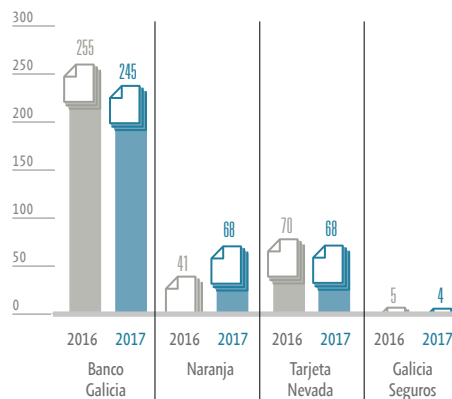
Durante el 2017 el proceso de destrucción y reciclado de papel de archivo de Banco Galicia se comenzó a trabajar con una empresa externa, garantizando una mejor contabilidad y alcanzando 227 toneladas recicladas.

Naranja continuó recolectando el papel en desuso en los locales y oficinas de Córdoba, Gran Buenos Aires y noreste Argentino. El papel es vendido y el dinero recaudado se destina a programas sociales.

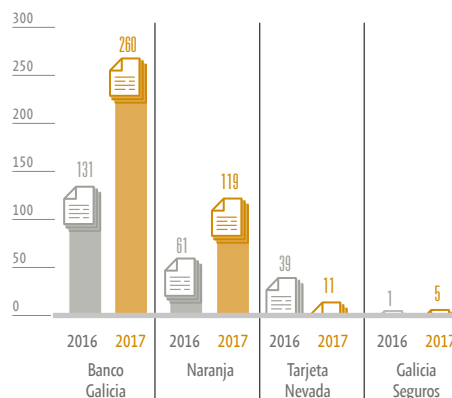
En instalaciones de Tarjeta Nevada se implementaron nuevos recipientes para depositar el papel de la oficina. A su vez, más de 50 sucursales enviaron mensualmente el papel en desuso a casa matriz, en donde voluntarios se hicieron cargo de su venta. Con la venta del 100 % del papel reciclado, se donaron \$13.405 a Fundación CONIN. Además, organizó un día donde los colaboradores pudieron traer de sus casas papel y cartón, y recuperó el papel en desuso de la oficina. El sistema de ticket ecológico, implementado en el 2016, que trabaja a través de impresiones térmicas sin necesidad de utilizar tinta ni cartuchos de tóner, se incorporó en 9 nuevas sucursales: Rodeo de la Cruz, San Martín, Rivadavia, Tunuyán, Tupungato, La Rioja, Caucete, San Juan II y Luján.



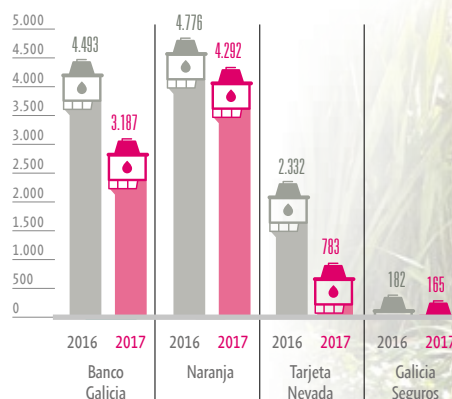
#### CONSUMO DE PAPEL BLANCO - TONELADAS



#### PAPEL RECICLADO - TONELADAS



#### CONSUMO DE CARTUCHOS DE IMPRESIÓN



43. Forest Stewardship Council.

44. Programme for the Endorsement of Forest Certification.

45. Certifica que las bolsas están fabricadas con plásticos que se degradan en el ambiente en un plazo menor que el plástico convencional.



## Gestión de residuos

MEDIANTE UNA CORRECTA GESTIÓN DE NUESTROS RESIDUOS PROPICIAMOS QUE SE TRANSFORMEN NUEVAMENTE EN RECURSOS. AQUELLOS QUE NO PUEDEN SER RECICLADOS O REUTILIZADOS, SON DISPUESTOS DE MANERA RESPONSABLE.

**7.446** KG DE PLÁSTICO DE TARJETAS EN DESUSO RECICLADAS EN BANCO GALICIA Y NARANJA

### Reciclado de tarjetas

Banco Galicia sumó al circuito de reciclado 12 sucursales que enviaron 50 kg de tarjetas de forma voluntaria para su reciclaje. En Naranja, todos los plásticos que no son retirados al igual que los vírgenes con alguna falla, se envían a destruir de manera responsable. Además, para mitigar la creación de 4.000 plásticos nuevos por cambio de imagen, se realizó una acción para recolectar los plásticos en desuso de los colaboradores y destruirlos adecuadamente.

### Reciclado de plásticos

Mantenemos el compromiso de colaboración con la Fundación Garrahan en la recolección de tapitas de plástico para su programa de reciclado. Galicia Seguros reafirmó su compromiso con el programa, colocando nuevos recipientes en todos los pisos de las distintas locaciones.

RECOLECCIÓN DE TAPITAS DE PLÁSTICO (EN KG)	BANCO GALICIA	NARANJA	GALICIA SEGUROS
2016	634	672	N/D
2017	595	1.120	56

### Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)

Banco Galicia dispuso residuos electrónicos a través de un proveedor especializado y donó 139 bienes a organizaciones sociales a través de la Fundación Banco Galicia. Galicia Seguros donó una

computadora al Comedor Pekenitos y Naranja donó 24 equipos electrónicos. Tarjeta Nevada donó 15 equipos electrónicos a 2 centros de jubilados y 1 monasterio. Además, se entregaron residuos electrónicos a una empresa de Mendoza para su reciclado.

### RECICLADO DE RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS (RAEE) (EN KG) 2017

BANCO GALICIA	NARANJA	TARJETA NEVADA	GALICIA SEGUROS
119	3.551	611	0

### Residuos especiales

En Banco Galicia se dispusieron con proveedores autorizados 2.840 kg de lámparas y tubos fluorescentes generados en el recambio de luminaria LED en Torre y Casa Matriz, 0,67 toneladas de residuos especiales y 280 litros de aceites vegetales usados.

Naranja dispuso de 1.440 litros de aceites vegetales usados y 843 kg de lámparas consumidas, incluyendo lámparas de bajo consumo, halógenas, halogenadas, dicróicas, tubos LED, tubos y lámparas fluorescentes.

### Residuos de cartuchos de tóner

**4.169** CARTUCHOS USADOS EN BANCO GALICIA, NARANJA, TARJETA NEVADA Y GALICIA SEGUROS FUERON DEVUELTOS A SUS PROVEEDORES PARA SU DISPOSICIÓN FINAL ADECUADA

### TARJETA NEVADA

TARJETA NEVADA REALIZA EL 71% DE LA IMPRESIÓN DE RESÚMENES DE CUENTA CON TÓNERS RECICLADOS CON PROVEEDORES EXTERNOS. LOS TÓNERS USADOS INTERNAMENTE SON TRATADOS POR UN PROVEEDOR RESPONSABLE.

Naranja, desde hace seis años, consume cartuchos de tóner remanufacturados. En 2017 utilizó 186 cartuchos.





## CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL

PROMOVEMOS LA CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL A TRAVÉS DE INICIATIVAS Y ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS NATURALES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO AMBIENTAL DE LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO.

Desde la plataforma digital de comunicación interna Workplace, Banco Galicia fomenta la concientización ambiental en relación a la separación de residuos, apagado de monitores, disminución de uso de vasos descartables, medición de huella de carbono y disposición de cartuchos de impresión.

Según la encuesta de clima de “Great Place to Work®”, este año el 94% de los colaboradores afirmó conocer sobre la gestión ambiental en Banco Galicia.

Durante el año Banco Galicia difundió 373 comunicaciones de concientización ambiental e información de gestión a través de sus canales internos y externos, llegando así a todos nuestros Grupos de Interés.

Entre las acciones de concientización realizadas, se distinguen:

### Banco Galicia

- **Introducción a la Sustentabilidad:** 603 nuevos colaboradores fueron formados en temas ambientales, sociales y de voluntariado en la jornada de bienvenida.
- **9<sup>na</sup> edición del Concurso de Dibujo Ambiental:** participaron de esta iniciativa

hijos de colaboradores de entre 5 y 12 años, y niños de proyectos del Programa Interactivo de Ayuda por Regiones (PRIAR). Este año Galicia Seguros se sumó al concurso, con una convocatoria total de 288 chicos.

- **Día del Ambiente 5 de junio:** acompañando al año “2017 - Año de energías renovables” declarado por el GCBA, Banco Galicia celebró su compromiso con un juego online para todos sus colaboradores y una activación en su torre corporativa sobre el cuidado de los recursos y el desarrollo de energías renovables. Los colaboradores participaron lúdicamente en una actividad de generación de energía eléctrica a partir del ejercicio físico. Sumado a los participantes online se llegó a un total de 508 participantes.
- **Actividad de voluntariado:** durante el mes de septiembre 22 voluntarios Team Leaders PRIAR, en alianza con Fundación Huerta Niño, trabajaron en la construcción de una huerta en la Escuela N° 19 en Marcos Paz, Buenos Aires.
- **Capacitación Cascos Verdes:** la gerencia de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos recibió a concientizadores ambientales de la asociación civil Cascos Verdes para una charla sobre separación de residuos.
- **Reducción de uso de vasos descartables:** durante el 2017 se continuó con la concientización interna sobre el uso de tazas en las máquinas de café, logrando así una disminución del 17% de uso de vasos plásticos en comparación con el año anterior.



### CAMPAÑA DE CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL NUEVA NORMA ISO 14001/2015

DURANTE 2017 BANCO GALICIA HIZO FOCO EN LA TOMA DE CONCIENCIA DE TODOS LOS COLABORADORES Y PROVEEDORES CON CAPACITACIONES ONLINE Y PRESENCIALES SOBRE LA POLÍTICA AMBIENTAL, ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS Y LA CONTRIBUCIÓN A LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL DE CADA PERSONA. ESTA CAMPAÑA SE REALIZÓ JUNTO A LA ASOCIACIÓN CIVIL ECO HOUSE, Y SE ACOMPAÑÓ CON LA ENTREGA DE UN KIT DE CUBIERTOS A TODOS LOS COLABORADORES PARA DESALENTAR EL USO DE CUBIERTOS DESCARTABLES.





Tobias Bertelot, 12 años, hijo de Pamela Cabello



Chiara - Proyecto PRIAR Mi Casita de Bolívar



Josefina Laneve Boyanosky, 10 años, hija de Daniela Boyanosky



Marco Antonio Yañez - Proyecto PRIAR Hospital Iturraspe



Agustín Cicco, 6 años, hijo de María Lourdes Cicco

### Tarjeta Nevada

- **Campaña de reciclado de papel:** invitando a los colaboradores a traer de casa, papel y cartón, reorganizar su espacio de trabajo y recuperar el papel en desuso de la oficina. En 2017, 1.198 personas participaron en campañas de sensibilización ambiental.
- **Día del Agua:** campaña de comunicación en la que se distribuyeron eco vasos, dejando sin efecto los vasos plásticos descartables.
- **E-learning de sustentabilidad:** capacitación para colaboradores, complementado con un nuevo segmento en la Intranet con notas sobre ambiente.
- **Campañas de concientización:** se realizaron 20 campañas sobre bosques, huerta orgánica, proveedores sustentables y huella ecológica, entre otros.
- **Campaña de comunicación sobre póliza digital:** se realizaron comunicaciones internas en relación al proyecto de envío de la póliza digital.
- **Jornada de plantación de árboles nativos** en la Reserva Ecológica Costanera Sur junto a la organización Un Árbol para mi Vereda.





## GESTIÓN DE RIESGOS INDIRECTOS EN BANCO GALICIA

**162** PROYECTOS DE INVERSIÓN  
DE CLIENTES ANALIZADOS EN  
MATERIA AMBIENTAL Y SOCIAL

**4.829,5** MILLONES DE PESOS  
INVOLUCRADOS

Banco Galicia continuó realizando un análisis ambiental a los proyectos que financia según la política interna lo exige: líneas procedentes de organismos internacionales y operaciones de largo plazo, cuyo monto supera los \$12,5 millones.

Este año Banco Galicia incorporó un ítem sobre la gestión ambiental y social dentro de los formularios que completan los oficiales comerciales al momento de realizar las visitas a sus clientes. Además, se sumó un anexo de energías renovables y eficiencia energética al formulario de análisis ambiental para mejorar el análisis.

Para un correcto análisis de impactos sociales y ambientales en 2017 el Banco realizó 5 capacitaciones a oficiales comerciales, analistas, oficiales empresas y gerentes de sucursales.

### EVOLUCIÓN EN CANTIDAD Y MONTO DE PROYECTOS

	2015	2016	2017
Monto (en millones de pesos)	1.176	1.745	4.829
Cantidad de proyectos	107	121	162

### EVOLUCIÓN EN CANTIDAD Y MONTO DE PROYECTOS POR SECTOR

	PARTICIPACIÓN - MONTO			PARTICIPACIÓN - CANTIDAD		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Producción primaria	14%	23%	26%	21%	25%	31%
Industria manufacturera	32%	34%	38%	34%	33%	22%
Construcción	8%	16%	13%	6%	11%	14%
Comercio mayorista	7%	6%	6%	5%	7%	8%
Comercio minorista	10%	7%	6%	11%	7%	7%
Servicios	30%	14%	11%	24%	18%	18%

SECTOR	MONTO EN PESOS	CANTIDAD
Producción primaria	1.250.338.400	51
Industria manufacturera	1.857.511.712	35
Construcción	626.743.000	22
Comercio mayorista	307.840.000	13
Comercio minorista	267.000.000	12
Servicios	520.029.000	29
<b>Total</b>	<b>4.829.462.112</b>	<b>162</b>







201-1, 201-2, ODS 7.A, ODS 7.B, ODS 8.2, ODS 9.4, ODS 13.1, ODS 1.4, ODS 8.3, ODS 8.10, ODS 10.2

## Principios de Ecuador\*

Desde hace 10 años, Banco Galicia es el único banco argentino que adhiere a esta iniciativa financiera internacional voluntaria, impulsada por la Corporación Financiera Internacional (IFC), mediante la cual se analiza el financiamiento de proyectos de inversión iguales o mayor a diez millones de dólares. El Banco aplica estos principios cuando el monto solicitado es igual o superior a cien millones de pesos.

La evaluación contempla el análisis de aspectos ambientales y sociales y prevé la calificación de ellos en tres categorías de riesgos:

CRÉDITOS BAJO LOS PRINCIPIOS DE ECUADOR			
Categoría Principio de Ecuador	2015	2016	2017
A (alto)	0	0	0
B (mediano)	0	0	0
C (bajo)	1	0	1
Total	1	0	1

Durante el 2017 se aplicaron los parámetros de Principios de Ecuador a un proyecto de financiación del sector de Construcción por \$290 millones.

A su vez, Banco Galicia es miembro de la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio ambiente (UNEP FI)\*\*, integra el Grupo de trabajo "Cuidando el Clima" de la Red de Pacto Global y adhirió en 2017 al compromiso "Caring for Climate"\*\*\* de Naciones Unidas.

## Gastos ambientales

### GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES (MONTO EN PESOS)<sup>46</sup>

	Banco Galicia + Naranja <sup>47</sup>
Costos de eliminación de residuos, tratamiento de emisiones y costos de remediación	\$1.122.214,17
Costos de prevención y gestión medioambiental relacionados con la operación del Banco	\$2.427.240,07
Costos de prevención y gestión medioambiental relacionados con proyectos externos al Banco	\$3.563.033,87
Total gastos e inversiones ambientales	\$7.112.488,11



**FLAVIO FUERTES**  
REPRESENTANTE DEL PNUD Y COORDINADOR  
DEL PACTO GLOBAL ARGENTINA

“EL BANCO GALICIA ES UNA EMPRESA LÍDER EN LA MATERIA. LOS PREMIOS QUE RECIBE ANUALMENTE SON UN FIEL TESTIMONIO DE ESTO. LA EMPRESA ES MIEMBRO DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS DESDE SU LANZAMIENTO EN 2004; HA REPORTADO TODOS LOS AÑOS SUS AVANCES POR MEDIO DE INFORMES DE SUSTENTABILIDAD USANDO LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES Y A FINES DEL 2017 HA RATIFICADO ESTA VOCACIÓN Y SE HA COMPROMETIDO CON LA INICIATIVA “CUIDANDO EL CLIMA” DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS. EN EL AÑO 2015 LAS NACIONES UNIDAS LANZARON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL CORAZÓN DE ESTA AGENDA SE ENCUENTRA LA ACCIÓN POR EL CLIMA QUE TODAS LAS ORGANIZACIONES DEBEN ATENDER EN FORMA URGENTE. CON “CUIDANDO EL CLIMA”, LAS NACIONES UNIDAS PROVEEN UNA PLATAFORMA PARA LA ACCIÓN EMPRESARIAL EN MATERIA DE CAMBIO CLIMÁTICO QUE ESPERAMOS TENGA MÁS ADHESIONES. FELICITAMOS A BANCO GALICIA POR SU VOCACIÓN DE ASUMIR COMPROMISOS VOLUNTARIOS PARA CONSTRUIR ENTRE TODOS UN DESARROLLO MÁS SOSTENIBLE.”

46. Si bien Galicia Seguros y Tarjeta Nevada cuentan con algunos gastos ambientales, aún no poseen un presupuesto formal.

47. Los gastos e inversiones de Naranja corresponden a: 1) Eliminación y disposición segura de residuos generados en el depósito por actividades de área que incluyen embalajes y desarmes; 2) Destrucción y tratamiento seguro de plásticos que se imprimen con errores o no son retirados por los clientes; 3) Envío para reciclado y destrucción segura de los pallets de carcasas de tóner; 4) Reciclaje y disposición final de residuos tecnológicos.

\* <http://equator-principles.com/>

\*\* <http://www.unepfi.org/>

\*\*\* <http://caringforclimate.org/about/>



## FONDO PARA LA CONSERVACIÓN AMBIENTAL 8ª EDICIÓN

105	PROYECTOS RECIBIDOS
20	PROVINCIAS REPRESENTADAS A TRAVÉS DE LAS INSTITUCIONES PARTICIPANTES
5	ESPECIALISTAS ACTUARON COMO JURADO <sup>48</sup>



El Fondo para la Conservación Ambiental (FOCA) nace en 2010 con el objetivo de financiar proyectos de investigación que procuren la conservación del ambiente contribuyendo al desarrollo del conocimiento científico y de manera directa con la sustentabilidad global.

Este año Banco Galicia junto a Fundación Williams lanzaron la 8ª edición sobre “Biodiversidad y Conservación de Mamíferos”. Esta edición además, contó con el apoyo del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación y la Administración de Parques Nacionales.

Participaron 105 proyectos y un Jurado de biólogos de gran trayectoria, seleccionó 5 proyectos ganadores que recibieron \$150.000 para llevar adelante las investigaciones y otros 5 recibieron menciones especiales.



48. Para conocer más sobre los jurados ver [galiciasustentable.com/IS2017/IA](http://galiciasustentable.com/IS2017/IA)







La temática de esta edición se refiere a los mamíferos como uno de los grupos de especies silvestres más amenazados a nivel mundial y los principales problemas de conservación que enfrentan son la pérdida y alteración de sus hábitats, la interacción con especies exóticas invasoras y la caza furtiva, entre las más importantes.

Además, se lanzó el análisis de la 6<sup>ta</sup> edición 2015 “Prácticas Agropecuarias Sustentables” con los principales resultados de los proyectos financiados a través de FOCA. La serie ya cuenta con 6 tomos que se lanzan a partir de los 2 años de otorgados los fondos.

#### MENCIONES ESPECIALES

- “DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MONITOREO DE TARUCA EN LOS PARQUES NACIONALES DE ARGENTINA” de Cecilia Li Puma.
- “LAS ENFERMEDADES DE PIEL COMO INDICADORAS DE ESTADO SANITARIO EN BALLENA FRANCA AUSTRAL DE PENÍNSULA VALDÉS” de Carla Daniela Fiorito.
- “ESTADO POBLACIONAL Y REPRODUCTIVO DE LA BALLENA FRANCA AUSTRAL EN PENÍNSULA VALDÉS” de Mariano Sironi.
- “CONSERVACIÓN DE MURCIÉLAGOS EN AGROECOSISTEMAS PAMPEANOS” de María Ayelén Lutz.
- “VICUÑAS Y GUANACOS AMENAZADOS POR EPIDEMIA DE SARNA EN EL PARQUE NACIONAL SAN GUILLERMO” de Hebe del Valle Ferreyra.



#### FOCA

RECIBIÓ EL PRIMER PREMIO DEL XIII PREMIO SUSTENTABILIDAD DE LA CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA FRANCO-ARGENTINA.

#### PROYECTOS GANADORES

- “USANDO NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA EVALUAR EL ESTADO POBLACIONAL DEL PRIMATE MÁS AMENAZADO DE ARGENTINA: EL MONO AULLADOR ROJO” de Ilaria Agostini, Doctora en Ciencias Ecológicas, Universidad “La Sapienza”, Roma, Italia.
- “EVALUACIÓN POBLACIONAL DEL TATÚ CARRETA EN LA REGIÓN DEL CHACO: ESTABLECIMIENTO DEL PRIMER ESTUDIO DE LARGO PLAZO EN ARGENTINA” de Yamil Di Blanco, Doctor en Ciencias Biológicas, Universidad Nacional de Córdoba (UNC).
- “CORREDORES PARA EL HUILLÍN EN LA CUENCA DEL RÍO LIMAY” de Laura Fasola, Doctora en Ciencias Biológicas, Universidad de Buenos Aires (UBA).
- “CONSERVACIÓN DEL AMENAZADO GATO ANDINO Y OTROS CARNÍVOROS PATAGÓNICOS MEDIANTE LA MITIGACIÓN DEL CONFLICTO CON LA GANADERÍA DE SUBSISTENCIA” de María José Bolgeri, Doctora en Biología, Universidad Nacional de Comahue, Bariloche, Río Negro.
- “LOS GRANDES HERBÍVOROS DEL PARQUE NACIONAL PATAGONIA Y MESETA DEL LAGO BUENOS AIRES COMO HERRAMIENTAS DE CONSERVACIÓN Y MANEJO” de Andrés Rey, Doctor en Ciencias Biológicas, Universidad de Buenos Aires (UBA).



## Indicadores Primarios de Desempeño (IBASE)

102-7, 103-3, 201-1, 201-3, 403-4, ODS 7.A, ODS 7.B, ODS 8.2, ODS 9.4, ODS 8.8

2017			
<b>Base de cálculo</b>	<b>Monto (pesos)</b>		
Ingreso neto (IN)	7.151.475.946,47		
Ingreso operativo (ION)	35.660.695.226,11		
Nómina de pago bruto (NPB)	7.315.443.306,05		
<b>Indicadores sociales internos</b>	<b>Monto (pesos)</b>	<b>% de NPB</b>	<b>% de ION</b>
Cargas sociales obligatorias	1.678.621.343,51	22,95	4,71
Salud	49.101.428,40	0,67	0,14
Educación	3.425.498,50	0,05	0,01
Cultura	43.119.657,18	0,59	0,59
Desarrollo profesional y capacitación	77.882.662,81	1,06	0,22
Guarderías y asistencia para el cuidado infantil	34.858.371,00	0,48	0,10
Total indicadores internos	1.887.008.961,40	25,79	5,29
<b>Indicadores sociales externos</b>	<b>Monto (pesos)</b>	<b>% de NPB</b>	<b>% de ION</b>
Educación	25.748.501,45	0,35	0,07
Promoción laboral	4.460.197,51	0,06	0,01
Salud e inclusión social	14.352.391,38	0,20	0,04
Voluntariado corporativo	1.552.746,04	0,02	0,00
Restauración de patrimonio cultural	2.537.329,00	0,03	0,01
Apoyos institucionales	4.362.256,70	0,06	0,01
Contribución total a la sociedad	52.587.626,52	0,72	0,15
Impuestos (sin incluir cargas sociales)	14.251.547.165,38	194,81	39,96
Total indicadores externos	14.357.148.213,98	196,26	40,26
<b>Indicadores ambientales</b>	<b>Monto (pesos)</b>	<b>% de NPB</b>	<b>% de ION</b>
Total de las inversiones en medio ambiente	7.436.136,11	0,10	0,02
<b>Indicadores del personal</b>			
Número de empleados al final del ejercicio	10.419		
Número de admisiones durante el ejercicio	1.087		
Tasa de rotación (%)	11,40		
Cantidad de empleados mayores a 45 años	1.297		
Cantidad de empleados mujeres	5.567		
% de cargos gerenciales ocupados por mujeres	18,78		
<b>Información relevante acerca de RSC</b>			
Total de accidentes relacionados con el trabajo	73		
Los proyectos sociales y/o ambientales fueron definidos por (áreas involucradas en definición)	Gerencias de Sustentabilidad, RSE y RRHH de las compañías		
Los estándares de salud y seguridad en el trabajo fueron definidos por (áreas involucradas en definición)	Directores y Gerentes		
En relación con asuntos sindicales y negociación colectiva, la entidad...	sigue las normas de la OIT		
Días perdidos por huelgas	0		
Cantidad de delegados sindicales	126		
Al seleccionar proveedores, los mismos estándares de responsabilidad ética, ambiental y social de la entidad:	son exigidos en diferentes grados dependiendo de la compañía		
Para empleados involucrados en actividades voluntarias, la entidad...	apoya e incentiva		
<b>Valor agregado total (cifras en miles de pesos)<sup>49</sup></b>			
Valor agregado total	38.552.273,37		
Valor obtenido de los accionistas reinvertido en la empresa	0,00		
Valor agregado neto	38.552.273,37		
Valor agregado distribuido			
- Gobierno (impuestos)	14.251.547,17		
- Dividendos de accionistas	1.289.367,54		
- Reinversión de ganancias <sup>50</sup>	12.172.590,07		
- Empleados <sup>51</sup>	10.838.768,59		

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

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

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

51. Incluye servicios administrativos contratados.



## Índice de contenidos GRI

102-55

El Informe de Sustentabilidad 2017 del Grupo Financiero Galicia fue preparado siguiendo los requisitos de la opción Exhaustiva "de conformidad" con los Estándares de GRI, obteniendo la verificación de PWC Argentina. A partir de la información publicada en este documento elaboramos el siguiente índice de contenidos utilizando los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI). GRI realizó el servicio "GRI Content Index Service", en el cual no verifica el contenido de estos indicadores, sino su correcta inclusión en el índice de Contenidos GRI y su ubicación dentro del texto del Informe. Además, GRI desarrolló el SDG Mapping Service, confirmando el correcto relacionamiento entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con los indicadores GRI.



A través de esta publicación y el Informe Ampliado, Banco Galicia presenta la Comunicación sobre el Progreso 2017 dando cumplimiento a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.



### Indicadores que responden a los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas de Banco Galicia

#### Referencias:

IS: Informe de Sustentabilidad 2017 del Grupo Financiero Galicia

IA: Informe Ampliado de Grupo Financiero Galicia 2017

Indicadores que responden a los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas de Banco Galicia

## Estándares GRI

Estándar GRI	Contenido	Página/Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
GRI 101:	<b>CONTENIDOS GENERALES</b>			
Fundamentos				
2016				
GRI 102:	<b>Perfil de la organización</b>			
Contenidos				
Generales				
2016				
102-1	Nombre de la organización	10		✓
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	IS: 10-11, 20-21. IA: 1.6		✓
102-3	Ubicación de la sede de la organización	Buenos Aires, Argentina		✓
102-4	Ubicación de las operaciones	IS: 21. IA: 1.6 Grupo Financiero Galicia no realiza actividades significativas en el exterior.		✓
102-5	Propiedad y forma jurídica	Grupo Financiero Galicia S.A.		✓
102-6	Mercados servidos	IS: 10-11, 20-21. IA: 1.6		✓
102-7	Tamaño de la organización	IS: 12, 35, 90		✓
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	IS: 38. IA: 6.1 La división por tipo de contrato se reemplazó por cargo por ser más significativo.	8.5	✓
102-9	Cadena de suministro	IS: 72		✓
102-10	Cambios significativos a la organización y su cadena de suministro	IS: 10		✓
102-11	Principio o enfoque de precaución	IS: 16, 78, 86. IA: 4		✓
102-12	Iniciativas externas	IS: 8-9, 27, 29, 57, 61, 65. IA: 10, 11		✓
102-13	Afiliación a asociaciones	IA: 2.7		✓
	<b>Estrategia</b>			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	IS: 4-5, 13		✓
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	IS: 4-5, 8-9, 13. IA: 1.4		✓
	<b>Ética e integridad</b>			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	IS: 8-9, 17, 27, 73, 78. IA: 1.6, 2.7, 2.7.1		✓
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	IA: 2.7.1		✓
	<b>Gobernanza</b>			
102-18	Estructura de gobierno	IS: 14-15. IA: 2.1, 2.5		✓
102-19	Delegación de autoridad	IS: 14. IA: 2.1, 2.3, 2.4		✓
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	IS: 14		✓
102-21	Consulta a Grupos de Interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	IS: 6-7. IA: 1.5 Las consultas son realizadas en el marco de la elaboración de este Informe y compartidas con el gobierno corporativo.		✓
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	IS: 14. IA: 2.1, 2.2		✓
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	IS: 14	16.6	✓
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	IA: 2.6		✓
102-25	Conflictos de intereses	IA: 2.6, 2.7.1	16.6	✓
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	IS: 14. IA: 2.1, 2.3		✓
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	IA: 2.6	4.7	✓
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	IA: 2.6 La evaluación es anual y no se involucra a actores externos.		✓
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	IS: 8-9. IA: 1.4 El Comité Ejecutivo define los focos estratégicos y las metas de sustentabilidad, y se nutre de encuestas y estudios sobre los Grupos de Interés. (ver pág.: 6-7, 22, 39)		✓
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	IS: 14, 16. IA: 4		✓
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	IS: 8-9. IA: 1.4 Los focos estratégicos y temas materiales se revisan anualmente.		✓
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sustentabilidad	El Gerente General y el Comité Ejecutivo revisan, aprueban y son responsables del Informe de Sustentabilidad.		✓
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	IA: 1.5 El gobierno corporativo conoce las opiniones, reclamos y expectativas de los Grupos de Interés por los Gerentes de Área.		✓
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	IS: 22. IA: 1.5 Son "preocupaciones importantes" las manifestaciones de los grupos de interés que puedan impactar en el negocio o en algún público clave.		✓
102-35	Políticas de remuneración	IA: 2.6		✓
102-36	Proceso para determinar la remuneración	IA: 2.6		✓
102-37	Involucramiento de los Grupos de Interés en la remuneración	IA: 2.6 Además de estudios de mercado realizados por consultores externos, no se realizan otro tipo de consulta a Grupos de Interés.		✓
102-38	Ratio de compensación total anual		Problemas de confidencialidad. Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades del Grupo Financiero Galicia, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la entidad.	✓
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Respuesta igual a la incluida en el contenido 102-38.	✓

## Estándares GRI

Estándar GRI	Contenido	Página/Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	102-55
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>					
<b>Participación de los Grupos de Interés</b>					
GRI 102:	102-40 Lista de Grupos de Interés	IS: 8-9			✓
Contenidos	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	97,61% de empleados bajo convenios.		8.8	✓
Generales 2016	102-42 Identificación y selección de Grupos de Interés	IA: 1.5			✓
	102-43 Enfoque para la participación de los Grupos de Interés	IS: 6-7, 22, 25, 34, 35, 39, 44-45, 53, 73. IA: 1.1, 1.5			✓
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	IS: 22, 53. IA: 2.6			✓
	<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>				
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Banco Galicia, Tarjeta Naranja, Tarjeta Nevada y Galicia Seguros.			✓
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	IS: 6-7. IA: 1.1			✓
	102-47 Lista de los temas materiales	IA: 1.1			✓
	102-48 Reexpresión de la información	IS: 10			✓
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	IS: 10			✓
	102-50 Periodo objeto del informe	Año 2017			✓
	102-51 Fecha del último informe	Año 2016			✓
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual			✓
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	IS: 96			✓
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva.			✓
	102-55 Índice de Contenidos GRI	IS: 91-94			✓
	102-56 Verificación externa	IS: 95			✓
<b>TEMAS MATERIALES</b>					
<b>Desempeño económico</b>					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
Enfoque de	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 4-5, 8-9, 15. IA: 1.4			✓
Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 4-5, 8-9, 12, 90. IA: 1.4			✓
GRI 201:	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	IS: 12, 87, 90		7.a, 7.b, 8.2, 9.4	✓
Desempeño Económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	IS: 86-87		13.1	✓
		No se registraron en las compañías del Grupo consecuencias financieras debido al cambio climático.			
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	IS: 90			✓
		Además del plan de prestaciones establecido según la ley laboral, no existe en las compañías del Grupo un fondo independiente para tal propósito para sus colaboradores.			
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	No se recibió ayuda del estado argentino.			✓
<b>Presencia en el mercado</b>					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
Enfoque de	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 4-5, 8-9, 15. IA: 1.4			✓
Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 4-5, 8-9, 12, 90. IA: 1.4			✓
GRI 202:	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	El salario inicial estándar supera en 216,25% el SMVM.		8.5	✓
Presencia en el mercado 2016	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	IA: 2.1		8.5	✓
		Las compañías del Grupo dan preferencia a la contratación local, siempre que se cumpla con los requisitos del puesto			
<b>Impactos económicos indirectos</b>					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
Enfoque de	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 4-5, 8-9, 22-23, 52-53, 60-62, 64-65, 75			✓
Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IA: 1.4, 5.2.1			✓
GRI 203:	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	IS: 4-5, 8-9, 22-23, 52-53. IA: 1.4, 5.2.1			✓
Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	IS: 60-62, 64-65		7.a, 7.b, 9.4	✓
		IS: 22-23, 54-56, 58-62, 64, 75		3.8, 8.2, 8.3, 8.5	✓
<b>Prácticas de adquisición</b>					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
Enfoque de	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 4-5, 8-9, 72-73. IA: 1.4		1.4	✓
Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 4-5, 8-9, 72-73. IA: 1.4			✓
GRI 204:	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	IS: 72		8.3	✓
Prácticas de adquisición 2016					
<b>Anticorrupción</b>					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
Enfoque de	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 4-5, 8-10, 16-17. IA: 1.4			✓
Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 4-5, 8-10, 16-17. IA: 1.4			✓
GRI 205:	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	IS: 16-17. IA: 3		16.5	✓
Anti-corrupción 2016		Todas las unidades de negocio de las compañías del Grupo son analizadas en materia de corrupción.			✓
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	IS: 16-17. IA: 3		16.5	✓
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se registraron casos.		16.5	✓
<b>Materiales</b>					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
Enfoque de	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 8-9, 78, 82-83. IA: 1.4			✓
Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 8-9, 78, 82-83. IA: 1.4			✓
GRI 301:	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	IS: 82-83		8.4, 12.2	✓
Materiales 2016	301-2 Insumos reciclados	IS: 82		8.4, 12.2, 12.5	✓
		Banco Galicia utiliza sobres reutilizables que contienen un porcentaje de papel reciclado.			
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado			8.4, 12.2, 12.5	✓
<b>Energía</b>					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
Enfoque de	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 8-9, 78-79. IA: 1.4			✓
Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 8-9, 78-79. IA: 1.4			✓
GRI 302:	302-1 Consumo energético dentro de la organización	IS: 79		7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1	✓
Energía 2016	302-2 Consumo energético fuera de la organización		Información no disponible. Grupo Financiero Galicia no realizó este tipo de análisis. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1	✓

## Estándares GRI

Estándar GRI	Contenido	Página/Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	102-55
<b>TEMAS MATERIALES</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 GRI 305: Emisiones 2016	<b>Energía</b>				
	302-3 Intensidad energética	IS: 80. IA: 9.1 Actualmente solo Banco Galicia y Naranja reportan este indicador.		7.3, 8.4, 12.2, 13.1	✓
	302-4 Reducción del consumo energético	IS: 79		7.3, 8.4, 12.2, 13.1	✓
	302-5 Reducciones de los requerimientos energéticos de productos y servicios	IS: 79-80		7.3, 8.4, 12.2, 13.1	✓
	<b>Emisiones</b>				
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 8-9, 78, 81. IA: 1.4			✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 8-9, 78, 81. IA: 1.4			✓
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	IS: 81. IA: 9.1 Actualmente solo Banco Galicia y Naranja reportan este indicador.		12.4, 13.1	✓
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	IS: 81. IA: 9.1 Actualmente solo Banco Galicia y Naranja reportan este indicador.		12.4, 13.1	✓
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	IS: 81. IA: 9.1 Actualmente solo Banco Galicia y Naranja reportan este indicador.		12.4, 13.1	✓
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	IS: 81 Actualmente solo Banco Galicia reporta este indicador.		13.1	✓
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	IS: 81		13.1	✓
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		Información no disponible. Grupo Financiero Galicia no realizó este tipo de análisis. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.	12.4	✓
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NO <sub>x</sub> ), óxidos de azufre (SO <sub>x</sub> ) y otras emisiones significativas al aire		No aplica. Este indicador no aplica a Grupo Financiero Galicia siendo que es una entidad financiera y no emite NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> y otras emisiones en forma significativa.	12.4	✓
	<b>Evaluación ambiental de proveedores</b>				
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 8-9, 72-73. IA: 1.4			✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 8-9, 72-73. IA: 1.4			✓
	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	IS: 73			✓
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se detectaron impactos ambientales negativos en la cadena de suministro.			✓
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 GRI 401: Empleo 2016	<b>Empleo</b>				
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 8-9, 39-42, 48-49, 58-59. IA: 1.4, 6.4.1			✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 8-9, 39-42, 48-49, 58-59. IA: 1.4			✓
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	IS: 38. IA: 6.1		8.5, 8.6	✓
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	IS: 48-49. IA: 6.7		3.2, 8.5	✓
	401-3 Permiso parental	IS: 49		8.5	✓
	<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>				
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 8-9, 48. IA: 1.4, 6.8			✓
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 8-9. IA: 1.4, 6.8			✓
	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	IA: 6.8		8.8	✓
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	IA: 6.8		8.8	✓
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	IA: 6.8 Por la operación del Grupo Financiero Galicia, no se considera que haya trabajadores con alto riesgo o incidencia de enfermedades relacionadas con su actividad		8.8	✓
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	IS: 90		8.8	✓
	<b>Formación y enseñanza</b>				
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 8-9, 45-47. IA: 1.4, 6.6.1			✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 8-9, 45-47. IA: 1.4, 6.6.1			✓
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	IS: 46		4.3, 4.4, 4.5, 8.2, 8.5	✓
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	IS: 46. IA: 6.6.1		8.2, 8.5	✓
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	IA: 6.6.1		8.5	✓
	<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>				
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 8-9, 40-41, 49. IA: 1.4 El respeto por las personas y la lucha contra la discriminación son parte esencial de nuestra gestión en Recursos Humanos.			✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 8-9, 39, 40-41, 44, 49. IA: 1.4, 2.7.1			✓
	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	IS: 14-15, 38. IA: 2.1, 6.1		8.5	✓
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Las compañías del Grupo no hacen diferencia entre el salario de hombres y mujeres bajo iguales condiciones laborales.		8.5	✓
	<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>				
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 6, 8-9, 39, 73. IA: 1.4, 2.7.1, 8.2			✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 6, 8-9, 39, 73. IA: 1.4, 2.7.1, 8.2			✓



## Estándares GRI

Estándar GRI	Contenido	Página/Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	102-55
<b>TEMAS MATERIALES</b>					
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>					
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	IS: 6, 73. IA: 2.7.1, 8.2 No se identificaron riesgos.		8.8	✓
<b>Trabajo infantil</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 6, 8-9, 39, 73. IA: 1.4, 2.7.1, 8.2			✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 6, 8-9, 39, 73. IA: 1.4, 2.7.1, 8.2			✓
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	IS: 6, 73. IA: 2.7.1, 8.2 No se identificaron riesgos.		8.7	✓
<b>Trabajo forzoso u obligatorio</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 6, 8-9, 39, 73. IA: 1.4, 2.7.1, 8.2			✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 6, 8-9, 39, 73. IA: 1.4, 2.7.1, 8.2			✓
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	IS: 6, 73. IA: 2.7.1, 8.2 No se identificaron riesgos.		8.7	✓
<b>Comunidades locales</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 8-9, 52-53. IA: 1.4			✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 8-9, 52-53, 63. IA: 1.4			✓
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	IS: 52-54, 57-58, 60-63, 65-66			✓
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	IS: 52-53 No se detectaron impactos negativos.		1.4	✓
<b>Evaluación social de los proveedores</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 8-9, 73, 75. IA: 1.4			✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 8-9, 73, 75. IA: 1.4			✓
GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	IS: 73		8.8	✓
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	IS: 73		8.8	✓
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 8-9, 16, 27. IA: 1.4			✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 8-9, 16, 27. IA: 1.4			✓
GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	IS: 27			✓
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se registraron incidentes.			✓
<b>Privacidad del cliente</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 8-9, 16, 17, 27. IA: 1.4			✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 8-9, 16, 17, 27. IA: 1.4			✓
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	IA: 4.1			✓
<b>Cartera de productos con beneficios sociales y ambientales</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 8-13, 20-21. IA: 1.4			✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 8-13, 20-21. IA: 1.4			✓
	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad	IS: 11-13, 20-21			✓
	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	IS: 24, 26, 29, 32-33, 60		1.4 - 8.3 - 8.10	✓
	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	IS: 86-87		1.4 - 8.3 - 8.10 - 10.2	✓
<b>Accesibilidad</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 8-9, 11-13, 35. IA: 1.4, 5.11			✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 8-9, 11-13, 35. IA: 1.4, 5.11			✓
	Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desfavorecidas por tipo	IS: 11-13, 21. IA: 5.11		1.4 - 8.10 - 10.2	✓
	Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros	IS: 35, 58-61. IA: 5.11		1.4 - 8.10 - 10.2	✓
<b>Clima laboral</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 8-9, 39. IA: 1.4			✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 8-9, 39. IA: 1.4			✓
	Cantidad de colaboradores que responden la encuesta de clima laboral	IS: 39			✓
<b>Articulación público-privada</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 8-9, 52-53, 59. IA: 1.4			✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 8-9, 52-53, 59. IA: 1.4			✓
	Cantidad de alianzas con organizaciones de la sociedad civil	IS: 52			✓
<b>Participación de Grupos de Interés en acciones sociales</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	IS: 7-9. IA: 1.1, 1.4			✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	IS: 8-9, 52-53, 66-67. IA: 1.4			✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	IS: 8-9, 52-53, 66-67. IA: 1.4			✓
	Acciones de impacto social junto a clientes	IS: 53			✓
	Acciones de voluntariado	IS: 66-67			✓



## Informe de seguridad limitada independiente

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

### Introducción

Hemos sido contratados por los directores de Grupo Financiero Galicia S.A. (en adelante, "la Sociedad") para realizar un encargo de seguridad limitada sobre cierta información contenida en el Informe de Sustentabilidad 2017 (en adelante, "Informe de Sustentabilidad") por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2017. La preparación del Informe de Sustentabilidad es responsabilidad del Directorio de la Sociedad. Nuestro trabajo, fue realizado por un equipo multidisciplinario integrado por ingenieros, licenciados en administración, licenciados en gestión ambiental y contadores.

### Información sujeta a análisis

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

- Indicadores claves detallados en la Tabla de Estándares GRI, identificados con el símbolo √.
  - La manifestación realizada por el Directorio de la Sociedad respecto a que se ha cumplido con los lineamientos del "Global Reporting Initiative" (en adelante "GRI"), para una opción de conformidad exhaustiva.
- El alcance de nuestra revisión incluye solamente la información contenida en la sección del Informe de Sustentabilidad a la cual se hace referencia en forma precedente, correspondiente al período iniciado el 1° de enero y finalizado el 31 de diciembre de 2017; por lo tanto, no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a períodos anteriores o cualesquiera de los elementos incluidos en el Informe de Sustentabilidad 2017.

### Criterios con los cuales fue preparado el Informe de Sustentabilidad 2017 (en adelante, "los Criterios")

Los indicadores claves detallados en la "Tabla de Estándares GRI", identificados con el símbolo √, y la manifestación realizada por el Directorio de la Sociedad respecto a que se ha cumplido con los lineamientos del GRI, fueron preparados de acuerdo con las recomendaciones y principios incluidos en dicha guía, nivel exhaustivo.

### Limitaciones inherentes

La información no financiera está sujeta a limitaciones propias distintas que la información financiera, dada su naturaleza y los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar valores. Las interpretaciones cualitativas de relevancia, materialidad y exactitud de los datos, están sujetas a suposiciones y criterios individuales.

### Responsabilidad del Directorio por la información incluida en el Informe de Sustentabilidad 2017

El Directorio de la Sociedad es responsable de la preparación de la información incluida en el Informe de Sustentabilidad, preparada de acuerdo con los Criterios identificados en forma precedente. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento del control interno necesario para que dicha información se encuentre libre de errores significativos, ya sea por fraude o error.

### Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con las normas de independencia y otros requisitos éticos incluidos en el Código de Ética para Contadores Públicos emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se fundamenta en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y conducta profesional.

Nuestra firma aplica las Normas Internacionales de Control de Calidad 1 y, por lo tanto, mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los requisitos éticos, normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

### Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión de seguridad limitada sobre la información incluida en el Informe de Sustentabilidad que se detalla en el apartado "Información sujeta a análisis" en función de los procedimientos de revisión que hemos realizado y de la evidencia que hemos obtenido. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma Internacional sobre Compromisos de Seguridad (NICS) 3000 emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB por su siglas en inglés), adoptada en Argentina mediante la Resolución Técnica N° 35 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPE), la cual exige que cumplamos con requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos nuestra tarea con el fin de obtener una seguridad limitada sobre si la información identificada en el apartado "Información sujeta a análisis", se encuentra libre de incorrecciones significativas.

Un trabajo de seguridad limitada implica la evaluación, en base a pruebas selectivas, del uso de los Criterios por parte de la Dirección de la Sociedad para la preparación de la información sujeta a análisis identificada en forma precedente, principalmente evaluando los riesgos de incorrecciones significativas en la preparación de dicha información debido a fraude o error y la presentación general de la información sujeta a análisis. Un trabajo de seguridad limitada es sustancialmente menor en alcance que un trabajo de seguridad razonable, tanto en relación con los procedimientos de evaluación de riesgos, el entendimiento del control interno, como los procedimientos que se realizan en respuesta a los riesgos identificados. Los procedimientos realizados fueron basados en nuestro juicio profesional; incluyen indagaciones, la observación de los procesos realizados, la inspección de documentos, procedimientos analíticos, la evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y evaluación de las políticas utilizadas.

Nuestro trabajo consistió, entre otros procedimientos, en

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

### Conclusión

Sobre la base del trabajo descrito en el presente informe, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la información sujeta a análisis, incluida en el acápite "Información sujeta a análisis", no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los Criterios identificados.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 10 de abril de 2018

PRICE-WATERHOUSE & CO.  
ASESORES DE EMPRESAS S.R.L.

(Socio)

C.P.C.E.C.A.B.A. T° 1 F° 18

Dr. Santiago J. Mignone

Contador Público (UBA)

C.P.C.E.C.A.B.A. T° 233 F° 237



Grupo Operativo de Grupo Financiero Galicia

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

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

Constanza Gorleri  
Gerente de Sustentabilidad  
de Banco Galicia

SUS COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2017 NOS AYUDAN A SEGUIR MEJORANDO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUESTRAS ACTIVIDADES CON VALOR SOCIAL Y AMBIENTAL.

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



@BancoGalicia

@GaliciaRSC

@Naranja

@Tarjeta\_Nevada

@GaliciaSeguros



BancoGalicia

BancoGaliciaSustentable

NaranjaSitioOficial

TarjetaNevada.SitioOficial

GaliciaSeguros







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



Grupo Financiero Galicia