

MEMORIA ANUAL INFORME INTEGRADO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO, SOCIAL Y
AMBIENTAL 2019





01

PÁG. 2

INTRODUCCIÓN

- Carta del Presidente
- Introducción al Informe Integrado
- ¿Cómo creamos valor?
- Organización y estructura
- Hitos 2019

07

PÁG. 48

CAPITAL INDUSTRIAL

- Perfil de clientes
- Canales de atención
- Ciberseguridad
- Segmentos de negocio
- Productos y servicios



02

PÁG. 12

GOBIERNO CORPORATIVO

08

PÁG. 60

CAPITAL HUMANO

- Perfil de nuestros colaboradores
- Gestión del clima laboral
- Diversidad
- Líderes para la transformación

03

PÁG. 16

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



09

PÁG. 66

CAPITAL SOCIAL

- Estrategia de inversión social
- Financiamiento de impacto
- Programas de inversión social estratégica
- Gestión de la cadena de valor

04

PÁG. 20

CONTEXTO DONDE OPERA EL GRUPO

- La economía
- El sistema financiero
- Oportunidades y riesgos
- Perspectivas futuras



10

PÁG. 74

CAPITAL NATURAL

- Gestión ambiental
- Energía y huella de carbono
- Optimización de recursos
- Concientización ambiental
- Evaluación de riesgos indirectos y financiamiento de impacto



05

PÁG. 24

CAPITAL FINANCIERO

- Análisis de la evolución patrimonial y de resultados
- Capital regulatorio

11

PÁG. 80

ANEXOS

- Informe sobre Código de Gobierno Societario
- Estados Financieros
- Política de Dividendos y Proyecto de Distribución de Utilidades



06

PÁG. 42

CAPITAL INTELLECTUAL

- Camino a la transformación
- Innovando en la capacitación para acompañar la transformación

12

PÁG. 222

INFORMES

- Informe de la Comisión Fiscalizadora
- Tabla de contenidos GRI y Pacto Global
- Informe de Verificación PWC

MEMORIA ANUAL
INFORME INTEGRADO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO, SOCIAL Y
AMBIENTAL 2019

NUESTRO PROPÓSITO:
“MEJORAR
EL DÍA A DÍA DE MÁS
PERSONAS”

CARTA DEL PRESIDENTE



ESTIMADOS ACCIONISTAS:

TENGO EL AGRADO DE DIRIGIRME A USTEDES PARA PRESENTARLES EL INFORME INTEGRADO CORRESPONDIENTE AL 21° EJERCICIO, CERRADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019, EN EL QUE GRUPO FINANCIERO GALICIA S.A. DA CUENTA DE LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL.

EN EL PLANO INTERNACIONAL, DURANTE 2019, DOS HECHOS MARCARON LA DINÁMICA GEOPOLÍTICA Y SUMARON INCERTIDUMBRE A NIVEL GLOBAL: EL CONFLICTO COMERCIAL ENTRE ESTADOS UNIDOS Y CHINA, AUNQUE HACIA FINES DEL AÑO APROBARON LA PRIMERA FASE DE UN ACUERDO, Y EL "BREXIT", QUE CONCLUYÓ CON EL RETIRO DEL REINO UNIDO DE LA UNIÓN EUROPEA A PARTIR DEL 31 DE ENERO DE 2020.

EN ESTADOS UNIDOS, EL PBI CRECIÓ UN 2,3% Y EL DESEMPLEO CAYÓ AL NIVEL MÍNIMO EN 50 AÑOS. LA RESERVA FEDERAL REDUJO LAS TASAS 25 PUNTOS BÁSICOS EN JULIO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE SUCESIVAMENTE, HACIA UN RANGO DE 1,5%-1,75% Y LAS MANTUVO EN DICIEMBRE. POR SU PARTE, LOS ÍNDICES DE ACCIONES DE LOS MERCADOS DESARROLLADOS SUBIERON UN 24% Y LOS DE EMERGENTES UN 15%.

EN NUESTRO PAÍS LA REALIDAD FUE MUY DISTINTA. EL AÑO 2019 ESTUVO MARCADO POR UN INTENSO CALENDARIO ELECTORAL, ENTRE LAS PASO Y LAS ELECCIONES GENERALES DE LAS PROVINCIAS Y DE LA NACIÓN, Y EL POSTERIOR TRASPASO DE MANDO EL 10 DE DICIEMBRE. LAS ENCUESTAS Y LAS SUCESIVAS ELECCIONES DETERMINARON LA EVOLUCIÓN DE LA ECONOMÍA Y DE LOS MERCADOS, DONDE ESTABA EN JUEGO LA CONTINUIDAD O UN CAMBIO DE SIGNO POLÍTICO, ESCENARIO QUE PARALIZÓ DECISIONES DE INVERSIÓN Y DE CONSUMO. LA ECONOMÍA VOLVIÓ A CONTRAERSE Y TANTO LA INFLACIÓN COMO LAS TASAS DE INTERÉS ESTUVIERON EN NIVELES MUY SUPERIORES A LOS PREVISTOS, CON LO QUE EL CRÉDITO SE CONTRAJÓ FUERTEMENTE EN TÉRMINOS REALES.

LA INCERTIDUMBRE ELECTORAL GENERÓ VOLATILIDAD EN TODOS LOS ACTIVOS FINANCIEROS, PROVOCANDO UNA MARCADA BAJA DE ACCIONES Y BONOS. ESTO FUE ACOMPAÑADO POR UN SIGNIFICATIVO RETIRO DE DEPÓSITOS EN DÓLARES DEL SISTEMA FINANCIERO A LOS QUE LOS BANCOS PUDIERON HACER FRENTE, POR NO TENER DESCALCES DE MONEDAS Y CONTAR CON POSICIONES DE LIQUIDEZ MUY ELEVADAS. EL GOBIERNO TUVO QUE REPERFILAR LA DEUDA DE CORTO PLAZO E IMPLEMENTAR CONTROLES DE CAMBIOS.

EN ESTE CONTEXTO, ANALISTAS PRIVADOS ESTIMAN QUE LA ECONOMÍA ARGENTINA SE HABRÍA CONTRAÍDO EN TORNO AL 2,5% DURANTE 2019, LO QUE A SU VEZ TUVO UN IMPACTO EN LA TASA DE DESEMPLEO QUE SUBIÓ EN LOS 12 MESES AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019 -ÚLTIMO DATO DISPONIBLE- DE 9,0% AL 9,7% DE LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA.

LAS TASAS DE INTERÉS EN PESOS EXHIBIERON UNA FUERTE VOLATILIDAD, TANTO EL RENDIMIENTO DE LAS LELIQ COMO LA TASA BADLAR CERRANDO EL AÑO EN 55% Y 39% RESPECTIVAMENTE.

EL TIPO DE CAMBIO SE INCREMENTÓ UN 58,4%, PASANDO DE \$37,8 A \$59,9 POR DÓLAR. POR OTRA PARTE HUBO UNA MEJORA EN TÉRMINOS DE LA POSICIÓN FISCAL Y DE CUENTA CORRIENTE: EL SECTOR PÚBLICO NACIONAL REGISTRÓ UN DÉFICIT PRIMARIO EQUIVALENTE A -0,4% DEL PBI, LUEGO DEL PAGO DE INTERESES EL DÉFICIT TOTAL FUE DE -3,8% DEL PBI, MIENTRAS QUE EL SUPERÁVIT DE LA CUENTA CORRIENTE SE UBICÓ EN TORNO AL 1,4% DEL PBI, MOSTRANDO UNA MEJORA RESPECTO DEL -2,1% DEL AÑO 2018.

EN CUANTO A GRUPO FINANCIERO GALICIA, EL RESULTADO DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 ARROJÓ UNA GANANCIA NETA DE \$41.557 MILLONES, MUY SUPERIOR A LOS \$14.427 MILLONES REGISTRADOS EN EL EJERCICIO 2018. APROXIMADAMENTE EL 85% DE ESTE RESULTADO PROVINO DE BANCO GALICIA, UN 11% DE TARJETAS REGIONALES, Y EL RESTO DE SUDAMERICANA HOLDING (GALICIA SEGUROS) Y DE GALICIA ADMINISTRADORA DE FONDOS (FONDOS COMUNES DE INVERSIÓN FIMA). EL RESULTADO DEL EJERCICIO REPRESENTÓ UN RETORNO SOBRE LOS ACTIVOS PROMEDIO DEL 6,5% Y UN RETORNO SOBRE EL PATRIMONIO NETO PROMEDIO DEL 56,4%. ES IMPORTANTE MENCIONAR QUE ESTAS CIFRAS SE EXPRESAN EN TÉRMINOS NOMINALES Y QUE SI SE HICIERA EL AJUSTE POR INFLACIÓN, EL RETORNO SOBRE EL PATRIMONIO NETO PROMEDIO HUBIERA SIDO DEL ORDEN DEL 20%.

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019, LA PARTICIPACIÓN ESTIMADA DE BANCO GALICIA EN EL TOTAL DE PRÉSTAMOS AL SECTOR PRIVADO ALCANZÓ EL 11,6%, CON UN CRECIMIENTO DE 106 PUNTOS BÁSICOS EN EL AÑO, MIENTRAS QUE LA PARTICIPACIÓN ESTIMADA EN LOS DEPÓSITOS DEL SECTOR PRIVADO ALCANZÓ EL 9,9%, CON UN DESCENSO DE 116 PUNTOS BÁSICOS. LA BAJA EN LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE DEPÓSITOS SE DEBIÓ FUNDAMENTALMENTE A QUE ANTE LA ELEVADA LIQUIDEZ DECIDIMOS NO CONVALIDAR LAS TASAS DE INTERÉS DE CIERTOS DEPÓSITOS INSTITUCIONALES.

SI BIEN LA EVOLUCIÓN DE LA ECONOMÍA CONTINUÓ AFECTANDO NEGATIVAMENTE EL NIVEL DE CONSUMO, EL COSTO DEL FONDEO Y LA MORA, TARJETAS REGIONALES TUVO UN RESULTADO NETO DE \$5.637 MILLONES YA QUE SE EMPEZARON A VER LOS FRUTOS DE LOS ESFUERZOS REALIZADOS EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL, EFICIENCIA Y EN LA MEJORA DE LOS MODELOS DE GESTIÓN DE RIESGO Y RECUPERO. ADICIONALMENTE SE LANZÓ NARANJAX, UNA BILLETERA VIRTUAL QUE CUENTA CON UNA CLAVE VIRTUAL UNIFORME (CVU), COBROS Y PAGOS CON CÓDIGO QR, RECARGA DE TARJETAS DE TRANSPORTE Y QUE IRÁ DESARROLLANDO NUEVAS FUNCIONALIDADES.

SUDAMERICANA HOLDING TUVO UN RESULTADO DE \$1.150 MILLONES, 76% SUPERIOR AL AÑO ANTERIOR, FUNDAMENTALMENTE POR EL INCREMENTO DE LOS INGRESOS FINANCIEROS PRODUCTO DE UNA EFICIENTE GESTIÓN DE SUS ACTIVOS BAJO ADMINISTRACIÓN EN UN ENTORNO DE ALTAS TASAS DE INTERÉS. A SU VEZ CONTINUÓ CON SU ESTRATEGIA DE DIVERSIFICACIÓN DE PRODUCTOS, APALANCADA EN LA PLATAFORMA DIGITAL COMPLEMENTANDO EL CANAL PRESENCIAL.

EN CUANTO A GALICIA ADMINISTRADORA DE FONDOS, SI BIEN LOS FONDOS FIMA SE VIERON NEGATIVAMENTE IMPACTADOS A PARTIR DE AGOSTO -AL IGUAL QUE EL RESTO DE LOS FONDOS COMUNES DE INVERSIÓN DEL SISTEMA- EL PATRIMONIO ADMINISTRADO CRECIÓ UN 35% RESPECTO AL AÑO ANTERIOR, ALCANZANDO LOS \$81.750 MILLONES Y UNA PARTICIPACIÓN DE MERCADO DEL 9,6%. EL RESULTADO FUE UNA GANANCIA NETA DE \$317 MILLONES, 25% MENOR A LOS DEL EJERCICIO 2018. DURANTE LOS PRIMEROS MESES DE 2020 SE ESTÁ OBSERVANDO UN CRECIMIENTO SOSTENIDO DE LOS ACTIVOS ADMINISTRADOS, HABIENDO SOBREPASADO RECIENTEMENTE LOS \$100.000 MILLONES.

A PRINCIPIOS DE FEBRERO DE 2019 SE PRODUJO LA VENTA DE PRISMA, PROCESADORA DE LAS TARJETAS VISA Y OPERADORA DE LA RED BANELCO. LA COMPAÑÍA FUE VALUADA EN US\$1.420 MILLONES, SIENDO EL BANCO PROPIETARIO DE ALGO MÁS DEL 15%. AL IGUAL QUE EL RESTO DE LOS BANCOS ACCIONISTAS, BANCO GALICIA VENDIÓ EL 51% DE SU TENENCIA, ASUMIENDO EL COMPROMISO DE VENDER EL 49% RESTANTE EN UN PLAZO DE 3 AÑOS.

EN OTRO ORDEN DE COSAS, LAS EMPRESAS DEL GRUPO VOLVIERON A OBTENER EXCELENTE RESULTADOS EN LA ENCUESTA "GREAT PLACE TO WORK 2019": 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 GALICIA SEGUROS LOGRÓ EL 5° PUESTO ENTRE LAS EMPRESAS DE 251 A 1.000 EMPLEADOS.

NUESTRA LABOR, DECISIONES Y LOGROS SIEMPRE SE ENCUADRAN DENTRO DE UNA GESTIÓN SUSTENTABLE, PENSANDO EN EL BIEN COMÚN Y CUIDANDO EL MEDIO AMBIENTE, CUMPLIENDO CON LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y CONTRIBUYENDO CON LA AGENDA MUNDIAL 2030.

SI BIEN 2019 PRESENTÓ LAS DIFICULTADES ANTES SEÑALADAS, EN GRUPO FINANCIERO GALICIA SEGUIMOS INVIRTIENDO EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE NUESTROS NEGOCIOS, MEJORANDO LOS PRODUCTOS, LOS PROCESOS Y LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES.

PARA 2020, LAS PRIMERAS MEDIDAS DEL GOBIERNO APUNTAN A LOGRAR EL EQUILIBRIO FISCAL Y LA REDUCCIÓN DE LA INFLACIÓN, CON UN ESCENARIO DE TASAS DE INTERÉS MÁS BAJAS QUE CONTRIBUIRÍAN AL RESURGIMIENTO DEL CRÉDITO DEL SECTOR PRIVADO, LO QUE NOS PERMITIRÁ CUMPLIR CON NUESTRO ROL DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA, IMPRESCINDIBLE PARA EL DESARROLLO DE LA ECONOMÍA ARGENTINA. SERÁ FUNDAMENTAL EL RESULTADO DEL REPERFILAMIENTO DE LA DEUDA SOBERANA PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS ANTERIORES.

FINALMENTE, EN NOMBRE DEL DIRECTORIO DE GRUPO FINANCIERO GALICIA, QUIERO AGRADECER A LOS ACCIONISTAS POR SU PERMANENTE ACOMPAÑAMIENTO, A LOS 9.718 COLABORADORES DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO POR SU COMPROMISO Y DEDICACIÓN, A LOS PROVEEDORES POR SU COLABORACIÓN Y A LOS CLIENTES POR ELEGIRNOS DÍA A DÍA.



EDUARDO J. ESCASANY
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
20 DE FEBRERO 2020

INTRODUCCIÓN AL INFORME INTEGRADO

Presentamos nuestro segundo Informe de Grupo Financiero Galicia bajo el Marco de Reporte Integrado del *International Integrated Reporting Council* (IIRC) en el cual comunicamos las acciones significativas que las compañías del Grupo desempeñaron en 2019, y sus resultados financieros y no financieros anuales.

El objetivo de este documento es rendir cuentas sobre el desempeño económico, social y ambiental del Grupo desde una perspectiva de creación de valor basada en seis capitales, que a su vez sigue los lineamientos de los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, los 10 Principios del Pacto Global, la Norma ISO 26000, el Carbon Disclosure Project (CDP) y los Principios de Banca Responsable de UNEP FI al que Banco Galicia adhirió en septiembre de 2019.

Para la elaboración del Informe realizamos un análisis de materialidad, alineado a la nueva Visión Estratégica del Grupo, en el cual identificamos los temas clave para gestionar y reportar de manera que estos potencien nuestro rol social en el mercado financiero, y contribuyan al crecimiento del sector productivo mediante el financiamiento a empresas; y al bienestar social a través del ahorro, inversión y otorgamiento de préstamos en pos de una meta común que es el desarrollo sustentable del país.

ESTÁNDARES GRI

ESTE INFORME SE HA ELABORADO DE CONFORMIDAD CON LA OPCIÓN EXHAUSTIVA DE LOS ESTÁNDARES GRI.



- ACCIONISTAS
- INVERSORES
- ENTES REGULADORES
- CLIENTES
- COLABORADORES
- COMUNIDAD
- PROVEEDORES
- AMBIENTE



Lineamientos que guían nuestra gestión



PROTOCOLO DE FINANZAS SOSTENIBLES DE ARGENTINA



Adhesión a los Principios de Banca Responsable de UNEP FI

El Grupo, a través de la adhesión de Banco Galicia a los Principios de Banca Responsable (PBR), lanzados en septiembre de 2019, por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), se convirtió en uno de sus signatarios fundadores. De esta manera asume el compromiso de alinear estratégicamente su negocio con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París sobre Cambio Climático.

Al firmar los Principios de Banca Responsable, nos convertimos en la única entidad financiera de capitales nacionales argentinos, que se une a una coalición de 130 bancos en todo el mundo que representan más de 47 billones de US\$ en activos, comprometiéndose a asumir un papel decisivo para ayudar a lograr un futuro sustentable. Esta iniciativa marcó el comienzo de la asociación más importante hasta la fecha entre la industria bancaria global y la ONU.

Los seis Principios de Banca Responsable proporcionan un marco efectivo para identificar y aprovechar sistemáticamente las nuevas oportunidades de negocio creadas por la emergente economía de desarrollo sostenible, al mismo tiempo que permiten identificar y abordar los riesgos relacionados de manera efectiva.

Mediante estos lineamientos, las entidades financieras firmantes, se comprometen a seguir impulsando acciones concretas por la acción climática y la sustentabilidad del negocio.



PBR 1: ALINEAMIENTO

Alinear la estrategia de negocios para dar respuesta a las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad, tal como se expresan en los ODS, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.



PBR 2: IMPACTO

Incrementar los impactos positivos y reducir los negativos, gestionando los riesgos para las personas y el ambiente como resultado de las actividades, productos y servicios.



PBR 3: CLIENTES

Trabajar de manera responsable con los clientes para alentar prácticas sustentables y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.



PBR 4: PARTES INTERESADAS

Consultar, participar y colaborar de forma proactiva y responsable con las partes interesadas pertinentes para lograr los objetivos de la sociedad.



PBR 5: GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Implementar los compromisos con estos Principios a través de un gobierno corporativo efectivo y una cultura de banca responsable, demostrando ambición y responsabilidad al establecer objetivos públicos relacionados con los impactos más significativos.



PBR 6: TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD

Revisar periódicamente la implementación individual y colectiva de estos Principios, y ser transparentes y responsables de los impactos positivos y negativos y la contribución a los objetivos de la sociedad.

¿CÓMO CREAMOS VALOR?

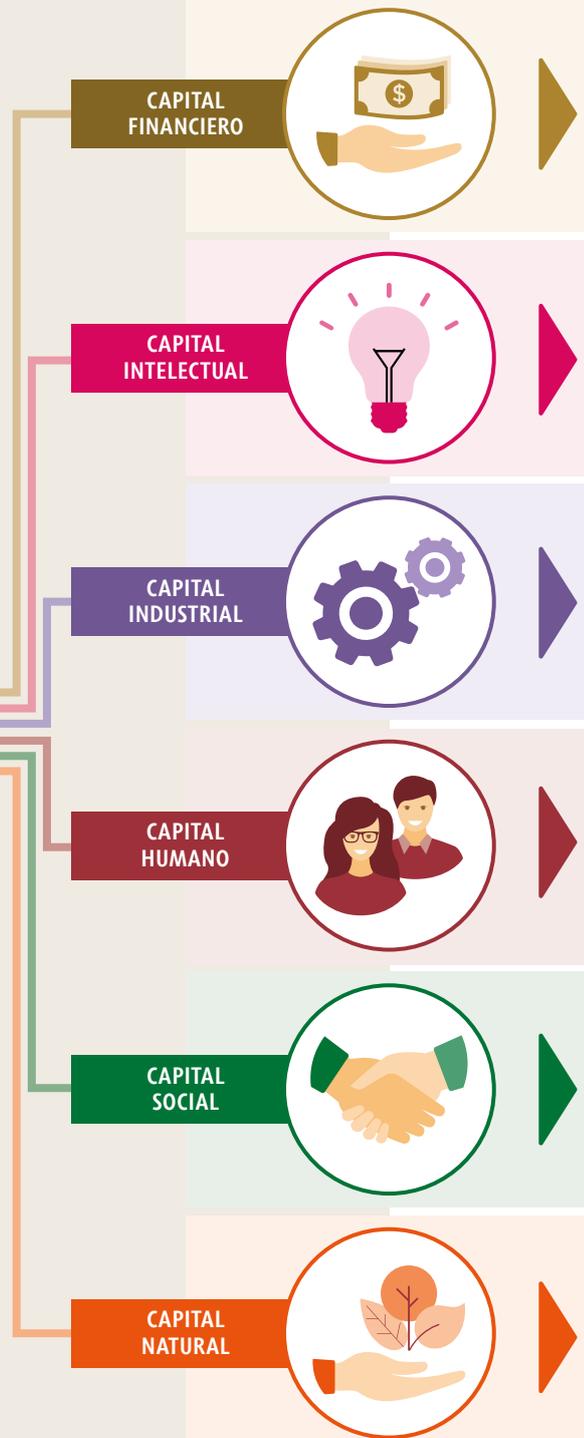
EN UN CONTEXTO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EVOLUCIÓN EN LAS DEMANDAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, ESTE AÑO NOS PLANTEAMOS UNA NUEVA VISIÓN ESTRATÉGICA Y OBJETIVOS DE NEGOCIO EN TÉRMINOS DE TAMAÑO, VALUACIÓN, EXPERIENCIA Y EFICIENCIA.

EN ESTE MARCO, DIMOS UN PASO MÁS EN LA CONSOLIDACIÓN DE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO Y METAS QUE DEBEMOS GESTIONAR PARA OPTIMIZAR NUESTROS IMPACTOS Y SER UNA PLATAFORMA FINANCIERA RENTABLE, EFICIENTE Y SUSTENTABLE.



EN ESTE EJERCICIO IDENTIFICAMOS LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) A LOS CUALES MÁS CONTRIBUIMOS DESDE NUESTRA GESTIÓN, Y ALINEAMOS NUESTRO RENDIMIENTO Y RESULTADOS A LOS PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE (PBR), DANDO ASÍ CUMPLIMIENTO A CADA UNO DE LOS COMPROMISOS PLANTEADOS A NIVEL GLOBAL COMO SECTOR FINANCIERO PARA AYUDAR EN EL DESARROLLO SUSTENTABLE.

ESTE ABORDAJE, FUE RECONOCIDO CON PREMIOS Y DISTINCIONES, LO QUE NOS PERMITE SEGUIR CONSTRUYENDO UNA MARCA SÓLIDA, REFERENTE EN EL SECTOR Y EN NUESTRO PAÍS.



OBJETIVO DE NEGOCIO DEL GRUPO ^(PBR5)	TEMA MATERIAL 2019 ASOCIADO A GRI ^(PBR1)	ODS RELACIONADOS ^(PBR1)	METAS Y RESULTADOS 2019 ^(PBR2)	PBR ^(PBR6)
---	---	------------------------------------	---	-----------------------

VALUACIÓN

SER EL MAYOR Y MÁS VALIOSO GRUPO FINANCIERO DE LA ARGENTINA	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico Riesgo 	<p>1 8 16</p> <p>1.1, 8.2, 16.5</p>	<ul style="list-style-type: none"> ROE Resultado neto Ratio de eficiencia 	<ul style="list-style-type: none"> PBR2 PBR2 PBR2
---	---	-------------------------------------	--	--

EXPERIENCIA

BRINDAR UNA EXPERIENCIA DE CLIENTE DISTINTIVA	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia del cliente Transformación digital 	<p>9</p> <p>9.4</p>	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del cliente (NPS) Inversión en infraestructura y sistemas 	<ul style="list-style-type: none"> PBR4 PBR3
---	---	---------------------	---	--

TAMAÑO

CONVERTIR AL GRUPO EN UNA PLATAFORMA FINANCIERA CON LAS MEJORES Y MÁS SEGURAS TECNOLOGÍAS	<ul style="list-style-type: none"> Presencia de mercado Seguridad y privacidad del cliente 	<p>8 9 10</p> <p>8.10, 9.3, 10.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> Participación en el mercado (depósitos y préstamos) Clientes digitales Desempeño en ciberseguridad 	<ul style="list-style-type: none"> PBR3 PBR3 PBR3
---	--	--------------------------------------	--	--

EFICIENCIA

CONTAR CON LOS MEJORES TALENTOS	<ul style="list-style-type: none"> Atracción y retención de talento 	<p>4 5 8 10</p> <p>4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 5.5, 8.5, 8.6, 8.8, 10.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> Diversidad e inclusión Gestión del clima laboral Promoción del desarrollo interno 	<ul style="list-style-type: none"> PBR4 PBR4 PBR4
---------------------------------	--	---	---	--

TAMAÑO

PROMOVER EL DESARROLLO LOCAL	<ul style="list-style-type: none"> Articulación multisectorial Gestión de programas de impacto social Vínculo con proveedores críticos 	<p>1 3 4 8 11 17</p> <p>1.4, 3.2, 3.8, 4.1, 4.3, 4.b, 8.3, 8.6, 8.7, 8.10, 11.4, 17.17, 17.19</p>	<ul style="list-style-type: none"> Presencia en iniciativas nacionales e internacionales Inclusión financiera Medición del impacto social Evaluación y desarrollo de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> PBR3 PBR3, PBR5 PBR4 PBR4
------------------------------	---	---	--	--

EXPERIENCIA

MINIMIZAR LOS IMPACTOS AMBIENTALES	<ul style="list-style-type: none"> Gestión ambiental Emisiones Productos y servicios bajo criterios sociales y ambientales 	<p>7 8 12 13 17</p> <p>7.b, 7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 12.4, 12.5, 13.1, 13.3, 13.b, 17.17, 17.19</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de consumos críticos y residuos Medición de huella de carbono Análisis de riesgo ambiental y social Porcentaje de cartera verde 	<ul style="list-style-type: none"> PBR2 PBR2 PBR3 PBR3
------------------------------------	---	---	--	--

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA COMO GRUPO

GRUPO FINANCIERO GALICIA



	CLIENTES ¹	2.721.215 ²
	COLABORADORES	6.118
	SUCURSALES	326
	CLIENTES QUE OPERAN EN CANALES DIGITALES	57,72%

	CLIENTES	3.013.743
	COLABORADORES	3.079
	SUCURSALES	202
	CLIENTES QUE OPERAN EN CANALES DIGITALES	48,69%

Fundado en 1905, **BANCO GALICIA** es uno de los principales bancos privados de capitales nacionales del sistema financiero de la Argentina. A través de sus canales de distribución, físicos y digitales, comercializa una amplia gama de productos y servicios financieros para personas y empresas en todo el país. Banco Galicia define como focos estratégicos la experiencia del cliente y la transformación digital para alcanzar con eficiencia un exitoso crecimiento. Asimismo, el Banco impulsa una gestión sustentable que se asienta en la convicción de que el negocio solo podrá desarrollarse en tanto se considere el impacto social y ambiental de sus operaciones. Esta responsabilidad se apoya en principios y valores que guían la conducta de los colaboradores del Banco, y se reflejan y concretan en políticas, prácticas y programas.

NARANJA es la principal emisora de tarjetas de crédito de Argentina y líder en el interior del país. Nació en Córdoba, en 1985, como medio de pago para las cuentas corrientes de la casa de deportes Salto 96, fundada por dos profesores de educación física, David Ruda y Gerardo Asrin. En 1995 Banco Galicia se convirtió en su accionista favoreciendo su expansión hacia todo el país, junto con nuevos planes y servicios financieros para los clientes. Esta confianza aceleró y consolidó el crecimiento. En 2017 renovó su identidad pasando a ser solo Naranja, apuntando a expandir el porfolio de productos y servicios a través de la omnicanalidad, la innovación y la transformación digital. Este año, como resultado de la evolución continua, lanzó NaranjaX: una empresa tecnológica que nace con la visión de convertirse en el sistema operativo de las personas, buscando solucionar su vida financiera y no financiera.

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

2. A partir del año 2019 se modificó el criterio de conteo con respecto al año 2018, tomando como base clientes Activos y Responsable Impositivo.

GRUPO FINANCIERO GALICIA³ ESTÁ COMPUESTO POR EL BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U., (BANCO GALICIA), TARJETAS REGIONALES S.A. (NARANJA), SUDAMERICANA HOLDING S.A. (GALICIA SEGUROS), GALICIA ADMINISTRADORA DE FONDOS S.A. E IGAM L.L.C.⁴ CREADO EN 1999 BAJO LEYES DE LA REPÚBLICA ARGENTINA, ES UNO DE LOS PRINCIPALES HOLDING DE SERVICIOS FINANCIEROS DEL PAÍS. BRINDA OPORTUNIDADES DE AHORRO, CRÉDITO, E INVERSIÓN A PERSONAS Y EMPRESAS CON UN ALTO COMPROMISO DE SU DIRECTORIO EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE.

GALICIA
SEGUROS

100%

12,5%

A través de Banco Galicia

GALICIA
ADMINISTRADORA
DE FONDOS

100%

	CLIENTES	2.179.224
	COLABORADORES	390
	SUCURSALES	_5
	PRIMER SEGURO DE AUTOGESTIÓN 100% DIGITAL	100%

	CLIENTES	67.499
	COLABORADORES	44
	SUCURSALES	_6
	OPERACIONES POR CANALES DIGITALES	97,8%

La actividad comercial de **GALICIA SEGUROS** comenzó en 1996. Es una empresa consolidada con más de 20 años en la industria, líder en Hogar, Robo y Accidentes Personales, con respaldo financiero y una clara orientación al cliente. No solo tiene las coberturas más completas, sino el servicio más simple y la calidez de estar presentes en la vida de las personas respaldando todas sus necesidades. Y eso siempre acompañado de una gestión financiera responsable que asegure la rentabilidad del negocio. En 2016 la compañía replanteó su estrategia y redefinió el propósito y valores corporativos en el marco del proyecto de cultura y cambio organizacional.

Desde el año 1958 **GALICIA ADMINISTRADORA DE FONDOS** se dedica a la administración de los fondos comunes de inversión FIMA, distribuidos por Banco Galicia a través de sus múltiples canales (red de sucursales, Galicia Online Banking y centro de inversiones, entre otros). La compañía posee un equipo de trabajo conformado por profesionales especializados en la administración de activos, que gestionan la familia de fondos FIMA, diseñados para satisfacer la demanda de inversores individuales, empresas e institucionales.

3. Grupo Financiero Galicia, a continuación se mencionará como Grupo.
4. Sociedad Holding de Galicia Valores.

5. 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 empresa de Banco Galicia de todo el país.
6. Galicia Administradora de Fondos opera a través de sucursales de Banco Galicia.

HITOS 2019

CAPITAL FINANCIERO



RENTABILIDAD Y SOLVENCIA

El Grupo a través de una eficiente gestión, incrementó su nivel de solvencia y rentabilidad, tanto en términos nominales como reales.



NUEVAS LÍNEAS DE NEGOCIO

En el marco de nuevas estrategias de negocio, se lanzó NaranjaX.



EMISIÓN DE ON

Banco Galicia, emitió la Clase VI y VII de Obligaciones Negociables, colocando en el mercado US\$83 millones y \$4.182 millones, respectivamente.



CAPITAL INTELECTUAL



CONFORMACIÓN DE LAS PRIMERAS TRIBUS

El Grupo está avanzando en un nuevo diseño organizacional con criterio de agilidad para potenciar la experiencia de sus clientes.



CREACIÓN DE LA OFICINA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Banco Galicia creó esta oficina para acompañar a los colaboradores en la transformación digital desde la Metodología OKR (*Objectives & Key Results*): un proceso colaborativo de trabajo por objetivos.



NUEVO MODELO DE APRENDIZAJE

Banco Galicia consolidó la Academia Digital, un espacio para desarrollar capacidades claves para la transformación, con iniciativas según las distintas necesidades para el desarrollo de nuevos roles.

+

CAPITAL INDUSTRIAL



LANZAMIENTO NARANJAX

NaranjaX es una empresa tecnológica, una app que nace con la visión de convertirse en el sistema operativo de las personas, buscando solucionar su vida financiera y no financiera.



LANZAMIENTO FONDO FUTURO

Galicia Seguros lanzó el primer seguro de retiro de contratación 100% digital, siendo la primera compañía de la Argentina en lograr emitir una póliza bajo esta modalidad.



LANZAMIENTO DE "ECHEQ": EL CHEQUE ELECTRÓNICO

Banco Galicia implementó la operación de cheques electrónicos, donde los clientes Pymes emitieron 4.800 echeqs con lo que se convierte en la principal plataforma para operar con el 75% de participación de mercado de cheques electrónicos.

CAPITAL SOCIAL



CONSOLIDACIÓN DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

A los talleres presenciales de Banco Galicia con jóvenes y adultos, se sumaron las visitas a las oficinas para escuelas secundarias y los consejos prácticos para la utilización eficiente del dinero en redes sociales. Además, Naranja lanzó encuentros de capacitación sobre finanzas personales para mujeres emprendedoras y adolescentes.



FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA POTENCIAMOS TU TALENTO

El Banco amplió el alcance geográfico de su Programa de Becas Universitarias alcanzando 11 provincias y beneficiando 211 alumnos.



17 AÑOS DE COMPROMISO CON EL VOLUNTARIADO

A través del Programa Interactivo de Ayuda por Regiones - PRIAR de Banco Galicia y Galicia Seguros y el voluntariado de Naranja, el 19% de la dotación de las compañías del Grupo participan activamente en proyectos solidarios que buscan dejar una capacidad instalada en entidades de bien público.



POSICIONAMIENTO EN GPTW

La gestión del clima laboral constituye un pilar fundamental de nuestra gestión para lograr una excelente experiencia del colaborador. Lo realizamos a través de la metodología *Great Place to Work*, logrando este año el 1º puesto en Banco Galicia, 2º puesto en Naranja, 5º puesto en Galicia Seguros.



IMPLEMENTACIÓN Y DISEÑO DE UN NUEVO MAPEO DE TALENTO

Este año se incorporaron conceptos de *Learning Agility*, para identificar perfiles con alta capacidad para la transformación reconociendo la importancia de su conocimiento crítico y la necesidad de fidelizarlo.



LANZAMIENTO GALICIA AGILE CAMP

Con el objetivo de vivir la agilidad en primera persona, tomar desafíos, conversar con propósito y conocer nuevos caminos se generaron espacios que combinan lo mejor de un *Open Space*, charlas plenarias, charlas relámpago y actividades recreativas.



CAPITAL HUMANO



AMPLIACIÓN CERTIFICACIÓN ISO 14001 A PLAZA GALICIA

Banco Galicia certificó por primera vez su edificio Plaza Galicia, LEED Oro, bajo la norma ISO 14.001/2015 y recertificó por décimo año consecutivo la Torre Corporativa Galicia.



EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ENERGÍAS RENOVABLES

Banco Galicia alcanzó un 30% de consumo de la energía eléctrica proveniente de fuentes renovables, superando el 12% exigido por la ley para 2019.



FONDO PARA LA CONSERVACIÓN AMBIENTAL (FOCA)

Con 54 proyectos financiados y 1.190 proyectos presentados, FOCA, cumple su ciclo, habiendo publicado 8 compilados con los resultados de los proyectos financiados abordando temáticas desde conservación de la biodiversidad, prácticas agropecuarias sustentables, eficiencia energética hasta gestión de residuos.



CAPITAL NATURAL

02

GOBIERNO
CORPORATIVO

EL GOBIERNO CORPORATIVO DEL GRUPO ESTÁ COMPUESTO POR SU DIRECTORIO QUE TIENE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEFINIDAS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA VIGENTE EN NUESTRO PAÍS. ELLOS VELAN POR LA SUSTENTABILIDAD DEL NEGOCIO Y LA SOCIEDAD EN GENERAL, DESDE LA TOMA DE DECISIONES RESPONSABLE, TRANSPARENTE Y EFICIENTE PARA CONTRIBUIR DESDE NUESTRO ROL COMO ENTIDAD FINANCIERA EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE.

GOBIERNO CORPORATIVO

EL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO DEL GRUPO ES SU DIRECTORIO QUE ESTÁ COMPUESTO POR UN PRESIDENTE, UN VICEPRESIDENTE, 7 DIRECTORES TITULARES Y 4 SUPLENTE. ELLOS DEFINEN LA ESTRATEGIA DEL NEGOCIO CON LA MIRADA PUESTA EN EL LARGO PLAZO; ATENTOS A LAS DEMANDAS Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, LOS ACTORES SOCIALES DE REFERENCIA, Y LOS LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES A LOS QUE ADHERIMOS.

SE REÚNEN FORMALMENTE AL MENOS UNA VEZ AL MES PARA FIJAR LOS OBJETIVOS DE NEGOCIO; APROBAR LOS PRESUPUESTOS, LOS PLANES DE GESTIÓN ESTRATÉGICOS Y DE INVERSIONES; Y VALIDAR LA POLÍTICA SOCIAL Y AMBIENTAL.

COMO GRUPO FINANCIERO, NUESTRAS COMPAÑÍAS SE RIGEN BAJO UNA AMPLIA CANTIDAD DE NORMAS Y REGULACIONES. NUESTRAS OPERACIONES CUMPLEN CON LA NORMATIVA DEL B.C.R.A.⁷ Y EL CÓDIGO DE PRÁCTICAS BANCARIAS.

EN SU CARÁCTER DE SOCIEDAD COTIZANTE EN LOS MERCADOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, EL GRUPO, CUMPLE CON LOS REQUERIMIENTOS EXIGIDOS POR LA LEY SARBANES OXLEY (SOX)⁸. ASIMISMO RESPONDE A LOS PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO ESTABLECIDOS EN EL CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO⁹ REQUERIDO POR LAS NORMAS DE LA CNV.

DIRECTORIO DE GRUPO FINANCIERO GALICIA

EDUARDO J. ESCASANY	Presidente
PABLO GUTIÉRREZ	Vicepresidente
ABEL AYERZA	Director Titular
FEDERICO BRAUN	Director Titular
SILVESTRE VILA MORET	Director Titular
DANIEL A. LLAMBIAS	Director Titular
ENRIQUE M. GARDA OLACIREGUI* **	Director Titular
RICARDO A. GONZALEZ* **	Director Titular
CLAUDIA ESTECHO*	Director Titular
PEDRO A. RICHARDS	Director Titular
SERGIO GRINENCO	Director Suplente
ALEJANDRO M. ROJAS LAGARDE*	Director Suplente
ANA M. BERTOLINO*	Director Suplente

* Director independiente.

** En virtud del fallecimiento del Dr. Enrique M. Garda Olaciregui el 30 de diciembre de 2019, este cargo fue reemplazado por Ricardo A. Gonzalez hasta la próxima Asamblea de Accionistas.

COMISIÓN FISCALIZADORA

ANTONIO ROBERTO GARCÉS	Síndico Titular
JOSÉ LUIS GENTILE	Síndico Titular
OMAR SEVERINI	Síndico Titular
MIGUEL NORBERTO ARMANDO	Síndico Suplente
FERNANDO NOETINGER	Síndico Suplente
HORACIO TEDÍN	Síndico Suplente

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

8. SOX tiene como objetivo generar un marco de transparencia para las actividades y reportes financieros de las empresas cotizantes en la Bolsa de Nueva York.

9. Este Código incorpora lineamientos de buen gobierno corporativo para darle mayor transparencia a la gestión empresarial.

ES EVALUADO POR LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS, CON LA PARTICIPACIÓN DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA

DESARROLLA FUNCIONES BAJO LOS VALORES DE RESPONSABILIDAD, TRANSPARENCIA, RESPETO Y CONFIANZA EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO

CUENTA CON UNA POLÍTICA DE **REMUNERACIÓN** RELACIONADA CON LOS OBJETIVOS DEL NEGOCIO



NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

EVALÚA EL DESEMPEÑO DEL GRUPO Y DE SUS LÍDERES EN BASE A LOS OBJETIVOS DE NEGOCIO PROPUESTOS

SE DESTACA POR SUS **CUALIDADES PERSONALES Y PROFESIONALES**

ESTÁ EN **PERMANENTE FORMACIÓN** Y DIFUNDE NUESTROS PRINCIPIOS DE SUSTENTABILIDAD EN ENCUENTROS, FOROS Y CONGRESOS

TIENE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

COMITÉ DE AUDITORÍA

Fue creado como un órgano sin funciones ejecutivas, cuyo objetivo es asistir al Directorio en la supervisión de los estados financieros, así como en el ejercicio de la función de control de la Sociedad y de sus subsidiarias. Este Comité cumple los requerimientos establecidos por la normativa local y del exterior donde la compañía cotiza sus títulos valores. Entre sus actividades se encuentran la emisión del informe de las actividades desarrolladas, la planificación anual de las actividades del Comité y asignación de medios para su funcionamiento, la evaluación de la independencia, los planes de trabajo y el desempeño de la Auditoría Externa e Interna, la evaluación de la confiabilidad de la información financiera presentada a los entes reguladores y a los mercados donde la Sociedad cotiza sus acciones y la emisión de un informe anual evaluando la razonabilidad de las remuneraciones de los Directores.

COMITÉ EJECUTIVO

El Comité Ejecutivo fue constituido con el propósito de contribuir con la gestión de los negocios ordinarios y habituales de la Sociedad para un cumplimiento más eficiente del cometido del Directorio de la compañía. Entre sus funciones se encuentran: recopilar información legal, económica, financiera y de los negocios de sus sociedades controladas y participadas, tomar decisiones sobre inversiones, designar a los Gerentes de primera línea de la Sociedad, proponer un plan estratégico para la compañía y subsidiarias, efectuar las proyecciones del presupuesto anual para el Directorio y realizar evaluaciones de riesgo.

COMITÉ DE ÉTICA, CONDUCTA E INTEGRIDAD

El Comité de Ética, Conducta e Integridad fue creado como parte de las acciones tomadas en el marco del Programa de Ética e Integridad de la Sociedad, con el fin de promover el respeto a las normas, los principios de buena conducta y el Código de Ética. El objetivo de dicho Comité es, entre otras funciones que puedan llegar a contemplar las normas legales, monitorear y analizar y dictaminar sobre denuncias por conductas contrarias al Código de Ética, evaluar la evolución y efectividad del Programa de Ética e Integridad de la entidad y planificar coordinar y supervisar el cumplimiento de las políticas que en la materia haya aprobado este Comité.

COMITÉ DE NOMINACIONES Y REMUNERACIONES

El Comité de Nominaciones y Remuneraciones fue creado a fin de facilitar el análisis y seguimiento de diversas cuestiones en función de las buenas prácticas de gobierno corporativo. El objetivo de dicho comité es principalmente asistir al Directorio de la Sociedad en la preparación de la propuesta de nominación de candidatos para ocupar los cargos en el Directorio de la sociedad, confeccionar y diseñar un plan de sucesión para los miembros del Directorio, en especial para el Presidente y para el Presidente del Comité de Auditoría, teniendo en cuenta sus funciones, antecedentes, capacitación y experiencia profesional y determinar los niveles de retribuciones teniendo en cuenta los estándares del mercado considerando las funciones, los niveles de complejidad y variedad de los temas tratados para compañías similares.

COMITÉ PARA LA INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN

Fue creado con el objeto de cumplir con lo recomendado por la Ley Sarbanes-Oxley 2002 de Estados Unidos, ello en su carácter de compañía cotizante en el Nasdaq Capital Market. Entre sus funciones se destacan el monitoreo de los controles internos de la Sociedad, la revisión de los estados financieros y otras informaciones publicadas, la preparación de informes al Directorio con las actividades desarrolladas por el Comité. El funcionamiento del mismo se ha ido adaptando a la legislación local y actualmente, cumple importantes funciones administrativas y de información que son utilizadas por el Directorio y el Comité de Auditoría, contribuyendo con la transparencia de la información brindada a los mercados.

Dirección Estratégica

Además del Directorio del Grupo, las compañías que lo conforman cuentan con una estructura de gobierno corporativo compuesta por el Gerente General de Banco Galicia y un Comité Ejecutivo integrado por 10 Gerentes de Área. Ellos cumplen funciones ejecutivas para el cumplimiento integral de la Visión Estratégica y planes de negocios particulares para cada entidad.

BANCO GALICIA

SERGIO GRINENCO	Presidente
RAÚL H. SEDANE	Vicepresidente
GUILLERMO JUAN PANDO	Director Secretario
MARIA ELENA CASASNOVAS*	Director Titular
JUAN CARLOS L'AFFLITTO	Director Titular
GASTÓN BOURDIEU	Director Titular
ENRIQUE GARCÍA PINTO**	Director Suplente
IGNACIO A. GONZALEZ*	Director Suplente
AUGUSTO ZAPIOLA MACNAB*	Director Suplente

NARANJA

ALEJANDRO ASRIN	Presidente
DAVID RUDA	Presidente Honorario

GALICIA SEGUROS

SEBASTIÁN GUTIÉRREZ	Presidente
---------------------	------------

GALICIA ADMINISTRADORA DE FONDOS

EZEQUIEL ROSALES	Presidente
------------------	------------



* Director independiente.

** Enrique García Pinto falleció el 18 de febrero de 2020.

03

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



GRUPO FINANCIERO GALICIA, A TRAVÉS DE SU DIRECTORIO, SE COMPROMETE A GESTIONAR EL RIESGO DE FORMA INTEGRAL CUMPLIENDO CON LAS NORMAS VIGENTES; ORIENTANDO LAS ACCIONES A LOS OBJETIVOS DE NEGOCIO Y GARANTIZANDO UNA GESTIÓN DENTRO DE UN MARCO ÉTICO, Y EN CUMPLIMIENTO CON POLÍTICAS Y NORMATIVA VIGENTE.



ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DEL RIESGO

EL ÁREA DE GESTIÓN DE RIESGOS, JUNTO CON OTRAS ÁREAS DE GOBIERNO CORPORATIVO, TIENEN LA RESPONSABILIDAD DE GESTIONAR DE MANERA INTEGRAL LOS RIESGOS DE GRUPO FINANCIERO GALICIA SIGUIENDO LAS MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES, ASEGURANDO SU INDEPENDENCIA DEL RESTO DE LAS ÁREAS DE NEGOCIO; PERO, A SU VEZ, INVOLUCRADA EN LAS DECISIONES DE NEGOCIO Y ORIENTADA A OPTIMIZAR EL PERFIL DE RIESGO, UTILIZANDO HERRAMIENTAS Y SISTEMAS ACTUALIZADOS PARA LA DETECCIÓN, MEDICIÓN, MONITOREO Y MITIGACIÓN DE CADA UNO DE LOS RIESGOS TIPIFICADOS.

PARA GARANTIZAR EL CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE LOS RIESGOS, CONTAMOS CON 3 NIVELES DE COMITÉS ESTABLECIDOS EN BANCO GALICIA. ELLOS COMPONEN LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO INTERVINIENTE EN MATERIA DE DEFINICIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL:



RIESGO DE CAPITAL (o Solvencia)

Es considerado como uno de los riesgos más importantes para su medición y mitigación. Implica el no contar con capital suficiente para hacer frente a las pérdidas inesperadas y para mantener la participación de mercado. Para la correcta medición del riesgo se monitorean dos niveles de capital: El capital económico y el capital regulatorio. El seguimiento de riesgo de capital es responsabilidad del sector de Riesgo Financiero, dentro de la Gerencia de Riesgos. Riesgo Financiero hace el seguimiento de las métricas de Rentabilidad y Solvencia en el Apetito de Riesgo, siendo estos los indicadores principales producto de su importancia estratégica.

RIESGO FINANCIERO

Es un fenómeno inherente a la actividad de intermediación financiera. La exposición a los diferentes factores de riesgo financiero es una circunstancia natural del sector, y aunque no puede ser eliminada en su totalidad, los factores -precios y cotizaciones de activos financieros y productos, fluctuaciones de las tasas, entre otros- deben ser identificados y gestionados dentro de un marco de política específico, que contemple el apetito al riesgo para alcanzar sus objetivos estratégicos de largo plazo.

RIESGO CREDITICIO

Se origina por la posibilidad de pérdidas derivadas del incumplimiento total o parcial de las obligaciones financieras contraídas vinculadas al financiamiento al consumo por parte de sus clientes o contrapartes. Para su gestión se monitorean diversos indicadores para la clasificación de la cartera de crédito (calidad de cartera, cobertura de la cartera irregular, mora, *roll rates*, etc.), con el fin de detectar situaciones que pudieran afectar el normal desenvolvimiento del negocio, el incumplimiento de la estrategia, y ocasionar resultados no deseados o situaciones de vulnerabilidad ante cambios en las condiciones de mercado. La clasificación de la cartera y el control de su concentración se llevan a cabo siguiendo las normas del Banco Central.

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. Su gestión comprende las políticas, prácticas, procedimientos y estructuras con que cuenta la entidad financiera para su adecuada gestión. En 2019 el Banco desarrolló una nueva herramienta para analizar con mayor agilidad los riesgos vinculados a los nuevos productos y servicios, previo a su salida al mercado. Esta busca garantizar que todas las áreas tomen conocimiento de los nuevos lanzamientos; identificando y evaluando los riesgos asociados para comunicarlos al gobierno corporativo, y asegurar el cumplimiento de la normativa vigente.



MAPA DE

GRUPO FINANCIERO GALICIA DEFINIÓ SU APETITO DE RIESGO





RIESGO TECNOLÓGICO

Son riesgos asociados al uso, propiedad, operación, involucramiento, influencia y/o adopción de las soluciones de TI en la entidad -robo de datos, cuentas comprometidas, archivos destruidos, sistemas fuera de operación o servicios degradados-, y pueden presentar consecuencias estratégicas, financieras, operacionales, regulatorias, legales y reputacionales; más aún en un contexto en el cual la tecnología tiene alto impacto en el desarrollo del negocio. Banco Galicia cuenta con una metodología de gestión, que incluyó desde 2019 la incorporación de nuevas fuentes de riesgos, la inclusión de dicha temática en las mesas "Ágiles" (vinculadas al proceso de Transformación Digital), la construcción de un tablero con distintos indicadores y mejoras de la documentación interna.



RIESGOS DEL GRUPO

ASÍ, FIJA EL NIVEL DE RIESGO QUE ESTÁ DISPUESTO A ASUMIR PARA CONCRETAR LA ESTRATEGIA DEFINIDA POR LOS ACCIONISTAS. ESTE SE MONITOREA A TRAVÉS DE MÉTRICAS Y UMBRALES ASOCIADOS A LOS PRINCIPALES RIESGOS QUE ASUMEN LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO, QUE SE COMPONEN POR 8 DIMENSIONES:



RIESGO DE CIBERSEGURIDAD

Es un subconjunto de los riesgos tecnológicos y está compuesto por amenazas, vulnerabilidades e impactos potenciales que pueden afectar procesos o tecnologías del Grupo. Este año se incorporaron mejoras en los canales digitales centradas en el cliente y los servicios; como el cambio de la tarjetas de coordenadas por token, detección de comportamientos inusuales, entre otros.



RIESGO REPUTACIONAL

Deriva de las percepciones que tienen sobre el Banco los distintos grupos de interés, tanto internos como externos, y cuya opinión podría impactar negativamente en el capital, los resultados, expectativas de desarrollo de los negocios o el acceso a fuentes de fondeo. Puede ser originado por la materialización de otros riesgos: legal, compliance, operacional, tecnológico, estratégico, mercado, liquidez, crédito, etc. Desde 2019 el Banco cuenta con protocolos y acuerdos entre las distintas áreas para abordar el tratamiento de temáticas emergentes, así como también herramientas para gestionar con mayor celeridad cualquier situación que pueda dañar su imagen y marca en redes sociales.

IMPULSAMOS POLÍTICAS CORPORATIVAS TENDIENTES A MITIGAR DESVÍOS VERIFICADOS (O POTENCIALES) DE LOS NIVELES DE RIESGO ACEPTADOS. ESTE AÑO SE LOGRÓ MANTENER UN 82,1% DE LAS MÉTRICAS POR DEBAJO DE LOS UMBRALES DE APETITO.¹⁰



RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL

Banco Galicia lleva a cabo la gestión de riesgos indirectos en el crédito y analiza los potenciales riesgos ambientales y sociales que puedan ocasionar los proyectos de inversión que financia. Este análisis se realiza a partir de préstamos financieros por \$23,6 MM, aplicando a partir de los US\$20 MM los Principios de Ecuador, siendo el único banco local adherido voluntariamente a esta iniciativa internacional. Además, monitorea los proyectos financiados a través del Bono Verde.

10. La medición se realizó sobre un total de 50 métricas que analizan la performance de los riesgos a los que el Banco está expuesto.

04

CONTEXTO DONDE OPERA EL GRUPO



- LA ECONOMÍA
- EL SISTEMA FINANCIERO
- OPORTUNIDADES Y RIESGOS
- PERSPECTIVAS FUTURAS





LA ECONOMÍA

El contexto internacional se caracterizó por el retorno a políticas expansivas por parte de los principales bancos centrales del mundo, luego de un 2018 en el que hubo un incipiente endurecimiento de las mismas.

En el plano local, luego de una primera parte del año en la que lentamente la dureza de la política monetaria había empezado a contener la evolución del dólar y de la inflación, la volatilidad generada por el marco electoral impulsó la depreciación del peso, la aceleración de la inflación y una suba de tasas que derivó en una profundización de la recesión. Adicionalmente, la ausencia de mercado de capitales indujo al gobierno a implementar un reperfilamiento de deuda de corto plazo y un control de capitales. El año cerró con la imposición de controles cambiarios, recortes en las tasas de interés y giros de adelantos transitorios por parte del banco central al tesoro, dejando atrás la política monetaria contractiva.

En 2019, los índices bursátiles globales se recompusieron de caídas marcadas a fines de 2018 ante la profundización de políticas monetarias expansivas por parte de los principales bancos centrales, así como por la solidez de las economías de China

y los Estados Unidos. Particularmente, la Reserva Federal se sumó a la tendencia acomodaticia al pasar de incrementar en cuatro ocasiones su rango de tasas de referencia el año anterior a reducirlo en tres reuniones consecutivas durante fines de 2019. Por otro lado, los inversores globales incrementaron su aversión al riesgo ante la escalada de conflictos comerciales entre Estados Unidos y la Unión Europea, por un lado, y Estados Unidos y China, por el otro, y como resultado de una mayor desaceleración del crecimiento económico global, principalmente en la Eurozona. Aun así, hacia fines del año el optimismo volvió a surgir luego de que China y los Estados Unidos confirmaran la aprobación de la primera fase de un potencial acuerdo comercial a ser firmada en enero de 2020.

En este contexto, la incertidumbre política en Argentina a partir del resultado de las Primarias Abiertas Simultáneas y Obligatorias (PASO) de agosto terminó de cerrar las puertas del mercado de deuda voluntario para el Soberano, mientras que los desembolsos previstos de organismos multilaterales se dilataron, induciendo a medidas de emergencia (como el reperfilamiento unilateral de la deuda de corto plazo) para cerrar el programa financiero del año.



El clima político-electoral tuvo su efecto sobre los mercados cambiario y financiero, intensificando la volatilidad de los mismos. El Banco Central hizo frente a las subas del tipo de cambio mediante diversas medidas como incrementos en las tasas de interés, cambios en la política de intervención cambiaria y modificaciones sobre los requerimientos de efectivo mínimo de entidades financieras, por nombrar algunas. En paralelo, la política monetaria continuó el camino trazado a fines de 2018, con objetivos monetarios mensuales que se ajustaron en algunas ocasiones para atender a la demanda de dinero o a la absorción/expansión de la base monetaria como consecuencia de compraventa de divisas.

No obstante, tras las elecciones primarias el Banco Central impuso nuevos controles cambiarios, que fueron reforzados tras las elecciones generales y que apuntaron a contener la caída de reservas internacionales, además de implementar una política monetaria expansiva especialmente tras el cambio de gobierno, con giros de adelantos transitorios al tesoro y recortes de la tasa de interés. Asimismo, a fines de 2019 se creó un impuesto que grava la compra de divisas para atesoramiento o sin destino específico, y que opera como un obstáculo al acceso de moneda extranjera, adicional al cupo por persona que se implementó tras las elecciones.

En materia fiscal, el 2019 cerró con un déficit primario de 0,5% del PBI. Este resultado constituye una mejora respecto del rojo de 2018, producto en parte de la implementación de nuevas retenciones a las exportaciones y de la suba de la tasa de estadística, sumadas a cierto recorte de los subsidios económicos y una moderación en el gasto de capital.



EL SISTEMA FINANCIERO

Los préstamos totales del sistema financiero al sector privado alcanzaron en diciembre de 2019, \$2.460.218 millones, lo que representó un aumento del 15,6% respecto al mismo mes de 2018. El mayor crecimiento lo registraron los préstamos al consumo, conformados por préstamos otorgados a través de tarjetas de crédito y préstamos personales con un aumento del 21,9%, totalizando \$985.658 millones al 31 de diciembre de 2019. Por su parte, los préstamos comerciales, conformados por adelantos en cuenta corriente y documentos (a sola firma y comprados/descontados) finalizaron en \$980.919 millones, registrando un incremento del 12,5% a/a. Los créditos hipotecarios, que mostraban un crecimiento por encima del total hace un año atrás, registraron un incremento del 6,0% en los últimos 12 meses, finalizando el año en \$237.675 millones.

Los depósitos totales del sistema financiero ascendieron a \$4.777.159 millones al cierre de diciembre de 2019, lo que representó un crecimiento de 18,6% respecto al 31 de diciembre de 2018. Los depósitos del sector privado no financiero aumentaron un 25,3% anual, ascendiendo a \$3.935.726 millones, mientras que los depósitos del sector público alcanzaron los \$757.545 millones, decreciendo -11,6% a/a. Dentro de los depósitos del sector privado, los depósitos transaccionales finalizaron en \$2.281.213 millones, creciendo un 28,3% a/a y los depósitos a plazo fijo finalizaron en \$1.541.756 millones, creciendo un 20,6% en el año.

La cartera irregular de financiaciones del sector privado no financiero alcanzó el 5,0% en noviembre de 2019, mayor al 2,9% del año anterior. La cobertura con provisiones de las financiaciones del sector privado en situación irregular fue de 99%, 27 p.p. inferior respecto a la medición de mismo mes del año 2018.



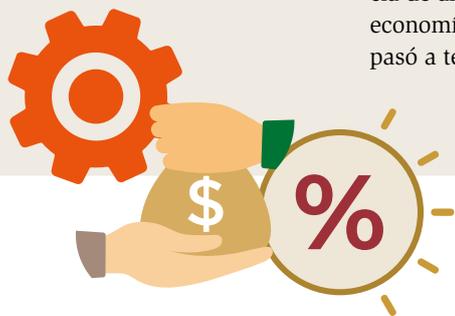
OPORTUNIDADES Y RIESGOS



En este marco, cabe destacar los riesgos y oportunidades a los que se enfrenta GFG. Entre los riesgos, la inestabilidad económica que mostró el país durante los últimos años representa uno de los mayores. Años de contracción de la actividad, volatilidad cambiaria, elevada inflación, excesivas regulaciones sobre el sector y aplicación de reformas con resultados inciertos son solo ejemplos de los desafíos a los cuales debe enfrentarse el sector financiero en general, y el Grupo Financiero Galicia en particular. Adicionalmente, como consecuencia de algún grado de apertura de la economía, el contexto internacional pasó a tener un impacto considerable

en el marco local. Es así que posibles eventos que eleven la incertidumbre a nivel global y afecten a países emergentes, tendrían sus consecuencias en nuestro país.

Sin embargo, existen oportunidades en el negocio financiero, representadas principalmente por la potencialidad de crecimiento. La Argentina continúa exhibiendo un sistema financiero con una profundidad muy inferior a la que muestran países comparables como Brasil, Colombia y Chile. Así, ante un escenario de normalización macroeconómica, el sistema podría crecer hasta más de cinco veces en los años siguientes (medido por el ratio crédito a PBI).



PERSPECTIVAS FUTURAS

Para 2020, el programa financiero de Argentina aún no se encuentra cerrado. El acceso a los mercados de deuda todavía no se ha recuperado, a la par que el nuevo gobierno ha anunciado la intención de no solicitar el giro del financiamiento restante autorizado en el acuerdo *stand-by* con el Fondo Monetario Internacional (FMI). El nuevo gobierno está diseñando una propuesta de reestructuración de la deuda, aunque se desconocen todavía los detalles del esquema que se presentará ante los acreedores.

En relación con el mercado cambiario, los actuales controles darán lugar a un contexto de relativa estabilidad. La cotización del dólar, luego de la depreciación de 2019, mostraría una tendencia a la baja a lo largo de 2020, en tanto y en cuanto el Banco Central permita que la cotización del peso aumente a una tasa que se ubique por debajo de la inflación local.

En cuanto a la política monetaria, 2019 fue un año caracterizado en su mayor parte por la fuerte suba de tasas de interés, con el propósito de contener la devaluación del peso. No obstante, a fines del año se vio un relajamiento de la política monetaria que se continuaría en 2020, con recortes de tasas de interés y emisión de pesos.

Con respecto al plano fiscal, la Ley de Solidaridad y Reactivación Productiva (sancionada a fines de 2019) dispuso el incremento de retenciones sobre las exportaciones y las alícuotas de Bienes Personales, además de la eliminación de ciertos cambios previstos para 2020 que, de haber sido implementados, habrían tenido un impacto negativo sobre la recaudación (reducción de la alícuota máxima del Impuesto a las Ganancias, por ejemplo). Por otro lado, se suspendió la aplicación de la fórmula de movilidad previsional, la

cual deberá ser revisada para mediados de año. En su lugar, el Ejecutivo otorgará incrementos discrecionales a jubilados, pensionados y beneficiarios de planes sociales. Todas estas modificaciones apuntalarían los ingresos tributarios y moderarían el gasto público no discrecional, con un efecto positivo sobre el resultado fiscal primario. No obstante, los ajustes discrecionales podrían contrarrestar completamente el efecto de la mayor recaudación, dejando el resultado primario en niveles similares a los de 2019.

El sistema financiero, continuará intermediando con el sector privado, al tiempo que mantendrá su estructura de fondeo en base a depósitos, generando préstamos de plazos cortos y conservando altos niveles de liquidez. Para 2020 proyectamos que el crédito (en moneda local) en términos del producto bruto interno volverá a crecer después de dos años de caída.

05

CAPITAL FINANCIERO



GESTIONANDO CON EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA



TRABAJAMOS PARA SER EL MAYOR Y MÁS VALIOSO HOLDING DEL SISTEMA FINANCIERO ARGENTINO. NUESTRO OBJETIVO ES SER UN GRUPO RENTABLE A PARTIR DE UNA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS, INNOVADOR EN LA IDEACIÓN DE NUEVOS NEGOCIOS Y EN LA GESTIÓN DE RIESGOS PENSANDO EN LA SUSTENTABILIDAD Y EL CUIDADO DE LA SOCIEDAD. PROMOVEMOS LA RENDICIÓN DE CUENTAS TRANSPARENTE CON NUESTROS CLIENTES, COLABORADORES, ACCIONISTAS E INVERSORES PARA LUCHAR CONTRA EL LAVADO DE DINERO Y CUALQUIER ACTO DE CORRUPCIÓN.



- ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN PATRIMONIAL Y DE RESULTADOS
- CAPITAL REGULATORIO

	ROE ^{11.12}	56,38%
	ROA ^{11.12}	6,47%
	MARGEN FINANCIERO ¹³	20,93%
	RATIO DE EFICIENCIA ¹⁴	38,77%
	SOLVENCIA	16,70%
	ENDEUDAMIENTO	5,99x

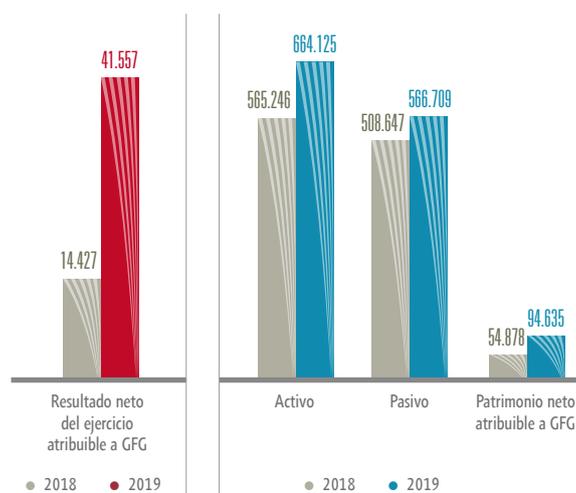
● ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN PATRIMONIAL Y DE RESULTADOS

En el siguiente análisis de la evolución patrimonial y de resultados del Ejercicio 2019, excepto aclaración en contrario, la información corresponde a GFG, consolidado, línea por línea, con los Estados Financieros de sus sociedades controladas, en forma directa o indirecta.

Los resultados de GFG y sus subsidiarias se reportan de acuerdo al marco conceptual basado en las Normas Internacionales de Información Financiera (“NIIF”) establecido por el B.C.R.A., por lo tanto, los Estados Financieros y el presente informe se exponen de acuerdo a dichas normas.

INFORMACIÓN CONSOLIDADA SELECCIONADA

En millones de pesos



11. Resultado neto del periodo atribuible a GFG.

12. Anualizado.

13. (Resultado neto por intereses + resultado neto por comisiones + resultado neto de instrumentos financieros + diferencia de cotización + primas de seguros + algunos conceptos incluidos en otros ingresos y egresos operativos) / activos rentables promedio.

14. (Beneficios al personal + gastos de administración + depreciaciones y desvalorizaciones de bienes) / (resultado neto por intereses + resultado neto por comisiones + resultado neto de instrumentos financieros + diferencia de cotización + primas de seguros + algunos conceptos incluidos en otros ingresos y egresos operativos).

ACTIVOS Y PASIVOS CONSOLIDADOS

Activos

A continuación, se presenta la composición del activo consolidado de GFG:

En millones de pesos

	31.12.19	%	31.12.18	%
Efectivo y depósitos en bancos	130.819	20	143.309	25
Títulos de deuda	65.690	10	75.989	13
Préstamos y otras financiacines, netos	362.865	54	286.953	51
Otros activos financieros ¹⁵	72.810	11	38.312	7
Propiedad, planta y equipo	14.088	2	10.885	2
Activos intangibles	5.506	1	3.744	1
Otros ¹⁶	12.308	2	5.650	1
Activos mantenidos para la venta	39	-	404	-
Total activo	664.125	100	565.246	100

15. Incluye instrumentos derivados, operaciones de pase, otros activos financieros, otros títulos de deuda, activos financieros entregados en garantía e inversiones en instrumentos de patrimonio.

16. Incluye activo por impuesto a las ganancias corriente, activo por impuesto a las ganancias diferido, activos por contratos de seguros y otros activos no financieros.

VENTA DE PRISMA MEDIOS DE PAGO

EN FEBRERO DE 2019, BANCO GALICIA, VENDIÓ EL 51% DE SU TENENCIA ACCIONARIA EN PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A., EQUIVALENTE A 3.182.444 ACCIONES, POR UN TOTAL DE US\$104 MILLONES.



Exposición al sector público

Al 31 de diciembre de 2019 la **exposición al sector público** alcanzó \$113.464 millones, con un aumento del 31% en relación con el ejercicio anterior. Se registró una disminución de \$12.070 millones en instrumentos emitidos por el B.C.R.A. Excluyendo los títulos de deuda emitidos por el B.C.R.A., la misma fue de \$25.327 millones, equivalente al 4% del total del activo, mientras que al 31 de diciembre de 2018 dicha exposición era de \$14.564 millones, representando un 3% del total del activo.

EXPOSICIÓN NETA AL SECTOR PÚBLICO

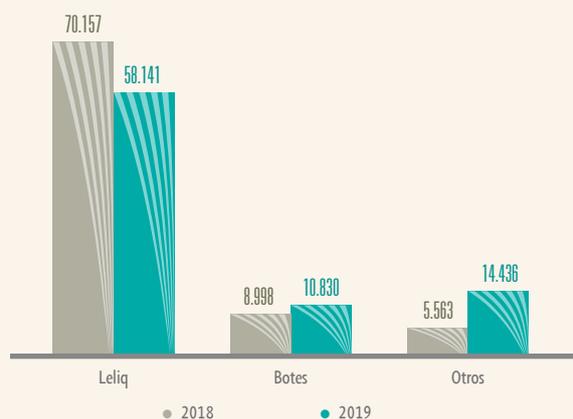
En millones de pesos

	31.12.19	31.12.18
Títulos públicos - Posición neta	83.407	84.718
Otros activos financieros	30.057	2.059
Operaciones de pase - B.C.R.A.	29.996	2.002
Préstamos y otras financiaciones	29	13
Certificados de participación de fideicomisos	32	44
Total exposición neta al sector público¹⁷	113.464	86.777

17. No incluye depósitos en el B.C.R.A. por constituir activos mediante los cuales se cumple con los requisitos de Efectivo Mínimo de ese organismo.

Títulos públicos

En millones de pesos



Financiaciones al sector privado

Al 31 de diciembre de 2019, la **exposición total al sector privado** alcanzó los \$425.828 millones, con un crecimiento de 27% anual.

FINANCIACIONES AL SECTOR PRIVADO¹⁸

En millones de pesos

	31.12.19	31.12.18
En pesos	308.573	218.696
Préstamos ¹⁸	253.011	180.141
Préstamos UVA	26.936	17.438
Arrendamientos financieros	705	1.185
Títulos de deuda	616	858
Otras financiaciones ¹⁹	27.305	19.074
En moneda extranjera	117.255	117.407
Préstamos	92.926	93.906
Arrendamientos financieros	1.521	1.013
Títulos de deuda	334	4.338
Otras Financiaciones ¹⁹	22.474	18.150
Total financiaciones al sector privado	425.828	336.103

18. Antes de provisiones.

19. Incluye partidas fuera de balance correspondientes a garantías otorgadas.

Este incremento se debe principalmente al aumento en la cartera de préstamos en pesos (42%).

Préstamos y otras financiaciones, netos

En 2019, los préstamos y otras financiaciones, netos ascendían a \$362.865 millones, representando la partida más importante, con una participación del 54 % del activo.

Los préstamos al sector privado antes de provisiones tuvieron un incremento del 28 % respecto al cierre del ejercicio 2018, dicho crecimiento, responde al incremento en préstamos documentados (108 %) y préstamos de tarjetas de crédito (32 %).

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS Y OTRAS FINANCIACIONES²⁰

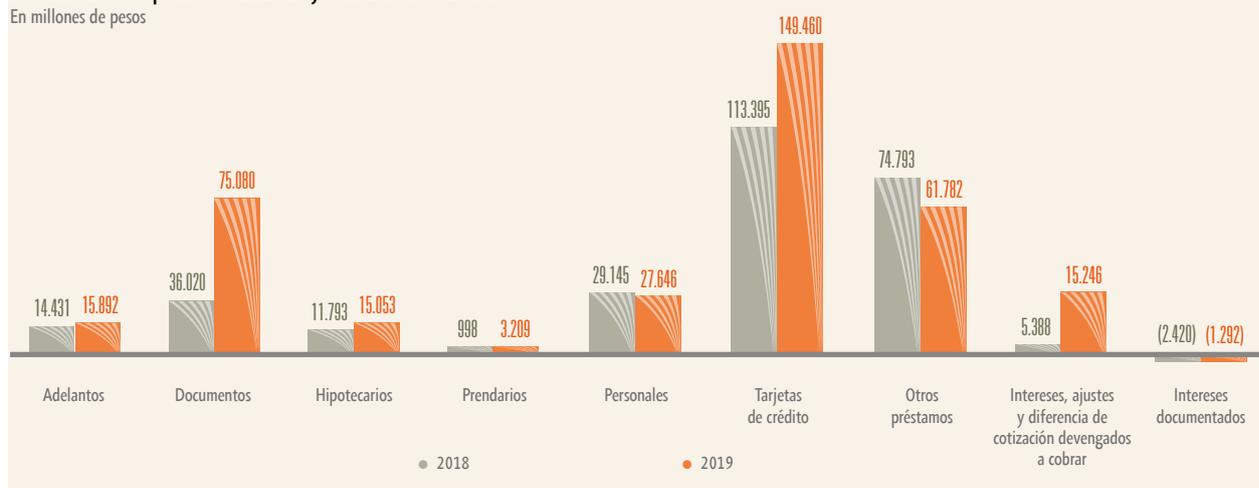
En millones de pesos

	31.12.19	31.12.18
Entidades financieras	10.818	7.943
Préstamos	10.796	7.942
Otras financiaciones	22	1
Sector privado no financiero y residentes en el exterior	373.578	290.412
Préstamos	362.076	283.543
Arrendamientos financieros	2.226	2.198
Otras financiaciones	9.276	4.671
Sector público no financiero	7	12
Total préstamos y otras financiaciones	384.403	298.367
Previsiones	(21.538)	(11.414)
Préstamos	(21.281)	(11.307)
Arrendamientos financieros	(44)	(29)
Otras financiaciones	(213)	(78)
Total préstamos y otras financiaciones, netos	362.865	286.953

20. Antes de provisiones.

Préstamos al sector privado no financiero y residentes en el exterior

En millones de pesos



PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE BANCO GALICIA - PRÉSTAMOS



Calidad de la cartera de préstamos



COBERTURA DE LA CARTERA
IRREGULAR

103,38%

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS

En millones de pesos, excepto ratios

	31.12.19	31.12.18
Total préstamos²¹	372.879	291.497
Cartera irregular²²		
- Con garantías preferidas	1.286	492
- Con otras garantías	1.325	737
- Sin garantías	17.975	9.096
Total cartera irregular	20.586	10.325
Previsión por riesgo de incobrabilidad	21.281	11.307
Ratios (%)		
Cartera irregular / préstamos al sector privado	5,52	3,54
Previsión por riesgo incobrabilidad / préstamos al sector privado	5,71	3,88
Previsión por riesgo de incobrabilidad / cartera irregular	103,38	109,51
Cartera irregular con garantías / cartera irregular	12,68	11,90

21. Antes de provisiones.

22. La cartera irregular incluye préstamos con problemas y riesgo medio, con alto riesgo de insolvencia y riesgo alto, irrecuperables e irrecuperables por disposición técnica.

La cartera irregular de préstamos ascendió al cierre del Ejercicio a \$20.586 millones, representando el 5,52% del total de préstamos al sector privado, mostrando un incremento de 198 p.b. con relación al 3,54% registrado al cierre del ejercicio 2018.

El ratio de cobertura de la cartera irregular ascendió a 103,38% al cierre del Ejercicio, frente al 109,51% registrado al cierre del ejercicio 2018.

Considerando las financiaciones al sector privado (que incluye ciertos rubros de otros activos financieros, garantías otorgadas y saldos no utilizados de créditos acordados) el ratio de cartera irregular fue del 4,94% y la cobertura del 112,59%, mientras que al 31 de diciembre de 2018, los mismos ascendían al 3,16% y al 108,02%, respectivamente.

CARGOS POR RIESGO DE INCOBRABILIDAD - PRÉSTAMOS

En millones de pesos, excepto ratios

	31.12.19	31.12.18
Préstamos, promedio	339.528	262.920
Previsión por riesgo de incobrabilidad al inicio del Ejercicio	11.307	5.974
Cambios en la previsión por riesgo de incobrabilidad		
- Provisiones efectuadas en el Ejercicio	16.697	9.652
- Aplicaciones	(4.849)	(4.319)
- Desafectaciones y ajustes	(1.874)	-
Previsión por riesgo de incobrabilidad al final del Ejercicio	21.281	11.307
Cargos al estado de resultados en el Ejercicio		
- Provisiones efectuadas (A)	(16.697)	(9.652)
- Cargos directos (B)	(781)	(568)
- Créditos recuperados ²³	394	399
Cargo neto al estado de resultados	(17.084)	(9.821)
Ratios (%)		
- Cargos (A+B) / préstamos promedio	5,15	3,89
- Cargo neto al estado de resultados / préstamos promedio	5,03	3,74

23. Contabilizados en ingresos operativos.

Durante 2019 se constituyeron provisiones sobre la cartera de préstamos por \$16.697 millones y se produjeron aplicaciones por \$4.849. Los cargos directos al estado de resultados, representaron una

pérdida de \$781 millones. El cargo neto al estado de resultados del Ejercicio ascendió a \$17.084 millones, que representan el 5,03% de los préstamos promedio del Ejercicio.

Fondeo y pasivos

La estructura y los principales componentes del fondeo consolidado eran los siguientes:

PASIVO Y PATRIMONIO NETO

En millones de pesos

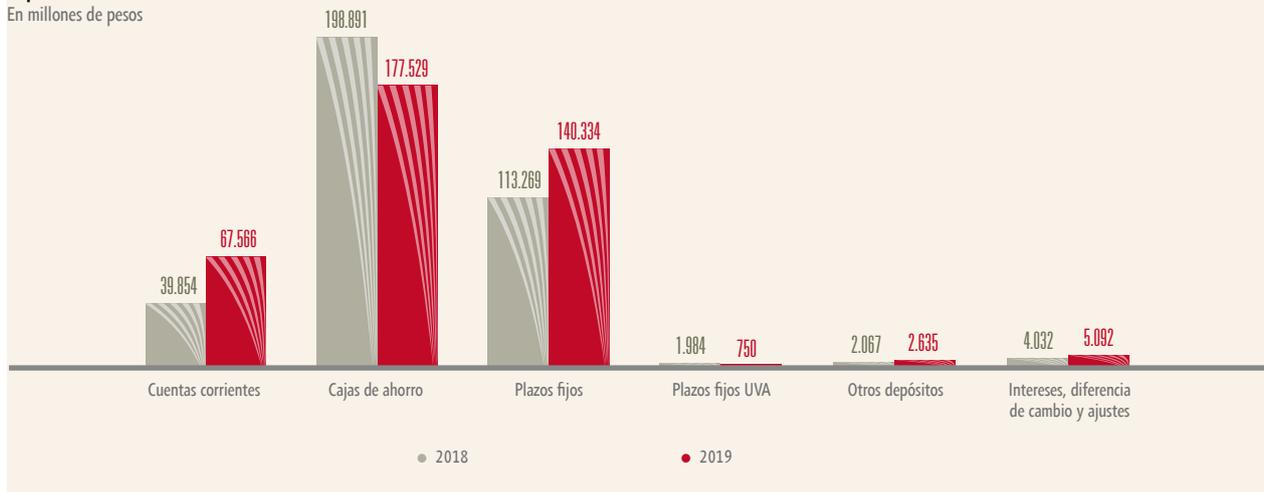
	31.12.19	%	31.12.18	%
Depósitos	393.906	59	360.097	64
Lineas de crédito	22.724	3	19.446	3
Banco Central	23	-	29	-
Bancos locales	5.972	1	7.303	1
Bancos y organismos internacionales	16.729	2	12.114	2
Obligaciones negociables subordinadas y no subordinadas²⁴	44.740	7	39.752	7
Otras obligaciones²⁵	105.339	16	89.352	16
Patrimonio neto	97.416	15	56.599	10
Total pasivo y patrimonio neto	664.125	100	565.246	100

24. Incluye en cada concepto capitales, intereses devengados, diferencia de cambio y primas a pagar, así como el ajuste UVA, de ser aplicable.

25. Incluye deudas con comercios por la operatoria de tarjetas de crédito, cobranzas por cuenta de terceros en pesos y en moneda extranjera, obligaciones diversas y provisiones, entre otros.

Depósitos

En millones de pesos

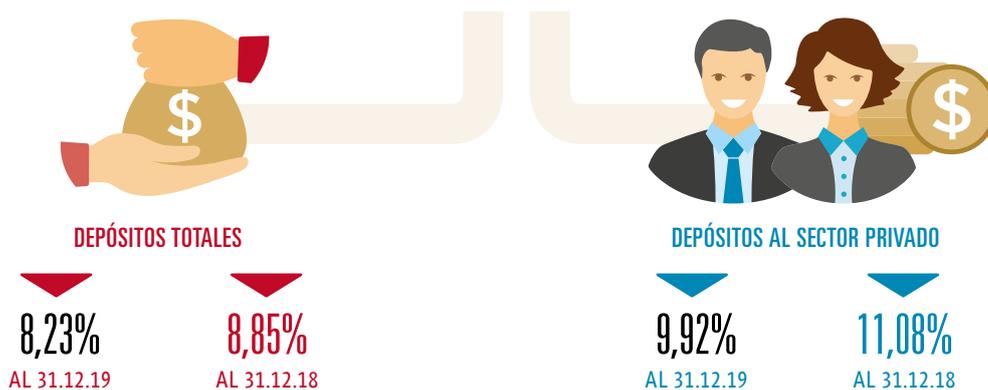


Las principales fuentes de fondeo están constituidas por los depósitos del sector privado, representando el 59% del total de recursos (incluido el patrimonio neto).

Depósitos

Al 31 de diciembre de 2019, los depósitos ascendían a \$393.906 millones, incrementándose un 9%, respecto al ejercicio anterior. Este aumento fue, principalmente, por el aumento registrado en los depósitos a plazo fijo del 24% y depósitos en cuentas corrientes del 70%.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE BANCO GALICIA - DEPÓSITOS



VENCIMIENTO DE DEPÓSITOS²⁶ SEGÚN SU PLAZO DE CONCERTACIÓN

En millones de pesos

								31.12.19
	Ene-mar	Abr-jun	Jul-sep	Oct-dic	Hasta	De 1 a 5	Más de	Total
	2020	2020	2020	2020	1 año	años	5 años	
Pesos	241.984	1.892	270	404	244.550	11	-	244.561
Cajas de ahorro	58.064	-	-	-	58.064	-	-	58.064
Depósitos a la vista	69.809	-	-	-	69.809	-	-	69.809
Plazo fijo	114.111	1.892	270	404	116.677	11	-	116.688
Pesos + ajuste UVA	1.833	75	13	3	1.924	-	-	1.924
Cajas de ahorro	1.175	-	-	-	1.175	-	-	1.175
Plazo fijo	658	75	13	3	749	-	-	749
Moneda extranjera²⁷	142.508	2.583	497	618	146.206	42	-	146.248
Cajas de ahorro	89.849	-	-	-	89.849	-	-	89.849
Depósitos a la vista	32.070	-	-	-	32.070	-	-	32.070
Plazo fijo	20.589	2.583	497	618	24.287	42	-	24.329
Total	386.325	4.550	780	1.025	392.680	53	-	392.733
Cajas de ahorro	149.088	-	-	-	149.088	-	-	149.088
Depósitos a la vista	101.879	-	-	-	101.879	-	-	101.879
Plazo fijo	135.358	4.550	780	1.025	141.713	53	-	141.766

26. Solo capitales, no incluye intereses. Incluye ajuste UVA en caso de corresponder.

27. Expresado en pesos, al tipo de cambio de \$59,90 por dólar.

La mayor concentración de vencimientos de depósitos a plazo se ubicaba en los plazos de hasta 90 días, representando el 96% del total de depósitos a plazo fijo. Durante el mes de diciembre, el plazo promedio de captación de los depósitos a plazo fijo no ajustables en pesos era de 41 días, para los depósitos ajustables por UVA el plazo promedio era de 195 días y en moneda extranjera era de aproximadamente 54 días.

Líneas de crédito

Bancos y organismos locales

Al 31 de diciembre de 2019, las líneas de bancos y

organismos locales ascendían a \$5.620 millones. Este monto (capital más intereses) corresponde, principalmente, a \$5.094 millones recibidos del BICE y \$504 millones de call recibidos por el Banco.

Bancos y organismos internacionales

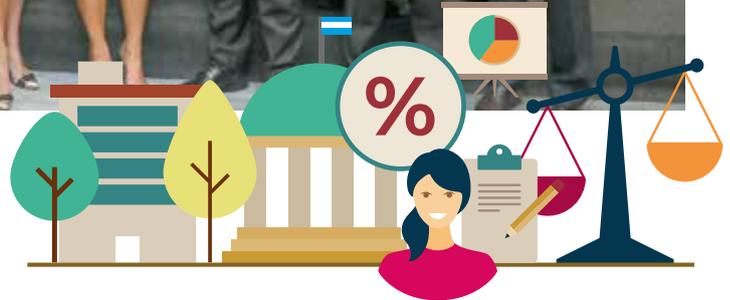
Al 31 de diciembre de 2019, las líneas de bancos y organismos internacionales ascendían a \$17.104 millones. Este monto (capital más intereses) representaba deuda en US\$ sujeta a ley extranjera correspondiendo, principalmente, \$9.970 millones a prefinanciaciones y operaciones de comercio exterior y \$5.562 millones recibidos del IFC.



Premio Galicia Innovation.



Premio Pyme 2019 Clarín Banco Galicia



Obligaciones negociables

A continuación, se detallan las obligaciones negociables:

En millones de pesos

	Moneda	31.12.19	31.12.18
Banco Galicia			
Subordinada	US\$	15.499	9.768
Simple	\$	12.734	9.200
Simple	US\$	-	2.472
Bono verde	\$	6.170	3.851
Tarjeta Naranja			
Simple	\$	8.691	12.499
Tarjeta Naranja²⁸			
Simple	\$	1.646	1.962
Total obligaciones negociables		44.740	39.752

28. Obligaciones negociables absorbidas por Tarjeta Naranja S.A. producto de la fusión con Tarjetas Cuyanas S.A.

EMISIÓN DE OBLIGACIONES NEGOCIABLES

BANCO GALICIA, EMITIÓ LAS CLASE VI Y VII DE OBLIGACIONES NEGOCIABLES, COLOCANDO EN EL MERCADO **US\$82,7 MILLONES** Y **\$4.182 MILLONES**, RESPECTIVAMENTE.

Al 31 de diciembre de 2019, los títulos de deuda ascendían a \$44.740 millones, \$29.241 millones correspondían a deuda denominada en \$, de los

cuales \$18.904 millones pertenecían a obligaciones negociables y “Bono Verde”, emitidos por Banco Galicia y \$10.337 millones a obligaciones negociables emitidas por Tarjeta Naranja (incluidas las obligaciones negociables emitidas por Tarjetas Cuyanas que fueran absorbidas motivo de la fusión entre ambas sociedades).

La deuda denominada en US\$, totalizó \$15.499 millones, correspondientes a las obligaciones subordinadas con vencimiento en 2026.

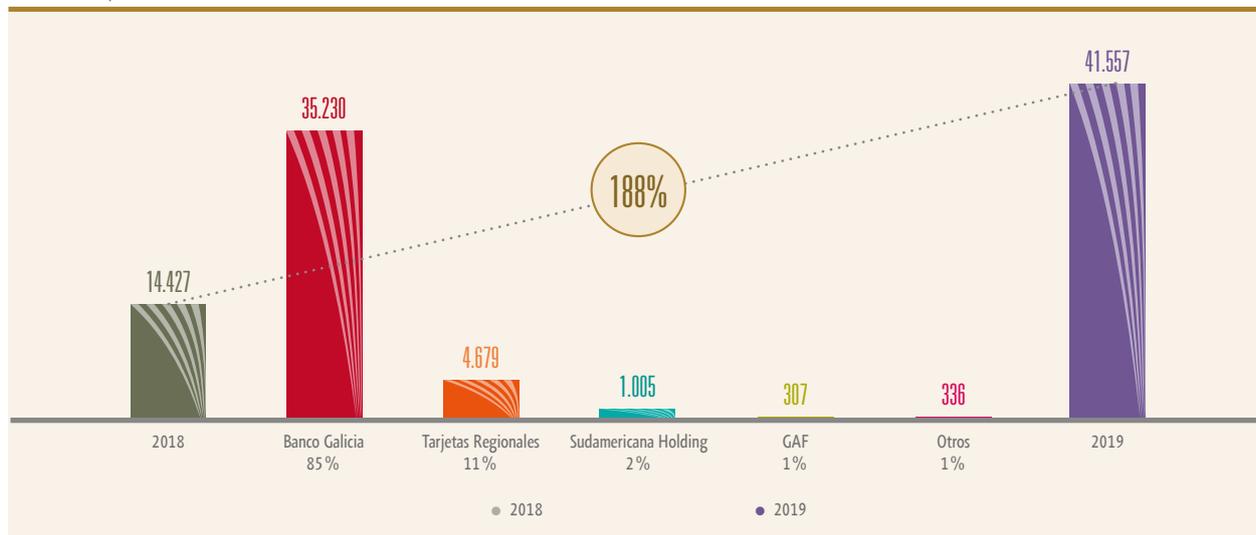
ESTADO DE RESULTADOS

En el Ejercicio, GFG alcanzó una ganancia neta de \$41.557 millones, registrando un crecimiento del 188% con respecto al resultado positivo de \$14.427

millones del ejercicio 2018. El resultado integral atribuible a GFG fue de \$41.757 millones, generándose un incremento de 191%, comparado con el ejercicio anterior.

EVOLUCIÓN DE RESULTADOS

En millones de pesos



ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADO

En millones de pesos

	31.12.19	31.12.18
Resultado neto por intereses	30.239	27.324
- Ingresos por intereses	107.790	65.685
- Egresos por intereses	(77.551)	(38.361)
Resultado neto por comisiones	22.467	18.319
- Ingresos por comisiones	28.345	21.109
- Egresos por comisiones	(5.878)	(2.790)
Resultado neto de instrumentos financieros	55.898	15.053
Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera	7.474	3.122
Otros ingresos operativos	16.237	7.587
Resultado técnico de seguros	3.057	2.386
Cargo por incobrabilidad	(20.340)	(10.326)
Ingreso operativo neto	115.032	63.465
Beneficios al personal	(20.228)	(14.002)
Gastos de administración	(19.936)	(14.457)
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	(2.562)	(1.186)
Otros gastos operativos	(21.281)	(12.612)
Resultado operativo	51.025	21.208
Impuesto a las ganancias	(8.510)	(6.471)
Resultado por operaciones discontinuadas ²⁹	-	52
Resultado neto del ejercicio	42.515	14.789
Resultado neto del periodo atribuible a terceros	958	362
Resultado neto del ejercicio atribuible a GFG	41.557	14.427
Otros resultados integrales	200	(75)
Resultado integral total	42.715	14.714
Resultado integral atribuible a terceros	958	362
Resultado integral atribuible a GFG	41.757	14.352

29. Neto de impuesto a las ganancias.

El incremento anual de los resultados fue producto, principalmente, del crecimiento del ingreso operativo neto 81%, como consecuencia de un mayor resultado neto de instrumentos financieros (271%), atenuado por mayores cargos por incobrabilidad (97%).

El retorno sobre activo promedio del Ejercicio ascendió a 6,47% y sobre el patrimonio neto promedio del 56,38%, mientras que en el ejercicio anterior fueron del 3,37% y del 30,53%, respectivamente.



INVERSIÓN EN NARANJAX

GRUPO FINANCIERO GALICIA APORTÓ \$500 MILLONES A TARJETAS REGIONALES CON EL OBJETIVO DE DESARROLLAR EL NEGOCIO DE NARANJA DIGITAL COMPAÑÍA FINANCIERA S.A.U.

Rendimiento de activos rentables y pasivos con costo

El saldo promedio de los activos rentables y sus rendimientos fueron:

RENDIMIENTO DE ACTIVOS RENTABLES

En millones de pesos, excepto tasas (%)

	31.12.19		31.12.18	
	Cap.	Tasa	Cap.	Tasa
Activos rentables				
En pesos	314.195	50,17	214.574	35,21
Títulos públicos	92.476	59,37	33.763	39,40
Préstamos	202.333	44,22	173.445	34,20
Otros activos rentables	19.386	68,47	7.366	39,87
En moneda extranjera	115.415	4,53	74.344	5,06
Títulos públicos	10.924	(17,34)	5.839	3,48
Préstamos	101.914	6,44	67.119	5,11
Otros activos rentables	2.577	4,49	1.386	9,24
Total activos rentables	429.610	37,91	288.918	27,45

Los activos rentables promedio ascendieron a \$429.610 millones, registrando un aumento de \$140.692 millones (49%), respecto de los \$288.918 millones del ejercicio anterior. De este crecimiento, \$34.795 millones corresponden al aumento de la cartera promedio de préstamos en moneda extranjera. El rendimiento promedio de los activos rentables fue del 37,91%, con un aumento en el año de 1.046 p.b.

La tasa de interés promedio del total de préstamos fue del 31,56%, comparada con el 16,09% del ejercicio 2018. La tasa promedio de los préstamos en pesos fue

del 44,22%, 1.002 p.b. mayor al 34,20% del 2018.

La posición promedio de títulos públicos fue de \$103.400 millones, \$63.798 millones superior a los \$39.602 millones del ejercicio 2018, producto del incremento de \$58.713 millones en la posición promedio de títulos públicos en pesos.

El rendimiento promedio de la posición de títulos públicos fue del 59,37% en el Ejercicio, 1.997 p.b. superior al 39,40% del ejercicio 2018, consecuencia del aumento de la tasa promedio en pesos en 1.797 p.b.

El saldo promedio de los pasivos con costo y sus costos fueron:

RENDIMIENTO DE PASIVOS CON COSTO

En millones de pesos, excepto tasas (%)

	31.12.19		31.12.18	
	Cap.	Tasa	Cap.	Tasa
Pasivos con costo				
En pesos	190.481	38,74	133.943	27,74
Cajas de ahorro	33.133	1,26	28.035	0,80
Plazo fijo	129.784	46,87	80.637	34,49
Títulos de deuda	22.711	42,96	19.866	35,71
Otros pasivos con costo	4.853	57,34	5.405	37,45
En moneda extranjera	169.048	1,69	114.073	1,46
Cajas de ahorro	103.473	-	68.780	-
Plazo fijo	27.364	1,02	23.202	1,07
Títulos de deuda	18.873	7,70	8.976	8,11
Otros pasivos con costo	19.338	5,83	13.115	5,21
Total pasivos con costo	359.529	21,32	248.016	15,65



XVII Premio La Nación - Banco Galicia a la Excelencia Agropecuaria 2019.

El promedio de los pasivos que devengan interés fue de \$359.529 millones, 45% superior comparado con los \$248.016 millones del ejercicio 2018. Esta variación obedeció al aumento de \$93.100 millones en el total de los depósitos que devengan interés (cajas de ahorro y plazo fijo), que al cierre del Ejercicio fue de \$293.753 millones mientras que al cierre del ejercicio anterior fueron de \$200.654 millones.

Del total de depósitos promedio, \$162.917 millones corresponden a depósitos denominados en pesos y \$130.836 millones a depósitos denominados en moneda extranjera, frente a \$108.672 millones y \$91.982 millones, respectivamente, en el ejercicio 2018. Los depósitos promedio en pesos crecieron un 50%, con un aumento del 18% en los depósitos en cajas de ahorro y del 61% en los plazos fijos. Los depósitos promedio en moneda extranjera aumentaron un 42% en el Ejercicio, con un incremento del 50% de los depósitos en caja de ahorro y del 18% en los plazos fijos.

Dentro del total de los depósitos con costo (cajas de ahorro y plazos fijos) la tasa promedio de plazo fijo, la cual ascendió al 20,95% en el Ejercicio, fue superior en 686 p.b. a la observada el año anterior. Los depósitos con costo en pesos devengaron una tasa promedio del 37,60%, superior en 1.180 p.b. a la tasa del 25,80% del ejercicio 2018. Por otra parte, el costo de los depósitos en moneda extranjera fue del 0,21%, inferior en 6 p.b. a la tasa promedio del 0,27% del año 2018.

El saldo promedio de los títulos de deuda ascendió a \$41.584 millones, \$12.741 millones superior frente a los \$28.842 millones del Ejercicio anterior. El costo de los títulos de deuda promedio, ascendió a 26,96%, 16 p.b. inferior a la tasa del 27,12% alcanzada en 2018.



Resultado neto por intereses

El resultado neto por intereses del Ejercicio ascendió a \$30.239 millones, mientras que en el ejercicio 2018 fue \$27.324 millones.

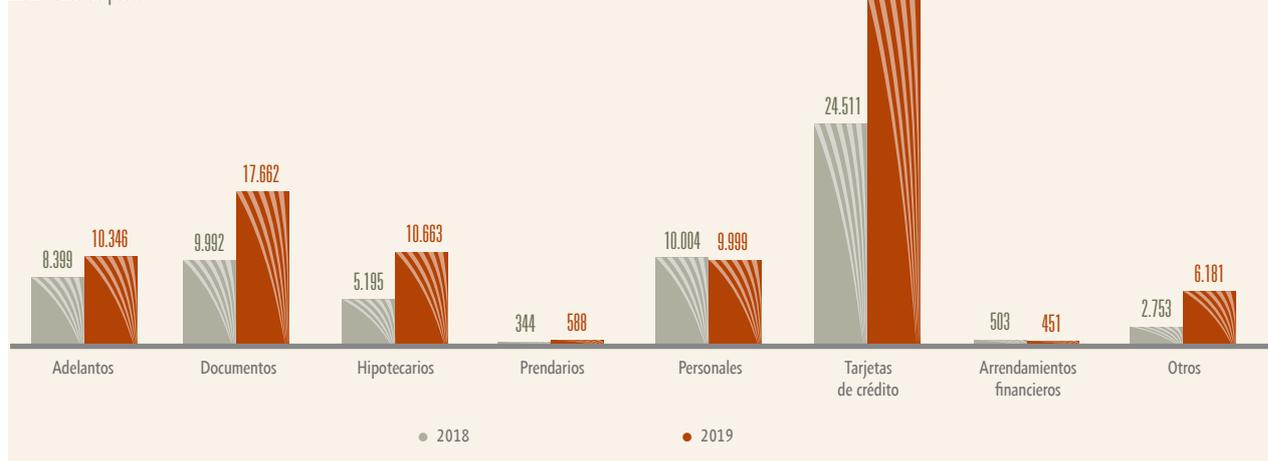
INGRESOS POR INTERESES

En millones de pesos

	31.12.19	31.12.18
Por efectivo y depósitos en banco	7	1
Por títulos privados	308	303
Por títulos públicos	3.931	1.285
Préstamos y otras financiaciones	97.207	63.489
- Sector financiero	2.653	1.787
- Sector privado no financiero	94.554	61.702
Por operaciones de pase	6.337	607
Total ingresos por intereses	107.790	65.685

Intereses de préstamos y otras financiaciones del sector privado no financiero

En millones de pesos



EGRESOS POR INTERESES

En millones de pesos

	31.12.19	31.12.18
Por depósitos	(61.461)	(28.064)
- Cajas de ahorro	(5)	(4)
- Plazo fijo e inversiones a plazo	(54.143)	(24.436)
- Otros	(7.313)	(3.624)
Por financiaciones recibidas de instituciones financieras	(1.985)	(953)
Por operaciones de pase	(542)	(175)
Por otros pasivos financieros	(8.110)	(1.507)
Por obligaciones negociables	(5.453)	(7.662)
Total egresos por intereses	(77.551)	(38.361)
Resultado neto por intereses	30.239	27.324

Los ingresos por intereses alcanzaron \$107.790 millones, con un incremento del 64% respecto de los \$65.685 millones registrados en el ejercicio 2018. El aumento fue consecuencia del crecimiento de los intereses generados por los préstamos y otras financiaciones del sector privado no financiero (53%).

Los egresos por intereses del Ejercicio ascendieron a \$77.551 millones, con un incremento del 102% respecto de los \$38.361 millones de 2018. La variación fue producto del aumento del 121% en los depósitos a plazo fijo e inversiones a plazo.

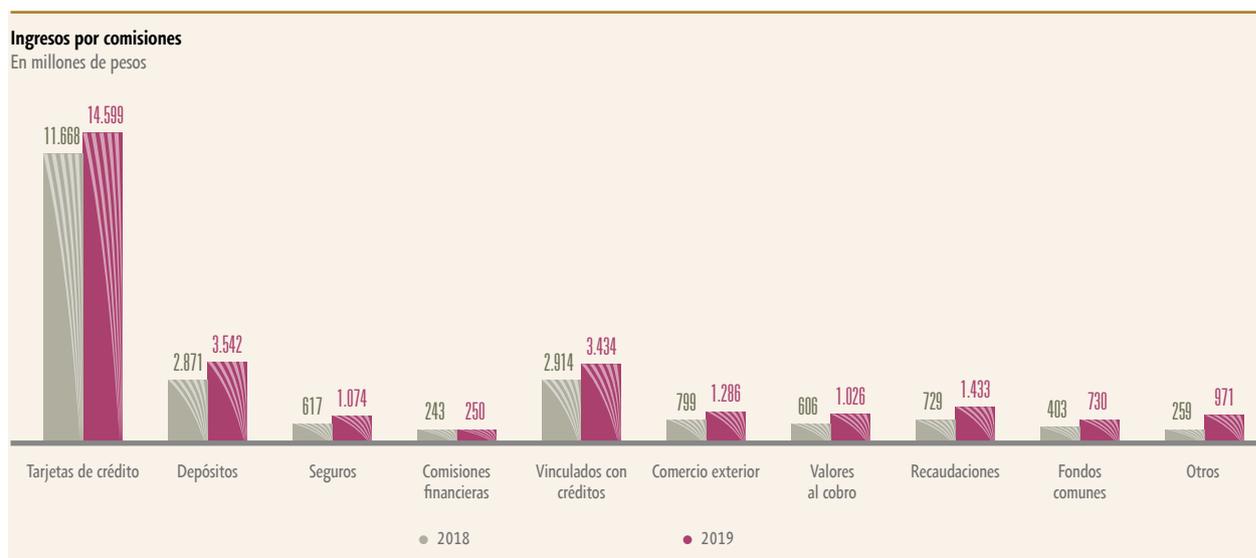
Resultado neto por comisiones

El resultado neto por comisiones alcanzó \$22.467 millones, 23 % superior a los \$18.319 millones del ejercicio 2018.

Los incrementos más significativos se registraron en las comisiones vinculadas con tarjetas de crédito por \$2.931 millones (25 %) y con recaudaciones por \$704 millones (97 %).

Los egresos por comisiones totalizaron \$5.878 millones, 111 % superior a los registrados en 2018.

El total de cuentas de depósitos alcanzó 5,2 millones al 31 de diciembre de 2019, un 11 % superior a igual fecha del año anterior.



Resultado neto de instrumentos financieros

En millones de pesos

	31.12.19	31.12.18
Resultado de títulos públicos	49.644	12.227
- B.C.R.A.	51.557	10.536
- Otros	(1.913)	1.691
Resultado de títulos privados	5.236	1.245
Resultado de instrumentos financieros derivados	1.034	1.581
- Operaciones a término	1.121	1.685
- Opciones	(87)	(104)
Resultado de otros activos/pasivos financieros	(16)	-
Resultado neto de instrumentos financieros	55.898	15.053

En el Ejercicio se registró un resultado neto de instrumentos financieros de \$55.898 millones, superior en \$40.845 millones (271 %), en relación con los \$15.053 millones del ejercicio de 2018, como consecuencia del aumento en el resultado de títulos públicos (306 %).

Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera

El resultado por diferencia de cotización de oro y moneda extranjera del Ejercicio fue \$7.474 millones, 139 % superior a la ganancia de \$3.122 millones registrada en el ejercicio del año anterior. Este resultado incluye una ganancia de \$10.461 millones por compra venta de moneda extranjera.

Otros ingresos operativos

En millones de pesos

	31.12.19	31.12.18
Otros resultados financieros	1.152	349
Comisión por paquete de producto	3.425	2.282
Alquiler de cajas de seguridad	611	423
Otros ingresos por servicios	2.425	1.068
Otros ajustes e intereses por créditos diversos	1.793	1.352
Otros	6.831	2.113
Total otros ingresos operativos	16.237	7.587

Los otros ingresos operativos totalizaron \$16.237 millones, superiores en \$8.650 millones (114 %), respecto a los \$7.587 millones registrados en el ejercicio 2018.

Resultado por actividades de seguros

La composición del resultado por actividades de seguros, a las fechas indicadas, era la siguiente:

RESULTADO TÉCNICO DE SEGUROS³⁰

En millones de pesos



30. No incluye gastos de administración e impuestos.

El resultado por la comercialización de seguros (excluidos los gastos de administración e impuestos, neto de las eliminaciones correspondientes a operaciones entre sociedades vinculadas) totalizó \$3.057 millones al cierre del Ejercicio, \$621 millones superior a los \$2.386 millones del ejercicio 2018. En este sentido, durante 2019, Galicia Seguros logró un total de primas y recargos devengados de \$4.555 millones, obteniendo un aumento del 20%.

Cargo por incobrabilidad

Los **cargos por incobrabilidad** alcanzaron \$20.340 millones, superiores en \$10.014 millones 97% a los constituidos en el ejercicio anterior. Este incremento correspondió a la evolución de la mora vinculada a la cartera de individuos y a mayores cargos normativos sobre la cartera normal producto del incremento del volumen de créditos.

Beneficios al personal

Los **beneficios al personal** totalizaron \$20.228 millones, con un incremento del 44% respecto al ejercicio 2018 debido, principalmente, a los incrementos salariales acordados con los sindicatos.

Gastos de administración

En millones de pesos

	31.12.19	31.12.18
Honorarios y retribuciones por servicios	2.463	1.489
Honorarios a Directores y Síndicos	134	135
Gastos de publicidad, promoción e investigación	1.770	1.079
Impuestos y tasas	4.212	2.756
Mantenimiento y reparaciones de bienes y sistemas	2.859	1.200
Electricidad y comunicaciones	1.496	861
Gastos de representación y movilidad	106	259
Papelería y útiles	314	193
Alquileres	81	681
Servicios administrativos contratados	2.050	1.745
Seguridad	797	724
Seguros	106	71
Otros	3.548	3.264
Total gastos de administración	19.936	14.457

En el Ejercicio 2019, los **gastos de administración** totalizaron \$19.936 millones, un 38% superior a los \$14.457 millones del ejercicio anterior. Este aumento obedeció fundamentalmente a mayores gastos de mantenimiento y reparaciones (138%) y mayores impuestos y tasas (53%).

Otros gastos operativos

En millones de pesos

	31.12.19	31.12.18
Aportes al fondo de garantía	704	425
Otros resultados financieros	1.582	519
Impuesto sobre los ingresos brutos	10.712	7.191
- Financieros	7.130	4.743
- Servicios	3.147	2.241
- Otros	435	207
Otros egresos por servicios	5.484	3.084
Cargos por otras provisiones	1.421	863
Siniestros	282	249
Otros	1.096	281
Total otros gastos operativos	21.281	12.612

Los **otros gastos operativos** totalizaron \$21.281 millones, 69% superior a los \$12.612 millones registrados en el ejercicio anterior. Este aumento se generó principalmente por el crecimiento de los impuestos sobre los ingresos brutos (49%).

Impuesto a las ganancias

El cargo por **impuesto a las ganancias** del Ejercicio 2019 fue de \$8.510 millones, representando un incremento de \$2.039 millones 32% con respecto al ejercicio 2018.

EN EL EJERCICIO SE APLICÓ EL AJUSTE POR INFLACIÓN IMPOSITIVO ESTABLECIDO EN LA LEY DE IMPUESTO A LAS GANANCIAS.



UNIDAD DE MEDIDA Y PÉRDIDA ESPERADA

LOS ESTADOS FINANCIEROS Y LA INFORMACIÓN INCLUIDA EN ESTE INFORME, CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO CERRADO EL 31 DE DICIEMBRE 2019 DE GRUPO FINANCIERO GALICIA, NO CONTEMPLAN LOS CRITERIOS DE REEXPRESIÓN ESTABLECIDOS EN LA NIC 29 "INFORMACIÓN FINANCIERA EN ECONOMÍAS HIPER-INFLACIONARIAS", NI EL PUNTO 5.5, DETERIORO DE VALOR, DE LA NIIF 9 "INSTRUMENTOS FINANCIEROS".

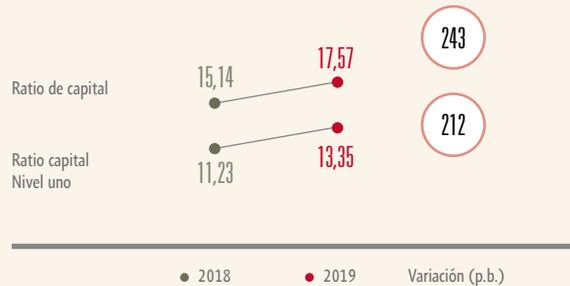
PARA EL EJERCICIO 2019, EL PATRIMONIO NETO Y EL RESULTADO DEL EJERCICIO REEXPRESADOS EN MONEDA HOMOGÉNEA Y CONSIDERANDO EL EFECTO DE PÉRDIDA ESPERADA, ASCENDERÍAN A \$111.764 MILLONES Y \$21.932 MILLONES, RESPECTIVAMENTE.



● CAPITAL REGULATORIO

Tanto Grupo Financiero Galicia, como sus sociedades controladas, se encuentran reguladas por la Ley General de Sociedades. La mencionada Ley establece en el artículo 186 el monto de capital mínimo de una sociedad anónima. Mediante el Decreto 1331/12, cuya entrada en vigencia operó el 8 de octubre de 2012, se estableció dicho importe en la suma de \$100.000 (cien mil pesos).

Banco Galicia



En materia de capital regulatorio, Banco Galicia debe cumplir con las disposiciones del B.C.R.A. Este régimen, basado en la metodología del Comité de Basilea, establece el capital mínimo que una entidad financiera debe mantener para cubrir los distintos riesgos inherentes a su actividad que están incorporados en su activo, principalmente: el riesgo de crédito, generado tanto por la exposición al sector privado como por la exposición al sector público, el riesgo operacional generado por las pérdidas resultantes de la falta de adecuación o fallas en los procesos internos, y el riesgo de mercado, generado por las posiciones en títulos valores y en moneda extranjera.

CAPITAL

NIVEL 1

(100% del resultado auditado + 50% del resultado no auditado
– Activos intangibles
– Activos por impuestos diferidos)

CAPITAL

NIVEL 2

(100% de la previsión de la cartera normal + Obligaciones negociables)

INTEGRACIÓN



crecimiento de los saldos de las financiaciones \$6.978 millones, debido fundamentalmente a la incidencia de la variación del tipo de cambio, y ii) el riesgo operacional \$3.585 millones.

La integración de capital aumentó \$31.456 millones respecto al 31 de diciembre de 2018, debido al mayor capital ordinario nivel uno, por \$24.809 millones dado, fundamentalmente por el incremento de los resultados, compensado parcialmente por mayores deducciones consecuencia de los activos intangibles y de la deducción del saldo a favor proveniente de activos por impuestos diferidos.

El capital ordinario de nivel dos registró un aumento de \$6.647 millones consecuencia: i) del impacto del aumento del tipo de cambio sobre el cómputo al 100% de las obligaciones negociables subordinadas por un valor nominal de US\$250 millones emitidas el 19 de julio de 2016, y ii) del incremento del saldo computable correspondiente a la previsión por incobrabilidad sobre cartera normal.

CAPITAL REGULATORIO

En millones de pesos, excepto ratios

	31.12.19	31.12.18
Patrimonio neto de Banco Galicia	77.911	43.971
Exigencia de capital mínimo (a)	37.662	27.163
- Riesgo de crédito	29.149	22.171
- Riesgo de mercado	905	969
- Riesgo operacional	7.608	4.023
Integración de capital (b)	80.785	49.329
- Capital ordinario nivel uno	61.393	36.584
- Capital ordinario nivel dos	19.392	12.745
Diferencia (b - a)	43.123	22.166
Activos de riesgo	459.900	325.853
Ratios (%)		
- Patrimonio neto como % del activo de Banco Galicia	13,07	8,64
- Exceso sobre capital mínimo requerido	114,50	81,60
- Ratio de capital total ³¹	17,57	15,14
- Ratio capital nivel uno	13,35	11,23

31. Integración total / activos ponderados por riesgo.

Al 31 de diciembre de 2019, el capital computable del Banco fue superior en \$43.123 millones (114,50%) a la exigencia de capital mínimo de \$37.662 millones. Este exceso era de \$22.166 millones (81,60%) al 31 de diciembre de 2018.

La exigencia de capital se incrementó en \$10.499 millones respecto al 31 de diciembre de 2018, principalmente, por el incremento relacionado con: i) por el

Compañías de seguros

Las compañías de seguros controladas por Sudamericana Holding S.A. y sus subsidiarias, deben cumplir los requisitos de capitales mínimos establecidos por la Superintendencia de Seguros de la Nación.

Según lo dispuesto por el organismo de contralor, las compañías de seguros deben acreditar un capital mínimo en función de:

- la rama en que se desenvuelven;
- las primas y recargos emitidos y
- los siniestros.

El capital mínimo se compara con el capital computable, que surge de deducir del patrimonio neto los activos no computables, tales como los cargos diferidos, los aportes de capital pendientes de integración, la propuesta de distribución de utilidades y el exceso de inversiones en instrumentos autorizados, entre otros.

Al 31 de diciembre de 2019, el capital computable de las compañías controladas por Sudamericana Holding S.A. superaba en \$275 millones la exigencia de capital mínimo de \$815 millones.

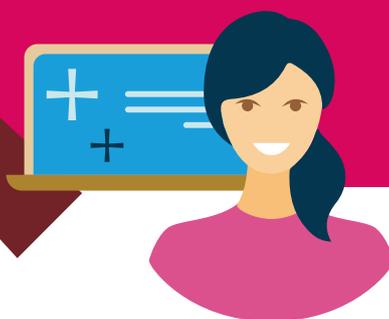
Sudamericana Holding S.A. es propietaria además de Galicia Broker Asesores de Seguros S.A., sociedad dedicada a la intermediación en seguros de diversas ramas, que se rige por las normas establecidas en la Ley General de Sociedades.

06

CAPITAL INTELLECTUAL



CON FOCO EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL





TRANSFORMAMOS NUESTRA MANERA DE PENSAR Y HACER. APRENDIMOS A RECONOCER LA ABUNDANCIA DE OPORTUNIDADES Y RECURSOS DISPONIBLES, GENERAR VÍNCULOS SUSTENTABLES DESDE LA COLABORACIÓN, APORTAR VALOR DE MANERA CONTINUA, PENSAR SIMPLE, TESTEAR, EQUIVOCARNOS Y APRENDER RÁPIDO, EMPODERARNOS DE LAS RESPONSABILIDADES PARA ENTREGAR RESULTADOS EXCEPCIONALES, GESTIONAR LA INCERTIDUMBRE PARA MINIMIZAR RIESGOS, ENTENDER LA TECNOLOGÍA COMO HABILITADOR Y TOMAR DECISIONES BASADAS EN DATOS.



- CAMINO A LA TRANSFORMACIÓN
- INNOVANDO EN LA CAPACITACIÓN PARA ACOMPAÑAR LA TRANSFORMACIÓN

CAMINO A LA TRANSFORMACIÓN

IMPULSAMOS UNA NUEVA FORMA DE TRABAJAR.
INCORPORAMOS UNA NUEVA VISIÓN Y UTILIZAMOS UN NUEVO LENGUAJE.

NUEVA VISIÓN

MINDSET ÁGIL

VIVIMOS EN UN CONTEXTO DINÁMICO,
DONDE CLIENTES Y NUEVOS COMPETIDORES
NOS DESAFÍAN A CAMBIAR CONSTANTEMENTE.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

2018

NPS

REGLAS DE ORO

COES

SE CREA EL PRIMER **CENTRO DE EXCELENCIA (COE AGILE)**, QUE VELA POR EL USO CORRECTO DE LAS METODOLOGÍAS: SCRUM, KAMBAN Y LEAN, PRINCIPALMENTE.

LUEGO EN 2019, SE SUMARON OTROS COES PARA ESCALAR LA AGILIDAD:

- COE OKR PLANNING ✓
- COE DISEÑO ✓
- COE ADVANCED ANALYTICS ✓

HAY 2 MOMENTOS EN LOS CUALES MEDIMOS LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS: CUANDO ATENDEMOS A NUESTROS CLIENTES Y CUANDO ELLOS REALIZAN UN RECLAMO Y NOSOTROS GESTIONAMOS PARA RESOLVERLO.

UTILIZAMOS LA METODOLOGÍA **NET PROMOTER SYSTEM** PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE VALOR DE UN CLIENTE HACIA NUESTRAS COMPAÑÍAS.

30,30% NPS BANCO GALICIA

49 PUNTOS³² NPS NARANJA

41,65% NPS GALICIA SEGUROS

32. Naranja mide su NPS en puntos.

2019

PARA ACELERAR LA TRANSFORMACIÓN REDEFINIMOS NUESTRA VISIÓN COMO GRUPO Y EVOLUCIONAMOS NUESTRO PROPÓSITO.

- PLATAFORMA FINANCIERA ✓
- EFICIENCIA OPERACIONAL ✓
- DISEÑO REGIONAL ✓
- MEJORES TALENTOS ✓
- EXPERIENCIA DEL CLIENTE ✓
- SUSTENTABILIDAD ✓

OTD

SE CREA LA **OFICINA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL** DE BANCO GALICIA, CON EL OBJETIVO DE ACOMPAÑAR A LOS COLABORADORES -DESDE CAPACITACIONES Y TALLERES- A ATRAVESAR LA TRANSFORMACIÓN.

ADEMÁS, DESDE LA OFICINA SE TRABAJÓ EN LA ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS, AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS Y UNA NUEVA FORMA DE DOCUMENTAR MÁS ACCESIBLE, ÁGIL Y SIMPLE.

SE CREARON LAS **PRIMERAS TRIBUS**, EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS EMPODERADOS PARA ENTREGAR VALOR A TRAVÉS DE PROCESOS ÁGILES EN DONDE EL APRENDIZAJE, LA INNOVACIÓN Y LA COLABORACIÓN SON EL CAMINO PARA GENERAR SOLUCIONES DIGITALES, SUSTENTABLES Y ESCALABLES.

- COBROS Y PAGOS ✓
- EVERYDAY BANKING ✓
- LENDING ✓
- SEGMENTOS ✓
- VIAJES DEL CLIENTE ✓
- OMNICANALIDAD ✓

ESTA TRANSFORMACIÓN FUE ACOMPAÑADA CON UNA METODOLOGÍA CAPAZ DE MEDIR EL **LEARNING AGILITY** DE CADA COLABORADOR: SU CAPACIDAD Y DISPOSICIÓN PARA APRENDER DE LA EXPERIENCIA Y APLICAR ESOS APRENDIZAJES AL DESEMPEÑO EXITOSO DE CADA SITUACIÓN.

OKRS

SE COMIENZAN A FIJAR **OBJECTIVES & KEYS RESULTS** QUE PERMITEN DEFINIR METAS TRANSVERSALES DE CORTO PLAZO CON UN SESGO HACIA EL CRECIMIENTO, LA TRANSPARENCIA, EL FOCO, LA AUTONOMÍA, EL APRENDIZAJE Y LA SUPERACIÓN.

LEARNING AGILITY

PRIMERAS TRIBUS

ORGANIZACIÓN FULL AGILE



MODELO BANCO GALICIA

CANALES	TRIBUS DE SEGMENTOS	TRIBUS DE PRODUCTOS / SERVICIOS	CÍRCULO DE SERVICIOS
---------	---------------------	---------------------------------	----------------------

▶ TRIBUS HABILITADORAS

▶ CENTROS DE EXPERTISE

▶ ÁREAS DE SOPORTE

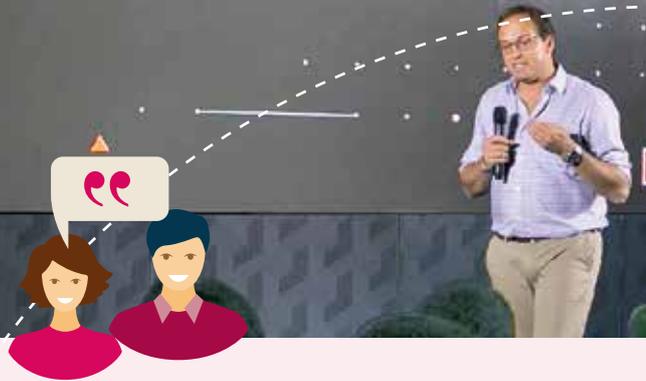
● INNOVANDO EN LA CAPACITACIÓN PARA ACOMPAÑAR LA TRANSFORMACIÓN

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL NOS TRAE NUEVOS DESAFÍOS EN LOS CUALES EL APRENDIZAJE RESULTA UN FACTOR CLAVE: APRENDER HACIA ADENTRO Y COCREANDO CON OTROS. HOY MÁS QUE NUNCA LA FORMACIÓN DE NUESTROS COLABORADORES ES FUNDAMENTAL PARA ACOMPAÑAR ESTOS CAMBIOS Y GENERAR EQUIPOS CAPACES, CREATIVOS Y ENTUSIASMADOS QUE TRABAJEN EN LA INNOVACIÓN Y EN EL DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE ESTÉN A LA VANGUARDIA DEL MERCADO PARA CREAR UNA EXPERIENCIA DIFERENCIADORA.

ES POR ESO, QUE LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO CREAMOS PLATAFORMAS Y HERRAMIENTAS DIGITALES DE FORMACIÓN.



GALICIA INNOVATION



Lanzamiento de Galicia Innovation

Alineados a esta cultura, **Banco Galicia** lanzó “Galicia Innovation”, una nueva iniciativa destinada a encontrar fintechs que se conecten al Banco, cocreando nuevas soluciones para las Pymes. Este año reunimos más de 250 propuestas del ecosistema emprendedor, quedando 10 ideas finalistas que fueron valoradas y evaluadas por empresas Pymes, aliados y referentes de innovación del Banco. Tres de ellas recibieron premios por un total de \$800.000: Che! Programadora, Mujer Financiera y GPay. En este encuentro, se dictaron charlas de expertos sobre transformación digital en la industria financiera argentina.

Academia digital

Banco Galicia creó un programa orientado a desarrollar las competencias clave para la transformación, en tres dimensiones: el *mindset*, anclado en la Cultura Galicia; las metodológicas, vinculadas a nuevas formas de organizarnos y hacer las cosas; y las técnicas, vinculadas a las nuevas capacidades en un área específica de conocimiento.



Campus Galicia

Campus Galicia es nuestra plataforma de aprendizaje online, colaborativa, abierta y flexible que nos permite acercar contenidos más simples y con formatos novedosos. Promueve la interacción con los expertos y facilita a los colaboradores el acceso al contenido *on demand*, con itinerarios de aprendizaje a la medida de sus intereses y de los requerimientos del negocio. Con foco en el autodesarrollo, cada colaborador toma un rol protagonista y elige en qué quiere formarse según su plan de carrera personal y no solo para su puesto actual.



Aula rodante

Aula rodante es una academia diseñada por **Banco Galicia** que buscó generar espacios que acercaran el conocimiento fundamental y estratégico para el crecimiento del negocio y el desarrollo de las personas. Se visitaron las distintas zonas del país, y se crearon espacios de desarrollo disruptivo que permitieron entrenar a los equipos ampliando sus herramientas comerciales, con propuestas creativas para que se genere impacto en la audiencia a través de un *link* emocional y con mensajes clave. De esta manera, los colaboradores de nuestra red de sucursales tienen la vivencia directa y presencial acerca de los pilares que impulsan la transformación del Banco, ampliando sus oportunidades, habilidades, y despertando su protagonismo.

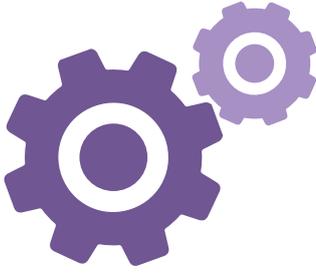
Desarrollo de talento digital en Naranja

Naranja avanzó con el mapeo de talento digital en el 100% de sus líderes y colaboradores en un proyecto que se llamó “La fábrica digital”. Su objetivo fue generar estrategias de desarrollo individuales y organizacionales, y ubicar a las personas en el lugar adecuado de forma eficiente para optimizar su gestión. Así, 114 colaboradores ingresantes participaron del proceso gestión del talento digital y el 100% recibió su devolución; y todos los equipos iniciaron su plan de autodesarrollo a partir de la información del mapeo.

Además, los colaboradores de Naranja participaron de encuentros y charlas que potencian sus herramientas y procesos de transformación y aprendizaje en las nuevas tecnologías. Entre ellos, *Meet up* de Google Ads y *Meet up* de *data Science* en Casa Naranja, el evento internacional “*World product day*” con sede en Casa Naranja; y otros encuentros como Arq Comf, WeComf, PyData, Córdoba Service Jam y Ágiles Latinoamérica.

07

CAPITAL INDUSTRIAL



AMPLIANDO EL ECOSISTEMA DE NEGOCIOS





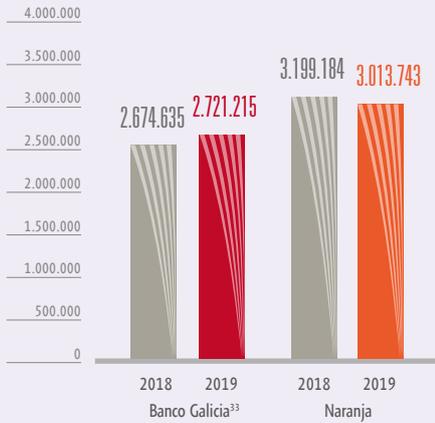
ALINEADOS A LAS TENDENCIAS MUNDIALES DEL SECTOR FINANCIERO EN CONSTANTE EVOLUCIÓN, DESARROLLAMOS NUEVAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y NUEVOS CANALES REMOTOS Y ÁGILES PARA FACILITAR LAS OPERACIONES. INVERTIMOS EN LA CREACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ACCESIBLES Y SEGUROS QUE BRINDEN OPORTUNIDADES DE DESARROLLO PARA CADA PERFIL DE CLIENTE.

- PERFIL DE CLIENTES
- CANALES DE ATENCIÓN
- CIBERSEGURIDAD
- SEGMENTOS DE NEGOCIO
- PRODUCTOS Y SERVICIOS

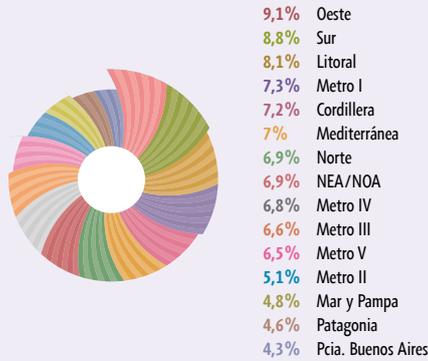
● PERFIL DE CLIENTES

Cobertura de negocios por zona geográfica

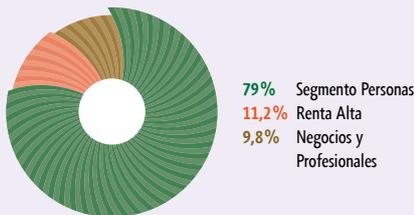
CANTIDAD DE CLIENTES POR COMPAÑÍA



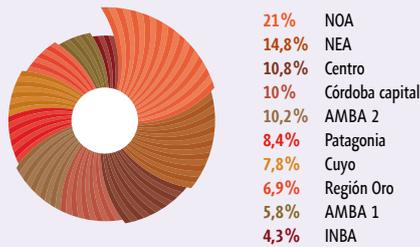
BANCO GALICIA



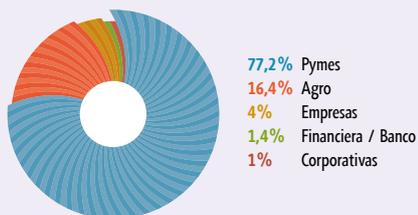
CLIENTES INDIVIDUOS POR SEGMENTO DE BANCO



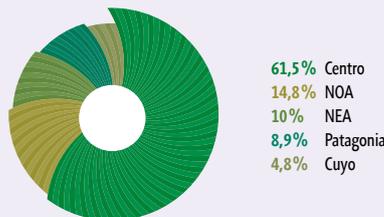
NARANJA



CLIENTES EMPRESA POR SEGMENTO DE BANCO

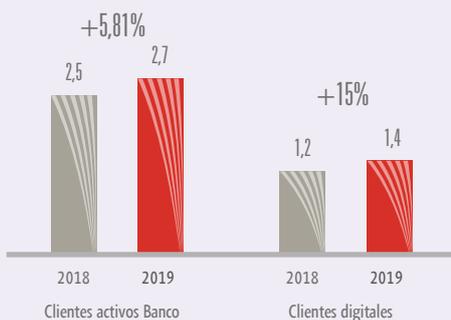


GALICIA SEGUROS

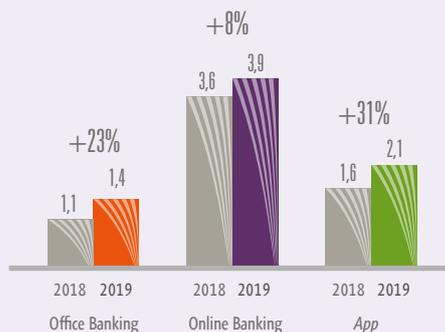


CLIENTES DIGITALES

Durante 2019 la base de clientes digitales crece a mayor ritmo que la base de clientes del Banco.



CRECIMIENTO TRANSACCIONES CANALES DIGITALES



33. El gráfico refleja el comparativo de clientes con el nuevo criterio de conteo, tomando como base clientes activos y responsables impositivos.

● CANALES DE ATENCIÓN

Canales digitales

TENEMOS EL COMPROMISO ESTRATÉGICO DE TRANSFORMARNOS EN UNA PLATAFORMA FINANCIERA INTEGRAL, QUE PRESTE SERVICIOS ÁGILES Y EFICIENTES PARA HACERLE LA VIDA MÁS FÁCIL A NUESTROS CLIENTES. EN ESTA LÍNEA SEGUIMOS INNOVANDO EN CANALES DIGITALES A LA MEDIDA DE LAS DIFERENTES PERSONAS Y ORGANIZACIONES.

57,72% CLIENTES DIGITALES DEL BANCO

48,69% CLIENTES DIGITALES NARANJA

26,46% DE AUMENTO DE INTERACCIONES DE FACEBOOK



Banco Galicia, Naranja y Galicia Seguros

cuentan con sitios web que son renovados permanentemente y permiten conocer y operar todos los servicios y beneficios que las compañías ofrecen, *apps* de vanguardia para personas y empresas, atención telefónica y atención personalizada por WhatsApp y asistentes virtuales para resolver consultas sobre claves y otros procesos.



NACE NARANJAX

ESTE AÑO LANZÓ UNA PROPUESTA INNOVADORA DE VALOR PARA SEGUIR MEJORANDO LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE. NARANJAX ES UNA EMPRESA TECNOLÓGICA QUE NACE CON LA VISIÓN DE CONVERTIRSE EN EL SISTEMA OPERATIVO DE LAS PERSONAS, BUSCANDO SOLUCIONAR SU VIDA FINANCIERA Y NO FINANCIERA. PARA ESO, SE DESARROLLÓ UNA APP EN DONDE SE PUEDE CARGAR DINERO, SOLICITAR UN SEGURO DE SMARTPHONE GRATIS, COMPRAR Y VENDER DÓLARES, ENVIAR O RECIBIR DINERO ENTRE CUENTAS, PAGAR O COBRAR CON CÓDIGO QR Y RECARGAR TARJETAS DE TRANSPORTE EN TODO EL PAÍS CON SUBE O RED BUS.

Ciberseguridad

Las compañías cuentan con rigurosa seguridad de la información y privacidad de datos y se impulsan planes de concientización en todos los colaboradores.

Su objetivo es protegerse de las amenazas emergentes de alta complejidad, posibilitando la anticipación de posibles eventos de seguridad significativos que afecten a Banco Galicia, Naranja, y Galicia Seguros.





Canales físicos

326 SUCURSALES BANCO GALICIA

202 SUCURSALES NARANJA

1.034 CAJEROS AUTOMÁTICOS DE BANCO GALICIA

1.020 TERMINALES DE AUTOSERVICIO DE BANCO GALICIA

Banco Galicia y Naranja cuentan con instalaciones para la atención presencial, llevando los servicios cerca de los clientes. Por su parte, Galicia Seguros se apalanca en la infraestructura de Banco Galicia para brindar atención personalizada.

Con el foco en mejorar la experiencia, Banco Galicia transformó la atención para migrar a los canales automáticos o digitales con terminales de autoservicio con horarios ampliados y canales exclusivos de extracción de dinero para clientes de manera más simple sin la tarjeta de débito. En todas las sucursales se pueden realizar el 100% de las transacciones del mercado a través de la banca automática. Además, cuenta con colaboradores capacitados para acompañar a personas y empresas en sus necesidades financieras y de negocios.

Naranja diseñó un nuevo modelo de atención en sus sucursales, llamadas casas del futuro. Son espacios que brindan atención cara a cara, resolución en el primer contacto y capacitación más personalizada para las herramientas digitales. La estrategia es emplear tecnología de vanguardia: simple, intuitiva y facilitadora. En 2019 abrió las casas del futuro en San Isidro, Gral. Pacheco, Palermo, Caballito, Río Cuarto, Río Ceballos, Alta Córdoba y O'Higgins.



Accesibilidad física y digital

El Grupo tiene como objetivo ser accesible para todos. Esto incluye la mejora en la accesibilidad física de edificios, y digital en comunicaciones y sitios online. Al finalizar 2019, 100 de las sucursales del Banco fueron certificadas por ALPI Asociación Civil como accesibles para personas con movilidad reducida, y certificó como accesible a Plaza Galicia.

En materia digital, los avances contemplan dos aspectos, las plataformas de acceso y transacción de clientes, y la comunicación en medios y redes sociales; entre las que se destacan las siguientes acciones:

- Cajeros automáticos con sistema de audio para personas con disminución visual o ciega.
- Pilotos de un modelo de atención para personas sordas y con hipoacusia mediante un dispositivo con sistema de audio.
- Online Banking Galicia ya cuenta con *Login* y *Dashboard* principal accesibles.
- Botones accesibles con más de 44 píxeles de altura recomendado para manos que tienen temblores.



- Todos los *mails*, *landings* nuevas y las de gran tráfico son *responsives* y se adaptan a distintos dispositivos.
- Optimizó el código de *html* y *landings* con las etiquetas correctas para que funcione bien en los diversos dispositivos de lectura.
- Implementó el uso de tipografías más inclusivas -con tamaños siempre por arriba de los 14 px y buen interlineado- y trabajó con colores tipográficos oscuros en todas las comunicaciones del Banco para mejorar los niveles de lectura y que superen el ratio AAA de inclusividad.

En las sucursales de Naranja se puso foco en brindar mayor accesibilidad a los servicios desde la educación financiera en nuevas tecnologías, y apoyados en la instalación de nuevas terminales de autoconsulta. Todos los proyectos de modernización o reformas de las sucursales y espacios se realizan bajo la mirada de la accesibilidad. Por su parte, Naranja cuenta con documentación e información para los clientes en sistema braille para el acceso a personas no videntes.

● SEGMENTOS DE NEGOCIO

BANCA MINORISTA



Personas

Banco Galicia atiende a más de 2.700.000 clientes, de los cuales el 77% son Individuos -desde la base de la pirámide hasta clientes de rentas altas- que le dan un uso personal a los productos y servicios que ofrece la entidad en base al perfil de cada tipo de cliente y necesidades, con el objetivo de mejorar su calidad de vida.

Banca Privada

Banca Privada brinda un servicio financiero diferencial y profesional a personas de alto patrimonio, a través de la administración de sus inversiones y el asesoramiento financiero con oficiales altamente capacitados.

Renta Alta

Galicia Éminent es el servicio Premium del Banco Galicia. Tiene como misión que sus clientes reciban siempre una atención diferencial y exclusiva, a través de 3 pilares de servicio: vínculo personalizado, beneficios y experiencias exclusivas, y procesos ágiles y simples.

Negocios, Profesionales y Pymes

Banco Galicia alienta el crecimiento de 255.900 comercios, de profesionales y de empresas a través de una oferta de productos y servicios diferenciada, para acompañarlos en la profesionalización de su gestión, con conocimientos y herramientas que agilicen su operatoria y promoviendo el intercambio de experiencias entre los propios empresarios.

PROMOCIONES Y BENEFICIOS

LAS COMPAÑÍAS OFRECEN UNA PROPUESTA DE VALOR DIFERENCIADA PARA CADA PERFIL DE CLIENTE, SUMANDO AÑO A AÑO NUEVOS DESCUENTOS Y BENEFICIOS, ALCANZANDO UNA ALTA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

ENCUENTROS BUENOS NEGOCIOS

FUERON 3 JORNADAS EN ZONA OESTE (BUENOS AIRES), MAR DEL PLATA Y TUCUMÁN CON LA PARTICIPACIÓN DE MÁS DE 1.700 EMPRENDEDORES Y PYMES, QUIENES ADQUIRIERON HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE NEGOCIOS A TRAVÉS DE CHARLAS CON EXPERTOS Y ACTIVIDADES DE *NETWORKING*.



BANCA MAYORISTA

Corporativa

Compuesta por 300 grupos económicos, que facturan anualmente a partir de \$3.000 M, o que dada la complejidad de sus negocios y/o de su perfil multinacional requieran una atención muy específica en cuanto a asesoramiento y estructuración financiera. La cartera activa del segmento mostró un crecimiento anual de 20% y de 73% en depósitos.



Empresas

Está conformada por empresas de todas las actividades económicas, salvo del sector agropecuario, que facturan anualmente entre \$400 M y \$3.000 M. En 2019 mantuvo el volumen de cartera activa respecto al año anterior, con un crecimiento de 10% del saldo promedio de tesorería.

Sector Agropecuario

Es el único segmento determinado por la actividad del cliente, independientemente de su perfil y tamaño. Es por eso que el Banco desarrolla un modelo de atención basado en la especialización, entendiendo que la tecnología y las soluciones digitales son clave.

28% DE CRECIMIENTO EN TRANSACCIONES DE LA TARJETA GALICIA RURAL

TARJETA GALICIA RURAL SIGUIÓ SIENDO UNO DE LOS PRODUCTOS MÁS VALORADOS AL MOMENTO DE CUBRIR LAS NECESIDADES FINANCIERAS DE LOS CLIENTES, SOSTENIENDO EL LIDERAZGO DE BANCOS PRIVADOS CON UNA PARTICIPACIÓN DEL MERCADO DEL 63%. EL CRECIMIENTO DE VOLUMEN DE PRÉSTAMOS ALCANZÓ UN 70% INTERANUAL, SIENDO EL BANCO LÍDER EN FINANCIACIÓN DEL SECTOR. EN CUANTO A VOLUMEN DE TESORERÍA MOSTRÓ UN INCREMENTO DE 16%.

Banca de Inversión y Mercado de Capitales

Banco Galicia consolidó su posicionamiento en Mercado de Capitales y Banca de Inversión estructurando diversos productos de financiamiento diseñados a la medida de empresas corporativas, Pymes y agropecuarias. En este sentido, el Banco organizó más de 50 transacciones, entre ellas 16 préstamos sindicados y estructurados, 6 reestructuraciones y 28 emisiones en mercado de capitales, con una amplia variedad de productos, que incluyó, entre otros, obligaciones negociables, valores de corto plazo, letras y fideicomisos financieros.

FIDELIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON EMPRESAS

BANCO GALICIA ORGANIZA DIFERENTES ENCUENTROS CON CLIENTES: FERIAS Y EXPOSICIONES AGROPECUARIAS -LA 13° EDICIÓN DE EXPOAGRO Y LA 133° EXPOSICIÓN DE GANADERÍA, AGRICULTURA E INDUSTRIA INTERNACIONAL-; MÁS DE 60 CHARLAS SOBRE POLÍTICA Y ECONOMÍA PARA EMPRESAS; ALMUERZOS REGIONALES QUE GENERAN CERCANÍA CON CLIENTES; Y MÁS DE 15 EVENTOS CON CLIENTES CORPORATIVOS, DESTACANDO VIAJES, ACCIONES ESPECIALES, ESPECTÁCULOS DEPORTIVOS, AFTER OFFICE Y PARTICIPACIÓN EN DESTACADOS CONGRESOS DE EMPRESAS.



LA BANCA FINANCIERA COMPRENDE LAS GERENCIAS: COMERCIAL, INSTITUCIONES FINANCIERAS, SECTOR PÚBLICO, *TRADING & GLOBAL MARKETS* Y PRODUCTOS DE INVERSIÓN Y CUSTODIA GLOBAL. DENTRO DE SUS RESPONSABILIDADES SE ENCUENTRA EL NEGOCIO DE FONDOS COMUNES DE INVERSIÓN (FIMA), SIENDO EL BANCO EL PRINCIPAL CANAL DE DISTRIBUCIÓN PARA ESTE TIPO DE PRODUCTOS.

BANCA FINANCIERA

Sector Público

Es la responsable de interactuar comercialmente con los distintos organismos del Estado en sus tres dimensiones: nacional, provincial y municipal, brindando soluciones financieras, alcanzando una gestión comercial con 690 organismos.



Trading & Global Markets

La gestión comercial permitió seguir aumentando la cantidad de inversores no residentes, principalmente de Estados Unidos, Inglaterra, Brasil y Chile.

EN EL MERCADO DE CAMBIOS Y EN EL MERCADO DE FUTURO, BANCO GALICIA MANTUVO SU PRIMER PUESTO DEL RANKING DE MAE, MIENTRAS QUE EN EL RANKING DE ROFEX SE POSICIONÓ NUEVAMENTE EN EL CUARTO LUGAR (TERCERO ENTRE ENTIDADES FINANCIERAS). EN COMERCIO EXTERIOR EL VOLUMEN OPERADO FUE UN 47% SUPERIOR A LOS VALORES DEL 2018. LA OPERATORIA DE COMPRA-VENTA DE DÓLARES BILLETE INCREMENTÓ LEVEMENTE EL VOLUMEN, PASANDO DE US\$6.521 MILLONES EN 2018 A US\$6.657 MILLONES EN 2019.

Comercial

Es responsabilidad de esta gerencia consolidar el posicionamiento en el segmento de clientes institucionales (fondos, FGS-Anses y compañías de seguro) y canalizar las inversiones de otros segmentos de personas jurídicas (corporativos, empresas, sector público e instituciones financieras).

La gerencia busca profundizar el *cross-selling* de productos financieros e impulsar el uso de productos transaccionales (cobranzas y pagos) y la custodia de activos, promoviendo el desarrollo integral de todo el abanico de productos.

Los ingresos generados por este segmento se mantuvieron en niveles crecientes con una variación positiva superior al 60% comparada con el ejercicio anterior.

Productos de Inversión y Custodia Global

Durante 2019 se continuó con el desarrollo de productos de inversión y el relanzamiento del servicio custodia global, incrementando el posicionamiento del producto, principalmente con foco en los segmentos de compañías de seguro y empresas corporativas; con un crecimiento anual de 123% en activos bajo custodia (AUC), y de 65% de compañías de seguro (medido en cantidad de clientes).

Instituciones Financieras

Es responsable en el ámbito internacional, de las relaciones comerciales con los bancos corresponsales, los organismos internacionales de crédito, los bancos oficiales de crédito y las compañías de seguro de crédito a la exportación y, en el ámbito local, del vínculo con bancos, compañías financieras, casas de cambio y demás entidades que desarrollan actividades afines.



● PRODUCTOS Y SERVICIOS

DESDE NUESTRA VISIÓN ESTRATÉGICA DE CONVERTIRNOS EN UNA PLATAFORMA FINANCIERA, BRINDAMOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A LA MEDIDA DE CADA CLIENTE, INDIVIDUO O EMPRESA. ENTRE ELLOS, DESTACAMOS LOS PRÉSTAMOS PERSONALES E HIPOTECARIOS, SEGUROS A INDIVIDUOS Y A EMPRESAS, TARJETAS DE CRÉDITO, COMERCIO EXTERIOR, FINANCIAMIENTO A EMPRESAS, INVERSIONES, Y FONDOS FIMA.

Préstamos personales

Durante el primer semestre **Banco Galicia**, tuvo estabilidad de tasas de interés, lo que permitió colocar préstamos a niveles de los \$1.300 millones mensuales. Desde agosto, por un incremento significativo de tasa de interés los préstamos se vieron impactados disminuyendo a \$850 millones mensuales donde a su vez se dejó de vender la modalidad UVA. Posteriormente, los clientes volvieron a tomar préstamos, alcanzando niveles similares a los de principios de 2018 con \$ 1.450 millones mensuales.

\$15.661 MM EN PRÉSTAMOS PERSONALES OTORGADOS POR BANCO GALICIA

\$1.009 MM EN PRÉSTAMOS OTORGADOS POR NARANJA

En **Naranja**, los clientes pueden obtener dinero en efectivo y devolverlo en cuotas fijas y en pesos, a través de los canales digitales, Naranja Online, la *app* y en las casas.

Préstamos hipotecarios

\$246 M EN PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS OTORGADOS POR BANCO GALICIA

El otorgamiento de préstamos hipotecarios UVA se vio afectado de manera directa por el contexto económico del país. En los primeros meses del año, previo a la suba del dólar el promedio mensual de colocación fue de \$17 millones y luego cayó a \$11 millones. El mayor impacto se produjo con el cepo lo cual llevó a colocar en diciembre \$2 millones.

Durante 2019 se otorgaron \$246 millones en préstamos hipotecarios, de los cuales aproximadamente el 80% corresponde a la modalidad UVA mientras que el 20% se colocó en Procrear, línea subsidiaria en la que se debe cumplir con ciertos requisitos para acceder.

Seguros a individuos y empresas

Galicia Seguros dispone de un amplio abanico de productos que a su vez posee una gran cantidad de módulos de sumas aseguradas, cubriendo íntegramente las diferentes necesidades de los clientes; según su ocupación, edad o nivel de ingreso. Los seguros se comercializan tanto a clientes de Banco Galicia como Naranja, de manera que llegan a todo el país y segmentos.

Ofrece coberturas específicas a través de su *Broker*, para que cada empresa se sienta resguardada y cuente con el respaldo en todo lo que necesite. Así puede ampliar su alcance asesorando de forma integral, con opciones de seguros para empleados o para el patrimonio de una compañía, coberturas para la actividad agrícola o garantías contractuales.

A la par del lanzamiento de Fondo Futuro, actualizó las coberturas del seguro de protección familiar (vida) para adecuarlas a las necesidades que hoy en día tienen los clientes. Es importante destacar que en el caso de tener ambos seguros contratados, el cliente puede deducir hasta \$24.000 de la base imponible de ganancias (se deduce \$12.000 por cada seguro) para 2019. Esta suma aumenta a \$38.000 para el año 2020.

A su vez, mantuvo el liderazgo en el ramo combinado familiar y coberturas de robo.

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE PÓLIZA

	2018	2019
Vida	59%	45%
Patrimoniales	41%	55%

FONDO FUTURO: NUEVO PRODUCTO DE RETIRO 100% ONLINE

FONDO FUTURO ES EL PRIMER SEGURO DE RETIRO DE CONTRATACIÓN 100% DIGITAL. ES UN SISTEMA DE AHORRO Y PREVISIÓN INDIVIDUAL DE MEDIANO O LARGO PLAZO DE BAJO RIESGO. SIRVE COMO COMPLEMENTO JUBILATORIO, PARA LLEVAR A CABO UN PLAN DESEADO. EL ASEGURADO PUEDE RETIRAR PARCIAL O TOTALMENTE LOS FONDOS, COMO ASÍ TAMBIÉN INCREMENTAR, DISMINUIR O SUSPENDER LOS APORTES EFECTUADOS, NO GENERANDO DEUDA ALGUNA CON LA ENTIDAD. ASÍ, GALICIA SEGUROS SE TRANSFORMÓ EN LA PRIMERA COMPAÑÍA DE LA ARGENTINA EN LOGRAR EMITIR UNA PÓLIZA 100% EN LÍNEA EN ESTE TIPO DE SEGUROS.





Tarjetas

Las compañías del Grupo responden a las necesidades de sus clientes con una oferta destacada de servicios y beneficios de tarjetas de créditos y de débitos. Desde hace seis años, **Naranja** es la principal entidad emisora de tarjetas de crédito a nivel nacional y la marca líder en el interior del país. Esta nueva tecnología permite realizar operaciones de pago sin contacto, más rápidas y seguras para los clientes.



12.258 TARJETAS DE DÉBITO ADICIONALES OTORGADAS EN EL AÑO DE SU LANZAMIENTO

BANCO GALICIA IMPLEMENTÓ LA TARJETA DE DÉBITO ADICIONAL POSICIONÁNDOSE COMO EL PRIMER BANCO EN LANZARLO EN NUESTRO PAÍS. ESTE PRODUCTO LE PERMITE AL TITULAR DE LA CUENTA SOLICITAR UN PLÁSTICO PARA CUALQUIER PERSONA A PARTIR DE LOS 14 AÑOS, SIN NECESIDAD DE SER COTITULAR DE CUENTA Y ACCEDIENDO A SUS MISMAS FUNCIONALIDADES CON LA OPCIÓN DE FIJAR LÍMITES DE EXTRACCIÓN Y COMPRA. DE ESTA MANERA SE BUSCA REDUCIR EL USO DE EFECTIVO, AUMENTAR LA EDUCACIÓN Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA.

TARJETAS DE CRÉDITO

	2018	2019
BANCO GALICIA		
Visa	3.136.166	3.043.612
Gold	744.771	704.979
Internacional	1.282.617	1.095.163
Nacional	50.091	³⁴ 34.968
Business	148.549	157.967
Signature	359.477	459.996
Platinum	550.661	590.539
Galicía Rural	18.188	16.687
American Express	893.314	749.303
Gold	280.239	211.802
Internacional	184.437	122.173
Platinum	270.068	237.968
Signature	158.570	177.360
Mastercard	1.050.041	1.175.833
Gold	284.340	313.874
Mastercard	414.559	416.327
Argencard	148	93
Platinum	170.202	212.354
Black	180.792	233.185
NARANJA	8.817.871	8.559.157
Marcas Regionales	4.777.286	4.605.250
Visa	3.503.792	3.451.277
Mastercard	491.231	453.760
American Express	45.562	48.870
Total	13.915.580	13.544.592

34. No incluye las tarjetas Galicía Ahora.

ACCIONES SOLIDARIAS

Las compañías del Grupo impulsan programas con aportes mixtos: "Redondeo solidario" de Banco Galicia y "Débito solidario" de Naranja, con el objetivo de generar valor social contribuyendo con entidades de bien público.

\$253.494.813 MONTO RECAUDADO CON DÉBITO SOLIDARIO DE NARANJA

61 TOTAL DE ORGANIZACIONES BENEFICIADAS CON REDONDEO SOLIDARIO DESDE EL INICIO

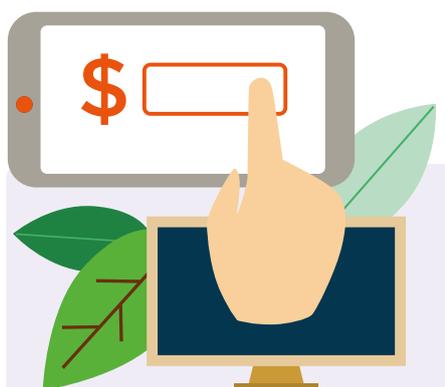


Financiamiento a empresas

20% DEL VOLUMEN DE FINANCIACIONES SON OTORGADOS A EMPRESAS MiPyMES

Banco Galicia ofrece financiamiento a empresas de corto, mediano y largo plazo, servicios transaccionales y operaciones en comercio exterior. Así, acompaña a empresas que alcanzan un amplio espectro de actividades económicas desde industria, agro, servicios y comercializadoras. Dentro de los productos y servicios que ofrece, se destacan:

- **PRÉSTAMOS CON GARANTÍA DE SGR:** financiamos a empresas MiPyme de todos los sectores productivos. En 2019 se otorgaron \$3.500 millones, financiando a más de 1.000 empresas.
- **GALICIA CONVENIOS:** financiamos a 500 empresas por \$2.000 millones.
- **BONO VERDE:** durante 2019 seguimos acompañando proyectos de energías renovables y eficiencia energética a través de financiamiento por más de US\$44,09 millones.



LANZAMIENTO DE ECHEQS

BANCO GALICIA IMPLEMENTÓ LA OPERACIÓN DE CHEQUES ELECTRÓNICOS, AHORRANDO 1,4 MILLONES DE HOJAS DE PAPEL. LOS CLIENTES (48% PYMES) EMITIERON 4.800 ECHEQS, LO QUE CONVIERTE AL BANCO EN LA PRINCIPAL PLATAFORMA PARA OPERAR CON UNA PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE 75% DE CHEQUES ELECTRÓNICOS EMITIDOS.

Comercio exterior

3^{ER} BANCO EN CANTIDAD DE OPERACIONES

12% PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO EN VOLUMEN TOTAL

El volumen operado por **Banco Galicia** en operaciones de comercio exterior fue de US\$11.125 millones obteniendo un 12,0% de participación de mercado. De los cuales US\$3.043 millones corresponden a exportaciones e importaciones de bienes, con una participación del 12,8%. Siendo el tercer banco del país en términos de volumen.

Los clientes cuentan con líneas especiales de financiación: *forfaiting*, *leasing* de importación, financiación de importación y exportación, aval y *stand by*.

Además, **Galicia Seguros** ofrece pólizas de caución para todas las necesidades: importación o exportación temporaria, diferencias de derecho, valor o falta de documentación, tránsito terrestre y sustitución de medidas cautelares.

PRÉSTAMOS POR SECTOR ECONÓMICO

(En millones de pesos, excepto porcentajes)

Diciembre 31	2018	%	2019	%
Sector financiero	7.942	3%	10.796	3%
Residentes en el exterior	5.248	2%	7.404	2%
Servicios	13.771	6%	27.896	9%
Agricultura y ganadería	31.852	13%	47.804	15%
Consumo	93.282	38%	126.073	40%
Comercio	20.589	9%	23.101	7%
Construcción	3.224	1%	4.500	1%
Industria manufacturera	50.537	21%	48.598	15%
Otros	16.570	7%	21.624	8%
Total préstamos	243.015	100%	317.796	100%
Previsiones	(7.263)		(15.488)	
Total préstamos, netos	235.752		302.308	

Inversiones

7,35%

DE PARTICIPACIÓN DE MERCADO DEL BANCO EN LOS PLAZOS FIJOS MENORES A UN MILLÓN DE PESOS

El Banco ofrece plazo fijo en pesos o en dólares, con posibilidad de pago periódico de intereses, y los ajustable por UVA con tasa de interés adicional. Brindó tasas preferenciales en canales digitales, adecuadas a los diferentes segmentos y periódicamente se realizan campañas para atraer nuevos inversores. En 2019 amplió el horario de constitución por los canales digitales de 6 a 22 horas.



Fondos Fima

Galicia Administradora de Fondos es una compañía que desde 1960 se dedica a la administración de los Fondos Comunes de Inversión Fima que son distribuidos a través de los distintos canales comerciales de Banco Galicia. Cuenta con una amplia oferta de fondos de inversión diseñados para cada perfil de inversor, lo que permite que los clientes puedan acceder de una forma sencilla al mercado de capitales. Durante el 2019 se destacaron las siguientes iniciativas:

- **Landing Hacete Cliente:** permitimos a cualquier usuario que ingresa a nuestra web fondosfima.com.ar, hacerse cliente de Banco Galicia y Fima de manera 100% digital a través de esta opción. En pocos pasos y tomándose una selfie, aquellas personas que aún no son clientes pueden hacerlo y sin necesidad de acercarse a alguna sucursal.

- **Ampliación de comienzo de operaciones desde las 4 am:** pueden realizarse operaciones de suscripción y rescates en el horario más amplio del mercado, desde las 4 am hasta las 4 pm por cualquiera de nuestros canales digitales Galicia Online Banking, Office Banking y la *app* Galicia.

- **Alta cuenta comitente y operaciones programadas en *app* de 16 a 20 horas:** a partir de 2019 la *app* permite programar operaciones de hasta 60 días y gestionar el alta de la cuenta comitente a través de este canal.

- **Nueva composición de cartera Fima Mix I al 29/10/19:** relanzamos este fondo con el objetivo de adaptarnos a los requerimientos del mercado y brindando una nueva alternativa que opera en pesos pero en una cartera mixta de bonos Latinoamericanos y ETF de acciones que cotizan en la Bolsa de Comercio de Nueva York. Con este fondo se inaugura una nueva categoría en Fima en el año 2019; fondos de renta mixta internacionales que permiten operar en pesos en mercados del exterior, además de las existentes.

- **Cambio composición Fima Capital Plus:** adaptamos este FCI que tenía como objetivo ganarle a la inflación, para que evolucione según el tipo de cambio \$/US\$ y que permite tener ahorros en pesos pero en activos dolarizados.

- **Agentes colocadores de Fima:** este canal de distribución que comenzó en el 2018 cierra el 2019 con ocho aliados que comercializan nuestros Fondos Fima en todo el país.

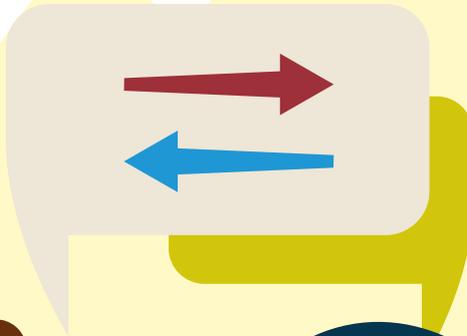
PRÉSTAMOS POR TIPO DE PRESTATARIO

(En millones de pesos, excepto porcentajes)

Diciembre 31	2018	%	2019	%
Grandes empresas	91.754	38%	111.627	35%
Pymes	48.462	20%	66.633	21%
Individuos	93.253	38%	126.059	40%
Sector financiero	7.942	3%	10.796	3%
Residentes en el exterior	5.248	2%	7.404	2%
Otros	(3.644)	(-1%)	(4.723)	(1%)
Total préstamos	243.015	100%	317.796	100%
Previsiones	(7.263)		(15.488)	
Total préstamos, netos	235.752		302.308	

08

CAPITAL HUMANO



PROMOVIENDO UNA CULTURA ÁGIL, DIVERSA E INCLUSIVA



POTENCIAMOS EL TALENTO COMO ACTIVO CLAVE PARA HACER REALIDAD NUESTRA ESTRATEGIA ALINEADA A UNA CONSTANTE TRANSFORMACIÓN. PROMOVEMOS LA FORMACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO COLABORATIVO Y DINÁMICOS, EN BUSCA DE UN EXCELENTE CLIMA LABORAL Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS. LA CAPACITACIÓN Y EL DESARROLLO SON UN FACTOR CLAVE QUE GENERAN NO SOLO LA FIDELIZACIÓN DE ALTOS POTENCIALES SINO MEJORAN LAS CONDICIONES DE EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS.



- PERFIL DE NUESTROS COLABORADORES
- GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL
- DIVERSIDAD
- LÍDERES PARA LA TRANSFORMACIÓN

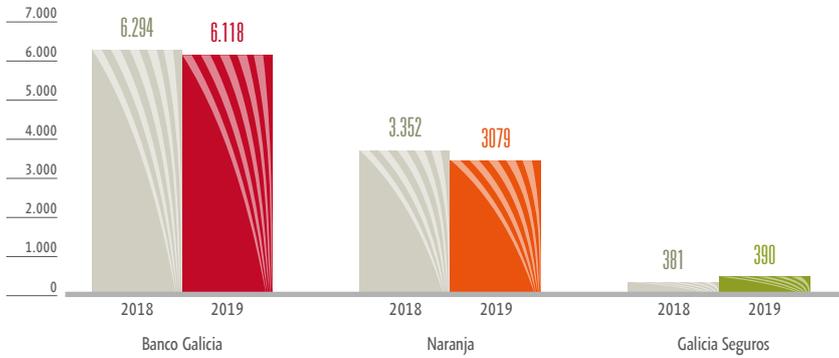
● PERFIL DE NUESTROS COLABORADORES



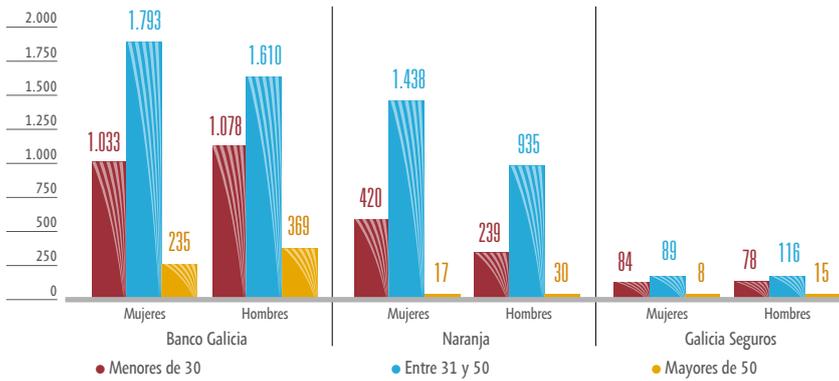
COLABORADORES³⁵

9.631

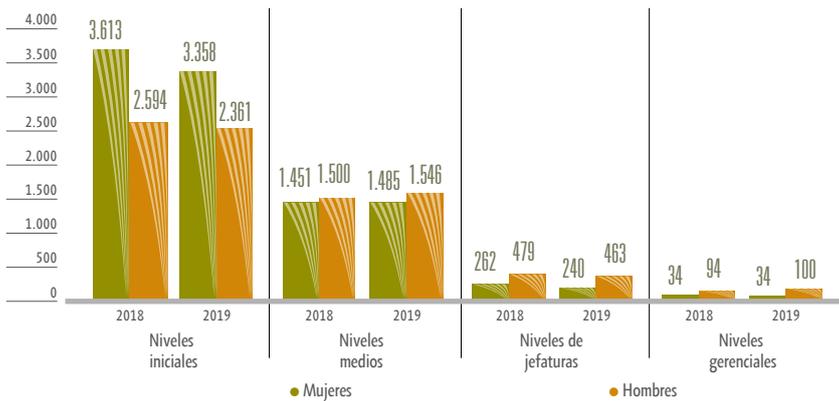
DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR COMPAÑÍA



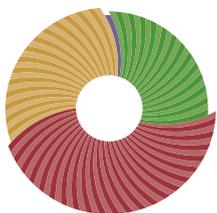
CANTIDAD DE COLABORADORES POR EDAD Y GÉNERO



DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO Y CARGO



APERTURA GENERACIONAL



26,6%
GENERACIÓN Z
(1990 - a la actualidad)



43,6%
MILLENNIALS
(1980 - 1989)



28,6%
GENERACIÓN X
(1961 - 1979)



1,2%
BABY BOOMERS
(1947 - 1960)



43.884 ESTRELLAS OTORGADAS

AGRADECER

Entendemos que agradecer es una práctica clave para consolidar una cultura de confianza. Por eso reconocemos los logros individuales y grupales a través de *StarMeUp*, una aplicación que permite reconocer de manera 360 y 100 % transparente a quienes mejor representen los valores organizacionales.

Contamos con programas de beneficios integrales que contribuyen a mejorar la calidad de vida y el bienestar de los colaboradores. Banco Galicia y Seguros Galicia lanzaron en alianza un protocolo de asistencia a las víctimas de violencia que tiene como objetivo brindar apoyo integral a cualquier colaborador que atraviese una situación de violencia.

+70 BENEFICIOS DISPONIBLES PARA LOS COLABORADORES

CUIDAR



35. Este total incluye la dotación de las compañías Banco Galicia, Galicia Seguros, Naranja y Galicia Administradora de Fondos.

ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO

Buscamos los mejores talentos locales que a su vez se sientan identificados con nuestros valores y cultura. Esto lo logramos a través de programas de referidos y de reclutamiento masivos, fomentando a su vez el autodesarrollo y la movilidad interna de nuestros colaboradores.

Con foco en atraer y retener talento para la transformación, se organizan eventos con distintas comunidades de diseño y tecnología, para instalar el interés y captar los perfiles requeridos.

66,45% DE LAS BÚSQUEDAS DEL BANCO SE CUBRIERON CON COLABORADORES INTERNOS



GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL

La gestión del clima laboral constituye un pilar fundamental de nuestra gestión para lograr una excelente experiencia del colaborador. Lo realizamos a través de la metodología *Great Place to Work*, que cuenta con cinco indicadores clave para analizar el rendimiento: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería. Esto nos permite seguir buenas prácticas para lograr una comunicación fluida y abierta entre colaboradores y sus líderes, y así transmitir con integridad la visión de la Compañía.

POSICIONAMIENTO DE GRUPO FINANCIERO GALICIA EN GPTW



8.934 COLABORADORES RESPONDIERON LA ENCUESTA EN LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO

Promovemos distintos espacios de *coaching*, escuelas de líderes y encuentros de diálogo e intercambio que permiten a nuestros líderes conversar con propósito, cocrear y compartir experiencias e inspirar a sus equipos de trabajo.

INSPIRAR

823 LÍDERES PARTICIPARON DEL ENCUENTRO ANUAL



Potenciamos conversaciones continuas y transparentes con los colaboradores para generar una cultura de confianza y desarrollo a través de las herramientas de *Workplace* y *Better Me*. Además, generamos encuentros cara a cara en donde nuestros líderes pueden encontrarse con colaboradores y así potenciar las conversaciones.

HABLAR Y ESCUCHAR

5.656 DE LOS COLABORADORES RECIBIERON FEEDBACK A TRAVÉS DE *BETTER ME*

Acompañamos la transformación implementando programas de formación que permiten acelerar el desarrollo de competencias clave, potenciar la motivación y el compromiso y maximizar la contribución de nuestros colaboradores.

Creamos plataformas y herramientas digitales de formación para nuestros colaboradores; potenciando experiencias de capacitación ágiles, simples y disruptivas.

15 HORAS DE FORMACIÓN POR PERSONA



DESARROLLAR



● DIVERSIDAD

Somos una organización de puertas abiertas a la diversidad y a colaboradores de diferente edad, género, religión, orientación sexual o política, trayectoria y perfil. Creemos que la diversidad genera innovación al negocio, mejora el clima laboral, atrae y fideliza talento, genera valor como marca empleadora y sostenibilidad al negocio.

Definimos nuestra estrategia de diversidad e inclusión a través de **cuatro ejes concretos de trabajo** que se traducen en metas hacia el interior de la organización; y también son transversales a nuestras acciones de trabajo con la comunidad.



PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

SE LANZÓ UN PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA QUE TIENE COMO OBJETIVO BRINDAR APOYO INTEGRAL A CUALQUIER COLABORADOR QUE ATRAVIESE UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA. ES CONFIDENCIAL, FLEXIBLE Y CONTEMPLA LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- ASESORAMIENTO LEGAL
- ATENCIÓN PSICOLÓGICA
- ASISTENCIA ECONÓMICA

SE CREÓ ESPECIALMENTE PARA ESTE FIN, UN EQUIPO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA QUE ACOMPAÑARÁ Y ASESORARÁ A LOS COLABORADORES DURANTE TODO EL PROCESO.



DISCAPACIDAD

Fomentamos la integración y formación laboral de personas con discapacidad en nuestra dotación de colaboradores y también en nuestra cadena de valor. Además trabajamos para ser un banco accesible incorporando mejoras tanto en la accesibilidad física a nuestros edificios, como así también la optimización de la accesibilidad digital de nuestras comunicaciones y nuestros sitios online.

RECIBIMOS EL SELLO DE **EMPRESA COMPROMETIDA CON LA INCLUSIÓN** OTORGADO POR LA AGENCIA NACIONAL DE DISCAPACIDAD, POR SER UNA DE LAS EMPRESAS MÁS INCLUSIVAS DE ARGENTINA



GÉNERO

Promovemos la igualdad de oportunidades y el empoderamiento de la mujer. Para delimitar la estrategia de género nos basamos en datos obtenidos de un diagnóstico interno, y en la opinión de las propias colaboradoras. En esa línea, definimos 4 ejes de gestión interna: equilibrio, igualdad salarial, desarrollo de talento y flexibilidad. A su vez, nuestra estrategia externa se basa en empoderar a las clientas a través de nuestros segmentos y acompañarlas en los distintos momentos de su vida, brindándoles formación, educación financiera y espacios de networking. Luego de firmar los Principios de Empoderamiento de la Mujer de Naciones Unidas en 2018, avanzamos en el diseño del plan de acción, que nos permitió identificar los focos de trabajo y metas a cumplir. Como resultado, logramos alcanzar un nivel avanzado por medio de la Herramienta de Autodiagnóstico de ONU Mujeres, como empresa que ha desarrollado e implementado políticas y prácticas en todas las funciones de negocios de su organización.

FUIMOS RECONOCIDOS POR **GREAT PLACE TO WORK ARGENTINA** COMO UNO DE LOS **MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR PARA LAS MUJERES** (NARANJA 1^{ER}, GALICIA 2^{DO})



PRIMER EMPLEO

Promovemos la formación para el primer empleo de jóvenes provenientes de contextos de vulnerabilidad socio-económica. Este año Banco Galicia incorporó a 15 becados de su Programa Potenciamos tu Talento, que completaron su formación académica realizando una práctica profesional de un año en distintas áreas del Banco.

CAPACITAMOS A **165** JÓVENES EN EL MARCO DE LOS PROGRAMAS EXPERIENCIA GALICIA, ENTRENAMIENTO PARA EL TRABAJO Y PRÁCTICAS PROFESIONALES



GENERACIONES

Impulsamos iniciativas para favorecer la adaptación de los colaboradores a las nuevas necesidades del mercado.

80%

DE POSICIONES ÁGILES SE CUBRIERON CON PERFILES INTERNOS

● LÍDERES PARA LA TRANSFORMACIÓN

El trabajo colaborativo tiene un lugar importante en la transformación, por lo que se puso gran foco en el desarrollo de programas, prácticas y herramientas que fomenten la cooperación y fortalezcan la confianza entre los colaboradores.

Cada compañía adaptó estos criterios a su propia cultura destacándose los Conociéndonos de Banco Galicia (Encuentro de líderes y colaboradores de distintas áreas para conocerse con agenda abierta), el encuentro nacional de líderes Naranja (con la participación de más de 500 personas en Córdoba y los programas de capacitación promovidos por Galicia Seguros).

▶ GALICIA AGILE CAMP

SE REALIZARON DOS ENCUENTROS PARA LÍDERES DE LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO, CON EL OBJETIVO DE VIVIR LA AGILIDAD EN PRIMERA PERSONA, TOMAR DESAFÍOS, CONVERSAR CON PROPÓSITO Y CONOCER NUEVOS CAMINOS. ESTOS ESPACIOS COMBINAN LO MEJOR DE UN *OPEN SPACE*, CHARLAS PLENARIAS, CHARLAS RELÁMPAGO Y ACTIVIDADES RECREATIVAS.

Modelo de competencias y mapeo de perfiles

Este año, Banco Galicia consolidó su nuevo modelo de competencias, que incorporó los desafíos que requiere esta forma de trabajo y vinculación.

Este proceso, no solo permitió identificar el talento especialista y la necesidad de fidelizarlo y reconocer la importancia de su conocimiento crítico, sino que también, mediante la incorporación de conceptos de *learning agility* se contribuyó a la identificación de competencias para el mapeo de perfiles con alta capacidad para la transformación.



09



CAPITAL SOCIAL



COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO SUSTENTABLE





BASADOS EN NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS Y VALORES NOS RECONOCEMOS COMO UN ACTOR SOCIAL RELEVANTE CON IMPACTO EN LAS CUESTIONES QUE PREOCUPAN A LA SOCIEDAD. PROMOVEMOS EL DESARROLLO SUSTENTABLE SOBRE LA BASE DE TRES PILARES CENTRALES: LA INVERSIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS QUE RESPONDEN A LOS EJES DE EDUCACIÓN, EMPLEO, SALUD Y VOLUNTARIADO; EL FINANCIAMIENTO DE IMPACTO PARA ACOMPAÑAR A LOS EMPRENDEDORES DE TRIPLE IMPACTO MEDIANTE CAPACITACIÓN Y FINANCIAMIENTO PARA POTENCIAR SUS NEGOCIOS Y LA GESTIÓN DE LA CADENA DE VALOR.

- **ESTRATEGIA DE INVERSIÓN SOCIAL**
- **FINANCIAMIENTO DE IMPACTO**
- **PROGRAMAS DE INVERSIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA**
- **GESTIÓN DE LA CADENA DE VALOR**



● ESTRATEGIA DE INVERSIÓN SOCIAL

\$83.689.192,8	CONTRIBUCIÓN TOTAL A LA SOCIEDAD
1.500.250	PERSONAS DESTINATARIAS
24	PRESENCIA EN PROVINCIAS

Comprometidos con el desarrollo integral y sustentable de nuestra sociedad, desde Grupo Financiero Galicia trabajamos en programas propios y el apoyo a iniciativas de terceros, siempre en alianza con actores especialistas en nuestros ejes de acción y el sector público, ya que entendemos que desde la articulación y la participación colectiva es donde generamos un mayor impacto y escalabilidad a nuestra inversión social.

Los programas a implementar: Programas Propios o Insignia, Alianzas estratégicas, apoyos institucionales y Programas con aporte mixto; se realizan a partir de un diagnóstico de las necesidades de las comunidades locales y la capacidad de respuesta de las compañías del Grupo.

A partir de este diagnóstico se definen metas y objetivos, se planifican las acciones a implementar que luego se monitorean a través de la Matriz de Análisis de Inversión Social (MAIS).

En 2019 implementamos nuevas adaptaciones a la MAIS con el propósito de medir la contribución que realizan las organizaciones y sus programas acompañados por el Banco, en relación con el empoderamiento de la mujer y la igualdad de oportunidades. Entre los marcos de referencias utilizados, se encuentran los Principios de Empoderamiento de la Mujer (WEPs) promovidos por el Pacto Global y ONU MUJERES.



DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL
20%

RETORNO SOCIAL DE LA INVERSIÓN
80%

FINANCIAMIENTO DE IMPACTO

MICROFINANZAS

MEZZOFINANZAS

BONO DE IMPACTO SOCIAL



PROGRAMAS DE INVERSIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA

EDUCACIÓN³⁹

EMPLEO³⁹

SALUD³⁹

MECENAZGO

VOLUNTARIADO

GESTIÓN DE LA CADENA DE VALOR

SELECCIÓN

COMUNICACIÓN

COMPRAS RESPONSABLES

TIPOS DE ABORDAJE

EJES DE TRABAJO

	TOTAL	EDUCACIÓN	EMPLEO	SALUD
Programas Insignia ³⁶	8 programas	3	3	2
Alianzas estratégicas	72 organizaciones	37	18	17
Voluntariado	36 organizaciones	20	2	14
Apoyos institucionales	54 organizaciones	14	14	26
Acciones con clientes ³⁷	373 organizaciones	-	-	-
Destinatarios ³⁸	631 escuelas	624	7	0
	102.681 alumnos	100.521	1.105	1.055
	1.103 docentes	540	163	400
	3.738 emprendedores	0	3.738	0
	312 desempleados	0	312	0
	1.464.438 pacientes	0	-	1.464.438

36. En articulación con 52 organizaciones para su implementación.

37. Débito solidario de Naranja y Redondeo solidario de Banco Galicia.

38. Se incluyen beneficiarios de programa de voluntariado.

39. Cada uno de estos ejes se implementan a través de 3 tipos de Programas: Insignia, Alianzas Estratégicas y Aportes Institucionales.

● FINANCIAMIENTO DE IMPACTO⁴⁰

\$18.502.270,74 OTORGADOS EN CRÉDITOS A INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS

La inversión de impacto representa hoy en el mundo US\$238 billones de activos siendo invertidos o con intención de invertirse con esta lógica, y crece a un ritmo del 17% anual habiéndose duplicado del 2017 al 2018. América Latina es el segundo destino junto con África Subsahariana en cuanto a activos bajo administración y destino de fondos con un 14% del total mundial, creciendo a un ritmo del 21% anual.

Del 2016 al 2018 se observa que los inversores interesados en este tipo de inversiones provenientes de la región duplicaron su capital invertido en América Latina, observándose una migración de fondos tradicionales de *Venture Capital* (VC) y *Private Equity* (PE) hacia la consideración de cuestiones de impacto. Utilizan en su mayoría instrumentos de deuda privada (y sus variantes) y buscan retornos de mercado. Las inversiones de impacto en compañías comenzaron a migrar hacia empresas en estadio de crecimiento y escala, y entre el 2017 y 18 se reportaron los primeros 27 *exits* (*LAVCA Survey 2019*). Los principales sectores de inversión en la región siguen siendo microfinanzas y agricultura, y se observa una tendencia alcista en el sector de tecnología aplicada al impacto. Por otra parte se observa que la disponibilidad de capital adaptado a las necesidades del mercado y la inexistencia de vehículos de inversión apropiados son dos de los condicionantes más desafiantes identificados en América Latina para el desarrollo de inversiones de este tipo.

Banco Galicia es pionero en este tipo de inversiones en el país observando la oportunidad de mercado materializada en la capacidad de poder generar innovación en las herramientas financieras para que el capital pueda movilizarse hacia soluciones a los problemas sociales y medioambientales críticos que enfrenta el país.



En tal sentido Banco Galicia acompaña a los emprendedores de triple impacto para potenciar sus negocios. En alianza con Mayma y Sistema B se promueve la capacitación y empoderamiento de los negocios con impacto económico, social y ambiental de nuestro país. Se impulsó el primer Bono de Impacto Social (BIS) de Argentina. Además, el Banco ofrece 2 líneas de microcréditos para microemprendedores y emprendedores de impacto; se acompaña la formación de 28 instituciones de microfinanzas (IMF) socias de RADIM; y cuenta con la línea de crédito mezzofinanzas para emprendimientos que tengan un negocio con vocación de escala, y contemplen desde su gestación el impacto social y ambiental de sus actividades.

Asimismo Banco Galicia en conjunto con el directorio del *National Advisory Board on Impact Investment* Argentino organizaron el evento anual del *Global Steering Group on Impact Investment* en Buenos Aires del 18 al 20 de noviembre 2019 (www.gsgii.org/summit), posicionando fuertemente la inversión de impacto en Argentina y América Latina. El evento contó con la participación de más de 500 representantes del sector financiero, gobiernos y organismos internacionales de todo el mundo, y fue una oportunidad única para que empresas y proyectos locales pudieran conectarse con sus pares o inversores globales.



COMISIÓN DE SUSTENTABILIDAD DE LA ASOCIACIÓN DE BANCOS DE ARGENTINA - ADEBA

BANCO GALICIA LIDERA Y PARTICIPA ACTIVAMENTE DE ESTA COMISIÓN, CREADA EN 2017, PARA QUE LOS SOCIOS DE LA ASOCIACIÓN DE BANCOS ARGENTINOS (ADEBA) INTERCAMBIEN CONOCIMIENTOS Y BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE SUSTENTABILIDAD. EL DESAFÍO HACIA EL FUTURO ES INCREMENTAR LA PARTICIPACIÓN Y ALCANCE DEL SISTEMA FINANCIERO ARGENTINO, EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD, Y QUE ELLO SE REFLEJE EN ACCIONES CONCRETAS. EL GRUPO DE TRABAJO DEL COMITÉ DE FINANZAS SOSTENIBLES CERRÓ EL AÑO CON LA FIRMA DEL PROTOCOLO DE FINANZAS SOSTENIBLES DE ARGENTINA.

40. La información que refiere a contexto de la inversión de impacto será actualizada durante 2020.

Imagen arriba: Mariana Arias Fotos

PROGRAMAS DE INVERSIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA

EDUCACIÓN FINANCIERA - ECONOMÍA



779 ESCUELAS

28.441 ESTUDIANTES

996 DOCENTES

Las compañías del Grupo desarrollan programas de educación financiera con el objetivo de empoderar a personas en todas las etapas de su vida, en la toma de decisiones económicas y financieras responsables; y en la enseñanza de la utilización de los medios digitales y la banca electrónica que mejoran su inclusión financiera.

Banco Galicia cuenta con una plataforma digital **EconoMía** que brinda herramientas prácticas para comprender la economía, y sostener un equilibrio financiero en el tiempo. Esta se complementa con talleres presenciales donde participan a modo de voluntariado, colaboradores para el dictado de los mismos.



Además, junto al Banco Central de la República Argentina (B.C.R.A.) se organizaron talleres “Aprendiendo a Ahorrar” y “Habilidades Financieras para la Vida” en escuelas públicas de Mendoza. También, en alianza con el ANSES, se realizaron 15 talleres para adultos mayores en 4 provincias.

Por otro lado, tanto el Banco como Naranja, realizaron *Meetups* sobre finanzas personales para mujeres emprendedoras.



BECAS UNIVERSITARIAS - POTENCIAMOS TU TALENTO



211 BECADOS EN 2019

17 ORGANIZACIONES ALIADAS

11 PROVINCIAS

Este programa de **Banco Galicia**, que trabaja junto a 17 organizaciones sociales especialistas en la temática, tiene su foco en acompañar de forma integral a jóvenes talentosos, tanto en lo económico como en el asesoramiento y seguimiento a lo largo de su carrera; buscando no solo ser un puente entre los estudios secundarios y universitarios, sino también lograr la culminación de los estudios.

En 2019 ingresaron 45 nuevos estudiantes al programa, alcanzando un total de 211 becados en curso que estudian en universidades públicas en distintas localidades del país.

Desde los comienzos del programa, que funciona como semillero de talento, ya participaron 51 jóvenes en los programas de Prácticas profesionales y Experiencia Galicia. Varios de ellos siguen trabajando dentro del Banco de forma efectiva.

Al mismo tiempo, el Banco realiza aportes a fondos de becas de universidades privadas: T. Di Tella, San Andrés, UCA, ITBA y Universidad Austral. Bajo esta modalidad se han acompañado a 231 jóvenes desde el inicio del programa.

Cada año se realiza un encuentro que reúne a todos los becados del programa con el fin de reconocer a los graduados, compartir buenas prácticas y brindar una capacitación que se complementa con su formación.



VOLUNTARIADO



19% DE LA DOTACIÓN PARTICIPA ACTIVAMENTE EN ACCIONES DE VOLUNTARIADO

+40 PROYECTOS IMPULSADOS EN EL AÑO

Potenciamos el entusiasmo solidario de los colaboradores.

PRIAR, el programa de voluntariado de **Banco Galicia** y **Galicia Seguros** busca implementar proyectos que dejen capacidad instalada, mientras que **Naranja** promueve el voluntariado destinando 16 horas laborales mensuales para desarrollar actividades.



Banco Galicia, dentro de la gestión con proveedores aplica el Código de Ética y Conducta, el compromiso formal con la Política Ambiental, y la implementación de auditorías para asegurar el cumplimiento de contratos acordados, y los estándares sociales y ambientales.

Además, este año lanzó el proceso único de abastecimiento en el cual centraliza en una gerencia todo el proceso de compras desde la plataforma online SAP Ariba; gestionando la búsqueda de la empresa en el mercado, negociación de precios, documentación y contratos de las compras, y recepción de pagos y facturas.

Comunicación y diálogo

Buscamos seguir fortaleciendo los vínculos con nuestros proveedores a partir de una relación cercana y transparente desde diferentes canales de comunicación y diálogo adaptados a cada perfil de empresa: teléfono, e-mail, reuniones con equipo de compras, visitas a proveedores y auditorías *in situ*. Además, contamos con una línea ética para que los proveedores puedan manifestar su relación con las compañías del Grupo.

Compras responsables

Desde las compañías del Grupo tenemos un fuerte compromiso con el acompañamiento a emprendedores y empresas de triple impacto para contribuir con su crecimiento y el de las comunidades locales.

En 2019, Banco Galicia relanzó su Guía de Proveedores Sustentables que promueve las compras responsables. Los proveedores deben cumplir ciertos criterios de sustentabilidad tanto en el plano social como en el ambiental. Para agilizar la búsqueda de productos, los oferentes se encuentran agrupados por rubros y zonas para facilitar la entrega y compra de productos locales. La Guía es de acceso gratuito para los consumidores y de publicación gratuita para los proveedores. Además cuenta con actualización permanente tanto en lo que respecta a la inclusión de nuevos proveedores como de sus productos. Está disponible en galiciasustentable.com



10

CAPITAL NATURAL



IMPULSANDO LAS ENERGÍAS RENOVABLES Y EFICIENCIA ENERGÉTICA





TRABAJAMOS EN PROCESOS Y HERRAMIENTAS MÁS EFICIENTES DE GESTIÓN QUE NOS PERMITEN MINIMIZAR NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL DIRECTO CON FOCO EN LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA Y EL REEMPLAZO DE LAS FUENTES QUE UTILIZAMOS POR RECURSOS RENOVABLES. PROMOVEMOS LA CREACIÓN DE PRODUCTOS QUE ACOMPAÑEN A NUESTROS CLIENTES EN SUS INVERSIONES DE TRIPLE IMPACTO.

- **GESTIÓN AMBIENTAL**
- **ENERGÍA Y HUELLA DE CARBONO**
- **OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS**
- **CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL**
- **EVALUACIÓN DE RIESGOS INDIRECTOS Y FINANCIAMIENTO DE IMPACTO**

● GESTIÓN AMBIENTAL

Mantenemos un enfoque constante en el manejo y uso racional de los recursos naturales, una estrategia que nos permite mejorar nuestro desempeño ambiental y aumentar la eficiencia operativa.

CERTIFICACIÓN DE EDIFICIOS CORPORATIVOS

EN EL MARCO DE SU SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL, ESTE AÑO BANCO GALICIA CERTIFICÓ SU EDIFICIO LEED ORO PLAZA GALICIA, BAJO LA NORMA ISO 14001/2015 Y RECERTIFICÓ POR DÉCIMO AÑO CONSECUTIVO LA TORRE GALICIA. EL TOTAL DE COLABORADORES TRABAJANDO EN EDIFICIOS CERTIFICADOS AUMENTÓ DE UN 20% A UN 33% EN COMPARACIÓN A 2018.

ENERGÍA Y HUELLA DE CARBONO

32% PROMEDIO DE ENERGÍA DE FUENTES RENOVABLES EN EDIFICIOS CORPORATIVOS DE BANCO GALICIA

100% DE COMPENSACIÓN DE EVENTOS DE LA HUELLA DE CARBONO DE NARANJA

OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

26,16% DE REDUCCIÓN DE CONSUMO DE PAPEL EN LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO

3.411 KG DE PLÁSTICOS RECICLADOS POR EL GRUPO

CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL

10 AÑOS DE FOCA

54 PROYECTOS FINANCIADOS

MEDICIÓN DEL RIESGO INDIRECTO Y FINANCIAMIENTO DE IMPACTO

36 PROYECTOS EVALUADOS BAJO CRITERIOS AMBIENTALES Y SOCIALES

16 PROYECTOS FINANCIADOS CON EL BONO VERDE

DENTRO DE NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL DESTACAMOS:

ENERGÍA Y HUELLA DE CARBONO

Invertimos en disminuir nuestro consumo energético y convertir gradualmente nuestra matriz energética, incorporando energía proveniente de fuentes renovables. Así, contribuimos con la desaceleración del cambio climático.

Energía

Banco Galicia, a partir del mes de julio de 2019, comenzó a abastecerse de energía renovable desde el parque eólico "La Castellana II", alcanzando un promedio del 32% del total de la energía consumida en sus edificios corporativos, Torre Galicia y Casa Matriz. El consumo de energía renovable comenzó siendo de un 20% en julio y fue aumentando cada mes hasta alcanzar un 42% en el mes de diciembre. Esto significa un consumo de renovables superior al mínimo del 12% exigido por la ley 27.191 al 31 de diciembre de 2019, superando lo establecido por la ley para 2025.

Este reemplazo de energía convencional por energía eólica significa una disminución aproximada de 1.005,8 tCO₂, equivalentes al 4,5% de la huella generada por consumo de energía eléctrica de todo el Banco.

Además, lanzó el proyecto de eficiencia energética en sucursales, que implicó principalmente el reemplazo de artefactos de iluminación por tecnología LED y de aires acondicionados en 138 sucursales, lo que representa un 90% de la red.



12%

DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN LA RED DE SUCURSALES POR REEMPLAZO DE LUMINARIAS A LED Y EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO

Por su parte, **Naranja** implementó medidas que favorecen la optimización del consumo de energía, a través de nuevas tecnologías y estrategias de minimización de impacto ambiental: incorporó tecnología LED, extendió las frecuencias de mantenimiento en aires acondicionados, modificó procesos de uso de combustible para su reutilización, utilizó pinturas lavables y en Casa Naranja incorporó un sistema eficiente de apagado de luces y ventilación para eficientizar el uso de aires acondicionados.



CONSUMOS DE RECURSOS NATURALES

	ELECTRICIDAD 		GAS NATURAL 		GASOIL 		NAFTA 	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
BANCO GALICIA	56.513,8 MWh 203.449,3 GJ	50.118,8 MWh 180.429 GJ	261.708,3 m ³ 10.206,6 GJ	210.155,1 m ³ 8.196 GJ	16.589 L 603,8 GJ	12.471,08 L 453,9 GJ	535,5 L 17,7 GJ	472,9 L 15,6 GJ
NARANJA	5.563,0 MWh 20.026,9 GJ	7.343 MWh 26.436,2 GJ	57.345,4 m ³ 2.236,5 GJ	56.125,6 m ³ 2.188,4 GJ	8.976 L 326,7 GJ	9.874 L 359,4 GJ	-	-
GALICIA SEGUROS	1.482,4 MWh 5.336,7 GJ	1.325,11 MWh 4.770,4 GJ	2.500 m ³ 97,5 GJ	2.587 m ³ 100,9 GJ	4.424 L 161 GJ	2.100 L 76,4 GJ	-	-

Huella de Carbono

25% DE REDUCCIÓN DEL ALCANCE 2 DE LA HUELLA DE CARBONO DE BANCO GALICIA

28% DE COMPENSACIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO DE BANCO GALICIA

Banco Galicia reporta a Carbon Disclosure Project (CDP), informando públicamente sus emisiones de gases de efecto invernadero. Teniendo en cuenta que la mayor parte de la huella corresponde al Alcance 2, nuestras iniciativas se enfocan principalmente en la eficiencia energética y energías renovables. En 2019 se amplió

la medición del Alcance 3, incorporando las emisiones de GEI generadas por consumo y reciclado de papel, consumo y disposición de cartuchos de impresión y la generación de RAEE.

El Banco además compensará 8.212 CO₂ equivalentes de su huella de carbono 2019 durante 2020, a través de 2 proyectos en Misiones: se continuará trabajando con Vida Silvestre en la conservación de 11,9 ha de la Reserva Vida Silvestre Urugua-í y con Banco de Bosques para salvar 25.000 m² de Bosque Nativo "Curvas del Uruagua-í".

Naranja mide su huella de carbono desde 2017 en base a los lineamientos de la Norma ISO 20121 para el desarrollo de eventos sustentables. En 2019 amplió el alcance de la huella a sus sucursales. Además, mide

y compensa el impacto ambiental de sus eventos, en relación con el transporte que utiliza, los residuos que genera y la energía que consume. Los eventos de 2018 fueron mitigados en 2019 por dos proyectos: la conservación de Bosque Atlántico junto al Banco de Bosques con la recuperación de 6.375 m² del Parque Provincial Urugua-í de Misiones, y la plantación de 300 árboles de especies nativas en las Reservas Hídricas Naturales Los Manantiales de Río Ceballos y Los Quebrachitos de Unquillo.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO EN TON DE CO₂EQ

	BANCO GALICIA		NARANJA	
	2018	2019	2018	2019
Emisiones directas				
Alcance 1	1.036	1.048	149	160
Otras emisiones indirectas				
Alcance 2	29.813	22.228	2.242	6.144
Alcance 3	7.156	6.087	-	4.927
TOTAL	38.005	29.363	2.391	11.231
Intensidad de las emisiones de GEI				
	0,13	0,11	0,08	0,77
% de huella de carbono compensada				
	-	28%	-	100%*

* Corresponde al 100% de compensación de eventos de la huella de carbono de Naranja.

MEJORA EN LA CALIFICACIÓN DE CARBON DISCLOSURE PROJECT (CDP)

ESTE AÑO BANCO GALICIA SUBIÓ SU PUNTAJE DE CDP DE "C" A "B-", UBICÁNDOSE EN UN NIVEL MÁS ALTO QUE LAS EMPRESAS QUE REPORTAN EN AMÉRICA DEL SUR, LAS CUALES TIENEN UNA CALIFICACIÓN EN PROMEDIO "C".

EL CDP SCORE REPORT PERMITE A LAS EMPRESAS IDENTIFICAR LOS ASPECTOS MÁS CRÍTICOS CON EL FIN DE MEJORAR SU GESTIÓN EN MATERIA CLIMÁTICA.

● OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

En todas las compañías del Grupo gestionamos el tratamiento responsable de residuos y el uso eficiente de los materiales de oficina desde la optimización de nuestros procesos con el objetivo de minimizar nuestro impacto ambiental.

31% DE REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL EN BANCO GALICIA

RECICLADO O DISPOSICIÓN FINAL SUSTENTABLE DE GRUPO

	Unidad de medida	2018	2019
PAPEL Y CARTÓN	tn	249	317.230
PLÁSTICOS	kg	6.462	2.744
TAPITAS DE PLÁSTICO	kg	415	667
RAEE	kg	40.325	70.209
RESIDUOS ESPECIALES	tn	3,99	1,70
	L	440	3.300
CARTUCHOS DE TONER	Unidades	2.674	2.418
ACEITES VEGETALES USADOS	L	930	601

● CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL

El Grupo fomenta la concientización ambiental hacia el público interno y externo y capacita a sus colaboradores en relación con la separación de residuos, apagado de monitores, disminución de plásticos descartables y medición de huella de carbono.

10 años del Fondo para la Conservación Ambiental

54 PROYECTOS FINANCIADOS

8 COMPILADOS PUBLICADOS

179 PROYECTOS RECIBIDOS

Luego de 10 años consecutivos FOCA culmina una etapa con grandes logros que contribuyeron de manera sostenida a mejorar el impacto ambiental desde la financiación de proyectos de conservación y gestión ambiental, en las que se vieron representados trabajos de numerosas universidades, organismos públicos de investigación y de gobierno, y Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC).

En 2019 la temática abordada fue “Biodiversidad, energía y ambientes urbanos”. Cada uno de los 4 ganadores recibió \$250.000 para la implementación de su proyecto. Además, se lanzó el análisis de la 8^{va} edición 2017, “Biodiversidad y Conservación de Mamíferos”, con los principales resultados de los proyectos financiados a través del FOCA. La serie ya cuenta con 8 tomos que se publican a partir de los dos años de otorgados los fondos.

Proyectos ganadores 2019

“ARDILLA DE VIENTRE ROJO: UNA NUEVA ESPECIE INVASORA EN LAS TIERRAS ÁRIDAS DE ARGENTINA”

Dra. María Fernanda Cuevas, del Instituto Argentino de Investigaciones de las Zonas Áridas (IADIZA), Unidad Ejecutora del CONICET - CCT Mendoza.



“500RPM: ENERGÍA EÓLICA Y DESARROLLO RURAL EN CHUBUT”

Lic. Luciana Proietti Audisio, de la Fundación 500RPM.



“EFECTO DE LAS ACTIVIDADES HUMANAS SOBRE LA SALUD DE MAMÍFEROS MARINOS DEL ÁREA NATURAL PROTEGIDA PENÍNSULA VALDÉS DECLARADA PATRIMONIO NATURAL DE LA HUMANIDAD (UNESCO) Y RESERVA DE LA BIÓSFERA”

Dra. Cs. Veterinarias Carla Fiorito, del Centro para el Estudio de Sistemas Marinos (CESIMAR), CONICET, CENPAT.



“ATLAS DE ESPACIOS VERDES E ÍNDICE DE ACCESIBILIDAD EN CIUDADES ARGENTINAS”

Mg. Antonio Vázquez Brust, de la Fundación Bunge y Born.



- 2019: Biodiversidad, energía y ambientes urbanos
- 2014: Pérdida de biodiversidad en Argentina
- 2018: Gestión de residuos para prevenir y mitigar la contaminación
- 2013: Fuentes renovables de energía
- 2017: Biodiversidad y conservación de mamíferos
- 2012: Conservación del agua y ambientes acuáticos
- 2016: Biodiversidad y conservación de aves
- 2011: Conservación de bosques como ecosistemas
- 2015: Prácticas agropecuarias sustentables
- 2010: Conservación de especies amenazadas



● EVALUACIÓN DE RIESGOS INDIRECTOS Y FINANCIAMIENTO DE IMPACTO

El Grupo está comprometido con la incorporación de criterios para la administración de Riesgos Ambientales y Sociales (AyS) en sus decisiones vinculadas a operaciones crediticias. Para ello, estamos alineados con las mejores prácticas.

Banco Galicia continuó realizando un análisis ambiental y social a los proyectos de inversión a largo plazo según el monto financiado:

- A partir de **\$23,6 MILLONES** se realiza un análisis de riesgo ambiental y social
- A partir de **US\$5 MM** se aplican los *Performance Standard* de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés)
- A partir de **US\$20 MM** se aplican los Principios de Ecuador

Proyectos analizados en materia social y ambiental

CANTIDAD DE PROYECTOS POR SECTOR

Agropecuaria, silvicultura y pesca	9
Comercio, otros	2
Construcción y materiales	4
Energía, minería y agua	9
Industria de alimentos y bebidas	2
Industria química, plástico y refinación de petróleo	5
Otros	5
Total	36

Principios de Ecuador

Desde hace 10 años, **Banco Galicia** es el único banco argentino que adhiere a los Principios de Ecuador. Los proyectos son clasificados en 3 categorías de riesgo: alto, mediano y bajo. Este año se incorporaron los siguientes temas: cambio climático; alcance de los principios; riesgos sociales y derechos humanos; normativa aplicable a países designados y no designados.

Bono Verde

En 2018 **Banco Galicia** emitió el primer Bono Verde del sector privado en Argentina para recaudar US\$100 millones con el fin de expandir su programa de préstamos para proyectos de eficiencia medioambiental. El bono fue suscripto en su totalidad por la Corporación Financiera Internacional (IFC). A 2019 el Banco colocó el 50% de los US\$100 MM totales del Bono Verde. En cantidad de proyectos, un 88% corresponde a energías renovables y un 12% a eficiencia energética.

Estado de colocación del Bono a Diciembre de 2019

U\$S 100 MM TOTAL DE BONO

U\$S 53,33 MM FINANCIADO EN PROYECTOS

16 PROYECTOS LIQUIDADOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

El Reporte Integrado 2019 de Grupo Financiero Galicia fue preparado siguiendo los lineamientos de los Estándares de GRI, obteniendo la verificación de PWC Argentina. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI.

Para el *Content Index Service*, GRI ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido corresponden con las secciones indicadas del reporte.

Para el *SDG Mapping Service*, GRI ha confirmado que los contenidos incluidos en el índice de contenidos han sido contrastados con los ODS.

A través de esta publicación y el Reporte Integrado 2018, Banco Galicia presenta la Comunicación sobre el Progreso 2019 dando cumplimiento a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Referencias

II: Informe Integrado 2019 de Grupo Financiero Galicia

IA: Informe Ampliado de Grupo Financiero Galicia 2019

CGS: Código de Gobierno Societario

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



Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
GRI 101: Fundamentos 2016				
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la organización			
	102-1 Nombre de la organización	II: 8-9.		✓
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	II: 8-9, 50, 53-55. IA: 6.2.		✓
	102-3 Ubicación de la sede	Buenos Aires, Argentina.		✓
	102-4 Ubicación de las operaciones	II: 50. IA: 6.1.4. Grupo Financiero Galicia no realiza actividades significativas en el exterior.		✓
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Grupo Financiero Galicia S.A.		✓
	102-6 Mercados servidos	II: 8-9, 50, 53-55.		✓
	102-7 Tamaño de la organización	II: 26, 50, 56-59, 62. IA: 6.2.		✓
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	II: 62. IA: 7.1. La división por tipo de contrato se reemplazó por cargo por ser más significativo.	8.5	✓
	102-9 Cadena de suministro	II: 72.		✓
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	II: 8-9, 10, 51. IA: 6.1.3.		✓
	102-11 Principio o enfoque de precaución	II: 16-19, 76, 79. IA: 4.1, 4.1.1.		✓
	102-12 Iniciativas externas	II: 4-6, 79. IA: 1.6, 8.1.1, 8.3.1-8.3.5, 10-14.		✓
	102-13 Afiliación a asociaciones	II: 4-6, 79. IA: 1.6, 8.1.1, 10, 12.		✓
	Estrategia			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	II: 2-3.		✓
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	II: 2-3, 4-7, 16-19. IA: 2.1, 2.2, 4.1.		✓
	Ética e integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	II: 4-7, 16-19, 76. IA: 1.5, 1.6, 3.3, 4.1-4.3, 6.5, 8.4.2.		✓
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	IA: 4.2, 4.3.		✓
	Gobernanza			
	102-18 Estructura de gobernanza	II: 12-15. IA: 3.1.		✓
	102-19 Delegación de autoridad	II: 13-15. IA: 3.1.		✓
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	II: 13-14. CGS: 2.		✓
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	II: 4. IA: 1.4. CGS: 25, 26. Las consultas son realizadas en el marco de la elaboración de este Informe y compartidas con el gobierno corporativo.		✓
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	II: 13-15. IA: 3.1.	5.5	✓
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	II: 13, 15.		✓
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	CGS: 12, 13, 14.	5.5	✓
	102-25 Conflictos de intereses	IA: 4.2, 4.3. CGS: 24.		✓
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	II: 13-15. CGS: 1, 2, 3.		✓
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	IA: 3.2. CGS: 7, 8.		✓
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	IA: 3.2. CGS: 7. En la evaluación no se involucra a actores externos.		✓
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	II: 2-3, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1, 2.2, 10. El Comité Ejecutivo define los objetivos estratégicos y las metas de sustentabilidad, y se nutre de encuestas y estudios sobre los grupos de interés.		✓
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	II: 13-14, 17-19. IA: 4.1.		✓
	102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	II: 2-3, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1, 2.2, 10. Los objetivos estratégicos y temas materiales se revisan anualmente.		✓
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sustentabilidad	El Gerente General y el Comité Ejecutivo revisan, aprueban y son responsables del Informe de Sustentabilidad.		✓
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	IA: 1.4. El gobierno corporativo conoce las opiniones, reclamos y expectativas de los grupos de interés por los Gerentes de Área.		✓
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	II: 44. IA: 1.1, 4.2, 5.2, 10. 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	CGS: 15, 16, 17, 22.		✓

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-36 Proceso para determinar la remuneración	CGS: 15, 16, 17, 22.		✓
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	CGS: 25, 26. 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. La totalidad de este estándar no se reporta. Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades del Grupo Financiero Galicia, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la entidad.	✓
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Respuesta igual a la incluida en el contenido 102-38.	✓
Participación de los grupos de interés				
	102-40 Lista de grupos de interés	II: 4. IA: 1.4.		✓
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	99,36% de los empleados de Banco Galicia se encuentran cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva, 93,40% de Naranja y 97,44% de Galicia Seguros.	8.8	✓
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	IA: 1.4.		✓
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	II: 4-5, 44, 51-52, 63, 73. IA: 1.1, 1.3, 1.4, 5.2, 7.2, 7.6, 8.1.		✓
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	II: 4-5, 44, 51-52, 63. IA: 1.1, 1.3, 4.2, 5.2, 7.2, 7.6, 8.1.		✓
Prácticas para la elaboración de informes				
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Banco Galicia, Naranja y Galicia Seguros.		✓
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	II: 4-5. IA: 1.1.		✓
	102-47 Lista de los temas materiales	IA: 1.1.		✓
	102-48 Reexpresión de la información	II: 8-9, 10, 51. IA: 6.1.3.		✓
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	II: 4-5. IA: 1.1.		✓
	102-50 Período objeto del informe	Año 2019.		✓
	102-51 Fecha del último informe	Enero a diciembre de 2018.		✓
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual.		✓
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	II: 86.		✓
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI.		✓
	102-55 Índice de contenidos GRI	II: 80-84. IA: 14.		✓
	102-56 Verificación externa	II: 85. IA: 15.		✓
TEMAS MATERIALES				
Desempeño económico				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 6-7, 25, 26. IA: 1.1, 2.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 4-5, 6-7, 8-9, 26. IA: 1.1, 2.1.		✓
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	II: 26, 39, 68. IA: 9.5.	8.2, 9.4	✓
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	II: 79. IA: 9.5. No se registraron en las compañías del Grupo consecuencias financieras debido al cambio climático.	13.1	✓
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Además del plan de prestaciones establecido según la ley laboral, no existe en las compañías del Grupo un fondo independiente para tal propósito para sus colaboradores.		✓
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	No se recibió ayuda del Estado argentino.		✓
Presencia en el mercado				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 6-7, 8-9, 25, 26. IA: 1.1, 2.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 8-9, 26. IA: 1.1.		✓
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	El salario inicial estándar de los colaboradores de Grupo Financiero Galicia supera en 224,77% el salario mínimo vital y móvil de la Argentina (SMVM), el de Naranja en 118% y el de Galicia Seguros en 276,68%.	5.1, 8.5	✓
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	IA: 3.1. Las compañías del Grupo dan preferencia a la contratación local, siempre que se cumpla con los requisitos del puesto.	8.5	✓
Impactos económicos indirectos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 4-5, 6-7, 25, 43, 49, 67-68, 73. IA: 1.1, 8.2, 8.4.1, 8.4.4.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 6-7, 25, 43, 49, 67-68, 73. IA: 1.1, 8.2, 8.4.1, 8.4.4.		✓
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	II: 45, 52, 68. IA: 6.1.5, 8.2, 8.3.3.	9.4	✓
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	II: 44-45, 68, 73. IA: 8.2, 8.4.4.	3.8, 8.2, 8.3, 8.5	✓
Prácticas de adquisición				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 72-73. IA: 1.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 72-73. IA: 1.1.		✓
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	II: 72.	8.3	✓
Anticorrupción				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 4-5, 6-7, 17-19. IA: 1.1, 4.2, 4.3, 4.4.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 6-7, 17-19. IA: 1.1.		✓
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	II: 17-19. IA: 4.2, 4.3, 4.4. Todas las unidades de negocio de las compañías del Grupo son analizadas en materia de corrupción.	16.5	✓
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	II: 17-19. IA: 4.2, 4.3, 4.4.	16.5	✓
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se registraron casos.	16.5	✓

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
TEMAS MATERIALES				
Materiales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7, 75, 76, 78. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 75, 76, 78. IA: 1.1, 9.3.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 75, 76, 78. IA: 1.1, 9.3.		✓
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	II: 78.		8,4, 12,2. ✓
	301-2 Insumos reciclados	II: 78. Banco Galicia utiliza sobres reutilizables que contienen un porcentaje de papel reciclado.		8,4, 12,2, 12,5. ✓
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		No procede. Debido a que las actividades del Grupo se relacionan con servicios financieros, sus empresas no comercializan productos que permitan calcular el indicador.	8,4, 12,2, 12,5. ✓
Energía				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7, 75-77. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 75-77. IA: 1.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 75-77. IA: 1.1.		✓
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	II: 76-77.		7,2, 7,3, 8,4, 12,2, 13,1 ✓
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		Información no disponible. Grupo Financiero Galicia no realizó este tipo de análisis, por lo tanto no se dispone de información. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.	7,2, 7,3, 8,4, 12,2, 13,1 ✓
	302-3 Intensidad energética	II: 76-77.	Información parcialmente disponible. La información publicada alcanza a Banco Galicia y Naranja, y no incluye a Galicia Seguros. Actualmente solo Banco Galicia y Naranja reportan este indicador. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.	7,3, 8,4, 12,2, 13,1 ✓
	302-4 Reducción del consumo energético	II: 76-77.		7,3, 8,4, 12,2, 13,1 ✓
	302-5 Reducciones de los requerimientos energéticos de productos y servicios	II: 76-77.		7,3, 8,4, 12,2, 13,1 ✓
Emisiones				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 75-77. IA: 1.1, 9.2.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 75-77. IA: 1.1, 9.2.		✓
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	II: 77. IA: 9.2.	Información parcialmente disponible. La información publicada alcanza a Banco Galicia y Naranja, y no incluye a Galicia Seguros. Actualmente solo Banco Galicia y Naranja reportan este indicador. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.	12,4, 13,1 ✓
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	II: 77. IA: 9.2.	Información parcialmente disponible. La información publicada alcanza a Banco Galicia y Naranja, y no incluye a Galicia Seguros. Actualmente solo Banco Galicia y Naranja reportan este indicador. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.	12,4, 13,1 ✓
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	II: 77. IA: 9.2.	Información parcialmente disponible. La información publicada alcanza a Banco Galicia y Naranja, y no incluye a Galicia Seguros. Actualmente solo Banco Galicia y Naranja reportan este indicador. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.	12,4, 13,1 ✓
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	II: 77. IA: 9.2.	Información parcialmente disponible. La información publicada alcanza a Banco Galicia y Naranja, y no incluye a Galicia Seguros. Actualmente solo Banco Galicia y Naranja reportan este indicador. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.	13,1 ✓
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	II: 77. IA: 9.2.		13,1 ✓
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		Información no disponible. Grupo Financiero Galicia no realizó este tipo de análisis, por lo tanto no se dispone de información. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.	12,4 ✓
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire		No procede. Este indicador no aplica a Grupo Financiero Galicia siendo que es una entidad financiera y no emite NO, SO y otras emisiones en forma significativa.	12,4 ✓
Efluentes y residuos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 75-76, 78. IA: 1.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 75-76, 78. IA: 1.1.		✓
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino		No procede. No se reporta esta información siendo que los principales edificios y sucursales del Grupo se encuentran en zonas urbanas y los efluentes generados son tratados por el servicio sanitario público.	✓
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	II: 76, 78. IA: 9.3.		✓
	306-3 Derrames significativos		No procede. No se reporta esta información por la actividad del Grupo, siendo que al ser de servicios financieros, sus operaciones no generan derrames.	✓

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
TEMAS MATERIALES				
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	II: 78. Mediante una correcta gestión de nuestros residuos propiciamos a que se transformen nuevamente en recursos. Aquellos que no pueden ser reciclados o reutilizados son transportados y dispuestos de manera responsable		✓
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		No procede. No se reporta esta información siendo que las oficinas y sucursales del Grupo se encuentran en zonas urbanas. Escorrentía procedentes de la organización y nuestras operaciones no impactan significativamente en espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas.	✓
Evaluación ambiental de proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 72-73. IA: 1.1, 8.4.2, 8.4.4.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 72-73. IA: 1.1, 8.4.2, 8.4.4.		✓
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	II: 72-73. IA: 8.4.4.		✓
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	II: 72-73. IA: 8.4.4. No se detectaron impactos ambientales negativos en la cadena de suministro.		✓
Empleo				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 61-63. IA: 1.1, 7.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 61-63. IA: 1.1, 7.1.		✓
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	II: 62. IA: 7.1.	8.5, 8.6	✓
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	II: 62-63. IA: 7.9.	3.2, 8.5	✓
	401-3 Permiso parental	IA: 7.9.2.	5.1, 8.5	✓
Formación y enseñanza				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 44-47, 61-63, 65. IA: 1.1, 7.4, 7.7, 7.8.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 44-47, 61-63, 65. IA: 1.1, 7.4, 7.7, 7.8.		✓
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	II: 63. IA: 7.7.	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5	✓
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	II: 44-47, 62-63, 65. IA: 7.4, 7.7, 7.8.	8.2, 8.5	✓
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	IA: 7.7.	5.1, 8.5	✓
Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 61-64. IA: 1.1, 7.3. El respeto por las personas y la lucha contra la discriminación son parte esencial de nuestra gestión en recursos humanos.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 61-64. IA: 1.1, 7.3.		✓
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	II: 13, 15, 62, 64. IA: 3.1, 7.1, 7.3.	5.1, 5.5, 8.5	✓
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Las compañías del Grupo no hacen diferencia entre el salario de hombres y mujeres bajo iguales condiciones laborales.	5.1, 8.5	✓
Libertad de asociación y negociación colectiva				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 6-7, 61, 72-73. IA: 1.1, 4.2, 4.3, 8.4.2, 12.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 4-5, 6-7, 61, 72-73. IA: 1.1, 4.2, 4.3, 8.4.2, 12.		✓
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	II: 72-73. IA: 4.2, 4.3, 8.4.2, 12. No se identificaron riesgos.	8.8	✓
Trabajo infantil				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 6-7, 61, 72-73. IA: 1.1, 4.2, 4.3, 8.4.2, 12.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 4-5, 6-7, 61, 72-73. IA: 1.1, 4.2, 4.3, 8.4.2, 12.		✓
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	II: 72-73. IA: 4.2, 4.3, 8.4.2, 12. No se identificaron riesgos.	8.7	✓
Trabajo forzoso u obligatorio				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 6-7, 61, 72-73. IA: 1.1, 4.2, 4.3, 8.4.2, 12.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 4-5, 6-7, 61, 72-73. IA: 1.1, 4.2, 4.3, 8.4.2, 12.		✓
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	II: 72-73. IA: 4.2, 4.3, 8.4.2, 12. No se identificaron riesgos.	8.7	✓
Comunidades locales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 67-68. IA: 1.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 67-68. IA: 1.1.		✓
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	II: 68-71. IA: 6.3.1, 8.1, 8.3.1-8.3.5.		✓
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos reales y potenciales en las comunidades locales	II: 68. IA: 8.1. No se detectaron impactos negativos.	1.4	✓
Evaluación social de proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 67, 72-73. IA: 1.1, 8.4.2, 8.4.4.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 67, 72-73. IA: 1.1, 8.4.2, 8.4.4.		✓
GRI 414: Evaluación Social de Proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	II: 72-73. IA: 8.5.4.	8.8	✓
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	II: 72-73. IA: 8.4.4. No se detectaron impactos sociales negativos en la cadena de suministro.	8.8	✓

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
TEMAS MATERIALES				
Salud y seguridad de los clientes				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 17-19, 49, 51. IA: 1.1, 6.5.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 17-19, 49, 51. IA: 1.1, 6.5.		✓
GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	II: 51. IA: 6.5.		✓
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	IA: 4.6. No se registraron incidentes.		✓
Privacidad del cliente				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 17-19, 49, 51. IA: 1.1, 4.2, 4.3, 4.6, 6.5.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 17-19, 49, 51. IA: 1.1, 4.2, 4.3, 4.6, 6.5.		✓
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: 4.6, 6.5.		✓
Cartera de productos con beneficios sociales y ambientales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 8-9, 49-50, 67, 69, 79. IA: 1.1, 4.1.1, 6.2.1, 6.3.1, 8.2.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 8-9, 49-50, 67, 69, 79. IA: 1.1, 4.1.1, 6.2.1, 6.3.1, 8.2.		✓
	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad.	II: 8-9, 50, 79.		✓
	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	II: 50, 56-57, 69-71. IA: 6.3.1, 8.2, 8.4.4.		✓
	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	II: 79. IA: 8.4.4.		✓
Accesibilidad				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 49, 52. IA: 1.1, 6.1.5.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 49, 52. IA: 1.1, 6.1.5.		✓
	Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desfavorecidas por tipo	II: 52. IA: 6.1.4, 6.1.5.		✓
	Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros	II: 52. IA: 6.1.4, 6.1.5, 8.2, 8.3.1.		✓
Clima laboral				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 4-5, 6-7, 61, 63. IA: 1.1, 7.2.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 6-7, 61, 63. IA: 1.1, 7.2.		✓
	Cantidad de colaboradores que responden la encuesta de clima laboral	II: 63. IA: 7.2.		✓
Articulación público-privada				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 67-68. IA: 1.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 67-68. IA: 1.1.		✓
	Cantidad de alianzas con organizaciones de la sociedad civil	II: 4-5. IA: 1.6, 8.1.1.		✓
Participación de grupos de interés en acciones sociales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 67-68, 71. IA: 1.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 67-68, 71. IA: 1.1.		✓
	Acciones de impacto social junto a clientes	IA: 6.3.1.		✓
	Acciones de voluntariado	II: 73. IA: 8.3.5.		✓
Transformación digital				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 43-45, 49, 51. IA: 1.1, 5.1.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 43-45, 49, 51. IA: 1.1, 5.1.		✓
	Crecimiento de los clientes que usan canales digitales	II: 51.		✓
Experiencia del cliente				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 6-7. IA: 1.1, 1.3, 2.1.		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 6-7, 43, 44. IA: 1.1, 5.2.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 2-3, 6-7, 43, 44. IA: 1.1, 5.2.		✓
	Resultados del NPS	II: 44. IA: 5.2.		✓

Informe de seguridad limitada independiente sobre la Memoria Anual Informe Integrado 2019 de Grupo Financiero Galicia S.A.

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

Introducción

Hemos sido contratados por los directores de Grupo Financiero Galicia S.A. (en adelante, "la Sociedad") para realizar un encargo de seguridad limitada sobre cierta información contenida en la Memoria Anual Informe Integrado desempeño económico, social y ambiental 2019 de Grupo Financiero Galicia (en adelante, "la Memoria") por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019. La preparación de la Memoria es responsabilidad del Directorio de la Sociedad. Nuestro trabajo, fue realizado por un equipo multidisciplinario integrado por contadores públicos, licenciados en administración de empresas y licenciados en gestión ambiental.

Información sujeta a análisis

Nuestro trabajo de seguridad limitada consistió en la revisión de la siguiente información contenida en la Memoria:

- Contenidos GRI cuantitativos y cualitativos detallados en el "Índice de Contenidos GRI", identificados con el símbolo √.
- La manifestación realizada por el Directorio de la Sociedad respecto a que el Informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI y con el Marco Internacional <IR> Reporte Integrado, según el Consejo Internacional de Reporte Integrado ("IIRC").

El alcance de nuestra revisión incluye solamente la información contenida en la sección de la Memoria a la cual se hace referencia en forma precedente, correspondiente al período iniciado el 1° de enero y finalizado el 31 de diciembre de 2019; por lo tanto, no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a períodos anteriores o cualesquier otro de los elementos incluidos en la Memoria 2019.

Criterios con los cuales fue preparada la Memoria 2019 (en adelante, "los Criterios")

Los contenidos GRI cuantitativos y cualitativos detallados en el "Índice de Contenidos GRI", identificados con el símbolo √, y la manifestación realizada por el Directorio de la Sociedad respecto a que el informe se ha elaborado de conformidad con la opción exhaustiva de los lineamientos de los Estándares GRI. Así también el lineamiento con el Marco Internacional <IR> Reporte Integrado, según el IIRC.

Limitaciones inherentes

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

Responsabilidad del Directorio por la información incluida en la Memoria 2019

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

Independencia y Control de Calidad

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

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión de seguridad limitada sobre la información incluida en la Memoria 2019 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 testeado 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 el Índice de Contenidos GRI para considerar la afirmación de la gerencia en relación con la aplicación de los Estándares GRI;
- Revisar el lineamiento con el Marco Internacional <IR> Reporte Integrado, según IIRC.

Conclusión

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

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 20 de Febrero de 2020.

PRICE WATERHOUSE & CO. S.R.L.



(Socio)

C.P.C.E.C.A.B.A. T° 1 F° 17
Dr. Sebastián Morazzo
Contador Público (UM)
C.P.C.E.C.A.B.A. T° 347 F° 159



Agradecemos la colaboración de todo el grupo operativo que participa activamente en la elaboración de este informe.

Esta publicación fue elaborada por las Gerencias de Contaduría y de Sustentabilidad de Banco Galicia en articulación con las compañías Naranja, Galicia Seguros y Galicia Administradora de Fondos.

SUS COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE LA MEMORIA ANUAL - INFORME INTEGRADO 2019 NOS AYUDAN A SEGUIR MEJORANDO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUESTRAS ACTIVIDADES CON VALOR ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL.

PUEDE ESCRIBIRNOS A:

BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U.
 GERENCIA DE SUSTENTABILIDAD
 GALICIASUSTENTABLE@BANCOGALICIA.COM.AR
 TTE. GRAL. JUAN D. PERÓN 430 - 10° PISO
 C1038AAJ BUENOS AIRES - ARGENTINA
 TEL.: (54 11) 6329-4973
 WWW.BANCOGALICIA.COM

GRUPO FINANCIERO GALICIA S.A.
 GERENCIA DE RELACIONES CON INVERSORES INSTITUCIONALES
 INVERSORES@GFGSA.COM
 TTE. GRAL. JUAN D. PERÓN 430 - 25° PISO
 C1038AAJ BUENOS AIRES, ARGENTINA
 TEL.: (54 11) 4343-7528
 WWW.GFGSA.COM

Todos los derechos reservados.
 Febrero 2020



@BancoGalicia
 @GaliciaRSC
 @Naranja
 @GaliciaSeguros



BancoGalicia
 BancoGaliciaSustentable
 NaranjaSitioOficial
 GaliciaSeguros



Banco Galicia
 Naranja
 Galicia Seguros



COTIZACIÓN

Las acciones ordinarias Clase “B” de Grupo Financiero Galicia cotizan en la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, en el Mercado Abierto Electrónico, en la Bolsa de Comercio de Córdoba y, bajo la forma de ADRs (American Depositary Receipts), en el Nasdaq *Capital Market* de los Estados Unidos, bajo el símbolo GGAL.



AGENTE DE REGISTRO Y TRANSFERENCIA

Caja de Valores S.A.
25 de Mayo 362
C1002ABH Buenos Aires, Argentina
Tel.: (54 11) 4317-8900



BANCO DEPOSITARIO DE ADRs

The Bank of New York Mellon
Relación con Accionistas
P.O. BOX 30170
College Station TX 77842-3170
www.mybnymdr.com
Teléfono desde EE.UU.: 1 888 269 2377
Teléfono desde otros países: 1 610 382 7836
e-mail: shareowner-svcs@bankofny.com
www.gfgsa.com



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.