MEMORIA ANUAL
INFORME INTEGRADO

DESEMPEÑO ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL 2020

Grupo Financiero Galicia

1
PÁG. 2
- INTRODUCCIÓN
- Carta del Presidente
- Introducción al Informe Integrado
- Presentación de la organización y estructura como Grupo
- ¿Cómo creamos valor?

2
PÁG. 10
- GOBIERNO CORPORATIVO

3
PÁG. 16
- GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

4
PÁG. 20
- CONTEXTO DONDE OPERA EL GRUPO
- La economía
- El sistema financiero
- Perspectivas futuras
- Oportunidades y riesgos
- Respuesta del Grupo a las megatendencias de la industria financiera

5
PÁG. 28
- CAPITAL FINANCIERO
- Evolución patrimonial y de resultados
- Capital regulatorio

6
PÁG. 38
- CAPITAL INTELECTUAL
- Transformación + Agilidad
- Modelo Operativo
- Experiencia del cliente

7
PÁG. 44
- CAPITAL INDUSTRIAL
- Perfil de clientes
- Segmentos
- Productos y servicios
- Modo
- Naranja X
- Modelo de atención
- Ciberseguridad

8
PÁG. 54
- CAPITAL HUMANO
- Perfil de nuestros colaboradores
- Cuidado de las personas
- Gestión de clima laboral
- Formación y Promoción del Desarrollo Interno
- Diversidad

9
PÁG. 62
- CAPITAL SOCIAL
- Modelo de Contribución Social del Grupo
- Matriz de Analisis de Inversión Social
- Estrategia de Gestión en el Marco Covid-19
- Voluntariado
- Educación
- Gestión de la cadena de valor

10
PÁG. 74
- CAPITAL NATURAL
- Gestión ambiental
- Energía
- Huella de carbono
- Consumos e impactos
- Concientización ambiental
- Evaluación de riesgos indirectos y financiamiento de impacto

11
PÁG. 82
- ANEXOS
- Informe sobre Código de Gobierno Societario
- Estados Financieros
- Política de Dividendos y Proyecto de Distribución de Utilidades

12
PÁG. 242
- INFORMES
- Informe de la Comisión Fiscalizadora
- Tabla de contenidos GRI y Pacto Global
- Informe de Verificación PWC

ESTE DOCUMENTO ABORDA LOS TEMAS DE MANERA SINTÉTICA, LOS CUALES SON PROFUNDIZADOS EN UN INFORME AMPLIADO DISPONIBLE EN: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020

MEMORIA ANUAL INFORME INTEGRADO

DESEMPEÑO ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL 2020

EL 2020 NOS DESAFIÓ A ACELERAR LA TRANSFORMACIÓN QUE COMO GRUPO FINANCIERO GALICIA VENIMOS IMPULSANDO.

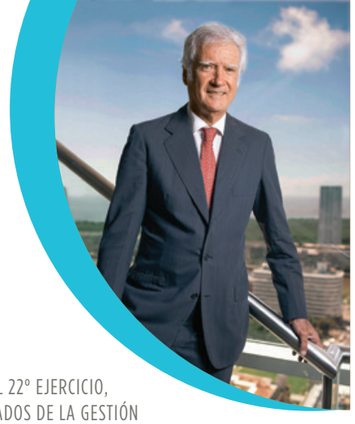
EL CAMINO RECORRIDO NOS PERMITIÓ ADAPTARNOS RÁPIDAMENTE A UN NUEVO ENTORNO CON NUEVAS DEMANDAS Y ASÍ SEGUIR GENERANDO UN MAYOR IMPACTO POSITIVO.

+ ÁGILES

+ DIGITALES

+ CERCANOS

Grupo Financiero Galicia



CARTA DEL PRESIDENTE

ESTIMADOS ACCIONISTAS:

TENGO EL AGRADO DE DIRIGIRME A USTEDES PARA PRESENTARLES EL INFORME INTEGRADO CORRESPONDIENTE AL 22º EJERCICIO, CERRADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020, EN EL QUE GRUPO FINANCIERO GALICIA S.A. DA CUENTA DE LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL.

DURANTE 2020, SIN DUDAS EL HECHO QUE MARCÓ AL MUNDO ENTERO Y A NUESTRAS VIDAS FUE LA PANDEMIA GENERADA POR EL COVID-19. TRAJO IMPACTOS GEOPOLÍTICOS, SOCIALES, SANITARIOS, ECONÓMICOS Y FINANCIEROS SIN PRECEDENTES EN TODO EL MUNDO Y CAUSÓ GRAN INCERTIDUMBRE A NIVEL GLOBAL. SI BIEN HACIA FINES DEL AÑO ALGUNOS LABORATORIOS LOGRARON DESARROLLAR UNA VACUNA, LA LOGÍSTICA NECESARIA PARA VACUNAR A LA POBLACIÓN DEMANDARÁ TIEMPO Y MUY PROBABLEMENTE GRAN PARTE DEL 2021 SE PAREZCA AL 2020. TODAVÍA NO CONOCEMOS EN QUÉ MOMENTO PODREMOS DECIR QUE ESTE FENÓMENO ES UN HECHO DEL PASADO Y SIN DUDAS MUCHOS DE LOS EFECTOS DE LA PANDEMIA NO SOLO QUEDARÁN EN NUESTRA MEMORIA POR MUCHOS AÑOS, SINO QUE PASARÁN A SER PARTE DE LA NUEVA NORMALIDAD.

A PRINCIPIOS DE 2020 ESPERÁBAMOS UN AÑO MUY DISTINTO, FUNDAMENTALMENTE PORQUE EN LOS ÚLTIMOS MESES DE 2019 SE HABÍA GENERADO UN AMBIENTE OPTIMISTA PRODUCTO DE LAS NEGOCIACIONES COMERCIALES ENTRE EE.UU. Y CHINA, PERO LA PANDEMIA CAMBIÓ ABRUPTAMENTE LAS EXPECTATIVAS.

A NIVEL MUNDIAL, ENTRE FEBRERO Y MARZO LOS ÍNDICES BURSÁTILES REFLEJARON CAÍDAS MÁXIMAS EN COMPARACIÓN AL CIERRE DE 2019, INCLUYENDO UNA CAÍDA DE MÁS DEL 30% EN EL ÍNDICE S&P 500 EN LOS ESTADOS UNIDOS, SI BIEN SU SALDO TERMINÓ SIENDO POSITIVO DURANTE EL AÑO EN APROXIMADAMENTE UN 16% CON UNA GRAN VOLATILIDAD INTERANUAL. MIENTRAS TANTO, PARA LOS MERCADOS EMERGENTES ESTO SIGNIFICÓ UNA SALIDA DE FLUJOS MUY RELEVANTE Y UNA MARCADA DEPRECIACIÓN DE LAS MONEDAS FRENTE AL DÓLAR ESTADOUNIDENSE.

CON EL OBJETIVO DE MITIGAR LOS EFECTOS NEGATIVOS ECONÓMICOS Y SANITARIOS GENERADOS POR LA CUARENTENA, TANTO EL BANCO CENTRAL COMO EL GOBIERNO TOMARON MEDIDAS MONETARIAS Y FISCALES. ASÍ EL AÑO SE CARACTERIZÓ POR UNA FUERTE CONTRACCIÓN EN EL NIVEL DE ACTIVIDAD, UN MARCADO AUMENTO DEL DÉFICIT FISCAL, UNA INFLACIÓN DEL 36% Y UNA DEPRECIACIÓN DEL PESO DEL 40%.

ANALIZANDO EL AÑO PARA GRUPO FINANCIERO GALICIA, LA CRISIS ECONÓMICA Y SANITARIA NOS OBLIGÓ A ADAPTAR NUESTRO NEGOCIO A LOS CAMBIOS REGULATORIOS, NUESTRA MANERA DE TRABAJAR Y LA FORMA DE VINCULARNOS CON NUESTROS CLIENTES. NUESTRA CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN NOS PERMITIÓ SUPERAR ESTOS DESAFÍOS, SOSTENIENDO LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES. EN GALICIA, INICIAMOS HACE MÁS DE TRES AÑOS UN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DE NUESTRA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CON GRANDES INVERSIONES EN NUESTRAS PLATAFORMAS DIGITALES Y SISTEMAS, CON LO QUE EL CONTEXTO PLANTEADO POR COVID-19 NOS ENCONTRÓ FUERTES Y QUIZÁS FUIMOS DE LOS SECTORES MEJOR PREPARADOS PARA SEGUIR OPERANDO CASI NORMALMENTE EN ESTE CONTEXTO.

DURANTE 2021, CREEMOS QUE LA ECONOMÍA COMENZARÍA A RECUPERARSE DESPUÉS DE UN AÑO COMPLEJO, Y CON LA NORMALIZACIÓN DE CIERTOS SECTORES Y EL CRECIMIENTO DEL NIVEL DE ACTIVIDAD ESPERAMOS UNA EXPANSIÓN DE LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA. EN ESTE ENTORNO Y FRENTE A LA ACELERACIÓN EN EL USO DE CANALES DIGITALES, SEGUIREMOS INVIRTIENDO EN EL DESARROLLO DE SOLUCIONES QUE PERMITAN MEJORAR LA EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES. LAS SUCURSALES SE IRÁN TRANSFORMANDO Y RECONFIGURANDO ACORDE A LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES EN LA NUEVA NORMALIDAD. CREEMOS QUE NO EXISTE UNA RELACIÓN EXCLUYENTE ENTRE LO DIGITAL Y LO FÍSICO SINO MÁS BIEN COMPLEMENTARIAS. LA CERCANÍA ES UNO DE NUESTROS VALORES Y UNA PARTE IMPORTANTE SE MATERIALIZA A TRAVÉS DE NUESTROS EJECUTIVOS.

EN CUANTO A GRUPO FINANCIERO GALICIA, EL RESULTADO DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 ARROJÓ UNA GANANCIA NETA DE $25.329 MILLONES, 15% INFERIOR A LOS $29.857 MILLONES REGISTRADOS EN EL EJERCICIO 2019. APROXIMADAMENTE EL 88% DE ESTE RESULTADO PROVINO DE BANCO GALICIA, UN 7% 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 2,57% Y UN RETORNO SOBRE EL PATRIMONIO NETO PROMEDIO DEL 15,81%.

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020, LA PARTICIPACIÓN ESTIMADA DE BANCO GALICIA EN EL TOTAL DE PRÉSTAMOS AL SECTOR PRIVADO ALCANZÓ EL 13,03%, CON UN CRECIMIENTO DE 152 PUNTOS BÁSICOS EN EL AÑO, MIENTRAS QUE LA PARTICIPACIÓN ESTIMADA EN LOS DEPÓSITOS DEL SECTOR PRIVADO ALCANZÓ EL 10,07%, CON UN AUMENTO DE 15 PUNTOS BÁSICOS.

102-14, 102-15, 102-29, 102-31, 103-2

SI BIEN LA EVOLUCIÓN DE LA ECONOMÍA CONTINUÓ AFECTANDO NEGATIVAMENTE EL NIVEL DE CONSUMO, TARJETAS REGIONALES TUVO UN RESULTADO NETO DE $2.149 MILLONES, CON EL NEGOCIO TRADICIONAL GENERANDO RESULTADOS POSITIVOS PRODUCTO DE LA MEJORA EN LA EFICIENCIA LOGRADA A PARTIR DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EN LA GESTIÓN DE RIESGO Y RECUPERO, MIENTRAS QUE EL NEGOCIO DE NARANJA X CONTINUÓ CON SU PROCESO DE INVERSIÓN PARA SEGUIR SUMANDO FUNCIONALIDADES A LA BILLETERA VIRTUAL.

SUDAMERICANA HOLDING TUVO UN RESULTADO DE $1.299 MILLONES, 75% SUPERIOR AL AÑO ANTERIOR, FUNDAMENTALMENTE POR EL INCREMENTO DE LOS INGRESOS FINANCIEROS PRODUCTO DE UNA EFICIENTE GESTIÓN DE SUS ACTIVOS BAJO ADMINISTRACIÓN. 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, EL PATRIMONIO ADMINISTRADO DE LOS FONDOS FIMA CRECIÓ UN 73% RESPECTO AL AÑO ANTERIOR, ALCANZANDO LOS $192.412 MILLONES Y UNA PARTICIPACIÓN DE MERCADO DEL 9,97%. EL RESULTADO FUE UNA GANANCIA NETA DE $1.122 MILLONES, 32% SUPERIOR A LOS DEL EJERCICIO 2019.

GRUPO FINANCIERO GALICIA MANTIENE EL FIRME PROPÓSITO DE CONVERTIRSE EN UNA PLATAFORMA FINANCIERA REGIONAL, Y EN ESA DIRECCIÓN SE ENCUENTRA LA CREACIÓN DE INVIU, UNA PLATAFORMA DE INVERSIONES SIMPLE Y TRANSPARENTE, QUE PROMUEVE UNA NUEVA CULTURA INVERSORA. A ESTO SE SUMÓ GALICIA SECURITIES, LA SOCIEDAD AGENTE DE COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN (ALYC) DEL GRUPO, QUE EN MEDIO AÑO DE OPERACIÓN ALCANZÓ UNA GANANCIA NETA DE $230 MILLONES.

BANCO GALICIA HA MANTENIDO MUY BUENOS NIVELES DE SERVICIO, UNA SALUDABLE CALIDAD DE CARTERA, ALTOS NIVELES DE LIQUIDEZ Y SOLVENCIA Y ADECUADA RENTABILIDAD.

EN 2020, GALICIA VOLVIÓ A PARTICIPAR DE LA ENCUESTA “GREAT PLACE TO WORK 2020”. OBTUVIMOS EL PRIMER PUESTO DE MANERA CONSECUTIVA EN 2017, 2018 Y 2019. ESPERAMOS CONTINUAR ENTRE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR DE ARGENTINA EN LOS RESULTADOS QUE SE ANUNCIARÁN EN MARZO 2021.

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 2020 PRESENTÓ LAS DIFICULTADES ANTES SEÑALADAS, EN GRUPO FINANCIERO GALICIA SEGUIMOS INVIRTIENDO EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE NUESTROS NEGOCIOS, FUNDAMENTALMENTE EN EL BANCO, EN NARANJA Y EN NARANJA X, MEJORANDO LOS PRODUCTOS, LOS PROCESOS Y LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES.

PARA 2021, SE ESPERA UNA RECUPERACIÓN DE LA ECONOMÍA APUNTALADA POR UN REBOTE DE LAS EXPORTACIONES Y UNA RECUPERACIÓN MODERADA DEL CONSUMO PRIVADO. ESTO ESTARÍA CONDICIONADO AL AVANCE DE LAS CAMPAÑAS DE VACUNACIÓN CONTRA EL COVID-19 Y A LA EVENTUAL NECESIDAD DE APLICAR NUEVAS MEDIDAS DE AISLAMIENTO. UN MEJOR ESCENARIO ECONÓMICO, SUMADO A MENORES GASTOS ASOCIADOS A LA PANDEMIA, PERMITIRÍAN UNA REDUCCIÓN DEL DÉFICIT FISCAL. DE CUALQUIER FORMA, ES ALTAMENTE PROBABLE QUE AL MENOS PARTE DEL DÉFICIT SEA FINANCIADO A TRAVÉS DE EMISIÓN MONETARIA, LO QUE PODRÍA RESULTAR EN UNA MAYOR INFLACIÓN SI NO ES ACOMPAÑADA, AL MENOS EN PARTE, POR UN AUMENTO EN LA DEMANDA DE DINERO. LOS RESULTADOS DE ESTE COMPORTAMIENTO DEFINIRÁN LOS NIVELES DE BRECHA CAMBIARIA, LA PRESIÓN SOBRE EL MERCADO OFICIAL DE CAMBIOS Y FINALMENTE LA EVOLUCIÓN DE LAS RESERVAS INTERNACIONALES.

FINALMENTE, EN NOMBRE DEL DIRECTORIO DE GRUPO FINANCIERO GALICIA, QUIERO AGRADECER A LOS ACCIONISTAS POR SU PERMANENTE ACOMPAÑAMIENTO, A LOS CASI 9.300 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
9 DE MARZO DE 2021

INTRODUCCIÓN AL INFORME INTEGRADO

En este 2020 tan especial, nos propusimos comunicar las acciones más significativas y los desafíos que enfrentamos para dar continuidad al negocio ante el contexto COVID-19 que impactó en cada una de las compañías que conforman el Grupo.

Este informe, elaborado bajo la lógica de capitales del modelo de Reporte Integrado del *International Integrated Reporting Council* (*IIRC*), evidencia nuestra visión integrada del negocio, vinculando los resultados financieros con el valor de los activos intangibles. Buscamos dar respuesta de forma efectiva y transparente a las necesidades de nuestros grupos de interés -accionistas, inversores, entes reguladores, clientes, colaboradores, comunidad, proveedores y ambiente- presentando la información de acuerdo a los principales lineamientos internacionales de rendición de cuentas y otros de reconocimiento global.

Como principal insumo y guía para la elaboración de este documento, realizamos un análisis de materialidad para identificar los temas clave y alinearlos a la Visión Estratégica de Grupo para potenciar nuestro compromiso con el desarrollo sustentable del país, la Agenda Global 2030.

Este proceso contempló la identificación inicial de temas en base a fuentes internas y externas; como los valores corporativos, el análisis de los impactos del negocio en el marco de la definición de las Metas 2020, los principios y estándares internacionales a los que adherimos, y buenas prácticas de la industria financiera. Luego de obtener el listado de aspectos que son estratégicos para el Grupo, éstos fueron priorizados por públicos clave. Este año tomamos la encuesta de 2019, y reforzamos el análisis con una consulta interna a miembros del grupo de trabajo del Informe sobre el contexto de pandemia por COVID-19. El ejercicio se completó con una etapa de revisión y validación con la alta dirección y el proceso de auditoría externa[1].

ESTÁNDARES GRI

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

Principios de Banca Responsable de UNEP FI

Los Principios de Banca Responsable (PBR) son impulsados desde 2019 por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI[2]). Es la asociación más importante entre la industria bancaria global y la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Los seis PBR proporcionan un marco específico para aprovechar las nuevas oportunidades de negocio, al mismo tiempo que permiten identificar y abordar de manera efectiva los riesgos e impactos relacionados.

Somos la única entidad financiera de capitales nacionales argentinos que se sumó al lanzamiento de los Principios que hoy alcanza a 206 bancos en todo el mundo.

Este año se celebró el primer aniversario de los PBR, en el marco de la "Global Round Table" de UNEP FI. Nuestro CEO, Fabián Kon representó a la región compartiendo los avances de nuestra gestión alineada al cumplimiento de los PBR, haciendo foco en temáticas de clima, empleo digno, género e inclusión financiera.

> DURANTE EL 2020 TRABAJAMOS EN LA ALINEACIÓN DEL NEGOCIO CON LOS PBR PARA SEGUIR CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO SOSTENIBLE. HAN SIDO UN INSUMO PARA LA GENERACIÓN DE VALOR ESTRATÉGICO QUE COMUNICAMOS EN ESTE INFORME INTEGRADO Y ESTAMOS ORGULLOSOS DE SER SUS PROMOTORES DENTRO DEL SISTEMA FINANCIERO ARGENTINO.
>
> **CONSTANZA GORLERI**
> GERENTE DE SUSTENTABILIDAD DE BANCO GALICIA

1. Para mayor información ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.
2. https://www.unepfi.org/banking/bankingprinciples/

PRINCIPIO DE BANCA RESPONSABLE	GESTIÓN 2020
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.	Adaptamos la Estrategia en base al nuevo escenario por COVID-19 y a los desafíos que plantea el rol de la banca en el desarrollo sostenible.
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.	Continuamos con el análisis de los impactos de nuestro negocio, a partir del análisis de los riesgos y oportunidades económicas, sociales y ambientales del Grupo.
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.	Con foco en la transformación digital y aplicando metodologías ágiles de trabajo, diseñamos productos y servicios que contribuyen a la inclusión, diversidad, desarrollo social y la lucha contra el cambio climático.
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.	Garantizamos la continuidad en la comunicación con nuestros grupos de interés a través de herramientas y canales digitales ágiles, efectivos y seguros.
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.	Contamos con un gobierno corporativo que vela por el cumplimiento de las normas, los valores de ética y transparencia; y toma decisiones alineados a políticas y estándares internacionales en pos del desarrollo sostenible.
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.	Fuimos de los primeros firmantes de los PBR y en publicar el Reporting and Self- Asessment Template, donde rendimos cuenta de los avances en el cumplimiento de estos principios

102-1, 102-2, 102-6, 102-10, 102-48

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA COMO GRUPO[3]

GRUPO FINANCIERO GALICIA[4] 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.U. (FONDOS FIMA) E IGAM L.L.C. (INVIU).[5]

CREADO EN 1999 BAJO LEYES DE LA REPÚBLICA ARGENTINA, ES UNO DE LOS PRINCIPALES HOLDINGS 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.

GRUPO FINANCIERO GALICIA

100% Galicia

DESDE 1905 BANCO GALICIA ACOMPAÑA EL DESARROLLO DE NUESTRO PAÍS, SIENDO EL PRINCIPAL BANCO PRIVADO DE CAPITALES NACIONALES.

13,03% DE PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE PRÉSTAMOS AL SECTOR PRIVADO

12,5% A TRAVÉS DE BANCO GALICIA

87,5% Galicia Seguros

LA ACTIVIDAD COMERCIAL DE GALICIA SEGUROS COMENZÓ EN 1996 COMO INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO GALICIA, Y HOY ES LÍDER EN SEGUROS DEL HOGAR, ROBO Y ACCIDENTES PERSONALES.

9,4% PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE SEGUROS DEL HOGAR

100% Naranja

NARANJA ES UN ECOSISTEMA DE PRODUCTOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS. ADEMÁS DE SER UNA DE LAS PRINCIPALES ENTIDADES EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO DE ARGENTINA, LA COMPAÑÍA CUENTA CON UN MARKETPLACE PROPIO ENTRE OTRAS VERTICALES DE NEGOCIO. EN 2019 CREÓ NARANJA X, SU BRAZO FINTECH.

+8,5 MILLONES DE TARJETAS HABILITADAS

100% Fondos Fima

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 Y OTROS AGENTES.

9,97% DE PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE FONDOS COMUNES DE INVERSIÓN

100% inviu

INVIU ES UNA EMPRESA DE INNOVACIÓN FINANCIERA LANZADA EN 2020 QUE ESTÁ IMPULSANDO UNA NUEVA CULTURA INVERSORA PARA CAMBIAR LA MANERA EN LA QUE LAS PERSONAS INVIERTEN Y ASIGNAN SUS RECURSOS FINANCIEROS.

DESARROLLÓ UNA APP QUE PERMITE GESTIONAR LAS INVERSIONES DE MANERA EFICIENTE Y SIMPLE

3. Para mayor información sobre el perfil de las empresas del Grupo ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.
4. Grupo Financiero Galicia, a continuación se mencionará como Grupo o GFG.
5. Tambien forman parte de GFG, Galicia Securities S.A. y Galicia Warrants S.A.

102-15, 102-16, 102-29, 102-31, 103-1, 103-2, 103-3

¿CÓMO CREAMOS VALOR?[6]

CON EL OBJETIVO DE SEGUIR CREANDO Y CONSERVANDO VALOR A LO LARGO DEL TIEMPO, ESTE AÑO REVISAMOS Y REFINAMOS LA ESTRATEGIA DE GRUPO DE CARA A LAS NUEVAS PRIORIDADES DEFINIDAS POR EL CONTEXTO MUNDIAL, REGIONAL Y NACIONAL.

EN ESTE AÑO PARTICULAR MARCADO POR EL COVID-19 Y LAS MEDIDAS ADOPTADAS EN CONSECUENCIA POR EL GOBIERNO NACIONAL, NOS ENFOCAMOS EN DISEÑAR Y REDEFINIR PROYECTOS QUE DIERAN RESPUESTAS SÓLIDAS Y EFICACES A LOS IMPACTOS DEL NEGOCIO EN CADA UNO DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

ADAPTAMOS NUESTROS PROCESOS Y METAS, PROFUNDIZANDO NUESTRO CAMINO HACIA TRANSFORMACIÓN Y LA AGILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN. ASÍ AVANZAMOS EN EL MAPEO DE NUESTROS IMPACTOS, EN LA CONSOLIDACIÓN DE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO Y MEDICIÓN DE METAS QUE DEBEMOS GESTIONAR PARA SER UN GRUPO RENTABLE, EFICIENTE Y SUSTENTABLE QUE GENERE VALOR A LA SOCIEDAD.

Modelo de creación, conservación o erosión de valor[7]

	IMPACTOS SIGNIFICATIVOS (*)	OBJETIVO DE NEGOCIO DEL GRUPO (PBR5)	TEMA MATERIAL 2020 ASOCIADO A GRI (PBR1)	ODS RELACIONADOS (PBR1)	METAS Y RESULTADOS 2020 (PBR2)	PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE (PBR6)
CAPITAL FINANCIERO	CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA DEL PAÍS DESDE LA GENERACIÓN DE EMPLEO, INVERSIONES, BANCARIZACIÓN Y MOVIMIENTO DE CAPITALES, Y APORTES FISCALES.	SER EL MAYOR Y MÁS VALIOSO GRUPO FINANCIERO DE LA ARGENTINA	• Desempeño económico • Riesgo	8 16 8.2, 16.5	• ROE • Resultado neto • Ratio de eficiencia	• PBR2 • PBR2 • PBR2
CAPITAL INTELECTUAL	MOVILIZACIÓN DE CAPITALES PARA LA INVERSIÓN EN DESARROLLO DE CONOCIMIENTO, HERRAMIENTAS INNOVADORAS, SISTEMAS E INFRAESTRUCTURA QUE FAVOREZCAN LA INCLUSIÓN FINANCIERA, LA ACCESIBILIDAD A PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE CONTRIBUYAN A LA MEJORA DEL BIENESTAR DE LAS PERSONAS Y EL CRECIMIENTO DE LAS EMPRESAS.	BRINDAR UNA EXPERIENCIA DE CLIENTE DISTINTIVA	• Experiencia del cliente • Transformación digital	9 9.4	• Satisfacción del cliente (NPS) • Inversión en infraestructura y sistemas	• PBR4 • PBR3
CAPITAL INDUSTRIAL	OFERTA DE SOLUCIONES FINANCIERAS SEGURAS CON PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE PERMITAN A LAS COMUNIDADES DESARROLLARSE Y CONTRIBUIR AL CRECIMIENTO SOSTENIBLE DE LAS ORGANIZACIONES.	CONVERTIR AL GRUPO EN UNA PLATAFORMA FINANCIERA CON LAS MEJORES Y MÁS SEGURAS TECNOLOGÍAS	• Presencia de mercado • Seguridad y privacidad del cliente	8 9 10 8.3, 8.4, 8.10, 9.3, 10.2	• Participación en el mercado (depósitos y préstamos) • Clientes digitales • Desempeño en ciberseguridad	• PBR3 • PBR3 • PBR3
CAPITAL HUMANO	GENERACIÓN DE EMPLEO CON TALENTO, DIVERSO E INCLUSIVO, Y DESARROLLO DE PERSONAS EN EL PLANO PERSONAL Y PROFESIONAL.	CONTAR CON LOS MEJORES TALENTOS	• Atracción y retención de talento	4 5 8 10 4.3, 4.5, 5.1, 5.2, 5.5, 8.5, 8.6, 8.8, 10.2, 10.3, 10.4	• Diversidad e inclusión • Gestión del clima laboral • Promoción del desarrollo interno	• PBR4 • PBR4 • PBR4
CAPITAL SOCIAL	DESARROLLO DE PROYECTOS QUE CONTRIBUYEN A MEJORAR EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS Y COMUNIDADES.	PROMOVER EL DESARROLLO LOCAL	• Articulación multisectorial • Gestión de programas de impacto social • Vínculo con proveedores críticos	1 3 4 8 10 11 17 1.1, 3.2, 3.8, 3.c, 4.1, 4.3, 4.4, 4.a, 4.b, 8.6, 8.7, 8.10, 10.2, 11.4, 17.17, 17.19	• Presencia en iniciativas nacionales e internacionales • Inclusión financiera • Medición del impacto social • Evaluación y desarrollo de proveedores	• PBR3 • PBR3, PBR5 • PBR4 • PBR4
CAPITAL NATURAL	CUIDADO DEL AMBIENTE DESDE EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS, LA CONCIENTIZACIÓN Y LA PROMOCIÓN DE PRÁCTICAS RESPONSABLES DESDE EL FINANCIAMIENTO SUSTENTABLE.	MINIMIZAR LOS IMPACTOS AMBIENTALES	• Gestión ambiental • Emisiones • Productos y servicios bajo criterios sociales y ambientales	7 8 12 13 17 7.b, 7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 12.4, 12.5, 13.1, 13.3, 13.b, 17.17, 17.19	• Gestión de consumos críticos y residuos • Medición de huella de carbono • Análisis de riesgo ambiental y social • Porcentaje de cartera sustentable	• PBR2 • PBR2 • PBR3 • PBR3

6. Para mayor información ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.
7. Grupo Financiero Galicia tuvo en cuenta para la elaboración de este Informe la nueva versión del modelo de reporte integrado del International Integrated Reporting Counting (IIRC) publicada en enero de 2021.

2 GOBIERNO CORPORATIVO

102-18, 102-20, 102-22, 102-26
ODS 5.5

EL GOBIERNO CORPORATIVO DEL GRUPO ESTÁ COMPUESTO POR SU DIRECTORIO Y POR UNA ALTA DIRECCIÓN. ELLOS TRABAJAN BAJO LA NORMATIVA VIGENTE, TIENEN FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES QUE CUMPLEN CON LAS MÁS ESTRICTAS NORMAS DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD, Y VELAN POR LA SUSTENTABILIDAD DEL NEGOCIO A PARTIR DE LA TOMA DE DECISIONES CONSCIENTE EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE.

GOBIERNO CORPORATIVO[8]

El máximo órgano de gobierno del Grupo es su Directorio que está compuesto por un presidente, un vicepresidente, 7 directores titulares y 4 suplentes. Ellos 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 de la Política social y ambiental. El Directorio por ser el órgano superior de administración, es el encargado y responsable de fijar la estructura organizacional, creando los Comités y las Gerencias que estime necesarios para implementar la estrategia definida para alcanzar los objetivos.

Para ello, toman decisiones con el foco en el largo plazo y en la contribución del Grupo en el desarrollo sostenibles.

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)[9]. Asimismo, responde a los principios de gobierno corporativo establecidos en el Código de Gobierno Societario[10] requerido por las normas de la CNV.

8. Para mayor información ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.
9. 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.
10. Este Código incorpora lineamientos de buen gobierno corporativo para darle mayor transparencia a la gestión empresarial.

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
MIGUEL MAXWELL*	Director Titular
CLAUDIA ESTECHO*	Director Titular
PEDRO A. RICHARDS	Director Titular
ALEJANDRO M. ROJAS LAGARDE*	Director Suplente
SERGIO GRINENCO	Director Suplente
ANA M. BERTOLINO*	Director Suplente
RICARDO A. GONZALEZ*	Director Suplente

* Director independiente.

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
MARÍA MATILDE HOENIG	Síndico Suplente

ALTA DIRECCIÓN DEL GRUPO[11]

FABIÁN KON	Gerente General
BRUNO FOLINO	Gerente de Finanzas y Compliance
DIEGO RIVAS	Gerente de Riesgos
PABLO FIRVIDA	Gerente de Relaciones Institucionales y con Inversores
JOSÉ LUIS RONSINI	Gerente de Administración

11. En línea con las prácticas de gobierno societario impulsadas por los organismos de contralor y contribuyendo a la determinación de políticas y estrategias de carácter general, se designó a Fabian Kon como CEO, Bruno Folino como CFO, Diego Rivas como CRO y Pablo Firvida como IR.
12. Para mayor información ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.

PILARES DE GESTIÓN DEL GOBIERNO CORPORATIVO

DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN

LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO RECIBEN LAS OPINIONES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS A TRAVÉS DE LA ALTA DIRECCIÓN. A SU VEZ, PARTICIPAN DE CONGRESOS Y FERIAS PARA COMUNICAR Y RENDIR CUENTAS SOBRE EL DESEMPEÑO DEL GRUPO Y COMPARTIR BUENAS PRÁCTICAS.

SUPERVISIÓN DE SU GESTIÓN

EL GOBIERNO CORPORATIVO ES EVALUADO POR LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS CON LA PARTICIPACIÓN DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA.

MONITOREO DEL DESEMPEÑO

EL DIRECTORIO REALIZA UN SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES CLAVE EN MATERIA ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL; ANALIZANDO LA CREACIÓN DE VALOR DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO Y NUESTRA CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE.

TRANSPARENCIA

EL DIRECTORIO GARANTIZA LA COMUNICACIÓN VERAZ Y COMPLETA A TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS.

CAPACITACIÓN

LOS MIEMBROS DEL GOBIERNO CORPORATIVO SE FORMAN EN LOS PRINCIPALES TEMAS DE AGENDA EN MATERIA FINANCIERA Y DE SOSTENIBILIDAD.

REMUNERACIÓN

LA POLÍTICA DE REMUNERACIONES PARA EL DIRECTORIO Y LOS CUADROS GERENCIALES CONTEMPLA UNA REMUNERACIÓN VARIABLE RELACIONADA CON INDICADORES ASG (AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO CORPORATIVO).

COMITÉ DE AUDITORÍA[12]

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 activi dades 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[12]

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[12]

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[12]

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[12]

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 y de la Alta dirección del Grupo, las compañías que lo conforman cuentan con una estructura de gobierno corporativo propia, compuesta por Gerentes Generales definidos a nivel de cada sociedad y un Comité que desempeña funciones ejecutivas para el cumplimiento integral de la visión estratégica y los planes de negocios.

BANCO GALICIA

SERGIO GRINENCO	Presidente
RAÚL H. SEOANE	Vicepresidente
GUILLERMO JUAN PANDO	Director Secretario
MARIA ELENA CASASNOVAS[13]	Director Titular
JUAN CARLOS L'AFFLITTO	Director Titular
GASTÓN BOURDIEU	Director Titular
VERÓNICA LAGOS MÁRMOL[14,15]	Director Suplente
IGNACIO A. GONZÁLEZ[15]	Director Suplente
AUGUSTO ZAPIOLA MACNAB[15]	Director Suplente

NARANJA

ALEJANDRO ASRIN	Presidente
DAVID RUDA	Presidente Honorario
PABLO CAPUTTO[16]	Gerente General

GALICIA SEGUROS

SEBASTIÁN GUTIÉRREZ MAXWELL	Presidente
FLAVIO DOGLIOLO[17]	Gerente General

GALICIA ADMINISTRADORA DE FONDOS

EZEQUIEL ROSALES	Presidente y Gerente General

INVIU

PABLO LEÓN CASTRO	Presidente
IGNACIO SAGUES	Gerente General

13. De acuerdo con las normas de la CNV y conforme a los criterios adoptados por el mismo organismo la Dra Maria Elena Casasnovas es Directora Independiente.
14. Ad referendum del BCRA.
15. De acuerdo con las normas de la CNV y conforme a los criterios adoptados por el mismo organismo la Señora Verónica Lagos Mármol y los Señores Ignacio A. González y Augusto Zapiola Macnab son Directores Suplentes Independientes. Reemplazarán al Director Independiente en caso de vacancia.
16. Asume sus funciones en marzo del 2021 reemplazando a Julian Anibal Marcelo Bravo que ejerció funciones hasta el 28 de febrero de 2021.
17. Asume sus funciones en marzo del 2021 reemplazando a Sebastián Gutierrez Maxwell que ejerció funciones hasta el 28 de febrero de 2021.

FABIÁN KON
GERENTE GENERAL

COMITÉ COVID-19

EN MARZO 2020, FRENTE A LA NECESIDAD DE GESTIONAR LA CRISIS GENERADA POR LA PANDEMIA, EN BANCO GALICIA SE CREÓ EL COMITÉ POR COVID-19 CON EL PROPÓSITO DE DECIDIR, VALIDAR, INFORMAR, E IMPULSAR TODAS LAS ACCIONES QUE GARANTICEN LA SALUD DE LOS COLABORADORES Y LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.

CONFORMADO POR REFERENTES DE TODAS LAS ÁREAS DE LA ORGANIZACIÓN (PERSONAS, SUSTENTABILIDAD, RIESGOS, SERVICIOS CORPORATIVOS INTEGRADOS, BANCA MAYORISTA, BANCA MINORISTA, BANCA FINANCIERA, PLANEAMIENTO Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE) CON LA MISIÓN DE PROPONER ACCIONES PROPIAS DEL CUIDADO DE LAS PERSONAS Y ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS EMITIDAS POR EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA.

102-18, 102-19, 102-22, 102-26, 405-1
ODS 5.1, ODS 5.5, ODS 8.5

DIEGO RIVAS — **PLANEAMIENTO**

Asume el liderazgo de esta Gerencia a partir del 1 de marzo de 2021 suplantando a Bruno Folino quien desempeñó su función hasta 28 de febrero de 2020.

Planifica, coordina y controla el presupuesto, el planeamiento, la contabilidad, los impuestos, el pago a proveedores, los aspectos legales y compliance. Además tiene bajo su responsabilidad las Relaciones Institucionales y la Oficina de Transformación.

PABLO LEÓN CASTRO — **BANCA FINANCIERA**

Diseña, planifica e implementa la visión, estrategias, políticas y objetivos de la Tesorería. Asimismo, implementa la estrategia para el desarrollo de las relaciones comerciales con entidades internacionales.

MARCELO IRAOLA — **BANCA MAYORISTA**

Diseña, planifica e implementa la visión, estrategias, políticas y objetivos para los negocios de la banca Corporativa, de Inversión y Mercados Capitales, Servicios Transaccionales y segmentos Mayoristas.

PABLO CAPUTTO — **NARANJA**

Asume como Gerente General de Naranja a partir del 1 de marzo de 2021 suplantando a Miguel Peña quien desempeñó su función hasta el 28 de febrero de 2020.

Diseña, planifica e implementa la visión, estrategias, políticas y objetivos para el ecosistema Naranja-Naranja X.

MARCELA FERNIE — **PRODUCTOS Y TECNOLOGÍA**

Asume el liderazgo de la nueva gerencia de Productos y Tecnología a partir del 1 de marzo de 2021.

Integra todas las operaciones del Banco en una misma área para mejorar la eficiencia de los procesos operativos y acelerar el desarrollo de productos y nuevas tecnologías.

GERMÁN GHISONI — **BANCA MINORISTA**

Diseña, planifica e implementa la visión, estrategias, políticas y objetivos para los negocios de la banca y para cada uno de los segmentos y canales de distribución.

FLAVIO DOGLIOLO — **GALICIA SEGUROS**

Asume como Gerente General de Galicia Seguros a partir del 1 de marzo de 2021 suplantando a Sebastián Gutierrez quien desempeñó su función hasta dicha fecha.

Lleva adelante adelante los objetivos organizacionales y de negocios de Galicia Seguros en concordancia con los planes estratégicos del Grupo Financiero Galicia.

BRUNO FOLINO — **RIESGOS**

Asume el liderazgo de esta Gerencia a partir del 1 de marzo de 2021 suplantando a Diego Rivas quien desempeñó su función hasta dicha fecha.

Monitorea y gestiona los distintos riesgos, asegurando el cumplimiento de políticas, procedimientos y sistemas adecuados para minimizar los mismos.

RAFAEL BERGES — **PERSONAS**

Diseña, planifica e implementa estrategias y políticas para desarrollar nuevos talentos, fomentar y mantener un excelente clima laboral. Además tiene el objetivo de relacionar la propuesta de valor del empleado con el espacio de trabajo.

PARA SEGUIR TRANSFORMÁNDONOS EN UNA ORGANIZACIÓN FULL AGILE CON FOCO EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE.

A PARTIR DEL 1 DE MARZO DE 2021 SE REDISEÑÓ LA ESTRUCTURA DEL COMITÉ EJECUTIVO. SE REDUCE DE 10 A 9 EL NÚMERO DE GERENCIAS DE ÁREA. EL ÁREA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE Y SUS RESPONSABILIDADES SE INTEGRAN A OTRAS ÁREAS. SE UNIFICA EL ÁREA CONSUMO CON LA GERENCIA GENERAL DE NARANJA Y SE CREA LA ESTRUCTURA DE PRODUCTO UNIFICADA A LA ESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA CON EL OBJETIVO DE TENER UNA MIRADA END TO END DE LOS PRODUCTOS Y PROCESOS.

3 GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

102-11, 102-15, 102-16, 102-30, 103-2, 103-3, 205-2
ODS 16.5

LA GESTIÓN DEL RIESGOS ES ESENCIAL PARA LA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS Y PARA LA CREACIÓN DE VALOR DE SUS ACCIONISTAS

EN GRUPO FINANCIERO GALICIA NOS COMPROMETEMOS A GESTIONAR EL RIESGO DE FORMA INTEGRAL CONTANDO CON POLÍTICAS ACTUALIZADAS Y DESARROLLANDO PROCESOS QUE PERMITAN CUMPLIR CON LAS NORMAS VIGENTES GARANTIZANDO LA SEGURIDAD Y TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES.

Estructura de control interno del riesgo[18]

El área 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. Ellos componen la estructura de control interno interviniente en materia de definición, evaluación y control:

NIVEL 1

COMITÉS DE DIRECTORIO

ASEGURAN QUE LAS POLÍTICAS, PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS, RESULTEN APROPIADOS PARA LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS DEFINIDOS. ASIMISMO, VIGILA QUE LA ALTA GERENCIA ADOPTE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA SEGUIR, CONTROLAR Y MITIGAR TODOS LOS RIESGOS SIGNIFICATIVOS DE MANERA CONSISTENTE CON LA ESTRATEGIA.

NIVEL 2

COMITÉS INTERNOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RIESGOS

PROPONEN LAS POLÍTICAS DE RIESGOS Y VELAN POR SU CONSISTENCIA CON LOS LÍMITES GLOBALES Y ESPECÍFICOS APROBADOS POR EL DIRECTORIO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS. PROFUNDIZAN EL ANÁLISIS DE LOS RIESGOS ESTABLECIDOS, REALIZAN EL SEGUIMIENTO Y CONTROL SOBRE LOS PARÁMETROS DE TOLERANCIA AL RIESGO, LA PERFORMANCE DEL PORFOLIO Y LA RENTABILIDAD AJUSTADA AL RIESGO.

NIVEL 3

COMITÉS DE CONTROL INTERNO DE RIESGO

PARA LA EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RIESGOS ES CONDICIÓN NECESARIA QUE EXISTA UN RIGUROSO CONTROL INTERNO EN LO QUE REFIERE A LAS DECISIONES ESPECÍFICAS QUE ENMARCAN LA OPERATORIA DIARIA DE LAS OPERACIONES, COMO ASÍ TAMBIÉN POSEER FLEXIBILIDAD SUFICIENTE PARA ADAPTARSE RÁPIDAMENTE A LOS CAMBIOS REQUERIDOS PARA LA CONSECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DEFINIDA POR LOS COMITÉS DE LOS NIVELES SUPERIORES.

18. Para mayor información ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.

MAPA DE RIESGOS DEL GRUPO

NUESTRA ORGANIZACIÓN CUENTA CON UN APETITO DE RIESGO DEFINIDO. ÉSTE SE DETERMINA A PARTIR DEL NIVEL DE RIESGO QUE EL GRUPO ESTÁ DISPUESTO A ASUMIR PARA CONCRETAR SU ESTRATEGIA DE NEGOCIO. EL APETITO SE CONTROLA POR MEDIO DE INDICADORES, MÉTRICAS Y UMBRALES ASOCIADOS A LOS RIESGOS QUE ASUMEN LAS COMPAÑÍAS QUE CONFORMAN AL GRUPO EN ALGUNA DE ESTAS DIMENSIONES[19]:

DE CAPITAL (O SOLVENCIA)

Se asocia al riesgo de no contar con capital suficiente para hacer frente a las pérdidas inesperadas y mantener la participación de mercado. Para su correcta medición se monitorean dos niveles de capital: económico y regulatorio. En nuestra organización, es responsabilidad del sector de Riesgo Financiero de la Gerencia de Riesgos, cuyo equipo realiza el seguimiento de las métricas de rentabilidad y solvencia para el Apetito de Riesgo previamente mencionado.

FINANCIERO

Toda institución que opera en la industria financiera está expuesta a diferentes factores de esta dimensión. Como fenómeno propio a la actividad no puede ser eliminado en su totalidad, por lo que las organizaciones deberán identificar los factores más sensibles a este riesgo –tales como precios y cotizaciones de activos financieros y productos, fluctuaciones de las tasas, entre otros - y gestionarlos dentro de un marco de política delimitado de acuerdo con el Apetito al Riesgo que permita alcanzar los objetivos estratégicos de negocio en el corto, mediano y largo plazo.

102-11, 102-15, 102-16, 102-30, 103-2, 103-3, 205-2
ODS 16.5

CREDITICIO

Consiste en la posibilidad de pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones financieras contraídas por clientes o contrapartes. Para su gestión se monitorean indicadores para la clasificación de la cartera de crédito (calidad de cartera, cobertura de la cartera irregular, mora, roll rates, etc.) que permiten 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.

OPERACIONAL

Es el riesgo relacionado a pérdidas por la falta de adecuación o fallas en procesos internos a la organización, la actuación del personal o de los sistemas, o bien aquellas que sean producto de eventos externos. Incluye el riesgo legal. Comprende las políticas, prácticas, procedimientos y estructuras con que cuenta la entidad financiera para su adecuada gestión. Desde 2019, Banco Galicia cuenta con una herramienta para analizar ágilmente los riesgos vinculados a sus nuevos productos y servicios, previo a su salida al mercado.

TECNOLÓGICO

Implica los riesgos asociado 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 -, que pueden presentar consecuencias estratégicas, financieras, operacionales, regulatorias, legales y reputacionales.

DE CIBERSEGURIDAD

Subconjunto de los riesgos tecnológicos, está compuesto por las amenazas, vulnerabilidades e impactos que pueden afectar procesos o tecnologías.

REPUTACIONAL

Deriva de las percepciones que los grupos de interés[19] tienen sobre las distintas compañías que componen al Grupo, y cuya opinión podría impactar en el capital, os resultados, expectativas de desarrollo de los negocios o el acceso a fuentes de fondeo.

AMBIENTAL Y SOCIAL

Banco Galicia lleva a cabo la gestión de riesgos indirectos en otorgamiento de crédito, y analiza los potenciales riesgos ambientales y sociales que puedan ocasionar los proyectos de inversión que financia. Este análisis se realiza a partir del monto de cartera de consumo BCRA y se aplica el Estándar de la Corporación Financiera Internacional (IFC) para proyectos mayores a 5 millones de dólares y los Principios de Ecuador para préstamos corporativos desde los 20 millones de dólares y desde los 10 millones de dólares para Project Finance.

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

CONTAMOS CON UN MONITOREO CONTINUO SOBRE LOS CLIENTES CON EL OBJETIVO DE ASEGURAR QUE SUS TRANSACCIONES SEAN CONSISTENTES CON EL CONOCIMIENTO QUE TENEMOS DE ELLOS Y SUS PERFILES DE RIESGO, CUMPLIENDO ASÍ CON LOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES. DE ESTE MODO PROMOVEMOS UNA EFICIENTE UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS DISPONIBLES EN LA ENTIDAD INCREMENTÁNDOSE LOS CONTROLES EN CLIENTES Y OPERACIONES CON MAYOR RIESGO. ASÍ MISMO CONTINUAMOS EL PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES PARA TODOS LOS COLABORADORES DEL BANCO.

19. Para mayor información ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.

4 CONTEXTO DONDE OPERA EL GRUPO

EL AVANCE DEL COVID-19 Y LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS RESTRICTIVAS PUSIERON EN JAQUE A LAS ECONOMÍAS DE TODO EL MUNDO, Y EN ARGENTINA PROVOCARON UNA CAÍDA INÉDITA DEL PBI. A NIVEL LOCAL, AUNQUE LA ACTIVIDAD VIENE RECUPERÁNDOSE DESDE HACE MESES, AÚN HAY TERRENO POR RECORRER PARA VOLVER A LOS NIVELES PRE-PANDEMIA.

LA ECONOMÍA

El contexto internacional se caracterizó por la irrupción del COVID-19, coronavirus categorizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una pandemia global, el cual alteró totalmente la dinámica económica-financiera en el mundo. Al mismo tiempo, el virus puso nuevamente en el centro de la escena a la capacidad por parte de los principales bancos centrales y gobiernos de realizar políticas expansivas con la finalidad de mitigar un evento sumamente disruptivo para la sociedad.

En el plano local, la economía argentina comenzó 2020 sin poder recuperar dinamismo. El deterioro de la confianza impidió que el país pudiera refinanciar sus vencimientos de deuda y el nuevo gobierno debió encarar una reestructuración de deuda externa en los primeros meses de gestión. A esta situación se sumó la aparición del COVID-19, que llevó al gobierno a implementar una serie de medidas restrictivas sobre la circulación, con un impacto negativo sobre el comercio y la actividad. Así, el PBI se hundió un 10,2% interanual en el tercer trimestre del año, sucediendo a una caída histórica de 19% durante el segundo trimestre de 2020.

En 2020, se destacaron tanto diferentes etapas de propagación del virus como de medidas de distanciamiento social a nivel global. Los inversores incrementaron significativamente su aversión al riesgo y los índices bursátiles globales reflejaron una sustancial corrección a comienzos del año, para luego recomponerse gradualmente frente al optimismo generado inicialmente por la magnitud de los esfuerzos fiscales y monetarios anunciados por las autoridades, y más tarde por la creación de vacunas contra el COVID-19 aprobadas para su distribución generalizada en el mundo. Particularmente, la Reserva Federal de los Estados Unidos redujo su rango de tasas de interés a 0%-0,25% e incrementó su balance en un 76,8% a casi US$7,4 billones en el año, representando alrededor del 37,8% del PBI, y el Banco Central Europeo (BCE) mantuvo su rango de tasas de interés en -0,5%-0,0% y expandió su balance en un 48,7 a EUR 7,0 billones, representando alrededor del 16,9% del PBI.

Localmente, la situación sanitaria y el efecto de las restricciones a la movilidad sobre la actividad motivaron al gobierno a impulsar un paquete fiscal expansivo orientado a mitigar el impacto de la pandemia. El mismo incluyó una serie de medidas, entre las que se destacan: asistencia a empresas para el pago de salarios (Asistencia de Emergencia para el Trabajo y la Producción - ATP), asistencia a personas físicas para preservar parte del ingreso perdido (Ingreso Familiar de Emergencia - IFE) y prórrogas para el pago de cuotas de préstamos ANSES. La suma del total de las medidas representó al gobierno un gasto cercano a 4 p.p. del PBI.

No obstante, el deterioro de la actividad impactó sobre el desempleo y la variación de precios.

En el primer caso, durante el segundo trimestre del año, la tasa de desempleo registró el máximo desde septiembre de 2004, acompañado por el menor registro en las tasas de actividad y de empleo desde diciembre de 2002. Una recuperación parcial de la movilidad recompuso durante el tercer trimestre parte del empleo, sin alcanzar sin embargo niveles pre pandemia. En el segundo caso, un aumento de la demanda precautoria de dinero a principios de la pandemia, junto con la regulación de precios en ciertos bienes y servicios, contuvieron la inflación a lo largo del año, dejando un arrastre positivo para el año entrante.

En este contexto, el Banco Central impuso controles cambiarios que reforzaron los implementados a partir de agosto de 2019, apuntando a contener la caída de las reservas internacionales, tendencia que comenzó a acelerarse en el segundo trimestre de 2020. Como principales medidas, se impuso un nuevo impuesto a la compra de moneda extranjera que se sumó al ya vigente impuesto PAIS, se limitó la compra de divisas para personas físicas beneficiarias de los planes de asistencia del gobierno (AUH, IFE, ATP), se limitó el acceso al mercado de divisas para empresas importadoras y se condujo a empresas que tuvieran deuda en moneda extranjera a refinanciar un porcentaje de la misma.

De esta manera, los tipos de cambio paralelos atravesaron gran volatilidad a lo largo del año, alcanzando brechas que superaron el 100%, mientras que el tipo de cambio oficial enfrentó un incremento del orden del 39,2% entre diciembre de 2019 y diciembre de 2020.

Por otro lado, las tasas de interés transitaron una tendencia bajista durante los primeros meses del año, por lo que el Banco Central debió reaccionar elevando las mismas en pos de suavizar la presión cambiaria y reducir la creciente liquidez en pesos. Hacia fines de 2020, el BCRA comenzó un proceso de “armonización de tasas”, implementando nuevamente una suba generalizada de las mismas.

En el plano monetario, los principales agregados aceleraron su ritmo de expansión. La Base Monetaria cerró el 2020 con un aumento interanual de 30,3%, principalmente por el financiamiento de la entidad monetaria al Tesoro vía Adelantos Transitorios y Transferencia de Utilidades. Esta emisión fue parcialmente esterilizada vía colocación de Pases y LELIQ, combinada con absorción de pesos por venta de divisas al sector privado y al sector público.

En el plano fiscal, el año 2020 cerró con un déficit primario equivalente a -6,5% del PBI. Esta cifra implicó un deterioro respecto del déficit de 2019, el cual se había ubicado en 0,4% del PBI. Finalmente, luego del pago de intereses, el déficit financiero de 2020 ascendió a un monto equivalente al -8,5% del PBI.

EL SISTEMA FINANCIERO[20]

El sistema financiero. argentino está compuesto por 78 instituciones financieras, de las cuales 16 son bancos de capitales extranjeros y 35 de capitales nacionales. El BCRA, en línea con las medidas adaptadas por el Gobierno Nacional, dispuso una serie de medidas, con el propósito de aminorar las consecuencias generadas por el contexto macroeconómico. Se destacan; (i) la atención al público mediante solicitud previa de turno, (ii) la suspensión del cobro de comisiones por utilización de cajeros automáticos, (iii) la suspensión hasta el 30 de junio de 2021 de la distribución de resultados, (iv) la prórroga de vencimientos de tarjetas de crédito; (v) la financiación de saldos impagos de tarjetas de crédito a tasas máximas, (vi) el postergamiento de vencimientos de los saldos impagos de créditos, (vii) el otorgamiento de financiaciones a tasa cero a monotributistas y autónomos; (viii) el otorgamiento de financiamiento a MiPyMEs a una tasa de 24%, (ix) una Línea de financiamiento para la inversión productiva de MiPyME, (x) el otorgamiento de financiación a empresas para el pago de sueldos, (xi) la fijación de tasas mínimas de depósitos a plazo fijo, (xii) la flexibilización en los parámetros de clasificación de deudores bancarios y (xiii) controles al mercado de cambios.

De acuerdo a la última información publicada por el Banco Central los préstamos totales del sistema financiero al sector privado alcanzaron en diciembre de 2020, $3.355.603 millones, lo que representó un aumento del 29,6% respecto al mismo mes de 2019. 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 39,2%, totalizando $1.372.301 millones al 30 de diciembre de 2020. Por su parte, los préstamos comerciales, conformados por adelantos en cuenta corriente y documentos (a sola firma y comprados / descontados) finalizaron en $1.227.705 millones, registrando un incremento del 25,2% año a año (a/a).

Los depósitos totales del sistema financiero ascendieron a $7.977.812 millones al cierre de diciembre de 2020, lo que representó un crecimiento de 67,0% respecto al 30 de diciembre de 2019. Los depósitos del sector privado no financiero aumentaron un 64,0% anual, ascendiendo a $6.453.993 millones, mientras que los depósitos del sector público alcanzaron los $1.432.927 millones, creciendo 78,8% a/a. Dentro de los depósitos del sector privado, los depósitos transaccionales finalizaron en $3.707.372 millones, creciendo un 62,5% a/a y los depósitos a plazo fijo finalizaron en $2.603,540 millones, creciendo un 69,9% en el año. La cartera irregular de financiaciones del sector privado no financiero alcanzó el 4,3% en octubre de 2020, menor al 4,9% del año anterior. La cobertura con previsiones de las financiaciones del sector privado en situación irregular fue de 132%, 32 p.p. superior respecto a la medición de mismo mes del año 2019.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Este año augura una recuperación de la economía en buena parte explicada por el arrastre estadístico que dejó el 2020, apuntalada por un rebote de las exportaciones y una recuperación moderada del consumo privado. Esto estaría condicionado al avance de las campañas de vacunación contra el COVID-19 y a la eventual necesidad de aplicar nuevas medidas de aislamiento. Un mejor escenario económico, sumado a menores gastos asociados a la pandemia, permitirían una reducción del déficit fiscal. En cualquier caso, dicho déficit sumado a los vencimientos de deuda que tendrá el Tesoro, podrían ser cubiertos parcialmente por refinanciaciones voluntarias, para lo cual será central el avance de las negociaciones con el FMI. Adicionalmente, es esperable que parte de las necesidades se financien vía emisión monetaria. Dados los actuales niveles de monetización de la economía luce difícil que dicha emisión no impacte en la evolución de precios. Por ello y por la acumulación de inflación contenida de los últimos meses de 2020, sería esperable una aceleración de la inflación durante este año. La mencionada monetización del déficit también definirá los niveles de brecha cambiaria y en consecuencia, la presión sobre el mercado oficial de cambios y finalmente la evolución de las reservas internacionales.

En relación con el sistema financiero argentino, continuará interactuando principalmente con el sector privado, con financiaciones e imposiciones de corto plazo, al tiempo que mantendrá altos niveles de liquidez.

Si bien el contexto actual se presenta muy desafiante, se espera que los bancos continúen mostrando beneficios reales positivos, permitiendo mantener los niveles de capitalización por encima de los requerimientos mínimos y que continúe prevaleciendo una sólida posición sistémica. Los altos niveles de cobertura de la irregularidad con previsiones y el exceso de capital constituyen una fortaleza en un contexto de aumento en la mora. El bajo apalancamiento comparado regionalmente en empresas y familias, evidencian el potencial de las entidades financieras argentinas.

Como Grupo continuaremos con el objetivo de afianzar nuestra posición de liderazgo en el mercado. La calidad de productos y servicios brindados a clientes actuales y futuros seguirá siendo el foco central, como así también el continuar con el proceso de mejorar la eficiencia operativa como un factor clave para la generación de valor para clientes y accionistas.

20. La información incluida bajo el presente título ha sido actualizada con los últimos datos disponibles publicados por el BCRA a la fecha del presente Informe.

Asimismo, el contexto de cuarentena, distanciamiento social y restricciones a actividades presenciales, fueron motores para continuar potenciando y acelerando el proceso de Transformación Digital que estamos atravesando. Continuamos trabajando en proyectos con el objetivo de facilitar la experiencia de los clientes y los colaboradores. Apalancamos nuevas líneas de negocio como Naranja X, la plataforma de inversiones INVIU y el play de pagos sistémico MODO y seguimos enfocados en transformar Banco Galicia en una plataforma 100% digital, con el propósito de crecer y captar nuevos clientes.

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, regulaciones cambiantes 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.

Entre las oportunidades, la irrupción de la pandemia redefinió las reglas de juego del sector, acelerando tiempos de adaptación de canales automáticos y la adopción de la tecnología como una aliada para ganar eficiencia y mejorar la experiencia del cliente. Asimismo, GFG puede aprovechar la coyuntura para consolidar su posición de liderazgo valiéndose de ventajas estratégicas respecto a sus competidores, ya sea mediante crecimiento orgánico o adquisición de negocios.

103-1, 103-2, 103-3

RESPUESTA DEL GRUPO A LAS MEGATENDENCIAS DE LA INDUSTRIA FINANCIERA

TENDENCIAS GLOBALES[21]	CONTRIBUCIÓN DE GRUPO FINANCIERO GALICIA
NUEVAS TECNOLOGÍAS	La digitalización trajo como consecuencia el uso de la tecnología en los pagos y las transacciones y nuevas modalidades de relacionamiento con los clientes. Esta tendencia se aceleró aún más debido al contexto de la Pandemia. **Emprendimos el camino de la transformación para convertirnos en una organización full agile. Apalancados en la innovación impulsamos una nueva banca digita: Creamos dos Fintech, "Naranja X" e "Inviu", desarrollamos plataformas tecnológicas, brindamos productos, servicios y canales de atención digitales y seguros, y trabajamos en la reconversión de perfiles de nuestros empleados.**
CIBERSEGURIDAD	La ciberseguridad se ha convertido en una de las principales preocupaciones de las empresas de servicios financieros. Al desarrollar nuevas experiencias digitales para los clientes e invirtiendo en innovación tecnológica, la gestión del riesgo cibernético requiere especial atención. El contexto global aceleró procesos de digitalización provocando que este desafío sea aún más prioritario. **Optimizamos la seguridad de las operaciones de nuestras compañías aplicando tecnología de vanguardia y desarrollando iniciativas de capacitación y prevención frente a potenciales amenazas, orientadas a los equipos de trabajo y a los clientes.**
RETORNO A LO LOCAL	El sector financiero juega un rol clave en potenciar y desarrollar a las pymes y emprendimientos locales para que puedan continuar con sus negocios, crecer y formar parte de las cadenas productivas locales. **Apoyamos a los sectores clave de la economía de nuestro país, brindando líneas de financiamiento con destinos específicos y promoviendo la formación de Pymes, comercios y emprendimientos locales como así también centralizamos nuestro proceso de compras para eficientizar y fortalecer nuestra cadena de valor.**
CUIDADO DE LAS PERSONAS	Las instituciones financieras son esenciales para garantizar el funcionamiento económico de un país, por ello, garantizar la continuidad del negocio es clave. **Trabajamos en la implementación a escala de la modalidad de trabajo remoto, en formas de acompañamiento a los equipos de trabajo y en cambios de infraestructura y atención para garantizar ambientes seguros y saludables, en el marco del contexto de COVID-19.**

TENDENCIAS GLOBALES	CONTRIBUCIÓN DE GRUPO FINANCIERO GALICIA
REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	Las desigualdades persisten y se acentuaron en 2020 frente al escenario de COVID-19. Brindar soluciones y oportunidades de desarrollo de las comunidades es clave, principalmente para los sectores más vulnerables. **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.**
AGENDA DE GÉNERO	El sector financiero juega un rol clave en el desarrollo femenino a través de la construcción de organizaciones diversas e inclusivas tanto dentro como fuera de las entidades. **Desarrollamos estrategias de diversidad e inclusión con foco en género y discapacidad. Para ello, nos apoyamos en lineamientos internacionales y nacionales que guían la gestión de éstas problemáticas.**
CRISIS CLIMÁTICA	El sector financiero está atento a las consecuencias económicas del cambio climático y entiende su rol multiplicador para direccionar los recursos financieros hacia proyectos con impacto positivo en el ambiente. **Diseñamos productos y servicios bajo un concepto de "Finanzas Sostenible"s. Realizamos análisis de riesgo ambiental asociado al otorgamiento de créditos y diseñamos líneas de financiamiento de triple impacto. Además, estamos adheridos a los principales lineamientos internacionales y nacionales que marcan el rumbo de la sostenibilidad.**

21. https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/global-banking-annual-review#
https://globalworkplaceanalytics.com/
https://www.gsb.stanford.edu/insights/why-working-home-future-looking-technology
https://www.mckinsey.com/business-functions/operations/our-insights/building-resilient-operations
https://www.revistacontainer.com.ar/wp-content/uploads/2020/06/GoogleHot-Sale-2020-1.pdf
McKinsey & Company COVID19 Argentina Consumer Pulse 2020

5 CAPITAL FINANCIERO

SE REFIERE A LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LOGRAR SOLVENCIA, RENTABILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ECONÓMICA. A TRAVÉS DE LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO TRABAJAMOS PARA DESARROLLAR EL NEGOCIO DESDE UNA PERSPECTIVA ECONÓMICA, FINANCIERA, ÉTICA Y SUSTENTABLE ORIENTADA A GENERAR VALOR PARA LOS ACCIONISTAS CON UNA VISIÓN A LARGO PLAZO.

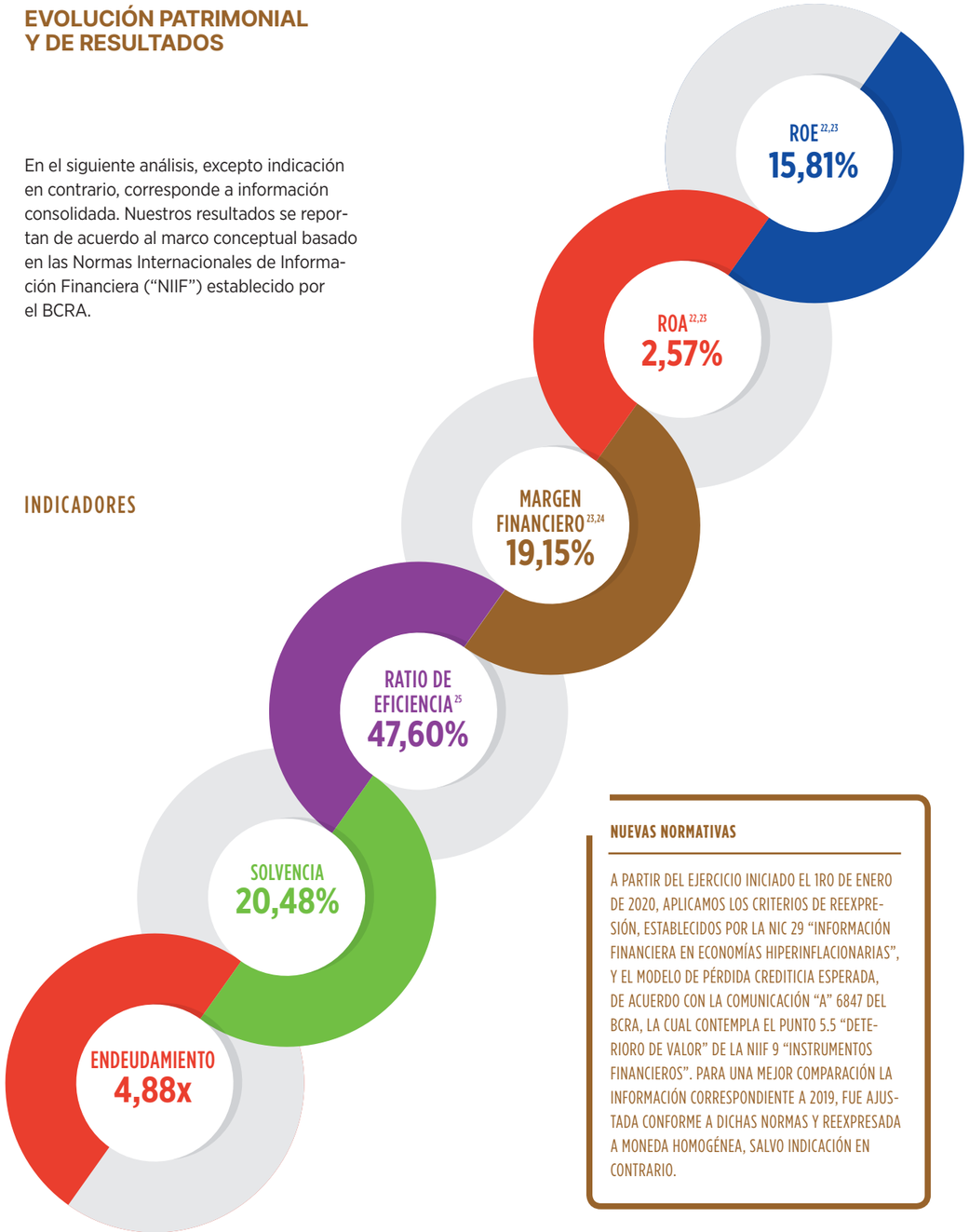
IMPULSAMOS UNA GESTIÓN EFICIENTE DE RECURSOS PARA GARANTIZAR UNA RENTABILIDAD SOSTENIDA EN EL TIEMPO.

- EVOLUCIÓN PATRIMONIAL Y DE RESULTADOS
- CAPITAL REGULATORIO

EVOLUCIÓN PATRIMONIAL Y DE RESULTADOS

En el siguiente análisis, excepto indicación en contrario, corresponde a información consolidada. Nuestros resultados se reportan de acuerdo al marco conceptual basado en las Normas Internacionales de Información Financiera ("NIIF") establecido por el BCRA.

INDICADORES



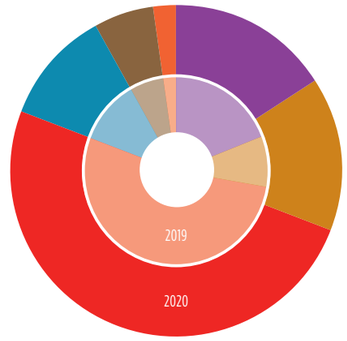
NUEVAS NORMATIVAS

A PARTIR DEL EJERCICIO INICIADO EL 1RO DE ENERO DE 2020, APLICAMOS LOS CRITERIOS DE REEXPRESIÓN, ESTABLECIDOS POR LA NIC 29 "INFORMACIÓN FINANCIERA EN ECONOMÍAS HIPERINFLACIONARIAS", Y EL MODELO DE PÉRDIDA CREDITICIA ESPERADA, DE ACUERDO CON LA COMUNICACIÓN "A" 6847 DEL BCRA, LA CUAL CONTEMPLA EL PUNTO 5.5 "DETERIORO DE VALOR" DE LA NIIF 9 "INSTRUMENTOS FINANCIEROS". PARA UNA MEJOR COMPARACIÓN LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A 2019, FUE AJUSTADA CONFORME A DICHAS NORMAS Y REEXPRESADA A MONEDA HOMOGÉNEA, SALVO INDICACIÓN EN CONTRARIO.

22. Resultado neto del ejercicio atribuible a GFG.
23. Anualizado.
24. (Resultado neto por intereses + resultado neto por comisiones + resultado neto de instrumentos financieros + resultado por baja de activos + diferencia de cotización + primas de seguros + algunos conceptos incluidos en otros ingresos y egresos operativos) / activos rentables promedio.
25. (Beneficios al personal + gastos de administración + depreciaciones y desvalorizaciones de bienes) / (resultado neto por intereses + resultado neto por comisiones + resultado por baja de activos + resultado neto de instrumentos financieros + diferencia de cotización + resultado técnico de seguros + algunos conceptos incluidos en otros ingresos y egresos operativos + resultado por la posición monetaria neta).

Evolución Patrimonial

ACTIVOS



Activos En millones de pesos a moneda homogénea	31/12/2020	31/12/2019	% a/a
Efectivo y depósitos en bancos	**175.423**	177.866	-1%
Títulos de deuda	**155.420**	89.431	74%
Préstamos y otras financiaciones, netos	**531.581**	494.268	8%
Otros activos financieros	**117.305**	102.766	14%
Propiedad, planta y equipo & Activos Intangibles	**58.200**	56.712	3%
Otros activos	**20.021**	14.310	40%

MODO

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020, BANCO GALICIA TIENE UNA PARTICIPACIÓN DEL 15,57% EN PLAY DIGITAL S.A. LA CUAL ASCIENDE A $89 MILLONES.

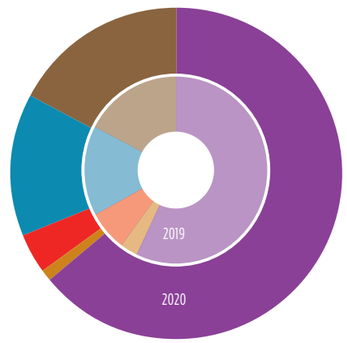
PARTICIPACIÓN DE MERCADO

Préstamos sector privado	**13,03%** 31/12/2020

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LA CARTERA DE FINANCIACIONES

Calidad: Cartera irregular / financiaciones al sector privado	**1,39** 31/12/2020
Cobertura: previsiones / cartera irregular	**474,59** 31/12/2020

FONDEO Y PASIVOS



Pasivo y Patrimonio Neto En millones de pesos a moneda homogénea	31/12/2020	31/12/2019	% a/a
Depósitos	**676.396**	536.034	26%
Líneas de Crédito	**13.833**	30.936	-55%
ON	**38.728**	60.910	-36%
Otras obligaciones	**149.133**	151.232	-1%
Patrimonio neto	**179.860**	156.241	15%

EMISIÓN DE OBLIGACIONES NEGOCIABLES

BANCO GALICIA, EMITIÓ LAS CLASE VIII, COLOCANDO EN EL MERCADO $1.589 MILLONES. NARANJA EMITIÓ LAS CLASE XLIV POR $ 3.574 MILLONES (EN MONEDA NOMINAL) Y CLASE XLV POR $ 3.057 MILLONES (EN MONEDA NOMINAL).

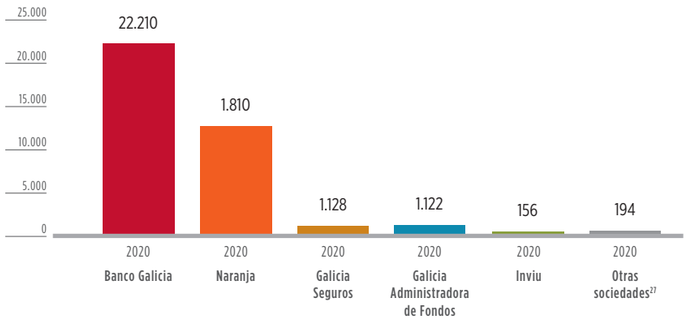
PARTICIPACIÓN DE MERCADO

Depósitos sector privado	**10,07%** 31/12/2020

Resultados

RESULTADO POR COMPAÑIAS

En millones de pesos



TARJETAS REGIONALES

A PARTIR DEL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2020, PARTICIPAMOS DEL 100% DE LOS RESULTADOS DE TARJETAS REGIONALES.

ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADOS
En millones de pesos a moneda homogénea

	31/12/2020	31/12/2019
Resultado neto por intereses	76.633	47.417
Resultado neto por comisiones	36.557	38.233
Resultado neto de instrumentos financieros y Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera	75.773	108.150
Resultado por baja de activos	(1.274)	299
Otros ingresos operativos	22.323	27.095
Resultado técnico de seguros	5.502	4.932
Cargo por incobrabilidad (CXI)	(30.936)	(25.079)
INGRESO OPERATIVO NETO	**184.578**	**201.047**
Beneficios al personal	(31.825)	(33.285)
Gastos de administración	(31.372)	(33.106)
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	(8.284)	(6.895)
Otros gastos operativos	(34.488)	(38.479)
RESULTADO OPERATIVO	**78.609**	**89.282**
Resultado por la posición monetaria neta	(30.773)	(38.805)
Resultado por asociadas y negocios conjuntos	(125)	-
Impuesto a las ganancias	(20.933)	(20.557)
RESULTADO NETO DEL PERIODO	**26.778**	**29.920**
Otros resultados integrales[26]	(1.110)	90
RESULTADO INTEGRAL NETO	**25.668**	**30.010**

26. Neto de impuesto a las ganancias.
27. Corresponde a los resultados de Galicia Securities y Galicia Warrants.

1. RESULTADO NETO DEL EJERCICIO

$26.778 MM

-11% VS 2019

GRUPO FINANCIERO GALICIA
$26.439 MM

3ROS
$339 MM

2. INTERESES

+62%

* Mayores ingresos por intereses de préstamos documentados por 67%.
* Menores egresos por intereses de depósitos a plazo fijo por 31%. y obligaciones negociables por 63%.

3. COMISIONES

-4%

* Menores comisiones provenientes de depósitos por 23%.
* Mayores comisiones vinculadas con créditos por 16%.

4. FINANCIEROS Y DIFERENCIA DE COTIZACIÓN

-30%

* Menores ingresos provenientes de intereses de Títulos Públicos del BCRA por 40%.

5. SEGUROS

+12%

* Menores gastos de producción y explotación por 30%.
* Mayores ingresos por primas por 2%.

RATIO COMBINADO 82,59%

6. CARGO POR INCOBRABILIDAD

+23%

* Deterioro en las variables macroeconómicas del modelo de pérdida esperada.

CXI / FINANCIACIONES PROMEDIO 6,29%

7. GASTOS

-5%

* Menores gastos de administración por 5%.
* Menores egresos operativos por 10%.

RATIO DE EFICIENCIA 47,60%

ANEXO MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

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

RENDIMIENTO DE ACTIVOS RENTABLES
En millones de pesos a moneda homogenea, excepto tasas (%)

	31/12/2020		31/12/2019	
	Cap.	Tasa	Cap.	Tasa
EN PESOS	**648.427**	**34,59**	**529.498**	**50,32**
Títulos públicos	176.858	36,86	159.464	58,59
Préstamos	415.639	34,29	338.876	43,81
Otros activos rentables	55.930	29,64	31.158	78,83
EN MONEDA EXTRANJERA	**84.885**	**11,94**	**192.642**	**4,56**
Títulos públicos	6.282	68,31	18.333	(17,09)
Préstamos	76.360	7,17	172.022	6,37
Otros activos rentables	2.243	16,58	2.287	42,54
TOTAL ACTIVOS RENTABLES	**733.312**	**31,97**	**722.140**	**38,11**

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

RENDIMIENTO DE PASIVOS CON COSTO
En millones de pesos a moneda homogénea. excepto tasas (%)

	31/12/2020		31/12/2019	
	Cap.	Tasa	Cap.	Tasa
EN PESOS	**389.080**	**22,41**	**326.119**	**38,82**
Cajas de ahorro	153.791	9,77	56.172	1,22
Plazo fijo	209.298	30,47	221.634	46,72
Títulos de deuda	16.752	35,86	39.639	45,04
Otros pasivos con costo	9.239	25,90	8.674	51,80
EN MONEDA EXTRANJERA	**176.634**	**1,89**	**286.678**	**1,64**
Cajas de ahorro	98.725	-	177.583	-
Plazo fijo	35.501	1,46	46.353	0,95
Títulos de deuda	28.629	7,19	31.280	7,66
Otros pasivos con costo	13.779	5,52	31.462	5,92
TOTAL PASIVOS CON COSTO	**565.714**	**16,01**	**612.797**	**21,42**

CAPITAL REGULATORIO

Somos una sociedad regulada por la Ley General de Sociedades, como así también nuestras compañías vinculadas (excepto Banco Galicia y las compañías de Seguros). 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).

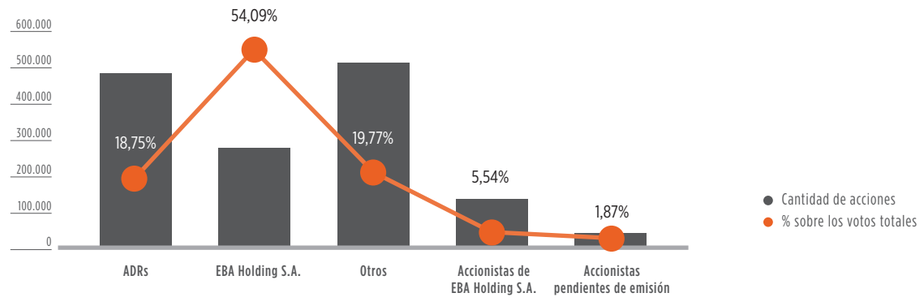
Estructura accionaria

Al 31 de diciembre de 2020, nuestra estructura de capital está formada por 281.221.650 acciones Clase A, con derecho a cinco votos por acción y valor nominal $1 cada una, y 1.193.470.441 acciones Clase B, con derecho a un voto por acción y valor nominal $1 cada una.

EBA Holding, es titular del 100% de nuestras acciones Clase A, equivalente al 19,07% del capital social y 54,09% de los votos.

AUMENTO DE CAPITAL

COMO CONSECUENCIA DE LA ESCISIÓN-FUSIÓN DE LA PARTICIPACIÓN MINORITARIA DE TARJETAS REGIONALES, AUMENTAMOS EL CAPITAL EN 47.927.494 ACCIONES CLASE B. ESTAS ACCIONES SE ENCUENTRAN PENDIENTES DE EMISIÓN.



Evolución de la acción

Nuestras acciones cotizan en Bolsas y Mercados Argentinos (BYMA) y en el Mercado Abierto Electrónico S.A. (MAE). Tambien cotizan en los USA en el National Association of Securities Dealers Automated Quotation (NASDAQ), bajo el programa de American Depository Receipt (ADRs). Cada ADR equivale a 10 acciones.

Banco Galicia

22,92% RATIO DE CAPITAL

En materia de capital regulatorio, Banco Galicia debe cumplir con las disposiciones del BCRA. 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.

28. Activos ponderados a riesgo de crédito

A continuación, se presenta la exigencia mínima de capital y la integración correspondiente. Los saldos se exponen de acuerdo con la norma y moneda vigente en cada ejercicio.

CAPITAL REGULATORIO
En millones de pesos, excepto porcentajes

	31/12/2020	31/12/2019
PATRIMONIO NETO ATRIBUIBLE A BANCO GALICIA	**149.346**	**77.911**
EXIGENCIA DE CAPITAL MÍNIMO (A)	**56.069**	**37.662**
- Riesgo de crédito	42.458	29.149
- Riesgo de mercado	1.419	905
- Riesgo operacional	12.192	7.608
INTEGRACIÓN (B)	**157.061**	**80.785**
- Capital ordinario nivel uno	129.584	61.392
- Capital ordinario nivel dos	27.477	19.393
DIFERENCIA (B) - (A)	**100.992**	**43.123**
ACTIVOS DE RIESGO	**685.407**	**459.900**
RATIOS (%)		
- Ratio de capital	22,92	17,57
- Ratio de capital nivel uno	18,91	13,35

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 2020, el capital computable de las compañías controladas por Sudamericana Holding S.A. superaba en $167 millones la exigencia de capital mínimo de $1.067 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.

Para un mejor análisis de la información se recomienda leer en conjunto con los Estados Financieros Consolidados Anuales de GFG.

6 CAPITAL INTELECTUAL

CONTEMPLA LOS ESPACIOS Y HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO, PROCESOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN, QUE LLEVA ADELANTE LA ORGANIZACIÓN. DESDE LAS EMPRESAS DEL GRUPO ESTAMOS TRANSITANDO EL CAMINO HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS ÁGILES Y DISRUPTIVAS Y DESARROLLO DE PROCESOS, CON EL FIN DE DISEÑAR PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE MEJOREN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE.

NOS CONSOLIDAMOS COMO UN GRUPO FULL AGILE PARA POTENCIAR EL NEGOCIO Y MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE.

- TRANSFORMACIÓN + AGILIDAD
- MODELO OPERATIVO
- EXPERIENCIA DEL CLIENTE

103-2, 103-3

TRANSFORMACIÓN + AGILIDAD[29]

DESDE 2018, PRODUCTO DE LA ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO, EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y EFICIENCIA, EL GRUPO EMPRENDIÓ EL CAMINO DE TRANSFORMACIÓN DE SU MODELO OPERATIVO CON EL OBJETIVO DE POTENCIAR LA CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN Y FLEXIBILIZACIÓN. EL BANCO ESTÁ CONSOLIDANDOSE COMO UNA ORGANIZACIÓN FULL AGILE. NARANJA Y GALICIA SEGUROS SE SUMAN A ESTA NUEVA FORMA DE TRABAJO DANDO SÓLIDOS PASOS EN MATERIA DE ESCALABILIDAD Y APLICACIÓN EFICAZ DE LOS PROCESOS.

AL INICIO DE LA TRANSFORMACIÓN, EL 5% DE LOS 20 EQUIPOS LOGRABAN IMPLEMENTAR FUNCIONALIDADES, MEJORAS Y CAMBIOS. DESDE EL 2020, MÁS DEL 95% DE LOS EQUIPOS LO LOGRAN, EN CICLOS DE DOS SEMANAS O MENOS, Y CAPITALIZANDO EL APRENDIZAJE PARA SER MÁS ASERTIVOS EN LAS INVERSIONES Y ESFUERZOS.

ESCALAMIENTO DE LA AGILIDAD EN BANCO GALICIA

67
PERSONAS

PLAN INICIAL DE TRANSFORMACIÓN
EXPERIMENTACIÓN DE AGILE EN EQUIPOS O ÁREAS SELECTAS

2018
FOCO EN DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS + INFRAESTRUCTURA

+900
PERSONAS

AVANCES EN PROCESOS Y HERRAMIENTOS AGILE
ESCALAR ÁREAS DE NEGOCIO COMPLETAS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

2019
CREACIÓN DE TRIBUS + OFICINA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL + MEDICIÓN DE OBJETIVOS BASADO EN LEARNING AGILITY

+1.900
PERSONAS

ORGANIZACIÓN FULL AGILE
ESCALAMIENTO TOTAL DE AGILE EN UNIDADES DE NEGOCIO Y SOPORTE, ACOMPAÑADO DE PROCESO DE MEJORA CONTÍNUA DEL MODELO

2020
CONSOLIDACIÓN DE LA TRANSFORMACIÓN BASADA EN 4 DIMENSIONES

DIMENSIÓN	OBJETIVOS
Time to market	• Incrementar la capacidad de respuesta de los equipos, logrando soluciones pequeñas que logren impacto.
Eficiencia de procesos	• Mejorar la eficiencia en la asignación de recursos. • Digitalizar tareas. • Reconversión de perfiles.
Experiencia del cliente	• Ofrecer experiencia diferencial a los clientes.
Clima Laboral	• Mantener el nivel satisfacción de los colaboradores durante la Transformación Ágil.

29. Para mayor información ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.

MODELO OPERATIVO DE LA TRANSFORMACIÓN

Producto de la aceleración en los cambios de los comportamientos de los clientes en su vínculo y transaccionalidad con la Industria financiera, la aparición y aplicación de nuevas tecnologías y el incremento de la competitividad, las compañías del Grupo encaran una transformación en su modelo operativo.

Banco Galicia y Naranja son organizaciones full agile -dinámicas y estables-, con equipos multidisciplinarios que se adaptan y evolucionan de manera permanente, buscando incrementar su capacidad de aprendizaje sobre el cliente y asignación de recursos para garantizar integralidad en las experiencias de los clientes y continuidad del negocio.

Estos equipos se organizan en tribus, centros de expertice, círculos de servicio y áreas de soporte, según la capacidad organizacional que generan.

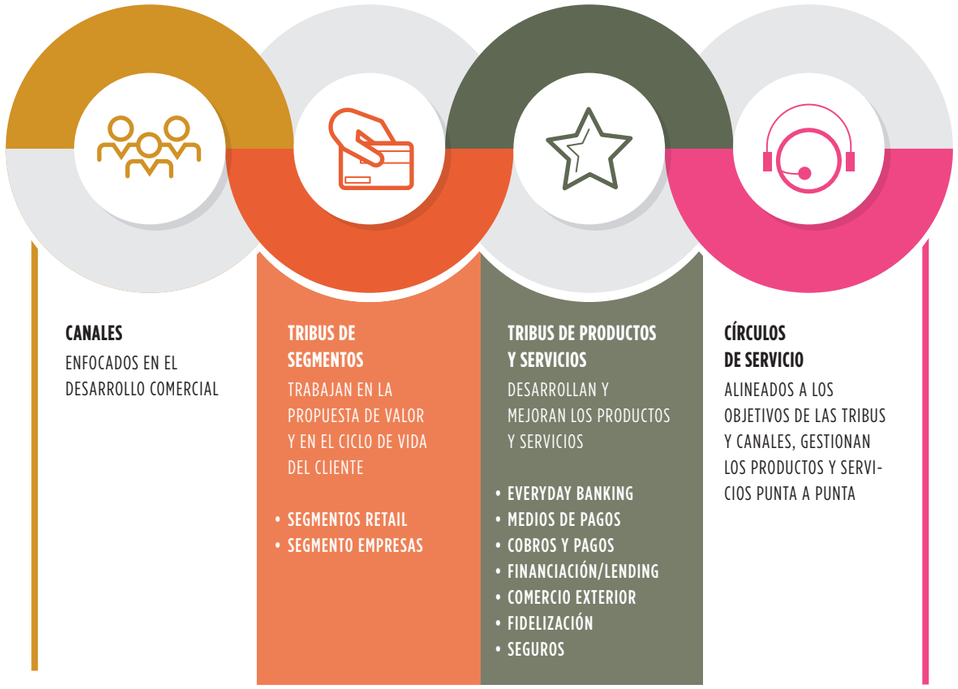
En Galicia Seguros se lanzó la primera Tribu multicompañía con alcance a todo el Grupo Financiero Galicia, agregando valor a partir de nuevas funcionalidades que mejora la experiencia del cliente.

ACADEMIA DE DATA & ANALYTICS

DESDE LA TRIBU DE D&A SE TRABAJÓ PARA IMPLEMENTAR LA ACADEMIA PARA TODAS LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO CON EL OBJETIVO DE PENSAR, DECIDIR Y HACER CON DATOS PARA POTENCIAR LOS PERFILES DE LA ORGANIZACIÓN, INCORPORANDO CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES MÁS ANALÍTICAS.

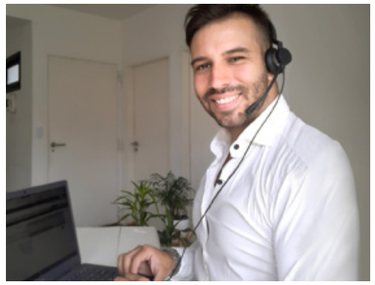
Tribus de Banco Galicia

UN CONJUNTO DE EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS ORGANIZADOS ALREDEDOR DE UN MISMO PROPÓSITO O MISIÓN.



EXPERIENCIA DEL CLIENTE[30]

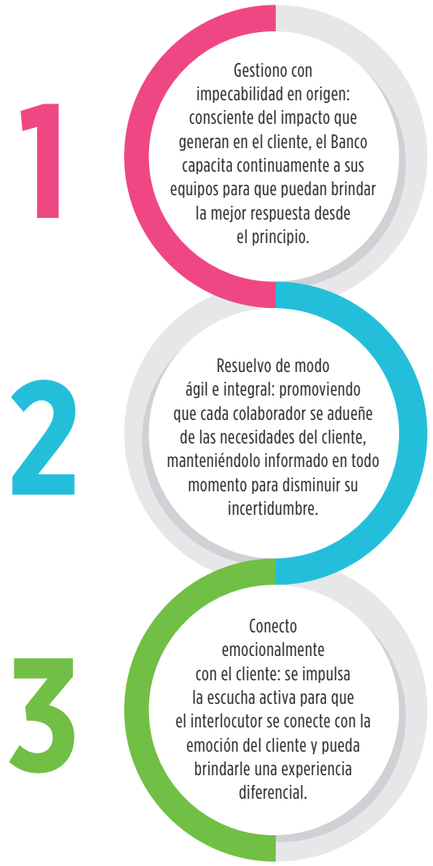
33,3%	NPS BANCO GALICIA
38,7%	NPS NARANJA
43,3%	NPS GALICIA SEGUROS



Asegurar una excelente experiencia a clientes es el principal propósito que persiguen las empresas que conforman Grupo Financiero Galicia.

Para gestionar eficiente e inteligentemente la experiencia y satisfacción de nuestros clientes, medimos la calidad de cada uno de los servicios que ofrecemos a partir de diferentes metodologías, como el Net Promoter Service (NPS) y metodologías ágiles.

Teniendo en consideración que los clientes cambian, así como también cambian sus necesidades, Banco Galicia evolucionó en sus Reglas de Oro para fortalecer comportamientos que aseguren una excelente experiencia del cliente a partir de un proceso de transformación continua. Las nuevas Reglas de Oro a 2020 son:



Con el objetivo de ser cada vez más asertivos con las iniciativas que se impulsan para mejorar la experiencia de los clientes, Banco Galicia y Galicia Seguros avanzaron en el desarrollo de nuevos tableros y herramientas que permiten a los equipos consumir el feedback que se desprende de las encuestas realizadas a los clientes en forma dinámica, intuitiva y ágil.

Naranja X comenzó a medir la experiencia de sus servicios como el pago de la tarjeta de crédito a través de la cuenta de Nx obteniendo devolución constante e inmediata por parte de los clientes para gestionar la mejora continua.

EN EL MARCO DE LA PANDEMIA POR COVID-19, LAS DISTINTAS TRIBUS ADAPTARON PROCESOS Y SERVICIOS PARA RESPONDER A MÁS DE 150 REGULACIONES DISPUESTAS POR EL BCRA, GARANTIZANDO LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES. BANCO GALICIA MEJORO LAS PLATAFORMAS DIGITALES PARA AMPLIAR LA OPERATORIA, IMPLEMENTÓ NUEVAS FUNCIONALIDADES EN LOS CANALES DE LA BANCA AUTOMÁTICA Y ADAPTÓ LOS SISTEMAS PARA LA OPERATORIA EN LAS SUCURSALES. GALICIA SEGUROS POTENCIÓ LA ONMICANALIDAD Y LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ROBOTIZACIÓN. NARANJA CONCENTRÓ RECURSOS EN LA ATENCIÓN ONLINE, REFLEJÁNDOSE EN EL CRECIMIENTO DEL 24% DE LAS VISITAS EN NARANJA ONLINE Y UN 18,17% EN LA APP.

30. Para mayor información ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.

7 CAPITAL INDUSTRIAL

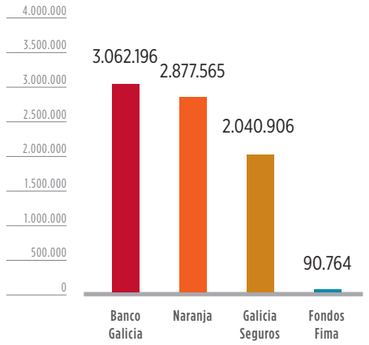
ESTÁ COMPUESTO POR LA CARTERA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA Y SISTEMAS Y LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA ACOMPAÑAR A LOS CLIENTES EN SU DESARROLLO. A TRAVÉS DE LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO, TRABAJAMOS EN EL DESARROLLO E INVERSIÓN CONSTANTES EN NUEVAS Y MEJORES TECNOLOGÍAS, PARA BRINDAR PRODUCTOS Y SERVICIOS INNOVADORES Y ESTABLECER CANALES DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN DIGITALES Y ASISTIDOS DE FORMA SEGURA Y EFICIENTE.

DESARROLLAMOS NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA BRINDAR PRODUCTOS Y SERVICIOS AGILES, DIGITALES Y SEGUROS.

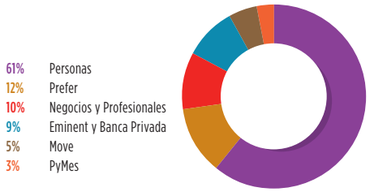
- PERFIL DE CLIENTES
- SEGMENTOS
- PRODUCTOS Y SERVICIOS
- MODO
- NARANJA X
- MODELO DE ATENCIÓN
- CIBERSEGURIDAD

PERFIL DE CLIENTES

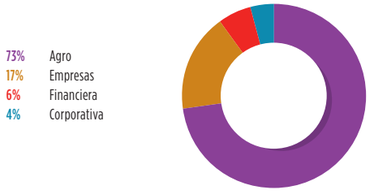
CANTIDAD DE CLIENTES POR COMPAÑÍA



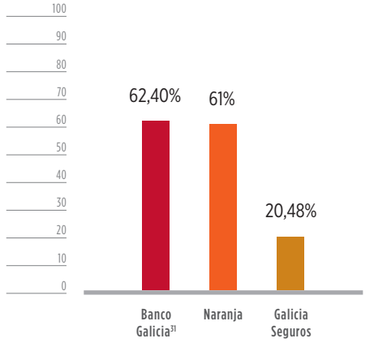
CANTIDAD DE CLIENTES DEL SEGMENTO RETAIL DE BANCO GALICIA (FACTURACIÓN HASTA $600MM):



CANTIDAD DE CLIENTES DEL SEGMENTO EMPRESAS DE BANCO GALICIA:

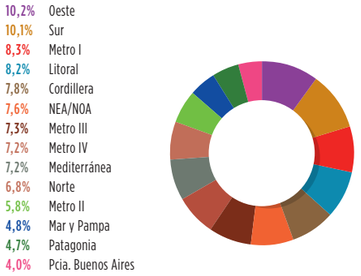


% DE CLIENTES QUE OPERAN EN CANALES DIGITALES

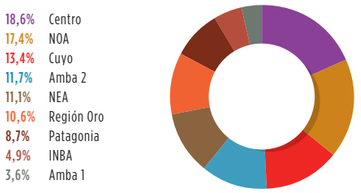


Cantidad de clientes por zona geográfica

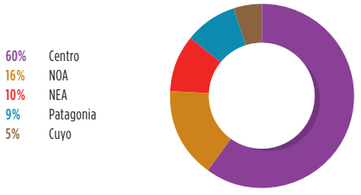
BANCO GALICIA



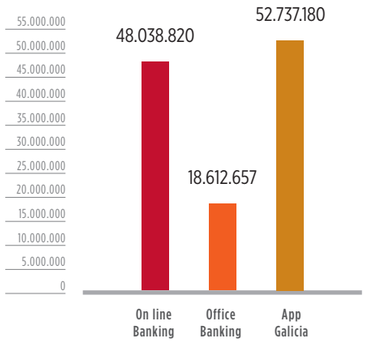
NARANJA



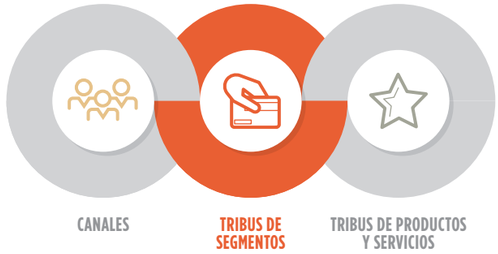
GALICIA SEGUROS



CANTIDAD DE TRANSACCIONES POR CANALES DIGITALES



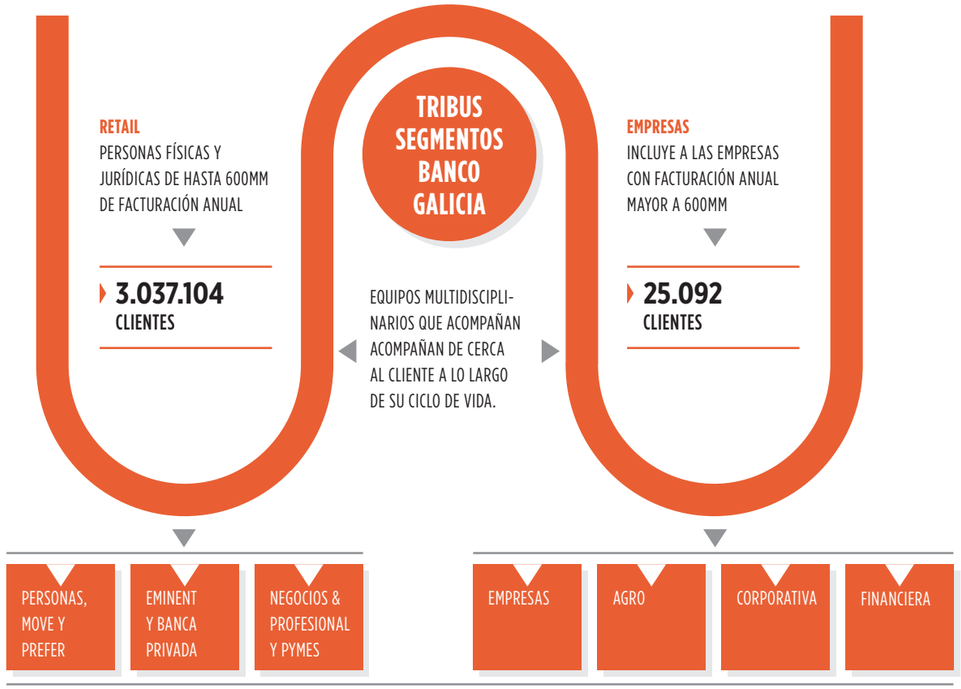
SEGMENTOS



Las tribus de segmentos son equipos multidisciplinarios organizados alrededor de un único objetivo, ofrecerle a los clientes una propuesta de valor acorde a sus necesidades y comportamiento. Acompañamos a nuestros clientes en su día a día garantizando una relación ágil y simple que garantice un crecimiento sostenido del negocio.

Estas tribus trabajan en:

- **Adquisición de nuevos clientes y retención**, logrando el más alto reconocimiento como plataforma financiera.
- **Negocio punta a punta** para brindar la mejor experiencia del mercado para cada uno de los segmentos a través de propuestas de valor diferenciadas.
- **Ciclo de vida del cliente**, entendiendo sus necesidades y acompañándolos con ofertas personalizadas de productos y servicios financieros.



LOS PRINCIPALES OBJETIVOS SE BASAN EN 3 PILARES QUE SON LOS DE EXPERIENCIA DE CLIENTE, EFICIENCIA Y CRECIMIENTO DEL NEGOCIO

NEGOCIOS & PROFESIONALES Y PYMES

85.375 PYMES

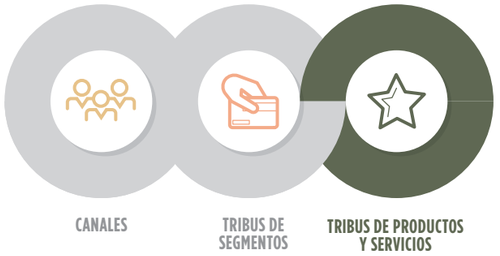
291.048 NEGOCIOS Y PROFESIONALES

BANCO GALICIA ALIENTA EL CRECIMIENTO DE PYMES, COMERCIOS, PROFESIONALES Y EMPRESAS CON PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE ACOMPAÑAN LA PROFESIONALIZACIÓN DE SU GESTIÓN, CON FINANCIAMIENTO, CON CONOCIMIENTOS Y HERRAMIENTAS QUE AGILIZAN SU OPERATORIA, Y PROMOVIENDO ESPACIOS DE INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS ENTRE LOS PROPIOS EMPRESARIOS JUNTO A ALIADOS ESTRATÉGICOS. EL BANCO FUE RECONOCIDO POR EL BID INVEST POR SU APOYO A PYMES PARA LA REGIÓN DE CONO SUR.

31. Se excluyen del cálculo a los clientes ANSES e IFE (ingreso familiar de emergencia).

PRODUCTOS Y SERVICIOS

A través de las tribus creamos y gestionamos los productos y servicios para nuestros clientes: cheques, financiaciones, tarjetas, seguros, comercio exterior e inversiones.



ECHEQ

1.386.514 CHEQUES EMITIDOS

Banco Galicia desarrolló el cheque electrónico, un instrumento que permite a las empresas realizar cobros y pagos de manera online, convirtiéndose en una herramienta clave en esta época. Este año, se lanzó un nuevo producto, Pago a Proveedores con Cheques Electrónicos, posibilitando la migración de todas las operaciones a opciones digitales y autogestionada por el cliente. Y se habilitó la Simulación de Descuento, para que el cliente pueda conocer la oferta antes de depositar el cheque en la custodia.

Financiaciones[33]

Los procesos de vinculación y otorgamiento fueron 100% digitales y se adaptaron al contexto COVID-19, permitiendo que continúe la operatoria sin dificultades. El tiempo promedio punta a punta de las vinculaciones en el año fue de 72 horas. Entre los productos y servicios, se destacan:

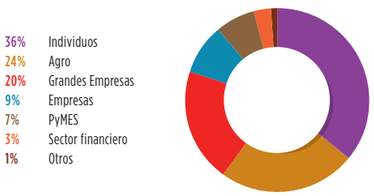
Financiaciones sin Garantías

Los clientes empresas accedieron a más de 25.000 préstamos por más de $ 80.000 millones.

Financiaciones con Garantías

Se generaron más de 100 convenios prendarios con las principales marcas del agro, construcción y transporte del país

PRÉSTAMOS POR TIPO DE PRESTATARIO



Descuento de documentos

12.500 clientes descontaron cheques por un monto de $106 mil millones.

Asistencia Fogar

Banco Galicia fue el mayor colocador dentro de la línea de asistencia FOGAR con un monto total de $3.700 millones.

Negocios y Pymes

Se diseñó un porfolio de ofertas para cubrir las distintas necesidades de los clientes obteniendo una colocación total de $58 mil millones. Las MyPMEs, accedieron a $30.600 millones, 59% de cheques de pago diferido (CPD) y 41% de préstamos, logrando una participación promedio anual de CPD del 13% y de préstamos del 21%, sobre el total de financiaciones de Banco Galicia.

Préstamos Express

A través de Online Banking Banco Galicia ofrece préstamos con devolución de su totalidad entre 2 y 45 días colocándose un promedio de $2.000 millones mensuales.

En Naranja a través de nuestros canales digitales los clientes acceden a préstamos personales pre calificados, en cuotas fijas y en pesos. En 2020, amplió la propuesta, ofreciendo un máximo de 100.000 pesos y 24 cuotas, e incrementó las comunicaciones sobre estos productos.

Líneas de agro

Este año se lanzó Financiamiento Galicia Rural, como una evolución de la Tarjeta Galicia Rural, con una plataforma integrada con las principales marcas del sector para financiaciones de capital de trabajo. Tarjeta Galicia Rural alcanzó un crecimiento del 199% anual.

Financiamiento de impacto[32]

Banco Galicia impulsa un modelo de negocio de triple impacto en el cual potencia su rol en el desarrollo sostenible desde el diseño e implementación de productos que consideran los aspectos sociales y ambientales de los proyectos que se financian, haciendo de esta forma foco en la inclusión financiera, el cambio climático, la diversidad, la inversión social y el financiamiento de impacto.

PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	IMPACTO
Línea +B	Financiamiento especial a empresas de triple impacto, con especial foco en Empresas B.	$38,8 millones colocados 12 proyectos financiados
Línea Agricultura Certificada - AAPRESID	Para productores MiPyME que cuenten con certificación en Agricultura Sustentable Certificada.	$12,7 millones colocados 4 clientes
Línea para Insumos esenciales para Contención del COVID-19[33]	Línea de financiamiento para capital de trabajo de MiPyMEs productoras y proveedoras de insumos esenciales de saneamiento y de salud.	$1.236 millones colocados 705 créditos otorgados
Bono verde[34]	Para recaudar US$100 millones con el fin de financiar proyectos de eficiencia ambiental.	U$S58 MM en proyectos financiados 18 proyectos liquidados

Tarjetas[32]

+ 5 MILLONES DE TARJETAS HABILITADAS DE BANCO GALICIA

+ 8,5 MILLONES DE TARJETAS HABILITADAS DE NARANJA

El contexto de 2020 ayudó a hacer realidad el desafío de las tarjetas virtuales en el cual los clientes cuentan con un medio de pago inmediato y sin necesidad del plástico físico y disponible en su dispositivo móvil. Naranja fue el primero en emitir este tipo de producto que permiten al cliente comprar 100% online y de manera más segura.

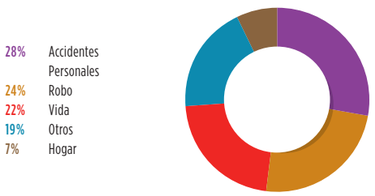
Banco Galicia en alianza con Garmin, lanzaron los pagos sin contacto desde el reloj para las tarjetas Galicia Mastercard.

También implementó la tokenización que permite mejorar la seguridad de las transacciones por ecomerce, suscripciones y compras presenciales. En 2020 se hicieron mas de 300.000 transacciones tokenizadas.

Seguros

Pensando en la seguridad y la protección de los clientes, Galicia Seguros actualizó sus coberturas, lanzando un nuevo producto para las mascotas, un seguro Técnico con cobertura multiriesgo para empresas y sumó nuevos servicios de telemedicina y asistencia nutricional y psicológica al seguros de Hogar y Vida.

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE PÓLIZA



32. Para mayor información ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.
33. Para más información, ver capítulo de Capital Social en este Informe.
34. Para más información, ver capítulo de Capital Natural en este Informe.

Comercio Exterior

2º	BANCO EN CANTIDAD DE OPERACIONES DE TRADE
US$ 16.153	MILLONES EN VOLUMEN TOTAL OPERADO

Banco Galicia continúa acompañando a sus clientes en sus negocios internacionales con una plataforma diferencial electrónica personalizada y líneas diferenciadas de financiamiento.

Galicia Seguros cuenta con 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.

Inversiones

inviu

INVIU HA DESARROLLADO UNA PLATAFORMA DIGITAL DE INVERSIONES QUE PERMITE A LOS USUARIOS, TANTO INVERSORES COMO ASESORES FINANCIEROS, GESTIONAR SUS CARTERAS DE UNA MANERA EFICIENTE, SIMPLE Y FÁCIL DE USAR.

Fondos FIMA

60	AÑOS DE TRAYECTORIA SIENDO LA MAYOR ADMINISTRADORA DEL PAÍS.

Este año obtuvo el liderazgo en la categoría FCI Money market con el fondo Fima Premium, en la categoría T+1 con los fondos Fima Ahorro Pesos y Fima Ahorro Plus y también en la categoría dollar linked con el fondo Fima Capital Plus.

Junto con La Nación, Banco Galicia co-creó el podcast "Los números también hablan" en el que cuentan a todos los beneficios y ventajas de los Fondos Fima sumado a una serie de videos en YouTube y charlas digitales educativas para seguir cerca de los clientes.

BENEFICIOS[35]

+330.000	CLIENTES DE BANCO GALICIA USARON PUNTOS QUIERO!
+174.000	CLIENTES NARANJA COMENZARON A SUMAR PUNTOS QUIERO!

El programa Quiero! siguió creciendo y este año se sumó Naranja.

MODO

170 M	CLIENTES GALICIA REGISTRADOS EN MODO
1ER	BANCO EN INTEGRAR LAS SOLUCIONES CON MODO

MODO es la nueva solución de pagos digitales, lanzada en forma conjunta por más de 30 Bancos públicos y privados del país. Esta herramienta permite a los usuarios bancarizados hacer transferencias y pagos en comercios, desde su celular. Esta billetera virtual permite tener en un solo lugar una aplicación para ver los saldos, transferir y recibir dinero de otros usuarios de sus distintas cuentas bancarias de diferentes bancos.

Desde la app Galicia, podes acceder a MODO y hacer pagos en negocios adheridos desde el código QR. Otra funcionalidad es la posibilidad de hacer transferencias a contactos de celular, sin necesidad de solicitar CBU o Alias. Esta alianza es un gran paso para que nuestros clientes empiecen a dejar la billetera física en su casa y migren a canales digitales para sus transacciones diarias de forma segura, ágil y eficaz.

NARANJA X

154.316	CANTIDAD DE CLIENTES
507.624	CANTIDAD DE TARJETAS
11.5 BILLONES	MONTO DE TRANSACCIONES
22.041	CANTIDAD DE TOQUES

En 2019 lanzamos Naranja X, el brazo Fintech de Naranja que hoy forma parte del ecosistema de Naranja. Naranja X desarrollo una app con una cuenta en pesos y con una tarjeta prepaga Visa Naranja X, gratis, con tecnología contactless y un diseño vertical, novedoso en el país. Esta tarjeta permite realizar compras y pagos en cualquier comercio y plataforma digital del mundo, adherir sus débitos automáticos o retirar dinero en efectivo a través de cajeros. Además, la app, brinda la posibilidad de transferir dinero de manera inmediata entre cuentas virtuales y bancarias; cargar crédito a las líneas de celular; cargar la tarjeta de transporte en cualquier provincia; pagar más de 5000 servicios; y abonar el resumen de la cuenta Naranja.

Desde la app, se puede hacer el seguimiento en tiempo real de cada pago realizado para tener siempre control de los consumos. Además, cuenta con una funcionalidad que permite "pausar" la tarjeta para evitar su uso, reportarla y solicitar una nueva en caso de pérdida o robo, o simplemente darla de baja de forma inmediata y gratuita.

El otro aspecto innovador de esta tarjeta es que es innominada, es decir, sin nombre y apellido del titular en el plástico. Cualquier usuario mayor de 13 años puede pedirla a través de la app Naranja X con envío gratuito a domicilio en menos de 74 horas a cualquier parte del país, o en cualquier sucursal Naranja del país y llevarla en el acto. Se utiliza cargando saldo en la cuenta/app Naranja X, a través de una transferencia, Pago Fácil o desde cualquier sucursal de Naranja.

Los comercios, profesionales y cuentapropistas cuentan con un lector de tarjetas "TOQUE" que les permite cobrar con tarjetas de crédito, débito y prepagas desde un lector de plásticos que se conecta por bluetooth a un celular o tablet.

35. Para mayor información ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.

MODELO DE ATENCION[36]

El modelo de atención las compañías del Grupo, tiene una estrategia orientada a la omnicanilidad, permitiendo operar a los clientes en distintos canales; digitales & de autogestión, asistidos y banca automatica.

Canales digitales y de autogestión

Con la mirada puesta en cuidar a nuestros clientes, y poder brindarles un servicio y atención permanente, las empresas del Grupo trabajan en dar respuesta con canales digitales actualizados y la promoción de la autogestión a la nueva realidad dada por el COVID-19.

Durante 2020 el contexto ocasionó un crecimiento repentino de la cantidad de accesos a los canales virtuales.

100.776.000 TRANSACCIONES REALIZADAS POR PLATAFORMAS ONLINE LLEGANDO A PICOS HISTÓRICOS DE CRECIMIENTO DE MÁS DEL 30% MENSUAL EN BANCO GALICIA

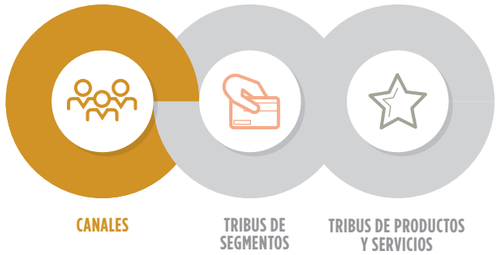
App Galicia
Este año el canal App creció de manera exponencial en funcionalidades y uso de los clientes. Incorporó la reserva de turnos para sucursales, extracción de dinero por ATM sin tarjeta y sumó la huella digital para el acceso, entre otras funciones.

Online Banking
Banco Galicia agregó la autogestión de anulación del pago de tarjetas de crédito junto con opción de pre-cancelación de refinanciación de deuda. Galicia Seguros sumó el seguro para mascotas y una sala de chat en la sección “Tenencia de seguros” para poder asesorar a los clientes desde el mismo sitio donde surgen las consultas.

Office Banking

96% DE LAS INVERSIONES REALIZADAS DESDE CANALES DIGITALES

Se fomentó la autogestión y se dio a las empresas la posibilidad de evaluarse crediticiamente en un click. Durante 2020 el 95% de préstamos para empresas y 75% de acuerdos en cuenta corriente fueron realizados de forma digital.

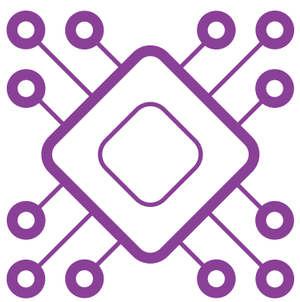


Gala
El asistente virtual de Banco Galicia incrementó en 2020 su promedio mensual de conversaciones, registrando un aumento del 350%, comparado con meses anteriores.

WhatsApp
En marzo Galicia Seguros implementó WhatsApp como nuevo canal de atención a sus cliente, con un BOT consultivo y posibilidad de chatear con un asesor de seguros.

Página web corporativa
Galicia Seguros sumó un chat con un BOT, que resuelve consultas no transaccionales en tiempo real. Naranja mejoró el botón de búsqueda del centro de ayuda, logrando una tasa de éxito de 96% vs. la de 55% previo a este cambio, y relanzó la plataforma de Tienda Naranja.

Redes sociales
En un año tan particular, donde tuvimos momentos sin sucursales y sin atención telefónica, las redes sociales cumplieron un rol primordial para informar y comunicar a nuestros clientes. En este sentido, se generó contenido permanente y en tiempo real para estar más cerca que nunca.



36. Para mayor información ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.
37. Al 31 de diciembre de 2020, Banco Galicia tiene una sucursal en trámite de habilitación por parte del BCRA.

Canales asistidos

326 SUCURSALES BANCO GALICIA[37]

180 SUCURSALES + RECEPTORÍAS NARANJA

A través de nuestros oficiales y ejecutivos, ofrecemos a los clientes una atención asistida. Contamos con una amplia red de sucursales en todo el país, centros de contacto con clientes y atención remota.

Reapertura de sucursales y centros de atención
Para cuidar a los clientes y colaboradores, las compañías del Grupo diseñaron la reapertura de sus sucursales, establecieron un sistema de turnos, y siguieron los protocolos de seguridad.

Galicia Point
Banco Galicia derivó los trámites simples que llegan a las sucursales a los Galicia POINT: un canal telefónico donde oficiales, que se encuentran realizando trabajo remoto, atienden las consultas.

Nuevos Agentes Corresponsales
Durante 2020 Banco Galicia desarrolló un nuevo canal para sus clientes: los Agentes de Servicios Financieros Complementarios, también conocidos como Agentes Corresponsales. Gracias a este nuevo canal, los clientes pueden realizar operaciones transaccionales – como pago de tarjetas, cobros de beneficios ANSES y extracciones de efectivo – en comercios o empresas de cobranzas como Pago Fácil. A diciembre de 2020, se realizaron en este canal un promedio de 150 mil operaciones mensuales por un total de $1.200 millones.

Banca automática

La banca automatica comprende las terminales de autoservicio (TAS) y cajeros automaticos, ubicados en las sucursales Galicia y otros puntos del pais,

En el año se trabajó en las siguientes inciativas, de manera de ofrecerles a los clientes más comodidades a la hora de operar:
- Nuevas funcionalidades de orden de extracción.
- Aumento de límites de extracción.
- Depósitos de Cheques para custodia y venta de cheques.
- Pago de los convenios por medio de cheques para custodia.
- Orden de Extracción para Empresas por medio de Office Banking.

CIBERSEGURIDAD[37]

Las principales acciones tomadas desde las empresas del Grupo para optimizar la seguridad de las operaciones y el negocio fueron:

- Aplicación de tecnología de vanguardia para monitoreo de operaciones y gestión de incidentes.
- Capacitación a equipos de trabajo.
- Comunicación externa mediante los canales y las redes sociales sobre los cuidados que hay que tener.
- Colaboración entre las empresas ante posibles hackeos o gestión de cuentas que no parecían oficiales respondiendo consultas de personas.
- Bloqueo temporario de comentarios en las publicaciones, no haciendo posible la interacción de conversaciones.

En 2020 Banco Galicia se fortaleció con diferentes acciones preventivas (por ejemplo, el cierre temporal de la cuenta oficial de Instagram, acciones de concientización en general y mejoras en la gestión interna de dichas redes) y detectivas (aumento de la monitorización, tendencias del mercado, desarrollo de infraestructura tecnológica y formación a colaboradores y clientes).

Naranja finalizó con la consolidación del Centro de Defensa de Ciberseguridad (CDC) para la detección temprana frente a las amenazas emergentes de alta complejidad. Debido al trabajo 100% remoto, se fortaleció el sistema Anti-Malware incorporando tecnología EDR (Endpoint Detect and Response) en cada agente de cada estación de trabajo. A su vez, se incorporó el concepto de Champions de Seguridad para lograr un liderazgo adecuado del tema.

Galicia Seguros puso su foco en la capacitación y la concientización de la Política de Seguridad de la Información, y de todo dato relevante para prevenir riesgos y aplicar el Plan de continuidad del negocio. Además, implementó medidas de seguridad para sus colaboradores.

A PESAR DE LAS MEDIDAS TOMADAS, EL GRUPO SUFRIÓ EN 2020 DOS ATAQUES DE CIBERSEGURIDAD. EN AMBOS CASOS TRABAJAMOS CON TODAS LAS COMPAÑÍAS PARA RESOLVERLO DE FORMA EFICAZ Y EFICIENTE.

8 CAPITAL HUMANO

COMPRENDE LA INVERSIÓN CONSTANTE EN ATRAER Y DESARROLLAR LOS COLABORADORES Y EN GENERAR BUENOS AMBIENTES DE TRABAJO.
DESDE LAS EMPRESAS DEL GRUPO BUSCAMOS POTENCIAR LAS CAPACIDADES Y HABILIDADES DE NUESTROS COLABORADORES PARA DESARROLLAR SU MÁXIMO POTENCIAL ANTE LAS DEMANDAS DEL MERCADO. BRINDAMOS PARA ELLO UN AMBIENTE DE TRABAJO SALUDABLE Y SEGURO, Y CON OPORTUNIDADES PARA ATRAER Y DESARROLLAR TALENTO.

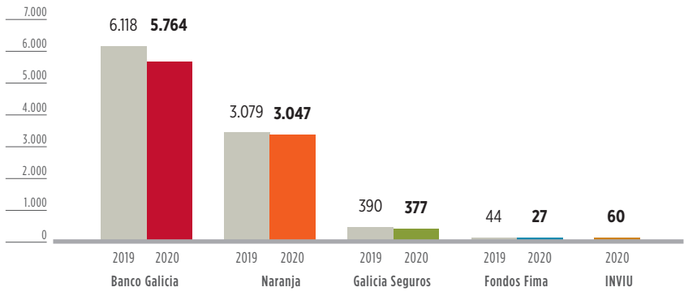
CUIDAMOS A LOS COLABORADORES BRINDANDO AMBIENTES DE TRABAJO SEGUROS, SANOS Y FLEXIBLES

- PERFIL DE NUESTROS COLABORADORES
- CUIDADO DE LAS PERSONAS
- GESTIÓN DE CLIMA LABORAL
- FORMACIÓN Y PROMOCIÓN DEL DESARROLLO INTERNO
- DIVERSIDAD

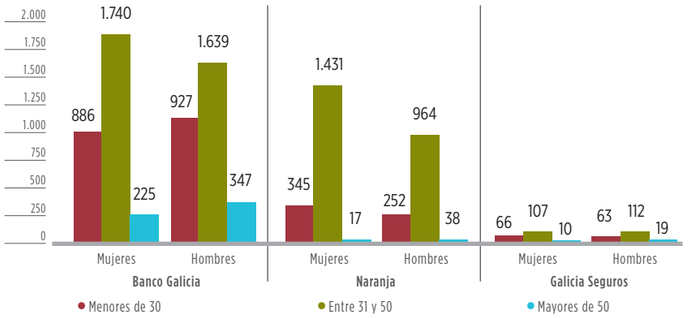
102-7, 102-8, 103-2, 103-3, 401-1, 405-1
ODS 5.1, ODS 5.5, ODS 8.5, ODS 8.6, ODS 10.3

PERFIL DE NUESTROS COLABORADORES[38]

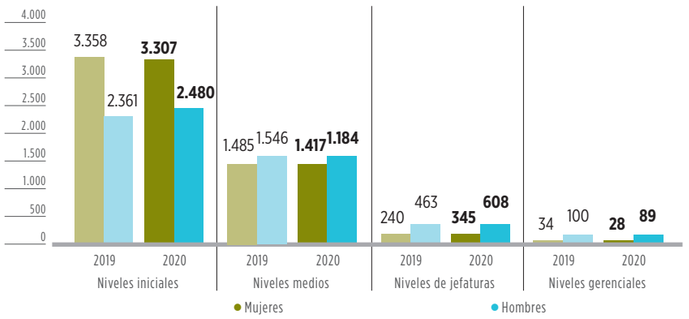
DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR COMPAÑÍA



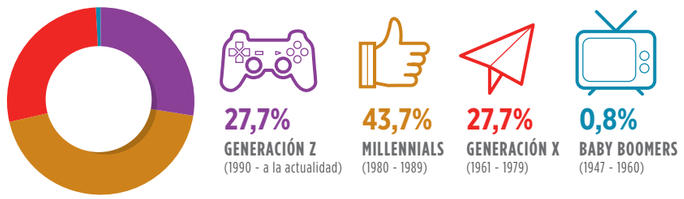
CANTIDAD DE COLABORADORES POR EDAD Y GÉNERO



DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO Y CARGO



APERTURA GENERACIONAL



CUIDADO DE LAS PERSONAS

Teniendo a nuestros colaboradores siempre en el centro de nuestra gestión, este año impulsamos proyectos e iniciativas que nos permitieron adaptarnos rápidamente a la nueva realidad, buscando asegurar el cuidado de todas las personas.

80%	DE TRABAJO REMOTO EN BANCO GALICIA
7,1%	DE PERSONAS CONTAGIADAS DE COVID-19 A NIVEL GRUPO
+100.000	ELEMENTOS DE PROTECCIÓN Y CUIDADO PERSONAL
2.293	SILLAS ERGONÓMICAS ENTREGADAS
4.754	COMPUTADORAS ENTREGADAS

Acciones implementadas para asegurar el cuidado de nuestros colaboradores y sus familias en el marco de COVID-19

Asistencia

- Entrega de kits de protección personal con reposición permanente a colaboradores que trabajan de forma presencial.
- Habilitación de una línea disponible para la asistencia de los casos en cada empresa del Grupo, asi como también un programa de asistencia psicológica para colaboradores y familiares.
- Creación de una casilla médica exclusiva para asistir a los colaboradores en todo lo relacionado con el COVID-19, junto con un registro único de casos (confirmados, sospechosos, aislados, etc.). También, se efectuó un registro de los colaboradores comprendidos dentro del grupo de personas con factores de riesgo, quienes fueron inmediatamente aislados.
- Consultorios aislados en los edificios corporativos del Banco para asistir posibles casos de COVID-19.
- Atención virtual de los médicos del Espacio Salud de Banco Galicia.

Comunicación

- Cursos y videos instructivos en las plataformas virtuales con contenido para la prevención y cuidado personal de COVID 19, uso de espacios comunes y de ergonomía.
- Reforzamos las comunicaciones internas sobre nuestro Protocolo de asistencia a las víctimas de violencia de género, desarrollamos charlas de sensibilización a toda la organización y capacitamos al equipo de asistencia telefónico.
- Publicación de protocolos de higiene y seguridad y protocolos específicos para proveedores.
- Comunicaciones periódicas desde Workplace, nuestra red social interna, sobre cuidado, prevención, tiempo de contagio, manipulación de alimentos, paquetes y limpieza celular y recomendaciones para el aislamiento.
- Generamos más de 23 espacios de información, asesoramiento y acompañamiento con médicos dirigidos a líderes y a aquellos equipo que necesitaron mayor contención.
- Encuentros de cercanía con charlas de Contexto y negocio en vivo donde los líderes del negocio conversaron con Colaboradores de todo el país.
- Encuestas de pulso para indagar sobre las principales preocupaciones, temores y necesidades.
- Naranja impulsó un ciclo de podcasts sobre bienestar #EstoMeFunciona.

Equipamiento

- Duplicación del servicio de seguridad física en 52% de las sucursales Naranja para cumplimiento del Protocolo COVID-19.
- Entrega a domicilios de sillas, respaldos ergonómicos y computadoras para el trabajo remoto.
- Seguridad Física: Implementación de Nueva tecnología en Control de Acceso, mediante lectura QR con el celular en la Manzana Naranja a través de una app de Accefy.

Bienestar

- Actividades virtuales orientadas al manejo del estrés y de las emociones, mindfulness y pandemia, alimentación saludable, clases de Gym, meditación, yoga y afters office vituales entre otras.
- Viandas en edificios corporativos y sucursales 100% bonificadas, y viandas a domicilio con descuentos especiales.
- Asistencia económica para colaboradores para afrontar gastos por el contexto.
- Descuentos especiales en las compras de supermercado y en la compra de equipamiento tecnológico para facilitar el trabajo remoto y las clases escolares.
- Festejos de reconocimiento a los colaboradores que cumplieron 10, 20, 25 y 40 años de trabajo.

38. Para mayor información ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.

102-34, 102-43, 102-44, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2, 404-3
ODS 4.3, ODS 4.4, ODS 4.5, ODS 5.1, ODS 8.2, ODS 8.5, ODS 10.3

GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL[39]

GESTIONAR EL CLIMA LABORAL ES INDISPENSABLE PARA QUE NUESTROS COLABORADORES TENGAN LA MEJOR EXPERIENCIA DE TRABAJO.

UTILIZAMOS COMO MARCO METODOLÓGICO LO PROPUESTO POR LA HERRAMIENTA GREAT PLACE TO WORK®, QUE NOS PERMITE MEDIR NUESTROS NIVELES DE RESPETO, IMPARCIALIDAD, ORGULLO Y CAMARADERÍA. ESTOS LINEAMIENTOS, ADEMÁS, NOS PERMITEN COMPARARNOS CON OTRAS COMPAÑÍAS PARA SEGUIR A LA VANGUARDIA DE LAS MEJORES PRÁCTICAS Y ELEVAR AÑO A AÑO EL ACOMPAÑAMIENTO QUE LE BRINDAMOS A CADA UNO DE NUESTROS COLABORADORES.

AGRADECER

- Agradecer es reconocer el esfuerzo, dedicación y trabajo del otro porque construye y consolida una cultura de confianza. Buscamos reconocer los logros individuales, como también a los equipos y quienes mejor representan nuestros valores organizacionales.
- El Banco reconoció la gestión, la flexibilidad y la adaptación al contexto de los equipos promoviendo una estrella de Gracias en StarMeUp para que todos los colaboradores puedan agradecer.

#GALICIALIVE
UN EVENTO 100% VIRTUAL CON EL OBJETIVO DE AGRADECER, FORTALECER EL PROPÓSITO GALICIA Y CONVERSAR SOBRE EL FUTURO

ATRACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DEL TALENTO

- Sostenemos nuestra aspiración de ser el mejor lugar para trabajar. Para esto, necesitamos contar con los mejores talentos del mercado. Impulsamos distintas iniciativas, como nuestro Programa de Referidos y Jóvenes Profesionales.
- Para que las personas continúen eligiéndonos, promovemos su autodesarrollo y buscamos potenciar su movilidad. Priorizamos la cobertura de las necesidades con nuestro talento interno.

49,4%
DE BÚSQUEDAS CUBIERTAS POR COLABORADORES DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO

INSPIRAR

- Motivar es clave para generar una cultura de pertenencia. Entendemos que nuestros líderes deben ser perfiles aspiracionales, inspiradores y motivadores. Para ello, promovemos espacios de coaching, escuelas de líderes y encuentros de diálogo e intercambio para hacerse de herramientas para promover conversaciones enriquecedoras y empoderar a sus equipos.
- Para estar cerca de sus equipos, los líderes realizaron lives de encuentros a través de Workplace. Además se organizaron talleres virtuales para acompañar a líderes y equipos a realizar prácticas como conversar y dar feedback de manera remota, como "estar cerca en la distancia".

38
LÍDERES PARTICIPARON DE CHARLAS EN VIVO.

PILARES DE GESTIÓN DE CLIMA LABORAL

BANCO GALICIA[40]	NARANJA[40]	GALICIA SEGUROS[41]
1º	2º	2º
LUGAR EN EL RANKING DE SERVICIOS FINANCIEROS Y SEGUROS	LUGAR EN EL RANKING DE SERVICIOS FINANCIEROS Y SEGUROS	LUGAR EN EL RANKING DE SERVICIOS FINANCIEROS Y SEGUROS

CUIDAR

- Impulsamos propuestas que contribuyen a mejorar la calidad de vida y el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias. Somos conscientes de la importancia que tiene ocuparse y brindar atención en situaciones críticas, es por esto que contamos con un protocolo específico de asistencia a las víctimas de violencia.

ASISTENCIA TELÉFONICA LAS 24HS EN BANCO GALICIA

DESARROLLAR

- Buscamos que los colaboradores aporten a los objetivos de agilidad, digitalización y transformación. Para ello, fomentamos instancias y programas de formación que potencien su desarrollo apoyándonos en diferentes plataformas digitales.
- Reorientamos las acciones de desarrollo y las focalizamos en talento crítico ajustado a las necesidades de cada uno.

112.482,5
HORAS DE FORMACIÓN

HABLAR Y ESCUCHAR

- Nos valemos de herramientas como Better Me para impulsar y complementar el hábito de tener conversaciones francas y continuas dentro de nuestros equipos de trabajo, que nutran una cultura de transparencia y confianza cuyo objetivo sea la constante oportunidad de mejora y el desarrollo de los colaboradores.
- En 2020 realizamos un nuevo abordaje en el uso de Workplace para poder comunicar en tiempo real todas las novedades vinculadas al contexto COVID-19, ser asertivos respecto a qué tipo de contenido utilizar en cada caso y poder contar con métricas que nos permitan eficientizar esfuerzos de comunicación.

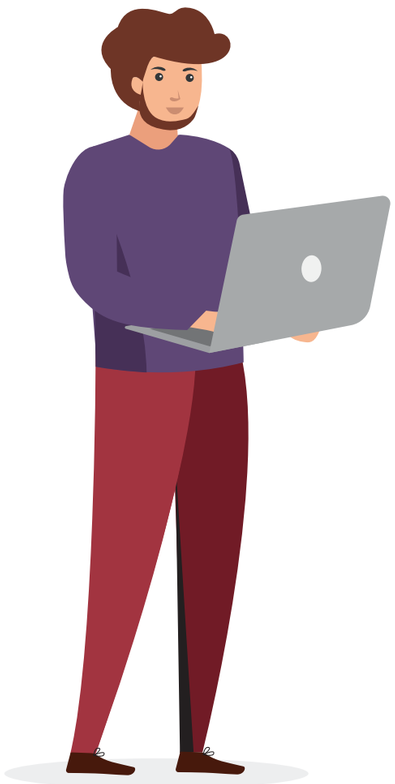
7.219
DE COLABORADORES ACTIVOS DE BANCO GALICIA EN WORKPLACE

39. Para mayor información ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.
40. Ranking de Servicios Financieros y Seguros en la categoría de más de 1000 empleados.
41. Ranking de Servicios Financieros y Seguros en la categoría de menos de 1000 empleados.

FORMACIÓN Y PROMOCIÓN DEL DESARROLLO INTERNO[42]

847 COLABORADORES PARTICIPARON DE LAS ACADEMIAS

La atracción y retención del talento en las empresas del Grupo cobra vital importancia cuando se refiere a espacios de transformación para incorporar nuevas habilidades y herramientas que permitan a nuestros colaboradores desarrollar su máximo potencial ante las demandas del mercado laboral. Las plataformas de formación Campus Galicia, Espacio N y e-Campus GS tienen un rol protagónico en la persecución de estos objetivos, por lo que, ante el escenario COVID-19, transformamos los espacios de aprendizaje a formatos 100% digitales que se complementaron con cursos online e instancias virtuales sincrónicas con expertos para que los colaboradores pudieran expresar sus inquietudes y aplicar lo aprendido en situaciones reales del negocio.



Dentro de las nuevas funcionalidades implementadas en Campus Galicia destacamos:

- Micrositios para compartir contenido con las compañías del Grupo y con la Comunidad.
- Programas formativos con distintos niveles, según el conocimiento y experiencia en la temática, que le permite al colaborador ir viendo la evolución de su aprendizaje en distintas competencias.
- Tableros de análisis de datos para la toma de mejores decisiones basados en monitorear las acciones formativas (lanzando campañas segmentadas según el estadio de cada audiencia) y medir desarrollo de las personas una vez finalizada la formación.

Siguiendo la línea que permita potenciar aprendizajes y el desarrollo de capacidades para la transformación, el área Formación de Banco Galicia junto a áreas especialistas, diseñó nuevas Academias que acompañan el reskilling y upskilling de los colaboradores. Son propuestas integrales diseñadas con un enfoque de reconversión del talento, en el que se prioriza el "aprender haciendo" y el "aprender con otros" combinando teoría y práctica. En este sentido se impulsaron la Academia de Data & Analytics, Academia de Diseño (Strategic Design y Service & Product Design) y la Academia de IT destinada a Analistas de Producto, PO, Líderes de Tribu y Gerentes de Áreas. En cuanto a su aporte a la comunidad, siguiendo su estrategia de Primer Empleo que busca favorecer y promover la formación de jóvenes provenientes de hogares de vulnerabilidad socio-económica, el Banco continúa trabajando en la reconversión de sus programas educación para facilitar la inserción laboral de los alumnos en el corto plazo.

Espacio N, la plataforma e-Learning de Naranja, desarrolló programas para impulsar la agilidad y el pensamiento digital, tales como el Programa de Liderazgo Ágil, Programa de Conversaciones de Desarrollo para Ejecutivos y el Programa de Desarrollo de Mindset Digital sobre Data y Analytics. Por otra parte, con el objetivo de potenciar la red de sucursales acercando la mejor experiencia a los clientes y optimizando la rentabilidad, se implementó el Programa de Transformación de la Red Comercial para Gerentes en temáticas claves como Agile Leadership Radar, Conversaciones de Desarrollo, Acompañamiento Activación PDI y Liderazgo Ágil Ola 3.

Galicia Seguros optó por afianzar la transformación de sus equipos optimizando contenidos y posicionamiento de su canal de capacitaciones online e-Campos GS, generando espacios de encuentro entre colaboradores a través de webinars sincrónicos y cápsulas de formación dentro de las escuelas de Transformación y Digital, incluyendo cursos con temáticas tales como Data & Analytics, Big Data, SQL, Cognos y Google Analytics

ACADEMIA GALICIA

JUNTO A LA EMPRESA B INCLUYEME, BANCO GALICIA LANZÓ ACADEMIA GALICIA, UN ESPACIO EXCLUSIVO DE FORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO LIDERADO POR EXPERTOS GALICIA, CON EL OBJETIVO DE POTENCIAR EL TALENTO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CONTRIBUIR A LA MAXIMIZACIÓN DE SUS OPORTUNIDADES DE EMPLEO

[i]ncluyeme.com

- **838** POSTULACIONES
- **30** PERFILES ENTREVISTADOS
- **14** PARTICIPANTES SELECCIONADOS

42. Para mayor información ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.

DIVERSIDAD

La diversidad es un pilar fundamental en nuestra cultura organizacional y buscamos que cada acción implementada permita a nuestros colaboradores desarrollar su máximo potencial sin importar su edad, género, religión, sexualidad, orientación política, trayectoria y perfil. Sabemos que la diversidad genera mayor innovación, mejora el clima laboral, atrae y fideliza talentos a la vez que fortalece la sostenibilidad del negocio, por lo que, a partir de un trabajo de diagnóstico interno basado en la priorización de necesidades de nuestros equipos y la voz de nuestros colaboradores, delimitamos nuestra estrategia en cuatro ejes de gestión con metas definidas en el corto, mediano y largo plazo que impactan de manera transversal en todas las iniciativas que desarrollamos con nuestros grupos de interés internos y externos. Éstos son:

Género: Promover la igualdad de oportunidades y el empoderamiento de la mujer.

Discapacidad: Favorecer y promover la integración y formación laboral de personas con discapacidad motriz, sensorial y/o visceral en la organización.

Primer empleo: Favorecer y promover la formación para el primer empleo de jóvenes provenientes de hogares de vulnerabilidad socio-económica

Generaciones: Generar iniciativas para favorecer la adaptación de los colaboradores a las nuevas necesidades del mercado.

GÉNERO

Nuestra agenda de género se fortalece cada año y en este 2020 se convirtió en foco estratégico de gestión en el cual continuamos reforzando las iniciativas que nos permitan promover la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral para que nuestras colaboradoras puedan desarrollar su carrera profesional en equilibrio con su vida personal.

Como firmante de los **Principios de Empoderamiento de la Mujer de Naciones Unidas** (WEPs por su sigla en inglés), desde 2018 Banco Galicia cuenta con un plan de acción concreto basado en cuatro pilares de gestión interna: equilibrio, igualdad salarial, desarrollo de talento y flexibilidad. A su vez, su estrategia externa se basa en empoderar a las clientas a través de los segmentos del Banco y acompañarlas en los distintos momentos de su vida, brindándoles formación, educación financiera y espacios de networking. En este sentido, se destaca la alianza con **Mujer Financiera**, la primera red social sobre finanzas exclusiva que busca empoderar mujeres. Sumado a esto, como miembro desde 2018, el Banco continúa participando en las diversas iniciativas de **Financial Alliance for Women**, la red internacional de instituciones financieras dedicada a empoderar la economía femenina. Además, este 2020, continuó trabajando con la **herramienta de autodiagnóstico de ONU Mujeres** identificando nuevas oportunidades en las políticas existentes y sensibilizando a los líderes de todos los niveles, lo que le permitió pasar de un nivel avanzado (57%) a uno de líder (83%). Por su parte, Naranja realizó un diagnóstico junto a una consultora experta basándose en análisis de políticas internas y comunicaciones externas, encuestas a colaboradores y directivos para diseñar un plan de gestión.

PROTOCOLO DE ASISTENCIA A VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

EN PLENO CONTEXTO DE AISLAMIENTO, BANCO GALICIA Y GALICIA SEGUROS REFORZARON LAS COMUNICACIONES INTERNAS SOBRE EL PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA QUE BRINDA ASESORAMIENTO LEGAL, ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y ASISTENCIA ECONÓMICA A TODO COLABORADOR QUE LO REQUIERA. SUMADO A ESTO, JUNTO A FUNDACIÓN AVON DESARROLLARON CHARLAS DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIONES DE ACOMPAÑAMIENTO ESPECIFICO A LA GERENCIA DE PERSONAS.

PREMIO WEPs

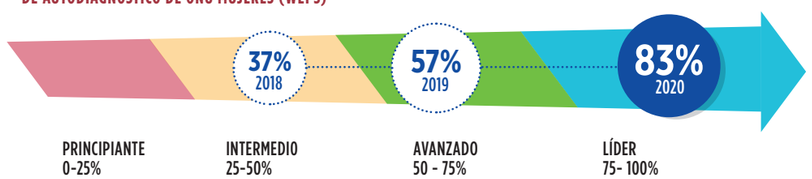
EN LA PRIMER ENTREGA DE LOS PREMIOS WEPS ARGENTINA "EMPRESAS POR ELLAS", BANCO GALICIA OBTUVO EL ORO EN LA CATEGORÍA GRANDES EMPRESAS POR SU COMPROMISO CON EL PROGRAMA "GANAR-GANAR: LA IGUALDAD DE GÉNERO ES UN BUEN NEGOCIO".

Great Place To Work.

MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR PARA MUJERES

- **1º** PUESTO BANCO GALICIA
- **3º** PUESTO NARANJA

RECORRIDO DE BANCO GALICIA EN LA HERRAMIENTA DE AUTODIAGNÓSTICO DE ONU MUJERES (WEPS)



9 CAPITAL SOCIAL

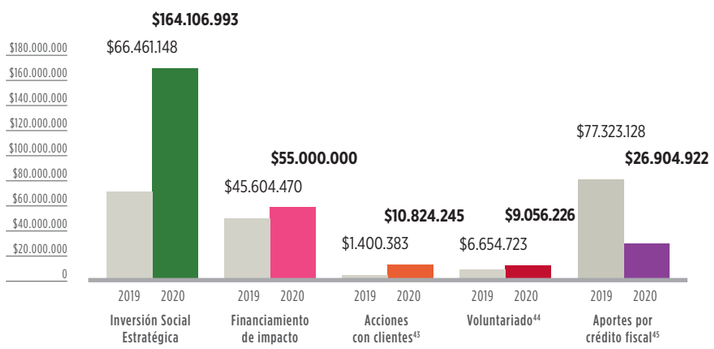
CONTEMPLA LA INVERSIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA BASADA EN EL DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS, LA CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES TRANSPARENTES Y ÉTICAS CON LA COMUNIDAD Y EL DESARROLLO DE LA ECONOMÍA LOCAL.
DESDE EL GRUPO DIRIGIMOS NUESTRA INVERSIÓN ESTRATÉGICA A PROGRAMAS DE VALOR SOCIAL QUE RESPONDEN A LAS NECESIDADES DE LAS COMUNIDADES CON LAS CUALES TENEMOS UN DIÁLOGO CERCANO Y SISTEMÁTICO. CONTEMPLA LA CADENA DE VALOR ENTENDIDA DESDE UN ACTIVO MÁS DEL GRUPO.

IMPULSAMOS INICIATIVAS SOCIALES DE IMPACTO POSITIVO CON FOCO EN LA SALUD DE LA COMUNIDAD ANTE EL ESCENARIO DE COVID 19.

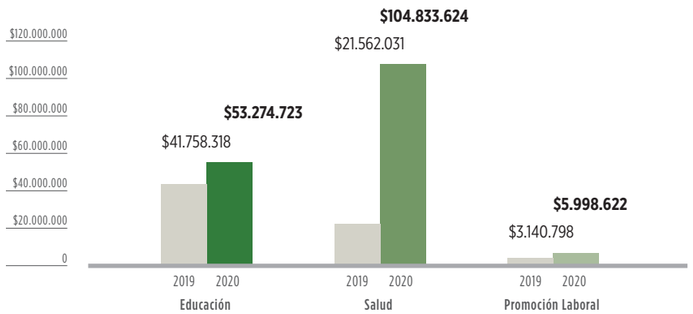
- MODELO DE CONTRIBUCIÓN SOCIAL DEL GRUPO
- MATRIZ DE ANALISIS DE INVERSIÓN SOCIAL
- ESTRATEGIA DE GESTIÓN EN EL MARCO COVID-19
- VOLUNTARIADO
- EDUCACIÓN
- GESTIÓN DE LA CADENA DE VALOR

MODELO DE CONTRIBUCIÓN SOCIAL DEL GRUPO

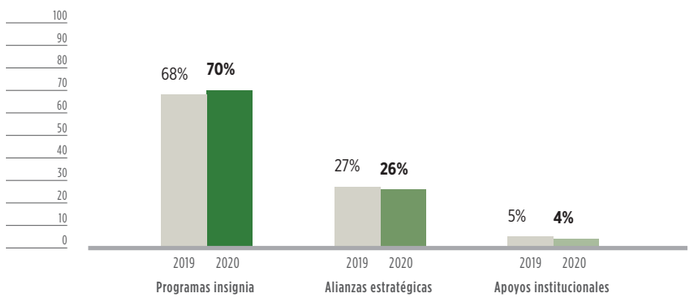
CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD POR TIPO DE ABORDAJE



INVERSIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA POR EJE DE TRABAJO



INVERSIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA POR MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN



CANTIDAD DE DESTINATARIOS POR PERFIL[46]

AÑO	ALUMNOS	DOCENTES	ESCUELAS	PACIENTES	INSTITUCIONES DE SALUD	EMPRENDEDORES	LIDERES SOCIALES	ORGANIZACIONES SOCIALES
2019	102.681	1.103	631	1.464.368	-	3.738	-	162
2020	24.171	701	743	3.137.420[47]	230	451	4.376	195

En Grupo Financiero Galicia nuestro modelo de contribución a la sociedad está diseñado con una mirada de largo plazo, pero con la capacidad de adaptarnos rápidamente a los desafíos coyunturales que se presenten. Frente al COVID-19 hemos logrado reconvertirnos y generar acciones que permiten colaborar con la resolución de las problemáticas emergentes para alcanzar a la mayor cantidad de personas.

Las claves de nuestra estrategia se basan en la eficiencia de recursos, la articulación con otras organizaciones y la capacidad de incidencia para generar transformaciones reales.

234	INSTITUCIONES DE SALUD BENEFICIADAS
11.553.188[48]	POBLACIÓN CUBIERTA
100%	ALCANCE NACIONAL

Para lograr estos objetivos, articulamos nuestro modelo en torno a abordajes claves: **Inversión Social Estratégica (ISE)**; **Financiamiento de Impacto:** líneas de crédito especiales para organizaciones y emprendimientos de triple impacto; **Acciones con clientes:** acciones conjuntas de recaudación de fondos destinadas a organizaciones sociales; **Voluntariado:** iniciativas de acción social promovidas por los colaboradores; **Aportes por Crédito Fiscal:** a través de Mecenazgo e INET[49].

Particularmente, la ISE se implementa considerando tres ejes de trabajo, **Salud, Educación y Promoción Laboral,** y se desarrolla a través de las siguientes modalidades de participación: **Programas Insignia**, ideados por el Grupo e implementados con el apoyo de especialistas y organizaciones de la sociedad civil (OSC); **Alianzas Estratégicas**, acompañamientos en carácter de alianza con OSC en programas propios; y **Apoyos Institucionales**, aportes puntuales a diferentes entidades para acompañarlas en el fortalecimiento de sus iniciativas.

MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVERSIÓN SOCIAL[50]

Todos los programas inician con un diagnóstico integral que considera las necesidades particulares de la comunidad y la capacidad de incidencia de las compañías del Grupo. A partir de este análisis se definen metas y objetivos para luego realizar una planificación detallada de las acciones a implementar que permitan medir impactos y oportunidades de mejora.

Banco Galicia utiliza la Matriz de Análisis de la Inversión Social (MAIS) para la evaluación de los resultados, siguiendo los estándares internacionales de Retorno Social de la Inversión (SROI) y las Normas Relativas a Inversiones (IRIS). Cada proyecto es analizado bajo dos dimensiones clave (Retorno Social de la Inversión y Desempeño Organizacional) considerando 11 indicadores con sus respectivas métricas. Dentro de éstos, se destaca la incorporación de indicadores para medir impacto en materia de género a partir de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) estableciendo criterios de liderazgo femenino, políticas de diversidad, cantidad de beneficiarias mujeres, entre otros.

87%
DE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EVALUADAS POR UNA AUDITORÍA EXTERNA, HAN RECIBIDO ESTE AÑO UNA CALIFICACIÓN ENTRE MUY BUENO Y BUENO

43. El monto refleja solamente lo aportado por clientes.
44. Integra los aportes del Grupo y de los colaboradores en un 27% y 73% respectivamente.
45. Integra los aportes del Grupo y los aportes por crédito fiscal en un 4% y 96% respectivamente.
46. Incluye los destinatarios de la ISE, Financiamiento de impacto, acciones con clientes y voluntariado.
47. Este dato solo contempla los beneficiarios inmediatos directos de todos los programas de inversión en salud impulsados por el grupo.
48. Consideramos población cubierta a la oportunidad de cuidado de los potenciales beneficiarios alcanzados por la mejora realizada en las entidades sanitarias de cada localidad.
49. Mecenazgo es un Programa que impulsa el Ministerio de Cultura de GCBA, que permite acompañar proyectos culturales y de puesta en valor de patrimonio histórico mediante la derivación de los aportes de Ingresos Brutos. INET, es un programa de Régimen de Crédito Fiscal que permite derivar los aportes por crédito fiscal a equipar escuelas de educación técnica.
50. Para mayor información ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.

ESTRATEGIA DE GESTIÓN EN EL MARCO DE COVID-19

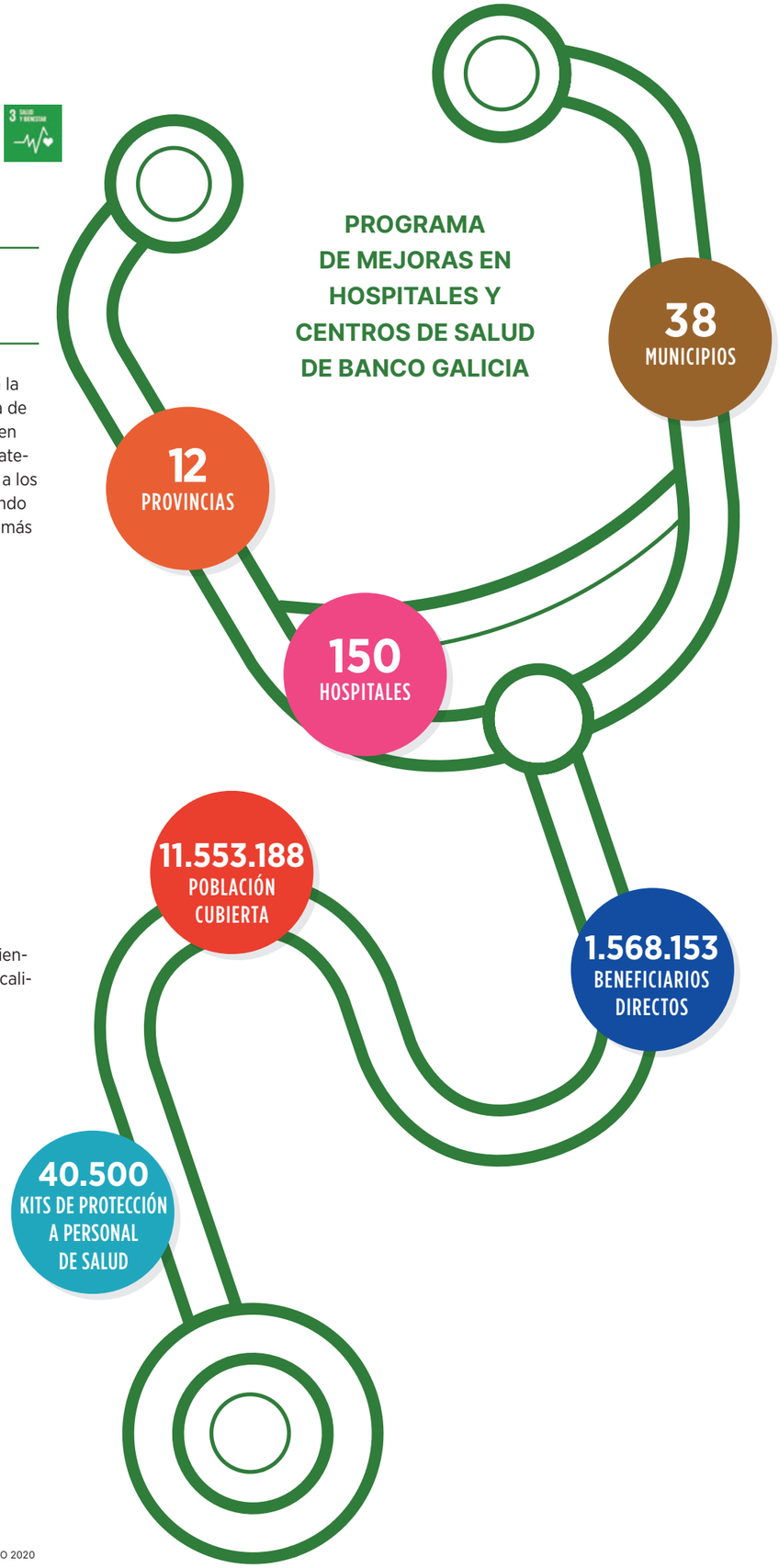
SALUD[51]

$104.833.624
DE INVERSIÓN DE GRUPO

COVID-19 generó un fuerte impacto en la comunidad y en la capacidad instalada de los sistemas de salud . Para contribuir en este contexto, adaptamos nuestra estrategia de Salud redireccionando recursos a los programas de mayor impacto y apoyando entidades atendiendo las necesidades más urgentes.

Alianzas

- Ministerio de Salud de la Nación: definiendo necesidades más urgentes en las localidades más afectadas por el COVID-19.
- Municipios locales: contribuyendo con equipamiento e insumos básicos de protección.



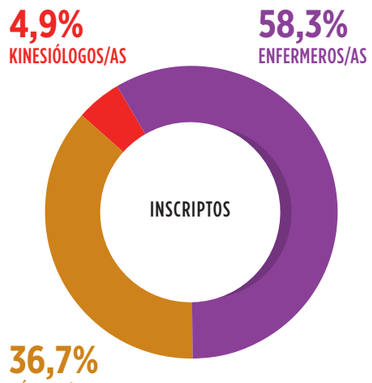
51. Para mayor información ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.

Programa de becas de la Fundación Trauma

1.122
BECADOS

Banco Galicia junto a Fundación Trauma becó a personal de salud de todo el país para asistir a los médicos de terapia intensiva en la atención de pacientes graves con COVID-19.

En el marco del Curso PARES (Preparación para el Aumento de la Respuesta del Equipo de Salud), que busca fortalecer a los equipos de salud, el Banco complementa la inversión realizada en infraestructura a través de la capacitación online de profesionales de la salud en cuidados intensivos y la organización de las instituciones sanitarias ante situaciones críticas.



42 INSTITUCIONES

12 PROVINCIAS

734 EGRESADOS

Impacto desde las finanzas sostenibles

$55.000.000
DE INVERSIÓN

El escenario COVID-19 evidenció la necesidad de desarrollar modelos financieros que permitieran alcanzar a la mayor cantidad de beneficiarios para satisfacer sus necesidades más urgentes. Es por eso que la promoción del financiamiento sostenible se convierte en una herramienta clave en la construcción de una sociedad más justa y equitativa, ya que permite canalizar los recursos disponibles en acciones que impacten positivamente en la calidad de vida de las personas.

Bajo esta premisa, Banco Galicia continuó promoviendo la inversión con impacto social y ambiental positivo impulsando, en alianza con Sumatoria, el "Fondo de Emergencia para Economia Social" para brindar financiamiento de emergencia a emprendedores, grupos asociativos y cooperativas de sectores vulnerables con el fin de sostener sus unidades productivas.

A su vez, buscando conectar cada vez más inversores conscientes con emprendedores y empresas de triple impacto, el Banco promueve desde Move el vínculo con una plataforma digital que permite a los clientes invertir en proyectos que mejoran la calidad de vida de las personas y la salud del planeta.

LINEA + B

- **$38,8** MILLONES EN MONTO INVERTIDO
- **12** PROYECTOS FINANCIADOS

LÍNEA DE FINANCIAMIENTO ESPECIAL DESTINADA A EMPRESAS CON IMPACTO SOCIAL Y/O AMBIENTAL, YA SEA POR LOS PRODUCTOS QUE COMERCIALIZAN O LOS SERVICIOS QUE OFRECEN, CON ESPECIAL FOCO EN EMPRESAS B CERTIFICADAS.

LINEA AAPRESID

- **$12,7** MILLONES EN MONTO INVERTIDO
- **4** EMPRESAS BENEFICIARIAS

LÍNEA DE CRÉDITO PARA PRODUCTORES AGROPECUARIOS MYPIME QUE CERTIFICARON SUS PROCESOS Y TRABAJAN RESPONSABLEMENTE PARA BRINDAR SOLUCIONES A PROBLEMAS AMBIENTALES.

Bono de Impacto Social (BIS)

- **1.084** JÓVENES PARTICIPANTES

Desde 2018, Banco Galicia, en alianza con un grupo de inversores privados y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, impulsa este Bono para implementar un programa de inserción laboral de jóvenes vulnerables del sur de la Ciudad. Este año, el foco estuvo puesto continuar con el programa por medio de capacitaciones y tutorías virtuales.

Acciones de colaboración con clientes y no clientes

$10.824.235
MONTO TOTAL RECAUDADO

Desde las compañías del Grupo, convocamos a clientes y no clientes a sumar esfuerzos y compromiso, y así colaborar con acciones de gran valor social.

Quiero!

Quiero Solidario

6.465.300 PUNTOS QUIERO! DONADOS A TRAVÉS DE QUIERO SOLIDARIO

El Banco Galicia adaptó su programa de beneficios Quiero! e invitó a sus clientes a colaborar con la campaña #SeamosUno con el objetivo de brindar alimentos y productos de limpieza a un millón de familias en situación de vulnerabilidad de la CABA y GBA.

Campaña "Entre Todos Podemos" de Naranja

Naranja invitó a clientes y no clientes a contribuir a través de donaciones únicas por débito solidario, y por cada peso que se donó, la compañía igualó ese importe. Los no clientes realizaron su contribución a través de un CVU generado por la app Naranja X. Esta acción permitió que cualquier persona del país pudiera aportar directamente desde su cuenta bancaria o desde cualquier billetera virtual.

Los fondos permitieron a Cruz Roja Argentina, Cáritas y Red Argentina de Bancos de Alimentos invertir en alimentos, material sanitario y asistencia comunitaria para familias en situación de vulnerabilidad.

Redondeo Solidario

El Programa Redondeo Solidario de Banco Galicia busca recaudar fondos para financiar proyectos de bien público presentados por las Organizaciones de la Sociedad Civil.

La Campaña Anual que inició en el mes de julio del 2019 y concluyó en junio de este año, puso foco en los ejes de Promoción Laboral y Salud, acompañando a Fundación IAN, Fanda, Oportunidad y San Genaro.

Frente al contexto COVID-19, en la segunda mitad del año, se redefinió la campaña de recaudación y acompañamiento pasando a un esquema semestral, logrando responder a la coyuntura en forma acelerada y permitiendo hacer frente a las problemáticas y necesidades agudizadas por la pandemia. Así fue como se asistió a Banco de Alimentos y Fundación Favaloro, instituciones que prestaron servicios esenciales en materia de salud y alimentación.

VOLUNTARIADO[52]

12	CAMPAÑAS
19	PROYECTOS IMPULSADOS
34	INICIATIVAS DE ASISTENCIA EN CONTEXTO COVID
28,3%	DE LA DOTACION INVOLUCRADA
20.972	BENEFICIARIOS ALCANZADOS

El contexto COVID-19 convocó a los voluntarios de PRIAR (programa de voluntariado de colaboradores de Banco Galicia y Galicia Seguros) a movilizarse para generar valor social con acciones de impacto concreto. En este marco se impulsaron campañas, proyectos y acciones de recaudación de fondos que permitieron dar respuestas a lo largo y ancho del país.

Las **12 campañas** impulsadas mensualmente entre los colaboradores, tuvieron por objetivo contribuir con: **entidades sanitarias** a través de insumos de protección personal; con **organizaciones sociales**, brindando asistencia alimentaria, kits de higiene y donación de ropa, y con **organismos públicos** a través del acompañamiento a adultos mayores.

Los voluntarios llevaron adelante **19 proyectos** de mejoras en infraestructura y equipamiento en organizaciones sociales y asistieron a **34 comedores** y merenderos con alimentos e insumos de protección sanitario alcanzando a 11 provincias del país.

A fin de recaudar fondos para poder llevar adelante las distintas acciones y dado que el contexto imposibilitó que se realizaran actividades presenciales, fue necesario generar espacios de ideación con voluntarios para adaptarse al nuevo escenario. Así surgió la idea de convocar a colaboradores a través de #TalentoPriar, para desarrollar talleres virtuales pagos: de cocina, repostería, maquillaje, yoga y comunicación empática, abiertos a la comunidad lo que resultó en un éxito increíble tanto por la cantidad de inscriptos como por los fondos recaudados.

A estas actividades se les sumo bingos solidarios, rifas, un #PriarPalooza y una campaña para convocar a más voluntarios adherirse al débito automático que consiste en realizar un aporte mensual a Priar para contribuir con el financiamiento de los proyectos.

La Educación Financiera siguió siendo foco del trabajo de los voluntarios quienes participaron en 80 talleres que la gerencia de sustentabilidad del Banco impulsó en alianza con la Asociación Conciencia. Además se sumaron a la propuesta de socios por un día de Junior Achievement.

A través del programa "Apadrinando comedores", voluntarios de Naranja acompañan a 40 comedores en todo el país. Todos los equipos voluntarios administran un presupuesto anual que es invertido en compra de alimentos, actividades recreativas o educativas y/o en mejoras edilicias, según la necesidad expresada por cada referente de comedor.

Además, organizan acciones especiales para la "Vuelta al Cole", el "Día de la Niñez y las "Fiestas de fin de año". Para esta última efeméride Naranja donó +30.000 platos de comida a la Red Argentina de Bancos de Alimentos.

111	VOLUNTARIOS PARTICIPARON DEL PROGRAMA
40	COMEDORES

52. Para conocer el detalle y datos de cada acción ir a: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.

EDUCACIÓN[53]

Durante el Aislamiento Social y Obligatorio las instituciones educativas de todos los niveles vieron limitadas sus actividades, lo que nos obligó a adaptar nuestros programas de becas y educación financiera con la ayuda de herramientas digitales.

POTENCIAMOS TU TALENTO

18	ENCUENTROS VIRTUALES DE REFLEXIÓN
19	CAPACITACIONES EN HERRAMIENTAS DIGITALES

Ante las nuevas modalidades de enseñanza y limitación de actividades universitarias, Banco Galicia profundizó el acompañamiento de los becados para sostener su rendimiento académico y adaptación al entorno cambiante. Para Potenciamos Tu Talento, el programa de becas universitarias para jóvenes con alto potencial de contextos económicos vulnerables, se desarrollaron encuentros virtuales para brindar herramientas digitales a las organizaciones sociales aliadas y sus respectivos alumnos.

POTENCIAMOS tu TALENTO

41 NUEVOS ESTUDIANTES

171 BECADOS UNIVERSITARIOS

10 PROVINCIAS ALCANZADAS

18 ORGANIZACIONES SOCIALES ALIADAS

PROGRAMAS DE BECAS DE NIVEL PRIMARIO Y SECUNDARIO

98 alumnos acompañados a través de Naranja donde cada alumnos es apadrinado por un colaborador que aporta el 20% del monto de la beca y Naranja aporta el 80% restante.

APADRINANDO ESCUELAS

Desde hace 21 años, Naranja en alianza con Comercios Amigos, brinda un aporte económico mensual a escuelas públicas primarias de todo el país.

EDUCACIÓN FINANCIERA[53]

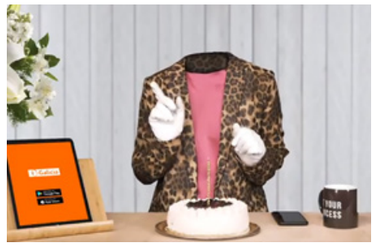
6	ENCUENTROS
12	VIDEOS FORMATIVOS
5	SESIONES DE CONSULTORÍA

EconoMía
EDUCACIÓN FINANCIERA

Banco Galicia continúa fortaleciendo EconoMía, su propuesta de educación financiera orientada a jóvenes de los últimos años de educación media para ayudarlos a incorporar conceptos de planificación económica personal e informarse sobre el funcionamiento del sistema financiero en la sociedad.

Este año, ante la necesidad de comunicarse virtualmente por contexto COVID-19, se amplió la estrategia para alcanzar a toda la comunidad por medio de talleres virtuales junto a organizaciones sociales. A su vez:

- Se desarrolló la campaña Youtuber Financiero con videos sobre los temas más consultados: transferencias, uso de token, gestión de gastos y otros.



- Se renovó la plataforma www.educaciónfinanciera.com.ar con nuevos contenidos para responder a las necesidades de los jóvenes.
- Junto a Mayma, se realizó NUMEROS, el primer curso específico de finanzas para emprendedores sustentables alcanzando a 35 beneficiarios.
- En alianza con Mujer Financiera, participó del lanzamiento de Felicity, la primera red social de finanzas exclusiva para mujeres, invirtiendo en la compra de 100 becas de formación.

TECH FOR GOOD

Tech for Good Partnership

CON EL OBJETIVO DE ACELERAR LA RECUPERACIÓN EMPRESARIAL Y EL CRECIMIENTO SOSTENIBLE DE LATINOAMERICA, BANCO GALICIA SE UNIÓ A "TECH FOR GOOD PARTNERSHIP", UNA INICIATIVA IMPULSADA POR MASTERCARD JUNTO A ENTIDADES FINANCIERAS Y FINTECH, QUE BUSCA UTILIZAR RECURSOS, ACTIVOS Y EXPERIENCIA DE LAS PARTES PARA PRIORIZAR LOS ESFUERZOS DE INCLUSIÓN DIGITAL Y FINANCIERA A RAIZ DEL COVID-19. EL BANCO SE ENCUENTRA PARTICIPANDO ACTIVAMENTE EN LOS GRUPOS ESPECIFICOS DE SUBSIDIOS, PYMES Y GÉNERO, COMPARTIENDO BUENAS PRÁCTICAS PARA DESARROLLAR MODELOS COMERCIALES TRANSFORMADORES QUE MEJOREN LA VIDA FINANCIERA DE LAS PERSONAS.

53. Para mayor información ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.

GESTIÓN DE LA CADENA DE VALOR

En Grupo Financiero Galicia ponemos especial atención al gestionar la relación con nuestros proveedores para impulsar una cadena de valor que promueva contínuamente el desarrollo de los actores involucrados.

Perfil de nuestros proveedores

6.017 PROVEEDORES ACTIVOS

$39.963,1 MILLONES EN PAGOS A PROVEEDORES[54]

PROVEEDORES DE GRUPO FINANCIERO GALICIA

	BANCO GALICIA	NARANJA	GALICIA SEGUROS
Cantidad de proveedores activos			
2019	2.755	4.518	489
2020	1.962	3.617	438
Pagos a proveedores (en pesos)[54]			
2019	23.468.670.877,46	8.597.621.762	1.437.825.881,59
2020	27.346.348.026	11.172.538.356	1.444.231.559

DISTRIBUCIÓN DE CANTIDAD DE PROVEEDORES POR REGIÓN

	BANCO GALICIA	NARANJA	GALICIA SEGUROS
CABA y provincia de Buenos Aires	1.581	1.035	375
Centro	167	1.188	18
Patagonia	58	347	1
Cuyo	58	290	2
NEA	46	326	2
NOA	52	431	1

PRÁCTICAS DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

80% DE LAS COMPRAS DE BANCO GALICIA ESTÁN CENTRALIZADAS EN LA PLATAFORMA DE COMPRAS EXCLUSIVAS.

GALICIA SEGUROS INICIÓ EL PROCESO DE DUE DILIGENCE PARA SU NUEVA POLÍTICA DE PROVEEDORES.

En su gestión con proveedores, Banco Galicia aplica un Código de Ética y Conducta basado en la ética, la honestidad, la transparencia, la trazabilidad y calidad de los servicios promoviendo un compromiso formal con su Política Ambiental, e implementando auditorías para asegurar el cumplimento. Además, a todos los proveedores se les realizan análisis para la identificación de impactos negativos reales o potenciales en la cadena de valor en relación con derechos humanos y laborales, derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos, riesgo potencial de incidentes de explotación infantil o de todo tipo de episodios de trabajo forzado o no consentido.

Naranja está desarrollando una nueva prestación que permitirá sistematizar el proceso de evaluación y seguimiento de proveedores, brindando la posibilidad de contar con información online midiendo los aspectos de calidad, tiempo, satisfacción del cliente, y abandono de servicio en base a los criterios de monto, frecuencia e impacto. Naranja X se realiza una evaluación global de proveedores midiendo los aspectos de calidad del producto o servicio, costo y tiempo en base a los criterios de detalle técnico, producto o servicio crítico y periodicidad. En el marco de la pandemia, se optó por digitalizar los documentos y las firmas de los proveedores tanto en el proceso de alta como en los acuerdos comerciales.

En Galicia Seguros, el alta de proveedores y la gestión de las compras se realiza desde la herramienta JIRA, haciendo un proceso más simple y claro para todas las áreas. Este año se comenzó a diseñar un plan para centralizar contrataciones, analizar un relanzamiento del Código de Conducta y se está trabajando en due diligence de proveedores para realizar controles en las contrataciones.

Comunicación y diálogo

Promovemos un diálogo abierto y constante a partir de diferentes canales de comunicación adaptados a cada perfil de empresa, sumando en este 2020 el uso de nuevas herramientas como Zoom, Meet y Microsoft Teams para relacionarnos. Desde Naranja, se está trabajando en la incorporación de un portal de proveedores en el sistema ERP para llevar a cabo las licitaciones en este sitio. Por su parte, Naranja X realizó la portabilidad de una línea personal a corporativa para que los proveedores puedan tener contacto directo con el área de compras de la empresa.

Contamos con una Línea Ética de proveedores para consultar de manera confidencial cuestiones comerciales con las diferentes compañías del Grupo e impulsamos distintas iniciativas de concientización sobre aspectos sociales, ambientales y de anticorrupción.

Compras responsables[55]

Como Grupo, estamos comprometidos en acompañar a emprendedores y empresas de triple impacto, incluyéndolos en nuestra cadena de valor. Para ello, realizamos un trabajo de mapeo de proveedores que nos permitan potenciar las compras sustentables desde distintas áreas. Banco Galicia incorporó Empresas B Certificadas (BiMedia, Moddo & Martha) en su gestión de proyectos y a la cooperativa textil de mujeres Enredo en la adquisición de los regalos de fin de año.

A su vez, Naranja compró el tradicional regalo del "Día del Amigo" para sus colaboradores a distintos proveedores sustentables. El foco fue promover la economía local de las distintas regiones del país, especialmente durante la crisis por la COVID-19.

Banco y Naranja continúan trabajando en sus propias Guías de Compras Sustentables con foco en disminuir la huella de carbono generada por ellos.

54. Corresponde a proveedores locales y del exterior.
55. Para mayor información ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.

10 CAPITAL NATURAL

ESTÁ COMPUESTO POR LOS PROCESOS AMBIENTALES PARA LA PRESERVACIÓN DE RECURSOS NATURALES RENOVABLES Y NO RENOVABLES CONSUMIDOS O AFECTADOS POR EL PROPIO NEGOCIO. COMPRENDE LA INVERSIÓN QUE REALIZAMOS DESDE EL GRUPO PARA MINIMIZAR LOS IMPACTOS Y DESARROLLAR PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SEAN EFICIENTES Y RESPONSABLES CON EL AMBIENTE.

COMPROMETIDOS CON LA DESACELERACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO, IMPULSAMOS INICIATIVAS CENTRADAS EN ENERGÍAS RENOVABLES Y LA MITIGACIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO.

- GESTIÓN AMBIENTAL
- ENERGÍA
- HUELLA DE CARBONO
- CONSUMOS E IMPACTOS
- CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL
- EVALUACIÓN DE RIESGOS INDIRECTOS Y FINANCIAMIENTO DE IMPACTO

GESTIÓN AMBIENTAL

Como Grupo nos proponemos impulsar el desarrollo de un negocio sustentable minimizando el impacto de nuestra operación sobre el ambiente, con foco en el uso responsable de los recursos integrando la gestión ambiental de manera transversal.

Banco Galicia, a través de su Sistema de Gestión Ambiental (SGA), tiene como objetivo gestionar los desafíos planteados por medio de la reducción de consumos e integración de variables ambientales en los procesos, con foco en la prevención y la mitigación de los riesgos e impactos ambientales.

CERTIFICACIÓN ISO 14.001:2015

BANCO GALICIA MANTUVO LA CERTIFICACIÓN ISO 14.001:2015 EN TORRE GALICIA Y PLAZA GALICIA.

ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification
N° AR-0237201

- CONTINUIDAD DEL SGA EN PANDEMIA
- LIDERAZGO Y COMPROMISO DEL EQUIPO RESPONSABLE
- GESTIÓN DE LOS RESIDUOS EN TODAS SUS CORRIENTES
- SEGUIMIENTO DE INDICADORES AMBIENTALES

ENERGÍA

Reducción del consumo de energía de las compañías del grupo:

16,9 %	BANCO GALICIA[56]
26,68%	NARANJA[57]
22,85%	GALICIA SEGUROS

Frente al escenario COVID-19, repensamos nuestras metas de reducción de energía eléctrica y alcanzamos mayores porcentajes de abastecimiento de fuentes renovables en los edificios centrales de Banco Galicia. Incrementamos la renovación de aire exterior y la frecuencia de recambio de filtros de aire acondicionado central en edificios de Banco y Naranja. La modalidad de trabajo remota generó una reducción extraordinaria en el consumo de energía que obligó a redefinir las metas, calculándolas trimestralmente y ajustadas al nuevo comportamiento de los edificios.

Acciones de mitigación en edificios y sucursales de Banco y Naranja:

- Configuración de pisos en modo “desocupación” a través del BMS.
- Sistema de cortinas e iluminación desactivada con sensor de movimiento.
- AA y termotanques desactivados en los pisos desocupados.
- 18% de reducción de consumo energético del Data Center de Plaza Galicia.
- Recambio de equipos de Aire Acondicionado en Casa Matriz.
- Migración a LED de todas las luminarias exteriores de Casa Matriz, 800 luminarias en Torre y en 9 sucursales
- Incorporación de monitoreo remoto electrónico en la red de sucursales de Banco y Naranja.
- Capacitación y difusión de instructivos a colaboradores para el uso responsable de los equipos.

Además de los programas mencionados anteriormente, a partir de la pandemia de COVID-19 y la implementación del trabajo remoto, Naranja llevó adelante la iniciativa “Renovate” para acompañar a los colaboradores, con un pago bimensual extra al sueldo y compensar los consumos adicionales en el hogar.

56. Edificios incluidos: Torre, Casa Matriz, Plaza Galicia, Corrientes 415, Depósito Lanús, Librería, Perón 452/56/60 y 309 Sucursales para la cuales se contaba con información trazable entre 2019 y 2020.
57. El calculo contempla sólo consumo de casas centrales de Naranja.
58. En 2020 no se reportaron consumos correspondientes a Nafta en ninguna de las compañías.
59. 103 sucursales son incluidas en el análisis dado que cuentan con el registro de los consumos (el valor total incluye una ponderación del 2,67% de los períodos por falta de registro).
60. En 2020 se incorporaron 89 sucursales adicionales de Naranja al cálculo.

Energías Renovables en Banco Galicia

71,4%	TORRE GALICIA
56,7%	CASA MATRIZ DE BANCO

PARQUE EÓLICO “LA CASTELLANA II” DESDE 2019 2.410 MWH

PARQUE EÓLICO “LOS OLIVOS” DESDE 2020 4.783 MWH

Energías Renovables en Naranja

12%	CASA NARANJA

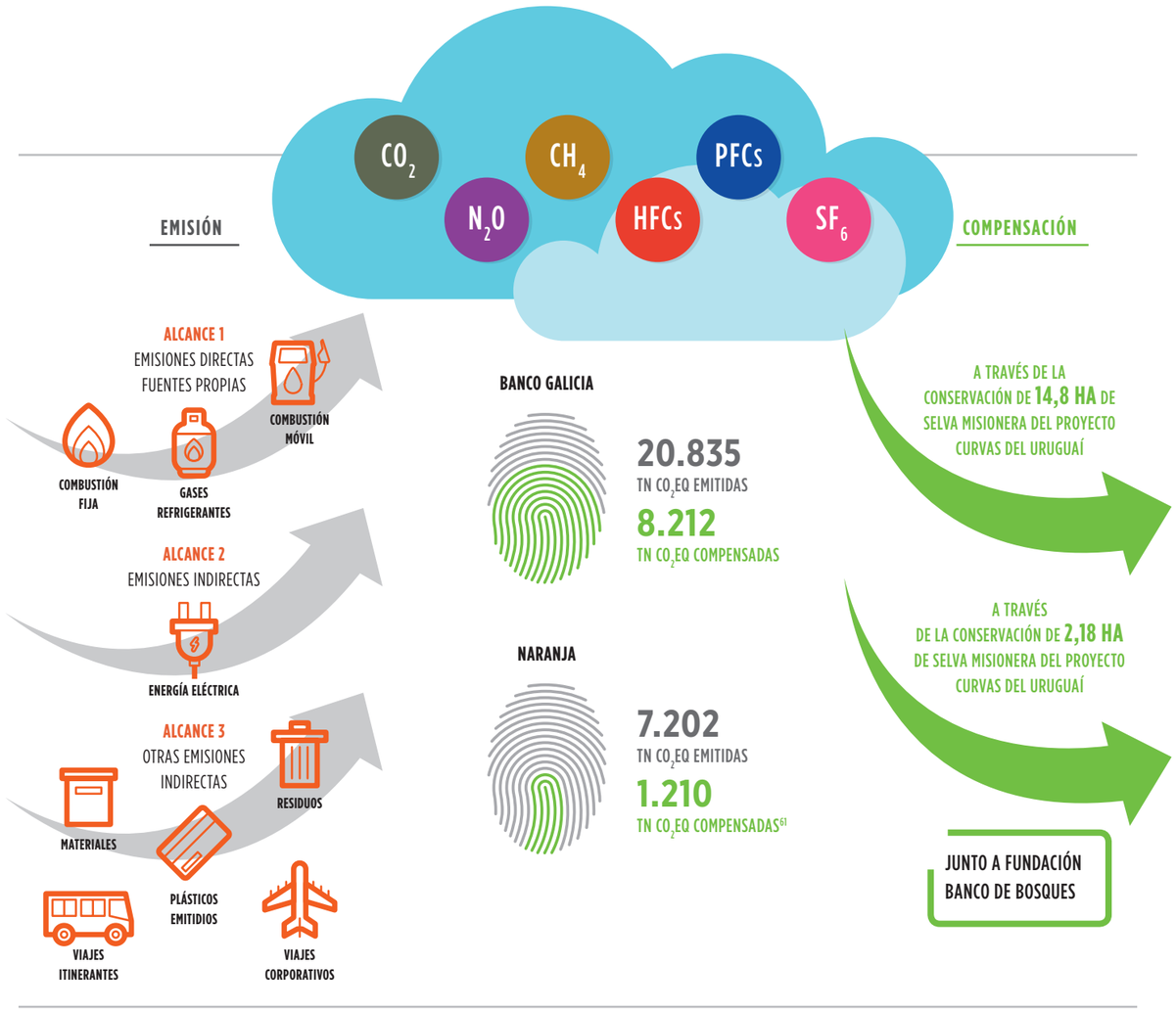
CONSUMOS DE RECURSOS NATURALES[58]	ELECTRICIDAD		GAS NATURAL		GASOIL	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
BANCO GALICIA	50.118,8 MWh 180.429 GJ	41.465 MWh 149.986 GJ	210.155,1 m³ 8.196 GJ	289.277,96[59] m³ 11.279,89 GJ	12.471,08 L 453,9 Gj	26.844 L 977 GJ
NARANJA	7.343 MWh 26.436,2 GJ	10.362,8 MWh[60] 37.305,94 GJ	56.125,6 m³ 2.188,4 GJ	4.061 m³ 158,38 GJ	9.874 L 359,4 GJ	3.115 L 113,39 GJ
GALICIA SEGUROS	1.325,11 MWh 4.770,4 GJ	1.022,32 MWh 3.680,4 GJ	2.587 m³ 100,9 GJ	1.058,90 m³ 41,30 GJ	2.100 L 76,4 GJ	1.415 L 51,51 GJ

HUELLA DE CARBONO

Tanto Banco Galicia como Naranja, miden, mitigan y compensan su huella de carbono corporativa. Su medición cumple con la norma ISO 14064:2015 y el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero.

En 2020 el Banco evaluó las emisiones evitadas gracias a la financiación de proyectos a partir de la cartera verde alineada a los Principios de Banca Responsable (PBR) y al Acuerdo de París.

HUELLA DE CARBONO BANCO GALICIA Y NARANJA



Compensación Huella de Carbono[62]

39% HUELLA COMPENSADA DE BANCO GALICIA[63]

11,5% HUELLA COMPENSADA DE NARANJA[64]

Para la compensación de la huella 2020, Banco Galicia y Naranja continuaron trabajando junto a Banco de Bosques para la conservación de hectáreas del proyecto Curvas del Urugua-í en la provincia de Misiones. Una vez salvadas la totalidad de las parcelas del proyecto, se donarán para la ampliación del Parque Provincial Urugua-í. Dado que Fundación Vida Silvestre suspendió sus proyectos relacionados a compensación de carbono, se incrementó el aporte a Banco de Bosques para igualar la cantidad de hectáreas conservadas en 2019.

Además de la compensación con Banco de Bosques, y en alianza con la organización cordobesa Tequio, Naranja realizó reforestaciones por un total de 390 árboles nativos, arbustos y enrededaras, trabajando de manera colaborativa con 3 actores: vivero municipal de Salsipuedes, vivero municipal de Río Ceballos y asociación Guardamontes, en la provincia de Córdoba.

bancodebosques.org

FUNDACIÓN VIDA SILVESTRE ARGENTINA

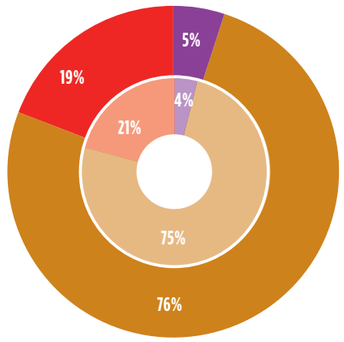
61. Corresponde a la huella de carbono de Naranja 2019
62. Para mayor información ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.
63. El porcentaje de compensación de Galicia corresponde a la Huella 2020.
64. El porcentaje de compensación de Naranja corresponde a la Huella 2019.

REPORTE DE BANCO GALICIA A CARBON DISCLOSURE PROJECT (CDP)

CDP DISCLOSURE INSIGHT ACTION

ESTE AÑO BANCO GALICIA OBTUVO EL PUNTAJE B- EN EL CDP SCORE REPORT DE CAMBIO CLIMÁTICO, UBICÁNDOSE EN UN NIVEL MÁS ALTO DE LAS EMPRESAS QUE REPORTAN EN AMÉRICA DEL SUR. LA DIVULGACIÓN EN CDP LE PERMITIÓ AL BANCO IDENTIFICAR LOS ASPECTOS MAS CRÍTICOS PARA MEJORAR SU GESTIÓN CLIMÁTICA.

BANCO GALICIA



29% MITIGACIÓN DE HUELLA RESPECTO AL 2019

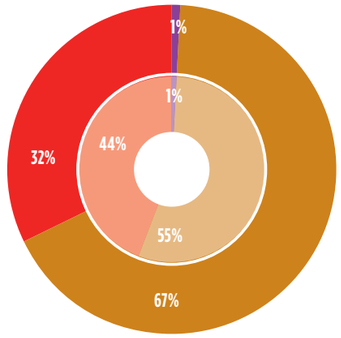
EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO EN $tnCO_2eq$

	2019	2020
Emisiones directas		
Alcance 1	1.048	974
Otras emisiones indirectas		
Alcance 2	22.228	15.800
Alcance 3	6.087	4.061
TOTAL	29.363	20.835

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI EN $tnCO_2eq/m^2$

	2019	2020
TOTAL	0,11	0,08

NARANJA



36% MITIGACIÓN DE HUELLA RESPECTO AL 2019

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO EN tnCO2eq

	2019	2020
Emisiones directas		
Alcance 1	160	58
Otras emisiones indirectas		
Alcance 2	6.144	4.804
Alcance 3	4.927	2.341
TOTAL	11.231	7.202

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI EN $tnCO_2eq/m^2$

	2019	2020
TOTAL	0,77	0,09

CONSUMOS E IMPACTOS[65]

Con la baja de ocupación por el COVID-19, las compañías del Grupo registraron una reducción interanual importante en el consumo de recursos, residuos reciclables de papel, cartón y plásticos; RSU (Residuos sólidos urbanos) y Avus (Aceites Vegetales Usados).

REDUCCIONES INTERANUALES DE CONSUMO

BANCO GALICIA

72% PAPEL BLANCO

70% CARTUCHOS DE TONER

NARANJA

36% PAPEL BLANCO

27% CARTUCHOS DE TONER

GALICIA SEGUROS

79,81% PAPEL BLANCO

79,67% CARTUCHOS DE TONER

En 2020 Naranja implementó nuevos servicios virtuales: Tienda Naranja, Naranja Online, la APP Naranja, que permiten que los clientes y Comercios Amigos puedan realizar las mismas operaciones que en una Casa Naranja sin usar papel. A su vez, diseñó un proceso de separación, recolección y reciclado de residuos que fue implementado en 10 Casas Naranja de Córdoba en el 2020, para poder extenderlo a nivel nacional a partir del 2021.

Galicia Seguros envió las pólizas de manera digital y la declaración de siniestros a través de un cartero virtual, reduciendo el consumo de papel generado tanto por la empresa como por los clientes. Además, continuó utilizando la firma digital con clientes, proyectando extenderla a toda la cadena de valor.

Banco Galicia implementó los cheques electrónicos en sus operaciones, evitando así el consumo de 1,7 toneladas de papel blanco.

65. Para mayor información ver el Informe Ampliado disponible en: GALICIASUSTENTABLE.COM/II2020.

CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL

Parte de nuestra gestión ambiental está dada por la concientización entre todos nuestros grupos de interés, utilizando diversos canales de diálogo para transmitir nuestro compromiso sustentable. Durante este año tan especial, el principal enfoque fue en la separación de residuos y en la eficientización de los recursos desde casa.

Durante el año, las compañías del Grupo realizaron comunicaciones de concientización ambiental e información de gestión a través de sus canales internos y externos, poniendo foco en sus redes sociales, llegando así a todos sus grupos de interés.

Banco Galicia publicó 270 comunicaciones relacionadas a la gestión ambiental.

Campaña digital de concientización ambiental para trabajo remoto de Banco Galicia.

Galicia Seguros invitó a los colaboradores a realizar un diagnóstico con foco en los hábitos cotidianos en el hogar relacionados con el uso del agua, energía, residuos y alimentación consciente.

Alianza para la Acción Climática

La Alianza para la Acción Climática de nuestro país es un movimiento de actores clave, compuesto por universidades, gobiernos provinciales y municipales, empresas y representantes de la sociedad civil, que han mostrado compromiso real con la acción climática.

Durante el 2020 Banco Galicia participó activamente en el nodo empresarial intercambiando buenas prácticas, definiendo metas y realizando webinars para contar la experiencia de su gestión en materia de cambio climático.

En 2020 Banco Galicia presentó los resultados obtenidos por los proyectos ganadores de la 9na edición de el Fondo para la Conservación Ambiental (FOCA); "Gestión de Residuos para prevenir y mitigar la contaminación". Durante 2021 trabajará con los ganadores de la última edición, cerrando finalmente un ciclo de 10 años del Fondo.

Ecoamigo: en Naranja se creó un programa de líderes ambientales entre los colaboradores para incentivar buenas prácticas en pos de la desaceleración del cambio climático.

EVALUACIÓN DE RIESGOS INDIRECTOS Y FINANCIAMIENTO DE IMPACTO[65]

Comprometidos con el impacto ambientalindirecto que tienen las compañías del Grupo, en 2020, se trabajo en la inclusión de aspectos específicos de Cambio Climático en la gestión de riesgos de Banco Galicia. En este sentido, se evaluaron distintas herramientas y servicios: PCAF[66], para poder calcular el impacto del cambio climático en su cartera de clientes, TCFD[67], para la divulgación y IFC[68], para el análisis del Cambio climático. Todo esto, con el objetivo de analizarlo, para luego comenzar desarrollarlo en 2021. Además, el Banco brindó cursos a Oficiales de empresa para capacitarlos en cuestiones de análisis ambiental y social en el crédito, y participó en webinars de organismos internacionales para entender la importancia de incorporar los riesgos climáticos en la gestión.

Proyectos analizados en materia social y ambiental

CANTIDAD DE PROYECTOS POR SECTOR[69]

Agro primario	5
Energía eléctrica	2
Industria de alimentos y bebidas	1
Industria	1
Otros	9
TOTAL	**18**

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 lanzó la nueva versión de Principios, incorporando análisis de cambio climático en el análisis, biodiversidad y derechos humanos.

EQUATOR PRINCIPLES

Financiamiento de Impacto

IFC International Finance Corporation WORLD BANK GROUP

Bono Verde

U$S100 MM	TOTAL DE BONO
U$S57,5 MM	FINANCIADO EN PROYECTOS
18	PROYECTOS LIQUIDADOS
210.227 TNCO2/AÑO	EMISIONES EVITADAS POR BONO VERDE[70]

Por contexto COVID-19 y coyuntura económica compleja del país, no se logró la colocación del Bono Verde de Banco Galicia en su totalidad. Desde la fecha de lanzamiento en 2018 a diciembre 2020, se colocaron USD 57.532.078 en proyectos de energía renovable y eficiencia energética, alcanzando la colocación del 58% del total del bono.

Línea Agricultura Certificada

$12,7	MILLONES COLOCADOS

Creada para productores MIPYME con práctica de Agricultura Sustentable Certificada, para potenciar su desarrollo.

Aapresid

66. Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)
67. Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)
68. Corporación Financiera Internacional
69. Incluye todos los proyectos analizados durante 2020 que pudieron tener o no un desembolso.
70. Se espera que el total de los proyectos financiados bajo el Bono Verde logre impactos positivos ambientales generados por evitar estas emisiones al ambiente.

11 ANEXOS

- INFORME SOBRE CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO
- ESTADOS FINANCIEROS
- POLÍTICA DE DIVIDENDOS Y PROYECTO DE DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES

INFORME SOBRE EL CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO

A) LA FUNCIÓN DEL DIRECTORIO

PRINCIPIOS

I. La compañía debe ser liderada por un Directorio profesional y capacitado que será el encargado de sentar las bases necesarias para asegurar el éxito sostenible de la compañía. El Directorio es el guardián de la compañía y de los derechos de todos sus Accionistas.

II. El Directorio deberá ser el encargado de determinar y promover la cultura y valores corporativos. En su actuación, el Directorio deberá garantizar la observancia de los más altos estándares de ética e integridad en función del mejor interés de la compañía.

III. El Directorio deberá ser el encargado de asegurar una estrategia inspirada en la visión y misión de la compañía, que se encuentre alineada a los valores y la cultura de la misma. El Directorio deberá involucrarse constructivamente con la gerencia para asegurar el correcto desarrollo, ejecución, monitoreo y modificación de la estrategia de la compañía.

IV. El Directorio ejercerá control y supervisión permanente de la gestión de la compañía, asegurando que la gerencia tome acciones dirigidas a la implementación de la estrategia y al plan de negocios aprobado por el directorio.

V. El Directorio deberá contar con mecanismos y políticas necesarias para ejercer su función y la de cada uno de sus miembros de forma eficiente y efectiva.

1. El Directorio genera una cultura ética de trabajo y establece la visión, misión y valores de la compañía

Grupo Financiero Galicia S.A. (en adelante la "Sociedad" o la "Compañía") es una compañía Holding de Servicios Financieros de capitales nacionales, comprometido con el desarrollo del país, creada en 1999 bajo las leyes de la República Argentina. La Sociedad desarrolla sus actividades comerciales a través de sus subsidiarias, brindando oportunidades de ahorro, crédito, protección de activos, e inversión a personas y empresas.

La Sociedad busca crear valor, trascendiendo la oferta de productos y servicios financieros para generar un impacto positivo en la calidad de vida y entorno de la comunidad donde opera, para nuestros clientes, nuestros empleados y para la sociedad en su conjunto.

Desde el origen mismo de la compañía se trabaja bajo una visión de negocios que integra armónicamente la estrategia empresaria con el respeto y los valores éticos, la comunidad y el ambiente.

La Sociedad asume un compromiso constante con la innovación y mejora continua en su labor. En este marco de acción nos comprometemos con la transparencia en la comunicación de nuestras acciones y el diálogo permanente con nuestros grupos de interés.

El Directorio promueve los siguientes valores éticos:

- **Honestidad:** Comportarse de manera honrada, recta, razonable y justa.
- **Responsabilidad:** Efectuar las tareas de acuerdo con los objetivos institucionales.
- **Seguridad:** Favorecer las condiciones de certeza y transparencia para cualquier operatoria realizada en la entidad.
- **Confidencialidad de la Información:** Respetar y hacer respetar el carácter reservado de la información.
- **Respeto por la Ley:** Accionar respetando las normas aplicables en las jurisdicciones donde hacemos negocios.
- **Lealtad Comercial:** Promover decisiones transparentes e información completa y concreta.

Estos valores, éticos y organizacionales, se encuentran reflejados en el Código de Ética de la Compañía.

2. El Directorio fija la estrategia general de la compañía y aprueba el plan estratégico que desarrolla la gerencia teniendo en consideración factores ambientales, sociales y de gobierno societario. El Directorio supervisa su implementación y monitorea la ejecución del plan por parte de la Gerencia.

El Directorio de Grupo Financiero Galicia aprueba anualmente el Plan Estratégico consolidado de la sociedad donde se establecen los objetivos de la gestión. Los flujos de información permanentes que existen entre el Directorio, el Comité Ejecutivo y los gerentes de primera línea basados en las proyecciones macroeconómicas y de la industria financiera, cumplen un rol vital a la hora de generar los lineamientos en búsqueda de su aspiración de largo plazo que consiste en que el conjunto de sus subsidiarias sean la mayor y más valiosa plataforma financiera en Argentina, con diseño regional, que ofrezcan una experiencia de cliente distintiva y lideren la industria en eficiencia operacional contando con los mejores talentos y contribuyendo al desarrollo sustentable del país.

Las Sociedades vinculadas a Grupo Financiero Galicia elaboran y aprueban su presupuesto anual y el plan de negocios que incluye las políticas determinadas en materia económica, social y ambiental. Dichos planes son luego evaluados y consolidados por la Compañía con la asistencia de la Gerencia General y del Comité Ejecutivo, para luego ser integrados en un único plan estratégico que es aprobado y monitoreado por el Directorio de la Sociedad.

Por su parte, el Comité Ejecutivo efectúa el seguimiento del estado de negocios de cada subsidiaria y del cumplimiento de los objetivos financieros presupuestados de la sociedad. El directorio, en forma periódica, analiza la evolución de la posición financiera de la sociedad considerando las necesidades propias del negocio, las variables macroeconómicas y los objetivos fijados.

En materia de Sustentabilidad, a través de la Gerencia de Sustentabilidad de la subsidiaria Banco Galicia se coordina, comunica y capacita la gestión de sustentabilidad del Grupo de compañías tanto en lo que hace a aspectos que impactan internamente como fuera de la entidad. En particular, su función es la de integrar a las distintas áreas en una misma visión de la sustenta-bilidad, e impulsarlas a identificar desafíos y oportunidades específicos de sus actividades para la creación de valor social y ambiental.

3. El Directorio supervisa a la gerencia y asegura que ésta desarrolle, implemente y mantenga un sistema adecuado de control interno con líneas de reporte claras.

El Directorio de la sociedad es el encargado de fijar la estructura organizacional, creando los Comités y Gerencias que estime necesarios, fijando sus funciones y responsabilidades. Asimismo, por ser el órgano superior de administración de la empresa, es el encargado y responsable de dirigir la gestión de la empresa, monitorear su operación y desempeño, verificando que las Gerencias implementen válidamente la estrategia definida para alcanzar sus objetivos.

La Sociedad cuenta con un Comité de Auditoría que 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.

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.

La Sociedad cuenta también con un Comité de Ética, Conducta e Integridad que 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 respecto 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.

Asimismo, la sociedad estableció un Comité de Nominaciones y Remuneraciones 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.

Por otra parte, el Comité de Integridad de la Información fue creado con el objeto de cumplir con lo recomendado por la Ley Sarbanes-Oxley 2002 (SOX) de Estados Unidos de América, 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 contables 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.

El Gerente General reporta al Comité Ejecutivo y este tiene el rol de proponer a dicho Comité las estrategias y políticas generales de la Compañía para ser elevadas al Directorio. Es también responsable de la generación y monitoreo de los informes de gestión de las sociedades vinculadas. Asimismo, monitorea la implementación de las estrategias y políticas generales definidas y coordina las funciones del Gerente de Finanzas y Compliance, del Gerente de Riesgos y del Gerente de Relaciones con los Inversores.

Las tareas relacionadas con la información y el control interno de cada una de las sociedades controladas, son definidas y ejecutadas, con criterios de máximo rigor, en cada una de ellas. Esto es particularmente estricto en la principal subsidiaria Banco Galicia, en el cual, por tratarse de una entidad financiera regulada por el BCRA, se cumple con dichas exigencias normativas. Además de las regulaciones locales aplicables, Grupo Financiero Galicia, en su carácter de sociedad cotizante en los mercados de los Estados Unidos de América, cumple con la certificación de sus controles internos de acuerdo con la sección 404 del Sarbanes Oxley Act (SOX). Los controles internos de la sociedad son monitoreados por el Comité de Auditoría, que adicionalmente reúne y trata la información presentada por las principales sociedades controladas.

4. El Directorio diseña las estructuras y prácticas de gobierno societario, designa al responsable de su implementación, monitorea la efectividad de las mismas y sugiere cambios en caso de ser necesarios.

El Directorio dirige y supervisa la efectividad de las estructuras y prácticas de gobierno societario definidas por las regulaciones vigentes a través de los distintos comités, sugiriendo, en caso de ser necesario, todas las modificaciones que se estimen convenientes. Existen, asimismo, matrices especialmente diseñadas para verificar aspectos diversos, tales como los controles internos, la independencia de los Directores y las actualizaciones normativas. La tarea es llevada adelante por el Departamento Administrativo Financiero de la sociedad.

5. Los miembros del Directorio tienen suficiente tiempo para ejercer sus funciones de forma profesional y eficiente. El Directorio y sus comités tienen reglas claras y formalizadas para su funcionamiento y organización, las cuales son divulgadas a través de la página web de la compañía.

El Directorio se reúne formalmente al menos una vez al mes y toda vez que las circunstancias o temas a tratar así lo requieran. Adicionalmente, todos los miembros del Directorio también participan en al menos uno de los siguientes Comités: Comité de Auditoría, Comité Ejecutivo, Comité de Ética, Conducta e Integridad, Comité de Nominaciones y Remuneraciones y del Comité para la Integridad de la Información.

El Comité Ejecutivo se reúne semanalmente, el Comité de Auditoría se reúne de acuerdo con un plan de trabajo previamente establecido que incluye y prevé reuniones formales mensuales. El Comité de Nominaciones y Remuneraciones y el Comité de Ética, Conducta e Integridad se reúnen semestralmente y toda vez que las circunstancias o temas a tratar así lo requieran. Por su parte la participación de los Directores en el Comité para la Integridad de la Información está prevista para tratar temas específicos.

El Directorio y los Comités de la sociedad tienen reglas claras y formalizadas para su funcionamiento y organización. Los Comités poseen reglamentos que han sido oportunamente aprobados por el Directorio y que se encuentran a disposición en la página web de la sociedad. Por su parte el funcionamiento del Directorio se encuentra definido en los estatutos de la sociedad que también pueden ser consultados en la página web de la sociedad.

B) LA PRESIDENCIA EN EL DIRECTORIO Y LA SECRETARÍA CORPORATIVA

PRINCIPIOS

VI. El Presidente del Directorio es el encargado de velar por el cumplimiento efectivo de las funciones del Directorio y de liderar a sus miembros. Deberá generar una dinámica positiva de trabajo y promover la participación constructiva de sus miembros, así como garantizar que los miembros cuenten con los elementos e información necesaria para la toma de decisiones. Ello también aplica a los Presidentes de cada comité del Directorio en cuanto a la labor que les corresponde.

VII. El Presidente del Directorio deberá liderar procesos y establecer estructuras buscando el compromiso, objetividad y competencia de los miembros del Directorio, así como el mejor funcionamiento del órgano en su conjunto y su evolución conforme a las necesidades de la compañía.

VIII. El Presidente del Directorio deberá velar por que el Directorio en su totalidad esté involucrado y sea responsable por la sucesión del gerente general.

6. El Presidente del Directorio es responsable de la buena organización de las reuniones del Directorio, prepara el orden del día asegurando la colaboración de los demás miembros y asegura que estos reciban los materiales necesarios con tiempo suficiente para participar de manera eficiente e informada en las reuniones. Los Presidentes de los comités tienen las mismas responsabilidades para sus reuniones.

El Presidente del Directorio es el responsable de dirigir y organizar las reuniones de Directorio para lo cual cuenta con la asistencia de la Gerencia General de Sociedad.

Las reuniones de Directorio son convocadas de acuerdo con las instrucciones del Presidente, informando el día, la hora y el temario a ser tratado. El material necesario para asistir a las reuniones es enviado por la Gerencia General. No obstante, los Directores tienen la posibilidad de solicitar la documentación adicional que consideren pertinente.

Los Presidentes y/o coordinadores de los Comités aseguran que los Directores y demás miembros que lo integran reciban con anticipación suficiente la convocatoria a las reuniones y la documentación a analizarse. Son también responsables de verificar que las deliberaciones y toma de decisiones sean reflejadas en las minutas correspondientes.

7. El Presidente del Directorio vela por el correcto funcionamiento interno del Directorio mediante la implementación de procesos formales de evaluación anual.

El Presidente del Directorio vela por el correcto funcionamiento del Órgano de administración en cumplimiento de lo dispuesto por la normativa aplicable y los Estatutos de la Compañía. Los Directores cuentan con probados conocimientos y experiencia para el ejercicio de sus cargos y cumplimiento de sus responsabilidades.

Los Directores titulares realizan anualmente una autoevaluación respecto al desempeño del Directorio como órgano de administración y de su rol individual como miembros del mismo. Cada evaluación es enviada al Presidente del Directorio para su correspondiente análisis y para el desarrollo del plan de acción que corresponda. Los resultados de las autoevaluaciones quedan en poder del Presidente.

8. El Presidente genera un espacio de trabajo positivo y constructivo para todos los miembros del Directorio y asegura que reciban capacitación continua para mantenerse actualizados y poder cumplir correctamente sus funciones.

El Presidente lidera el Directorio y se ocupa de generar un ambiente en donde todos los Directores estén informados y puedan plantear libre y cómodamente sus puntos de vistas y opiniones. El Presidente del Directorio procura que las decisiones sean consensuadas, producto de los intercambios de ideas y opiniones, dejando constancia de las posiciones minoritarias y sus fundamentos.

El Presidente normalmente presenta los temas a ser tratados y expone su opinión al final de las discusiones con el objeto de permitir al resto de los Directores a expresar sus puntos de vistas sin condicionamientos, fomentando una dinámica de diálogo y transparencia.

Los Directores se actualizan y capacitan constantemente producto de la variedad de temas que deben abarcar, ejemplo de ello son las presentaciones de coyuntura económica que reciben, las actualizaciones normativas que se exponen en el tratamiento de los temas de las subsidiarias, las tareas que deben desarrollar en los distintos comités en donde participan y la asistencia de sus miembros en foros, conferencias y congresos tanto en el país como en el exterior.

Su formación y desarrollo se basa no solamente en las actualizaciones técnicas y normativas, sino también en desarrollar las competencias críticas para llevar adelante el futuro de la organización.

9. La Secretaría Corporativa apoya al Presidente del Directorio en la administración efectiva del Directorio y colabora en la comunicación entre accionistas, Directorio y gerencia.

Las funciones de la secretaria corporativa son desarrolladas y conducidas por la Gerencia General y la Gerencia Administrativa Financiera de la Sociedad que asiste al Directorio en sus tareas y obligaciones y colabora en la comunicación entre el Directorio y los accionistas.

Sus principales tareas son:

- Facilitar el buen desarrollo de las reuniones del Directorio.
- Asistir al Presidente en la convocatoria y elaboración del orden del día de las reuniones del Directorio.
- Orientar y conseguir consejo legal para asistir al Directorio en todos los temas de naturaleza legal o estatutaria o relacionados con las normas de Gobierno Corporativo.
- Llevar y custodiar los libros sociales.
- Dejar constancia en, los libros de actas, del desarrollo de los temas tratados en las reuniones.
- Incorporar dichas actas, una vez aprobadas, a los correspondientes libros sociales.
- Velar para que la actividad del Directorio se ajuste a las normas legales, estatutos, reglamentos y procedimientos internos de la sociedad.
- Velar porque los procedimientos y normas de buen gobierno de la sociedad se respeten y revisen periódicamente.
- Dar apoyo en la organización de las Asambleas de Accionistas, asegurando el registro de los accionistas y la participación de todos los directores en la misma.
- Participar de los actos Asamblearios de las subsidiarias.

Asimismo, en virtud del contrato de prestación de servicios suscripto con la subsidiaria Banco Galicia, el Directorio puede requerir la asistencia de la Secretaría de Directorio del Banco para colaborar con las tareas que considere necesarias.

10. El Presidente del Directorio asegura la participación de todos sus miembros en el desarrollo y aprobación de un plan de sucesión para el gerente general de la compañía.

La supervisión de los planes de sucesión de los gerentes de primera línea se encuentra a cargo del Comité Ejecutivo con la aprobación del Directorio. Teniendo en cuenta la estructura de personal de la emisora, dichos planes son desarrollados individualmente.

C) COMPOSICIÓN, NOMINACIÓN Y SUCESIÓN DEL DIRECTORIO

PRINCIPIOS

IX. El Directorio deberá contar con niveles adecuados de independencia y diversidad que le permitan tomar decisiones en pos del mejor interés de la compañía, evitando el pensamiento de grupo y la toma de decisiones por individuos o grupos dominantes dentro del Directorio.

X. El Directorio deberá asegurar que la compañía cuenta con procedimientos formales para la propuesta y nominación de candidatos para ocupar cargos en el Directorio en el marco de un plan de sucesión.

11. El Directorio tiene al menos dos miembros que poseen el carácter de independientes de acuerdo con los criterios vigentes establecidos por la Comisión Nacional de Valores.

El Directorio de Grupo Financiero Galicia es el máximo órgano de administración de la sociedad. Está integrado por nueve Directores Titulares y por cuatro Directores Suplentes y cuentan con los conocimientos y competencias necesarias para comprender claramente sus responsabilidades y funciones dentro del marco del Gobierno Societario y obrar con la lealtad y diligencia de un buen hombre de negocios.

El Directorio cuenta con dos Directores Titulares y tres Directores Suplentes independientes.

12. La compañía cuenta con un Comité de Nominaciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros y es presidido por un director independiente. De presidir el Comité de Nominaciones, el Presidente del Directorio se abstendrá de participar frente al tratamiento de la designación de su propio sucesor.

La Sociedad ha creado el Comité de Nominaciones y Remuneraciones que está compuesto por 5 Directores Titulares, dos de ellos independientes. Por su parte dicho Comité está presidido por un Director Independiente.

El Comité se reúne al menos una vez por semestre y toda vez que existan temas que requieran su tratamiento. El Comité, entre otras funciones que puedan llegar a contemplar las normas legales tiene las siguientes responsabilidades: 1) Preparar la propuesta de nominación de candidatos para ocupar los cargos en el Directorio de la sociedad, 2) 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 3) 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.

13. El Directorio, a través del Comité de Nominaciones, desarrolla un plan de sucesión para sus miembros que guía el proceso de preselección de candidatos para ocupar vacantes y tiene en consideración las recomendaciones no vinculantes realizadas por sus miembros, el Gerente General y los Accionistas.

Si bien la selección de nuevos integrantes del Directorio es facultad exclusiva de la Asamblea de Accionistas, de conformidad con lo previsto en la Ley General de Sociedades, la Sociedad ha creado un Comité de Nominaciones y Remuneraciones que tiene a su cargo diseñar un plan de sucesión para sus miembros y guiar el proceso de preselección de candidatos.

14. El Directorio implementa un programa de orientación para sus nuevos miembros electos.

Los nuevos Directores que se incorporan a la sociedad cuentan con el perfil, las habilidades, vasta experiencia, el conocimiento necesario del mercado financiero y las capacidades necesarias para desarrollarse en el marco del Directorio.

Asimismo, al igual que el resto de los Directores, estos se actualizan y capacitan permanentemente mediante las diversas presentaciones que se efectúan en el Directorio, conjuntamente con la asistencia a foros, conferencias y congresos tanto en el país como en el exterior.

Esta posición no significa que frente a eventuales necesidades puntuales de orientación de nuevos miembros se lleven adelante actualizaciones de tipo normativas, de gestión de nuevos negocios o inclusive de gobierno corporativo, recurriéndose de ser necesario a servicios de consultoría o capacitaciones específicas.

D) REMUNERACIÓN

PRINCIPIOS

XI. El Directorio deberá generar incentivos a través de la remuneración para alinear a la gerencia -liderada por el gerente general- y al mismo Directorio con los intereses de largo plazo de la compañía de manera tal que todos los directores cumplan con sus obligaciones respecto a todos sus accionistas de forma equitativa.

15. La compañía cuenta con un Comité de Remuneraciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros. Los miembros son en su totalidad independientes o no ejecutivos.

Grupo Financiero Galicia cuenta con un Comité de Nominaciones y Remuneraciones compuesto por 5 Directores de los cuáles 2 revisten la condición de independiente. El Comité se encuentra presidido por un Director Independiente.

En cuanto a las remuneraciones de los Directores, las mismas son determinadas por el Comité teniendo en cuenta los estándares del mercado considerando las funciones, los niveles de complejidad y variedad de los temas tratados para compañías similares.

Adicionalmente y de acuerdo con los requerimientos normativos vigentes, el Comité de Auditoría emite un informe anual que es publicado en la AIF de la Comisión Nacional de Valores en relación a la razonabilidad de los honorarios pagados al órgano de administración basados en informes específicamente preparados por prestigiosas consultoras.

16. El Directorio, a través del Comité de Remuneraciones, establece una política de remuneración para el gerente general y miembros del Directorio.

La política de remuneraciones para los gerentes de primera línea y los miembros del Directorio responde a los estándares de mercado para compañías similares teniendo en cuenta la complejidad, variedad y dedicación de las tareas.

Las remuneraciones de los miembros del Directorio son determinadas por el Comité de Nominaciones y Remuneraciones de acuerdo a lo explicado precedentemente, mientras que fijación de la política de remuneraciones de los gerentes de primera línea es atribución del Comité Ejecutivo.

E) AMBIENTE DE CONTROL

PRINCIPIOS

XII. El Directorio debe asegurar la existencia de un ambiente de control, compuesto por controles internos desarrollados por la gerencia, la auditoría interna, la gestión de riesgos, el cumplimiento regulatorio y la auditoría externa, que establezca las líneas de defensa necesarias para asegurar la integridad en las operaciones de la compañía y de sus reportes financieros.

XIII. El Directorio deberá asegurar la existencia de un sistema de gestión integral de riesgos que permita a la gerencia y al Directorio dirigir eficientemente a la compañía hacia sus objetivos estratégicos.

XIV. El Directorio deberá asegurar la existencia de una persona o departamento (según el tamaño y complejidad del negocio, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos a los cuales se enfrenta encargado de la auditoría interna de la compañía. Esta auditoría, para evaluar y auditar los controles internos, los procesos de gobierno societario y la gestión de riesgo de la compañía, debe ser independiente y objetiva y tener sus líneas de reporte claramente establecidas.

XV. El Comité de Auditoría del Directorio estará compuesto por miembros calificados y experimentados, y deberá cumplir con sus funciones de forma transparente e independiente.

XVI. El Directorio deberá establecer procedimientos adecuados para velar por la actuación independiente y efectiva de los Auditores Externos.

17. El Directorio determina el apetito de riesgo de la compañía y además supervisa y garantiza la existencia de un sistema integral de gestión de riesgos que identifique, evalúe, decida el curso de acción y monitoree los riesgos a los que se enfrenta la compañía, incluyendo -entre otros- los riesgos medioambientales, sociales y aquellos inherentes al negocio en el corto y largo plazo.

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

Para tales fines la sociedad cuenta con un Gerente de Riesgo que tiene a su cargo asesorar en el diseño de la estrategia de la Gestión del Riesgo de la compañía y proponer al Comité Ejecutivo la política de Gestión de Riesgos de sus controladas y participadas y monitorear el cumplimiento de las políticas, proceso de calificación y prevención del fraude.

No obstante ello, con el objeto de contar con información oportuna y con una estructura ágil y eficiente que permita responder y adaptarse a las variables macro y microeconómicas imperantes, resulta conveniente que las tareas relacionadas con la información y el control interno de riesgos de cada una de las sociedades que conforman el grupo económico sean definidas y ejecutadas, de acuerdo a las políticas de riesgo definidas en cada una de ellas, de acuerdo a su operatoria.

Esto es particularmente estricto en la principal subsidiaria Banco Galicia, por tratarse de una entidad financiera regulada por el BCRA. Además de las regulaciones locales aplicables, Grupo Financiero Galicia, en su carácter de sociedad cotizante en los mercados de los Estados Unidos de América, cumple con la certificación de sus controles internos de acuerdo con la sección 404 del Sarbanes Oxley Act (SOX).

La gestión de riesgos de la sociedad es controlada por el Comité de Auditoría, que adicionalmente reúne y trata la información presentada por las principales sociedades controladas.

18. El Directorio monitorea y revisa la efectividad de la auditoría interna independiente y garantiza los recursos para la implementación de un plan anual de auditoría en base a riesgos y una línea de reporte directa al Comité de Auditoría.

El Directorio monitorea y revisa la efectividad de la auditoría interna independiente a través del Comité de Auditoría de la sociedad. Dicho Comité realiza una evaluación anual de los planes y del desempeño de la Auditoría Interna, que está tercerizada en el equipo de Auditoría Interna de la subsidiaria Banco Galicia, a través del análisis de su Metodología y Plan Anual de Trabajo, reuniones e informes emitidos.

La Gerencia de Auditoría Interna de la subsidiaria Banco Galicia depende directamente del Directorio y cuenta con dependencia funcional del Comité de Auditoría, informando a ambos de manera continuada sobre los resultados de las auditorías y trabajos realizados.

Está estructurada en sectores especializados en:
- Auditoría de Sistemas.
- Auditoría de Procesos Centralizados y Sucursales.
- Auditoría de Riesgo de Crédito.

Tiene como misión evaluar y monitorear la efectividad del sistema de control interno con el fin de asegurar: i) el cumplimiento de los objetivos y estrategia fijados por el Directorio; ii) la efectividad y eficiencia de las operaciones; iii) la confiabilidad de la información contable; y iv) el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Anualmente, con anterioridad al cierre de cada ejercicio, Auditoría presenta a consideración y aprobación del Comité de Auditoría, el plan de trabajo anual, denominado Plan Anual de la Auditoría Interna.

Dicho planeamiento contiene referencias al marco de Normas Mínimas para la evaluación del sistema de control interno, Normas relacionadas con la efectividad de los controles sobre informes Contables y Financieros, Prácticas de Gobierno Corporativo, la definición de los Ciclos relevantes y las tareas a llevar a cabo (relevamientos y evaluación, pruebas de controles y sustantivas) y contiene el detalle de Ciclos, Procesos y Sistemas involucrados.

La Gerencia posee un Manual de Procedimiento de Auditoría Interna y un Código de Ética, en el cual se establecen entre otros, directrices para la función, alcances del trabajo, responsabilidades, siendo éste revisado anualmente y actualizado en caso de corresponder, informándolo al Comité de Auditoría.

Asimismo, El Comité de Auditoría evalúa el control interno vigente en la Entidad y principales Subsidiarias, que además observa lo establecido por la sección 404 de la ley Sarbanes Oxley y, como parte de aquel, del funcionamiento del sistema administrativo-contable, a través del análisis de los informes emitidos por las Auditorias Interna y Externa, la Comisión Fiscalizadora, el análisis del proceso de sustentación a las certificaciones de las secciones 302 y 906 de la ley Sarbanes Oxley efectuada por el Comité para la Integridad de la Información de la Sociedad.

19. El auditor interno o los miembros del departamento de auditoría interna son independientes y altamente capacitados.

Grupo Financiero Galicia ha tercerizado la función de la auditoría interna en el departamento de Auditoría Interna de la principal subsidiaria Banco Galicia debido al nivel de capacitación, estructura y conocimiento de la actividad financiera. La Auditoría Interna de Banco Galicia cuenta con recursos independientes, altamente capacitados, siendo prácticamente su totalidad profesionales con título universitario.

La Gerencia de Auditoría Interna desarrolla y lleva a la práctica un plan de capacitación interna y externa en materia financiera, empresarial y contable, como así también en otras áreas, identificando y asignando responsables como recursos especialistas, entre otros, en los siguientes temas:

- Operaciones/Contabilidad.
- Financiera.
- Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.
- Comercio Exterior.
- Gestión de Riesgos.
- Protección de Usuarios de Servicios Financieros.
- Ciberseguridad/Seguridad Informática.
- Banca Automática.
- Telecomunicaciones/Internet/Internet Móvil.
- Data-mining.

El Directorio, a través del Comité de Auditoría asegura que la Auditoría Interna tenga acceso irrestricto a todos los Sectores y a toda la información de la Compañía, necesaria para la realización de su trabajo.

La Auditoría Interna es responsable de evaluar y monitorear la efectividad del sistema de control interno, para proporcionar una seguridad razonable en cuanto al logro de los siguientes objetivos:

- Cumplimiento de los objetivos y estrategia fijado por el Directorio.
- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la Información Contable
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

La Gerencia de Auditoría Interna cumple con un plan anual de trabajo cuya planificación y alcance se basa en la identificación y evaluación de los riesgos de la entidad, así como también en la identificación e impacto de los objetivos fijados.

Anualmente se emite un informe sobre el estado de los seguimientos de las observaciones y los planes o acciones para su normalización. Estos informes son elevados al Comité de Auditoría para ser tratados en la reunión de dicho cuerpo.

La existencia de un modelo de reporting aprobado por el Comité de Auditoría proporciona una sólida base de comunicación, necesaria para mitigar los riesgos y asegurar que toda la información relevante se reciba y analice por el Comité de manera oportuna y completa.

20. El Directorio tiene un Comité de Auditoría que actúa en base a un reglamento. El comité está compuesto en su mayoría y presidido por directores independientes y no incluye al gerente general. La mayoría de sus miembros tiene experiencia profesional en áreas financieras y contables.

El Comité de Auditoría es 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 del control de Grupo Financiero y sus subsidiarias que se rige por las Normas contenidas en un Reglamento. Está integrado por tres miembros del Directorio, dos de ellos revisten la condición de independientes de acuerdo con las normas de la Comisión Nacional de Valores.

El presidente del Comité reviste el carácter de independiente. Asimismo, el Comité cuenta con un experto contable y financiero. No obstante ello, todos los miembros del Comité de Auditoría poseen una vasta y probada experiencia profesional en el área de las finanzas y conocimientos contables.

Este Comité cumple los requerimientos establecidos por la normativa local y los exigidos por la ley Sarbanes Oxley de los estados Unidos de América (SOX). Entre sus actividades se encuentran la planificación anual de las actividades del Comité y la asignación de medios para su funcionamiento, la evaluación de la independencia, los planes de trabajo y el desempeño de la Auditoría externa e interna, la evaluación de las normas de conducta a través del análisis de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes y del Código de Ética, opinar sobre la razonabilidad de las propuestas que formule el Directorio acerca de honorarios y de planes de opciones sobre acciones de los Directores, emitir opinión fundada respecto de operaciones con partes relacionadas, revisar las operaciones en las cuales exista conflicto de intereses con integrantes de los órganos sociales o accionistas controlantes, emitir un informe, como mínimo en forma anual, que dé cuenta del tratamiento dado durante el ejercicio a las cuestiones de su competencia, revisar los informes emitidos por la auditoría interna de acuerdo a normas vigentes sobre el control interno, analizar los honorarios facturados por los auditores externos, opinar respecto a la propuesta del Directorio para la designación de los auditores externos a contratar por la sociedad, supervisar la aplicación de las políticas en materia de información sobre la gestión de riesgos y revisar las operaciones en las cuales exista conflicto de intereses con integrantes de los órganos sociales o accionistas controlantes.

El Comité funciona en forma colegiada y se reúnen de acuerdo con un plan previamente aprobado. Normalmente el Comité se reúne al menos una vez por mes o con mayor frecuencia cuando el tratamiento de algún tema así lo exija o cuando alguno de sus miembros lo considere conveniente. El quórum para que sesione válidamente es de al menos dos miembros del respectivo Comité.

Los temas tratados por el Comité quedan asentados en Actas que se transcriben en libros especiales habilitados al efecto.

21. El Directorio, con opinión del Comité de Auditoría, aprueba una política de selección y monitoreo de auditores externos en la que se determinan los indicadores que se deben considerar al realizar la recomendación a la asamblea de Accionistas sobre la conservación o sustitución del auditor externo.

El Comité de Auditoría realiza anualmente una evaluación de la independencia, los planes de trabajo y el desempeño de los Auditores Externos, la cual es realizada a través del análisis de los diferentes servicios prestados, los informes emitidos, las entrevistas efectuadas, la correspondencia cursada y la lectura de la documentación solicitada por el Comité. Asimismo, y en cumplimiento con lo dispuesto por la regulación vigente, el Comité de Auditoría presenta anualmente ante la Comisión Nacional de Valores un informe sobre las propuestas del Directorio para la designación de los Auditores Externos y las remuneraciones de los Directores, de cada ejercicio

El Directorio, por intermedio del Comité de Auditoría, aprueba y monitorea el Plan del Auditor Externo para asegurar que se cumpla con los estándares profesionales, su independencia, que no existan limitaciones para el cumplimiento de su cometido y que efectúen bajo esos criterios la evaluación de los procesos de control interno relacionados con la información de los estados contables.

Asimismo, la Asamblea General de Accionistas es la encargada de designar los profesionales que cumplen la función de Auditor Externo. Ningún miembro de la Comisión Fiscalizadora desempeña la Auditoría Externa ni pertenece a la firma que presta los servicios de Auditoría Externa. El profesional que tiene a su cargo la Auditoría Interna no es la misma persona que el profesional que ejerce la Auditoría Externa.

F) ÉTICA, INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

PRINCIPIOS

XVII. El Directorio debe diseñar y establecer estructuras y prácticas apropiadas para promover una cultura de ética, integridad y cumplimiento de normas que prevenga, detecte y aborde faltas corporativas o personales serias.

XVIII. El Directorio asegurará el establecimiento de mecanismos formales para prevenir y en su defecto lidiar con los conflictos de interés que puedan surgir en la administración y dirección de la compañía. Deberá contar con procedimientos formales que busquen asegurar que las transacciones entre partes relacionadas se realicen en miras del mejor interés de la compañía y el tratamiento equitativo de todos sus accionistas.

22. El Directorio aprueba un Código de Ética y Conducta que refleja los valores y principios éticos y de integridad, así como también la cultura de la compañía. El Código de Ética y Conducta es comunicado y aplicable a todos los directores, gerentes y empleados de la compañía.

Grupo Financiero Galicia cuenta con un Código de Ética formalmente aprobado por el Directorio, que es suscripto por todos los integrantes de la sociedad, adhiriendo a su contenido y comprometiéndose a desarrollar sus tareas con una intachable honestidad, responsabilidad y transparencia. Dicho instrumento tiene carácter público y puede ser consultado, por los Accionistas y/o cualquier persona interesada, en la página web de la compañía.

El Código de Ética refleja los valores y principios éticos y de integridad y la cultura de la sociedad. Los valores éticos que todos los colaboradores deben sostener todos los colaboradores son: Honestidad, Responsabilidad, Seguridad, Confidencialidad de la Información, Respeto por la ley y Lealtad Comercial.

Asimismo, considera entre otros aspectos relacionados la objetividad, transparencia y honestidad en los negocios, manejo de los conflictos de intereses, responsabilidad con la comunidad y contiene pautas de actuación del colaborador, entendiéndose como tal a directores, gerentes y empleados.

Anualmente, todos los colaboradores de la sociedad certifican el conocimiento del Código de Ética a través de la firma, en carácter de renovación de adhesión de dicho Código y contestan un breve cuestionario al respecto.

La Gerencia Administrativa Financiera tienen a su cargo el cumplimiento y monitoreo del grado de toma de conocimiento sobre el mismo.

23. El Directorio establece y revisa periódicamente, en base a los riesgos, dimensión y capacidad económica un Programa de Ética e Integridad. El plan es apoyado visible e inequívocamente por la gerencia quien designa un responsable interno para que desarrolle, coordine, supervise y evalúe periódicamente el programa en cuanto a su eficacia. El programa dispone: (i) capacitaciones periódicas a directores, administradores y empleados sobre temas de ética, integridad y cumplimiento; (ii) canales internos de

denuncia de irregularidades, abiertos a terceros y adecuadamente difundidos; (iii) una política de protección de denunciantes contra represalias; y un sistema de investigación interna que respete los derechos de los investigados e imponga sanciones efectivas a las violaciones del Código de Ética y Conducta; (iv) políticas de integridad en procedimientos licitatorios; (v) mecanismos para análisis periódico de riesgos, monitoreo y evaluación del Programa; y (vi) procedimientos que comprueben la integridad y trayectoria de terceros o socios de negocios (incluyendo la debida diligencia para la verificación de irregularidades, de hechos ilícitos o de la existencia de vulnerabilidades durante los procesos de transformación societaria y adquisiciones), incluyendo proveedores, distribuidores, prestadores de servicios, agentes e intermediarios.

Grupo Financiero Galicia posee un Programa de Ética e Integridad que es promovido por la Gerencia General. El Directorio ha designado a un responsable interno que se desempeña en la Gerencia Administrativa Financiera para que desarrolle, coordine, supervise y evalúe periódicamente el Programa en cuanto a su eficacia. En el marco de dicho programa, durante el ejercicio 2019 el Directorio ha aprobado un nuevo Código de Ética.

El programa de Ética e Integridad de la sociedad dispone de: (i) capacitaciones periódicas a directores, administradores y empleados sobre temas de ética, integridad y cumplimiento; (ii) canales internos de denuncia de irregularidades, abiertos a terceros y adecuadamente difundidos; (iii) una política de protección de denunciantes contra represalias; y un sistema de investigación interna que respete los derechos de los investigados e imponga sanciones efectivas a las violaciones del Código de Ética y (iv) mecanismos para análisis periódico de riesgos, monitoreo y evaluación del Programa.

Grupo Financiero Galicia entiende que por tratarse de una sociedad holding que no desarrolla actividades comerciales no cree necesario establecer en el programa de Ética e Integridad de la compañía políticas de integridad en procedimientos licitatorios y/o y (vi) procedimientos que comprueben la integridad y trayectoria de terceros o socios de negocios (incluyendo la debida diligencia para la verificación de irregularidades, de hechos ilícitos o de la existencia de vulnerabilidades durante los procesos de transformación societaria y adquisiciones), incluyendo proveedores, distribuidores, prestadores de servicios, agentes e intermediarios.

En relación a los puntos incluidos en el programa se destaca la siguiente información:

(i) capacitaciones periódicas a directores, administradores y empleados sobre temas de ética, integridad y cumplimiento.
Anualmente, todos los colaboradores de la sociedad certifican el conocimiento del Código de Ética a través de la firma-adhesión del mismo y la contestación a una serie de preguntas.

(ii) canales internos de denuncia de irregularidades, abiertos a terceros y adecuadamente difundidos.
Grupo Financiero Galicia considera de vital importancia que los colaboradores se sientan seguros cuando decidan denunciar alguna acción que consideren que viola el presente Código e invita a que comuniquen sus inquietudes con toda franqueza brindando la mayor cantidad de datos posibles para la investigación. En caso de que el colaborador entienda que existe un apartamiento a las pautas establecidas en el Código de Ética podrá analizar el problema con su supervisor inmediato, la Gerencia General o alternativamente comunicarse con la Línea Ética, utilizando alguno de los canales habilitados:

- Por correo electrónico a: denuncias@gfgsa.com
- A través del sitio web, utilizando el contactanos en: www.gfgsa.com
- Solicitando una entrevista personal.

(iii) una política de protección de denunciantes contra represalias; y un sistema de investigación interna que respete los derechos de los investigados e imponga sanciones efectivas a las violaciones del Código de Ética y Conducta.
Todos los contactos y las investigaciones son tratados con la máxima confidencialidad y de conformidad con las leyes y las regulaciones aplicables. A fin de preservar su identidad, los colaboradores pueden optar por hacer la denuncia en forma anónima.

Las denuncias de los colaboradores serán tratadas en el Comité de Ética, Conducta e Integridad. El Comité no tomará una decisión definitiva sobre la investigación, hasta que la parte denunciada haya sido adecuadamente escuchada.

Grupo Financiero Galicia S.A. cree en la integridad de sus colaboradores hasta que no se demuestre la violación a este Código de Ética. De igual modo, se investigarán los casos en que existan sospechas de que tras una violación a cualquiera de estas normas sobrevenga un pacto de silencio entre colaboradores u ocultamiento de información necesaria para descubrirlo. Si se descubriera que algunas de estas faltas o su denuncia provocan actos de venganza o represalias directas o indirectas, se adoptarán medidas contra quienes las realicen.

(v) Mecanismos para análisis periódico de riesgos, monitoreo y evaluación del Programa.
Grupo Financiero Galicia cuenta con un Programa de integridad cuyo objetivo se basa en dar cumplimiento a los requerimientos y a las mejores prácticas en la materia. El mismo apunta a identificar, prevenir y eliminar riesgos de corrupción, como así, minimizar cualquier otro riesgo que pueda tener un efecto significativo en nuestra integridad a través de la aplicación del Código de Ética que está a cargo de la revisión periódica del Comité de Ética, Conducta e Integridad.

24. El Directorio asegura la existencia de mecanismos formales para prevenir y tratar conflictos de interés. En el caso de transacciones entre partes relacionadas, el Directorio aprueba una política que establece el rol de cada órgano societario y define cómo se identifican, administran y divulgan aquellas transacciones perjudiciales a la compañía o sólo a ciertos inversores.

El Código de Ética de Grupo Financiero Galicia establece que todo colaborador de la compañía tiene la responsabilidad de identificar y reportar situaciones que puedan desencadenar un conflicto de interés con Grupo Financiero Galicia. En caso que surja un conflicto de intereses o surgieran dudas o preguntas acerca de un potencial conflicto de intereses se alienta a los colaboradores para discutirlos o darlos a conocer los hechos sin demora al Comité de Ética, Conducta e Integridad.

Según lo previsto en su reglamento, el Comité de Auditoría debe tomar intervención en los casos de operaciones en las cuales exista, o pueda existir conflicto de intereses con integrantes de los órganos sociales o con accionistas controlantes y, de corresponder de acuerdo con la normativa vigente, deberá proporcionar al mercado la información pertinente en tiempo oportuno.

G) PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS Y PARTES INTERESADAS

PRINCIPIOS

XIX. La compañía deberá tratar a todos los Accionistas de forma equitativa. Deberá garantizar el acceso igualitario a la información no confidencial y relevante para la toma de decisiones asamblearias de la compañía.

XX. La compañía deberá promover la participación activa y con información adecuada de todos los Accionistas en especial en la conformación del Directorio.

XXI. La compañía deberá contar con una Política de Distribución de Dividendos transparente que se encuentre alineada a la estrategia.

XXII. La compañía deberá tener en cuenta los intereses de sus partes interesadas.

25. El sitio web de la compañía divulga información financiera y no financiera, proporcionando acceso oportuno e igual a todos los Inversores. El sitio web cuenta con un área especializada para la atención de consultas por los Inversores.

Grupo Financiero Galicia cuenta con un sitio web propio (www.gfgsa.com), de acceso público, que mantiene permanentemente actualizado y en el cual se suministra información societaria legal, contable financiera, estatutaria y reglamentaria.

La página posee un canal de comunicación con los inversores, analistas y el público en general. Asimismo, dichos grupos de interés tienen la posibilidad de suscribirse al sistema de “E-Mail Alerts”, que les permite estar actualizados vía e-mail de todas las publicaciones de los estados contables financieros, documentación e informes de prensa de la compañía.

Las reuniones informativas son celebradas toda vez que algún inversor, o grupo de inversores, así lo requiera. Por su parte la sociedad realiza, en oportunidad de la presentación de los estados contables trimestrales, una conferencia de presentación de resultados, en donde los interesados pueden interactuar de forma directa, efectuando preguntas a un funcionario designado para tal fin. Adicionalmente, la sociedad contesta

las consultas y/o proporciona la información solicitada por potenciales inversores, analistas y accionistas. Dichas actividades son conducidas por el Departamento de Relaciones con Inversores.

La sociedad cuenta además con un Responsable de Relaciones con el Mercado que tiene a su cargo la comunicación y divulgación de información financiera, estatutaria y legal, en idioma español e inglés, a través de la Autopista de la información Financiera de la CNV, BYMA, Bolsa de Comercio de Córdoba, MAE, Nasdaq (National Association of Securities Dealers Automated Quotation) y S.E.C. (Securities Exchange Commission)

26. El Directorio debe asegurar que exista un procedimiento de identificación y clasificación de sus partes interesadas y un canal de comunicación para las mismas.

Grupo Financiero Galicia describe su desempeño económico, social y ambiental y perspectivas como organización en el contexto actual, y los temas que son fundamentales para alcanzar los objetivos y estrategia de negocios de corto, mediano y largo plazo, a través de la Memoria Anual Informe Integrado. El Reporte Integrado es verificado externamente por PWC Argentina y adicionalmente se contrata a la Global Reporting Initiative (GRI), el Servicio de "GRI Content Index Service" y el "SDG Mapping".

Teniendo en cuenta, además, que la reputación y la confianza son aspectos cruciales que definen hoy el vínculo de las compañías con sus grupos de interés, es importante destacar que la definición de la estrategia a largo plazo del negocio debe necesariamente incluir el cumplimiento de las expectativas de todos sus grupos de interés.

La sociedad entiende que se garantiza una comunicación veraz y completa con todos los sus grupos de interés a través de la adopción de estándares que aseguran la transparencia y el acceso a información clara, concreta y suficiente en cuanto a aspectos organizacionales, económicos y financieros y la memoria e informe integrado sin duda da cuenta de ello. Consecuentemente, es partir de un trabajo articulado entre las áreas clave de las Compañías, que se comunica a todos los públicos generando valor a sus grupos de interés y contribuyendo al desarrollo sostenible de nuestra sociedad.

Además, todos los años se realiza una encuesta sobre el Informe Integrado, como parte del Análisis de materialidad y con el objetivo de conocer las expectativas de los grupos de interés clave sobre esta publicación para continuar en el camino de mejora continua en la rendición de cuentas.

El mapeo de grupos de interés clave de las compañías permite conocer a sus públicos, características, inquietudes, opiniones y expectativas, y así poder dar respuesta a sus demandas y establecer vínculos de largo plazo. Los principales públicos clave identificados son: personas, instituciones, organizaciones y empresas.

Por su parte las sociedad y subsidiarias poseen canales de comunicación con dichos grupos de interés para atender y recibir las distintas interacciones que se plantean en este devenir y la sociedad en particular, mantiene a través de su página buzones para recibir comunicaciones por parte de accionistas, analistas o público en general que son contestadas y atendidas por personal capacitado para dicha tarea.

27. El Directorio remite a los Accionistas, previo a la celebración de la Asamblea, un "paquete de información provisorio" que permite a los Accionistas a través de un canal de comunicación formal realizar comentarios no vinculantes y compartir opiniones discrepantes con las recomendaciones realizadas por el Directorio, teniendo este último que, al enviar el paquete definitivo de información, expedirse expresamente sobre los comentarios recibidos que crea necesario.

Para convocar a los accionistas a las Asambleas Generales, la sociedad realiza publicaciones en el Boletín Oficial de la República Argentina, en un diario de amplia circulación -generalmente el diario La Nación-, la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, el Mercado Abierto Electrónico, la Bolsa de Comercio de Córdoba, la Comisión Nacional de Valores, el Nasdaq y la U.S. Securities and Exchange Commission de los Estados Unidos de Norteamérica.

Adicionalmente, la sociedad mantiene a disposición de los accionistas una página web propia (www.gfgsa.com), de libre acceso, que es permanentemente actualizada. Ella se ajusta a la normativa vigente y los accionistas y el público en general tienen allí a disposición la información legal, contable, estatutaria y reglamentaria exigida.

La sociedad también cuenta en la página web con un canal de consultas que son atendidas por personal a cargo de las Relaciones con los Inversores. Esta dependencia no solo promueve la celebración de reuniones y conferencias telefónicas con los accionistas y tenedores de otros títulos, a las que asiste alguno de los Directores o funcionarios superiores de la entidad, sino que también está a disposición de accionistas e inversores para evacuar consultas.

Las consultas, comentarios y/o recomendaciones efectuadas son respondidas de manera individual a la persona que las realiza. Los accionistas, de acuerdo con la ley general de Sociedades Anónimas tienen a posibilidad de participar de los actos asamblearios y allí efectuar todos los comentarios que crea pertinentes para la asamblea. Es importante destacar que quienes desempeñan la función en ningún caso están autorizados a proporcionar información que implique colocar a quien la pide en una posición de privilegio o ventaja respecto de los demás accionistas o inversores.

La sociedad provee toda la información necesaria para atender a la asamblea de accionistas en idioma español e inglés. Destacamos que la asistencia a la Asambleas de Accionistas en los últimos años ha oscilado entorno al 85% del capital social, porcentual que es considerado como participación muy relevante para una sociedad abierta.

28. El estatuto de la compañía considera que los Accionistas puedan recibir los paquetes de información para la Asamblea de Accionistas a través de medios virtuales y participar en las Asambleas a través del uso de medios electrónicos de comunicación que permitan la transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras, asegurando el principio de igualdad de trato de los participantes.

El Estatuto de la sociedad actualmente no prevé la participación en las asambleas a través del uso de medios virtuales o electrónicos de comunicación que permitan la transmisión simultánea de imágenes, sonidos y palabra. La participación y el principio de igualdad está asegurado para todos los accionistas sin importar su lugar de residencia. La ley de sociedades contempla la participación de los accionistas a la asamblea ya sea de forma presencial, o ya sea a través de su representación por poder.

Si perjuicio de ello, la Sociedad ha implementado y cuenta con los medios electrónicos de comunicación que le permiten realizar transmisiones simultáneas de imágenes y sonidos en caso de ser necesario. Esto quedo comprobado en las tres asambleas de accionistas celebradas en el transcurso del año 2020 bajo la modalidad "a distancia" como consecuencia de la situación de emergencia Sanitaria (COVID-19) y de las regulaciones emitidas en tal sentido..

29. La Política de Distribución de Dividendos está alineada a la estrategia y establece claramente los criterios, frecuencia y condiciones bajo las cuales se realizará la distribución de dividendos.

La política de distribución de utilidades se basa tanto en el marco regulatorio, coyuntura económica y situación financiera al que está sometida la sociedad como a los principios y la misión que le dan marco a la entidad corporativa. La misión que se ha impuesto la sociedad es establecerse como un grupo económico de sociedades de servicios financieros que sea la mayor y más valiosa plataforma financiera de Argentina, con diseño regional que ofrece una experiencia de cliente distintiva y lidera la industria en eficiencia operacional contando con los mejores talentos y contribuyendo al desarrollo sustentable del país.

Consecuentemente, la política de distribución de dividendos de la sociedad está dirigida a una adecuada remuneración del capital invertido por sus accionistas que debe contemplar, entre otros factores ya mencionados, la obligatoriedad de constituir la reserva legal, el endeudamiento de la sociedad, los requerimientos de los negocios de las empresas participadas, las regulaciones a las que ellas se encuentran sujetas y, fundamentalmente, que las utilidades que muestran sus estados contables son en importante medida resultados por tenencia, y no ganancias realizadas y líquidas, condición exigida por el Art. 68 de la Ley General de Sociedades para poder ser distribuidas como dividendos. La propuesta de distribución de dividendos que resulta de dicho análisis, debe ser aprobada por la Asamblea que trata los Estados Contables correspondientes a cada ejercicio.

12 INFORMES

- INFORME DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA
- TABLA DE CONTENIDOS GRI Y PACTO GLOBAL
- INFORME DE VERIFICACIÓN PWC

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

El Reporte Integrado 2020 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 2019, Banco Galicia presenta la Comunicación sobre el Progreso 2020 dando cumplimiento a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Referencias

II: Informe Integrado 2020 de Grupo Financiero Galicia
IA: Informe Ampliado de Grupo Financiero Galicia 2020
CGS: Código de Gobierno Societario

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

GRI CONTENT INDEX SERVICE 2021

GRI SDG MAPPING SERVICE 2021

UN GLOBAL COMPACT Pacto Global Red Argentina

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: 6-7			√
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	II: 6-7, 47. IA: 7.1			√
	102-3 Ubicación de la sede.	Buenos Aires, Argentina			√
	102-4 Ubicación de las operaciones	II:46, IA: 7.4.2 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: 6-7, 46-47. IA: 7.1			√
	102-7 Tamaño de la organización	II: 31-32, 46-51, 56. IA: 7.1			√
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	II: 56. IA: 8.1. La división por tipo de contrato se reemplazó por cargo por ser más significativo.		8.5 10.3	√
	102-9 Cadena de suministro	II: 72-73			√
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	II: 6-7, 14			√
	102-11 Principio o enfoque de precaución	II: 17-19, 76, 81. IA: 5.1, 5.1.2			√
	102-12 Iniciativas externas	II: 4-5, 81. IA: 1.5, 2.1, 3.2, 9.1 - 9.6, 11-15			√
	102-13 Afiliación a asociaciones	II: 4-5, 76. IA: 1.5, 2.1, 3.2, 9.1.3, 11, 13			√
	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, 4-5, 8-9, 17-19. IA: 3.1, 3.2, 5.1			√
	Ética e integridad				
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	II: 4-5, 8-9, 17-19, 72-73, 76, 84. IA: 1.4, 1.5, 4.3, 5.1-5.3, 7.5			√
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	IA: 5.2, 5.3			√
	Gobernanza				
	102-18 Estructura de gobernanza	II: 11-15. IA: 4.1			√
	102-19 Delegación de autoridad	II: 12-15. IA: 4.1			√
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	II: 11, 13. 84			√
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	II: 4, 96-97. IA: 1.3.			√
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	II: 11-15. IA: 4.1			√
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	II: 12, 14			√
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	II: 88-89			√
	102-25 Conflictos de intereses	II: 95. IA: 5.2, 5.3.			√
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	II: 11-15, 84-86			√
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	II: 87-88 IA: 4.2.			√
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	II: 87. IA: 4.2. En la evaluación no se involucran actores externos.			√
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	II: 2-3, 8-9, 85. IA: 1.1, 3.1, 3.2, 11			√
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	II: 12-14, 17-19. IA: 5.1			√
	102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	II: 2-3, 8-9. IA: 1.1, 3.1, 3.2, 11 Los objetivos estratégicos y temas materiales se revisan anualmente.			√
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El Gerente General y el Comité Ejecutivo revisan, aprueban y son responsables del Informe de Sustentabilidad.			√
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	IA: 1.3, 4.2			√
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	II: 43, 58-59. IA: 1.1, 5.2, 6.2, 8.3, 11. 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	II: 89-90,93			√

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	II: 89-90,93			√
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	II: 95-97. Además de estudios de mercado realizados por consultores externos, no se realizó ningún tipo de consulta a los 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: 1.3			√
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	99,24% de los empleados de Banco Galicia se encuentran cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva, 88,94% de Naranja y 97,61% de Galicia Seguros.		8.8	√
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	IA: 1.3			√
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	II: 4-5, 43, 52-53, 58-59, 72-73. IA: 1.1, 1.3, 6.2, 8.3, 8.5, 9.1.2			√
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	II: 4-5, 43, 52-53, 58-59. IA: 1.1, 5.2, 6.2, 8.3, 8.5, 9.1.2			√
	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: 6-7			√
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	II: 4-5. IA: 1.1			√
	102-50 Periodo objeto del informe	Año 2020			√
	102-51 Fecha del último informe	Enero a diciembre 2019			√
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual			√
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	II: 106			√
	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: 100-104. IA: 15			√
	102-56 Verificación externa	II: 105. IA: 16			√
TEMAS MATERIALES					
Desempeño económico					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1			√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-9, 26-27, 30. IA: 1.1, 3.1			√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27, 30-34. IA: 1.1, 3.1			√
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	II: 30-33, 70. IA: 10.5		8.2 9.4	√
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	II: 78. IA: 10.5 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.			√
Impactos económicos indirectos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1			√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27, 40-41. IA: 1.1, 3.1			√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27, 40-41. IA: 1.1, 3.1			√
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	II: 64. IA: 3.1, 9.2		9.4	√
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	II: 64, 72-73. IA: 9.8.4		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, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1			√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27, 72-73. IA: 1.1, 3.1, 9.8			√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27, 72-73. IA: 1.1, 3.1, 9.8			√
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	II: 72-73. IA: 9.8		8.3	√
Anticorrupción					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1			√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27, 17-19. IA: 1.1, 3.1, 5.2, 5.3, 5.4			√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27, 17-19. IA: 1.1, 3.1, 5.2, 5.3, 5.4			√
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	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 anti-corrupción	II: 17-19. IA: 5.2, 5.3, 5.4		16.5	√
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En 2020 hubo dos casos de corrupción por extracción de dinero y se tomaron las medidas del caso y se desvincularon a las personas.		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, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1			√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27, 76, 80. IA: 1.1, 3.1, 10.1, 10.3			√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27, 76, 80. IA: 1.1, 3.1, 10.1, 10.3			√
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	II: 80		8.4 12.2	√
	301-2 Insumos reciclados	II: 80 Banco Galicia utilizó 81.050 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, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1			√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27, 76-77. IA: 1.1, 3.1, 10.1, 10.2			√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27, 76-77. IA: 1.1, 3.1, 10.1, 10.2			√
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 completar su sistematización para 2025.	7.2 7.3 8.4 12.2 13.1	√
	302-3 Intensidad energética	II: 78-79	Información no 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 completar su sistematización para 2022.	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, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1			√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27, 76, 78-79. IA: 1.1, 3.1, 10.1, 10.2			√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27, 76, 78-79. IA: 1.1, 3.1, 10.1, 10.2			√
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	II: 78-79	Información no 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 completar su sistematización para 2022.	12.4 13.1	√
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	II: 78-79	Información no 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 completar su sistematización para 2022.	12.4 13.1	√
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	II: 78-79	Información no 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 completar su sistematización para 2022.	12.4 13.1	√
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	II: 78-79	IInformación no 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 completar su sistematización para 2022.	13.1	√
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	II: 78-79	Información no 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 completar su sistematización para 2022.	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 completar su sistematización para 2025.	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	√

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	
TEMAS MATERIALES					
Residuos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1			√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27, 76, 80. IA: 1.1, 3.1, 10.1, 10.3			√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27, 76, 80. IA: 1.1, 3.1, 10.1, 10.3			√
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	II: 80. IA: 10.3			√
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	II: 80. IA: 10.3			√
	306-3 Residuos generados	II: 80. IA: 10.3			√
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	II: 80. IA: 10.3			√
	306-5 Residuos destinados a eliminación	II: 80. IA: 10.3			√
Empleo					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1			√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27, 56, 58-59. IA: 1.1, 3.1, 8.7			√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27, 56, 58-59. IA: 1.1, 3.1, 8.7			√
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	II: 56. IA: 8.1		5.1 8.5 8.6 10.3	√
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	IA: 8.7		3.2 8.5	√
	401-3 Permiso parental	IA: 8.7.2		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, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1			√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27, 58-59. IA: 1.1, 3.1, 8.6			√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27, 58-59. IA: 1.1, 3.1, 8.6			√
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	II: 58-59. IA: 8.6		4.3 4.4 4.5 5.1 8.2 8.5 10.3	√
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	I: 58-59. IA: 8.6		8.2 8.5	√
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	I: 58-59. IA: 8.6		5.1 8.5 10.3	√
Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1			√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27, 61. IA: 1.1, 3.1, 8.10 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: 4-5, 8-9, 26-27, 61. IA: 1.1, 3.1, 8.10			√
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	II: 12, 14-15, 56. IA: 4.1, 8.1		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 10.3	√
Libertad de asociación y negociación colectiva					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1			√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 3.1, 5.2, 5.3, 13			√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 3.1, 5.2, 5.3, 13			√
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	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, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1			√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 3.1, 5.2, 5.3, 13			√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 3.1, 5.2, 5.3, 13			√
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	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, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1			√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 3.1, 5.2, 5.3, 13			√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 3.1, 5.2, 5.3, 13			√
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	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, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1			√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27, 64-65. IA: 1.1, 3.1, 9.1			√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27, 64-65. IA: 1.1, 3.1, 9.1			√
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	II: 64-65. IA: 9.1			√
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	II: 64-65. IA: 9.1 No se detectaron impactos negativos.			√

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, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1		√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27, 53. IA: 1.1, 3.1, 5.6, 7.5		√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27, 53. IA: 1.1, 3.1, 5.6, 7.5		√
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: 53. IA: 7.5		√
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	II: 53. IA: 7.5		√
Privacidad del cliente				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1		√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27, 53. IA: 1.1, 3.1, 5.6, 7.5		√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27, 53. IA: 1.1, 3.1, 5.6, 7.5		√
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	II: 53. IA: 5.6, 6.2.4, 7.5		√
Cartera de productos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1		√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27, 49, 81. IA: 1.1, 3.1, 7.2.2		√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27, 49, 81. IA: 1.1, 3.1, 7.2.2		√
	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad.	II: 6-7, 46-47, 81		√
	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	II: 49. IA: 7.2.2		√
	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	II: 81. IA: 7.2.2		√
Accesibilidad				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1		√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27, 76-77. IA: 1.1, 3.1, 7.4.2		√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27, 76-77. IA: 1.1, 3.1, 7.4.2		√
	Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desfavorecidas por tipo.	IA: 7.4.2		√
	Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros.	II: 76-77. IA: 9.5		√
Clima laboral				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1		√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27, 58-59. IA: 1.1, 3.1, 8.3		√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27, 58-59. IA: 1.1, 3.1, 8.3		√
	Cantidad de colaboradores que responden la encuesta de clima laboral.	II: 58-59. IA: 8.3		√
Articulación público-privada				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1		√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27, 64-65. IA: 1.1, 3.1		√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27, 64-65. IA: 1.1, 3.1		√
	Cantidad de alianzas con organizaciones de la sociedad civil.	II: 4-5, 64-65. IA: 2.1		√
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, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1		√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27, 64, 68. IA: 1.1, 3.1, 9.3, 9.4		√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27, 64, 68. IA: 1.1, 3.1, 9.3, 9.4		√
	Acciones de impacto social junto a clientes.	II: 68. IA: 9.3		√
	Acciones de voluntariado.	II: 69. IA: 9.4		√
Transformación digital				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1		√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27, 40-42, 52-53. IA: 1.1, 3.1, 6.1		√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27, 40-42, 52-53. IA: 1.1, 3.1, 6.1		√
	Crecimiento de los clientes que usan canales digitales	46		√
Experiencia del cliente				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	II: 4-5, 8-9, 26-27. IA: 1.1, 1.2, 3.1		√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	II: 2-3, 4-5, 8-9, 26-27, 43. 9IA: 1.1, 3.1, 6.2		√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	II: 4-5, 8-9, 26-27, 43. IA: 1.1, 3.1, 6.2		√
	Resultados del NPS	II: 43. IA: 6.2		√

INFORME DE VERIFICACIÓN

Informe de seguridad limitada independiente sobre la Memoria Anual Informe Integrado Desempeño Económico, Social y Ambiental 2020 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

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 2020, de Grupo Financiero Galicia por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020 (en adelante, "la Memoria"). Nuestro trabajo, fue realizado por un equipo multidisciplinario integrado por contadores públicos, licenciados en administración de empresas, licenciados en gestión ambiental, y especialistas en responsabilidad social empresaria.

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 la Memoria se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) 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 ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020; por lo tanto, no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a períodos anteriores o cualquier otra información incluida en la Memoria.

Criterios con los cuales fue preparada la Memoria (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 se ha cumplido con los lineamientos de los Estándares GRI, fueron preparados de acuerdo con las recomendaciones y principios incluidos en dicha guía, versión estándar 2016, nivel de conformidad Exhaustiva. Así también el lineamiento con el Marco Internacional <IR> Reporte Integrado, según el IIRC.

Responsabilidad del Directorio por la información incluida en la Memoria
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.

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.

Independencia y Control de Calidad
Hemos cumplido con las normas de independencia y otros requisitos éticos incluidos en el Código de Ética Internacional para Contadores Públicos (incluidas las normas de independencia) 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 la Norma Internacional 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 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 (FACPCE), la cual exige 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 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 en relación a los procedimientos que se realizan en respuesta a los riesgos identificados.

Los procedimientos realizados fueron basados en nuestro juicio profesional e incluyeron indagaciones, observación de los procesos realizados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, la evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y la evaluación de las políticas de presentación de la información y la concordancia con los registros utilizados.

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 incluyó el testeo de la efectividad de los controles operativos para el período bajo análisis.
- Realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la información presentada.
- Realizar entrevistas con la gerencia y altos directivos para evaluar la aplicación de los lineamientos GRI.
- Inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación para corroborar las manifestaciones de la gerencia y altos directivos.
- Revisar la presentación de la información incluida en la Memoria.
- 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.

Los procedimientos realizados en un trabajo de seguridad limitada varían en naturaleza y oportunidad y son de menor alcance que los efectuados para un trabajo de aseguramiento razonable. En consecuencia, el nivel de aseguramiento obtenido es sustancialmente menor. Por consiguiente, no expresamos una opinión de seguridad razonable sobre si la información de la Sociedad incluida en el acápite "Información sujeta a análisis" se ha preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los Criterios.

Conclusión
Sobre la base del trabajo realizado descripto en el presente informe y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la información de la Sociedad sujeta a análisis, incluida en el acápite "Información sujeta a análisis" por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los Criterios identificados.

Otras cuestiones: uso del presente informe
El presente informe se preparó únicamente para su utilización por parte del Directorio de la Sociedad. Permitimos su difusión solamente a los fines de colaborar con el Directorio en su divulgación de las actividades y el desempeño de la Sociedad en temas de sostenibilidad y, por lo tanto, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad ante cualquier otra persona o entidad que no sea dicho Directorio.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 09 de Marzo de 2021.

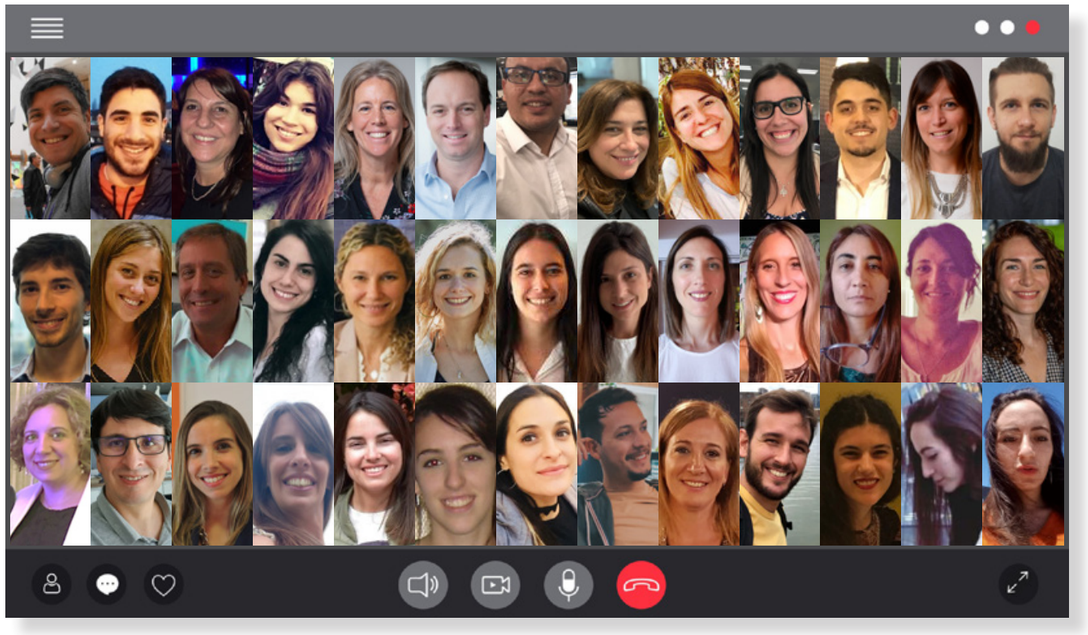
PRICE WATERHOUSE & CO. S.R.L.

(Socio)

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

Price Waterhouse & Co. S.R.L., Bouchard 557,
Piso 8°, C1106ABG - Ciudad de Buenos Aires
T: +(54.11) 4850.0000, F: +(54.11) 4850.1800, www.pwc.com/ar

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



Agradecemos la colaboración de todo el grupo de trabajo 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 2020 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.
Marzo 2021

@BancoGalicia
@GaliciaRSC
@Naranja
@GaliciaSeguros
@naranjaxoficial

BancoGalicia
BancoGaliciaSustentable
NaranjaSitioOficial
GaliciaSeguros

Banco Galicia
Naranja
Galicia Seguros
Naranja X
Inviu

Realización: Chiappini + Becker +54 11 4314-7774 www.ch-b.com

FSC
MIXTO
Papel
FSC® C102843

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

Grupo Financiero Galicia