

# 2011

INFORME DE  
SUSTENTABILIDAD

## 1<sup>er</sup>

BANCO ARGENTINO  
EN ADHERIRSE A LA INICIATIVA  
FINANCIERA DEL PROGRAMA  
DE NACIONES UNIDAS PARA  
EL MEDIO AMBIENTE (UNEP FI)

## 5

BANCO GALICIA  
ENTRE LOS 5 BANCOS  
MÁS SUSTENTABLES DE  
AMÉRICA LATINA

## 58%

DEL TOTAL DE  
PRÉSTAMOS DESTINADOS  
AL SECTOR PRODUCTIVO

## 77

HORAS PROMEDIO  
DE CAPACITACIÓN POR  
EMPLEADO

## 39%

DE INCREMENTO EN  
LA INVERSIÓN SOCIAL

## 74%

DE LOS PROVEEDORES  
ADHERIDO AL CÓDIGO DE  
CONDUCTA Y POLÍTICA  
AMBIENTAL

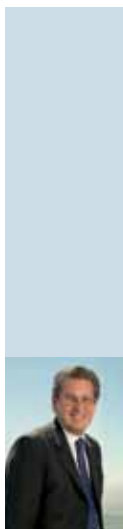
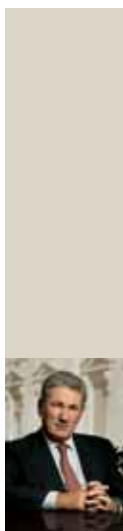
## 211

MILLONES DE PESOS EN  
LÍNEAS DE CRÉDITO PARA  
MEJORA AMBIENTAL



# DEDICACIÓN Y COMPROMISO POR UN DESARROLLO SUSTENTABLE

EN BANCO GALICIA GESTIONAMOS NUESTRO NEGOCIO CONSCIENTES DEL PAPEL QUE DESEMPEÑAMOS EN LA ECONOMÍA, EL DESARROLLO SOCIAL Y EL CUIDADO AMBIENTAL DE NUESTRO PAÍS. TRABAJAMOS COMPROMETIDOS CON LA SUSTENTABILIDAD PARA QUE NUESTRO APORTE COMO EMPRESA PRIVADA TRASCIENDA LA OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS, Y GENERE UN IMPACTO POSITIVO EN LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS CON LAS CUALES NOS RELACIONAMOS.



04 PÁG

#### CARTA DEL PRESIDENTE

06 PÁG

#### MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

07 PÁG

#### INTRODUCCIÓN A BANCO GALICIA

- La importancia de la rendición de cuentas
- Un Banco Sustentable
- Banco Galicia en números
- Nuestros grupos de interés
- Principios que guían nuestra acción



13 PÁG

#### GOBIERNO CORPORATIVO

- Equipo de Dirección
- Mecanismos de evaluación
- Remuneración del Directorio
- Transparencia en la comunicación con inversores
- Gestión del riesgo
- Prevención de delitos financieros

16 PÁG

#### BANCO GALICIA COMO ACTOR SOCIAL

- Una estrategia de negocio centrada en la sustentabilidad
- Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)
- Compromiso con el futuro en la voz de nuestros Gerentes de Área
- Premios y reconocimientos

20 PÁG

#### UN COMPROMISO POR EL FUTURO: EN LA VOZ DE NUESTROS GERENTES DE ÁREA

24 PÁG

#### CLIENTES

- Individuos: renta alta, renta masiva, negocios y profesionales
- Empresas: micro, pequeñas, medianas, agropecuarias y corporativas
- Calidad de servicio
- Canales de comunicación



40 PÁG

**EMPLEADOS**

- Escucha activa y diálogo
- Empleo y selección
- Capacitación
- Desarrollo
- Reconocimientos
- Beneficios
- Fundación Banco Galicia



52 PÁG

**COMUNIDAD**

- Estrategia de inversión social privada
- La evaluación de la inversión social
- Educación: Valor a tu Futuro
- Promoción Laboral: Valor a tu Desarrollo
- Salud: Valor a tu Salud
- Voluntariado: Programa Interactivo de Ayuda por Regiones (PRIAR)



64 PÁG

**PROVEEDORES**

- Consumo responsable
- Comunicación y diálogo
- Programa Valor
- Beneficios para los proveedores



68 PÁG

**AMBIENTE**

- Sistema de Gestión Ambiental
- Banco Galicia en la Comunidad Financiera Internacional
- Créditos para mejoras ambientales
- Cambio climático
- Fondo para la Conservación Ambiental



79 PÁG

**TABLA IBASE**



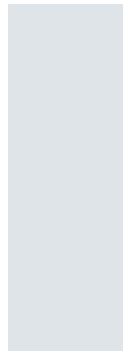
80 PÁG

**TABLA DE CONTENIDOS GRI Y PACTO GLOBAL**



83 PÁG

**INFORME DE VERIFICACIÓN**



ME COMPLACE PRESENTARLES NUESTRO SÉPTIMO INFORME DE SUSTENTABILIDAD EN EL QUE DAMOS A CONOCER LA ESTRATEGIA Y REPORTAMOS LA GESTIÓN DEL BANCO, CONSIDERANDO SUS TRES DIMENSIONES: LA ECONÓMICA, LA SOCIAL Y LA AMBIENTAL.

SI BIEN DURANTE EL AÑO 2011 LA ECONOMÍA Y LOS MERCADOS FINANCIEROS INTERNACIONALES SE CARACTERIZARON POR UN ALTO NIVEL DE INCERTIDUMBRE PRODUCTO DE LA SITUACIÓN DE ENDEUDAMIENTO DE VARIOS PAÍSES DE EUROPA, Y PESE A LA DESACELERACIÓN REGISTRADA HACIA FIN DE AÑO, LA ECONOMÍA DE NUESTRO PAÍS CONTINUÓ CON UN CRECIMIENTO SOSTENIDO.

EN ESTE CONTEXTO EL DESEMPEÑO DEL BANCO FUE EXCELENTE EN TÉRMINOS DE VOLUMEN DE INTERMEDIACIÓN CON EL SECTOR PRIVADO, CALIDAD DE CARTERA, EFICIENCIA Y RENTABILIDAD. EL RESULTADO NETO DEL EJERCICIO ALCANZÓ LOS \$1.107,3 MILLONES, SUPERIOR A LOS \$469,1 MILLONES REGISTRADOS EN EL 2010.

DURANTE EL AÑO, EL BANCO EN FORMA CONSOLIDADA LOGRÓ INCREMENTAR UN 42,1% SU EXPOSICIÓN AL SECTOR PRIVADO, ALCANZANDO LOS \$36.800 MILLONES Y UN 36,8% LOS DEPÓSITOS QUE TOTALIZARON \$30.500 MILLONES.

AL CIERRE DEL EJERCICIO, NUESTRA BASE DE CLIENTES CONSOLIDADA SUPERÓ LOS 6,6 MILLONES, LA RED DE DISTRIBUCIÓN DEL BANCO Y SUS COMPAÑÍAS SUBSIDIARIAS ALCANZABA A 671 PUNTOS DE ATENCIÓN Y LA DOTACIÓN TOTAL SUPERABA LOS 12.000 COLABORADORES. CABE MENCIONAR QUE DURANTE EL AÑO, EL BANCO LANZÓ VARIAS INICIATIVAS FUNDAMENTALES QUE COMBINAN LOS ASPECTOS COMERCIALES CON CRITERIOS MÁS AMPLIOS ORIENTADOS A LA MEJORA DE VIDA, LA SATISFACCIÓN Y EL DIÁLOGO CON NUESTROS CLIENTES: ÉMINENT, QUIERO! Y REDES SOCIALES.

EN MATERIA DE SUSTENTABILIDAD, SEGUIMOS CONSOLIDANDO NUESTRA GESTIÓN INCORPORANDO HERRAMIENTAS QUE PERMITEN FORTALECER LA TOMA DE DECISIONES. DESARROLLAMOS UNA MATRIZ DE ANÁLISIS, PARA LA EVALUACIÓN DE NUESTRA INVERSIÓN EN PROGRAMAS SOCIALES, E INICIAMOS UN PROCESO DE ADAPTACIÓN Y PRUEBA DEL SUSTAINABLE FINANCE



Antonio Roberto Garcés. Argentino, Contador Público Nacional graduado en la Universidad de Buenos Aires con 53 años de trayectoria en el Banco. Comenzó su carrera en los Departamentos de Comercio Exterior y Contaduría, para luego desempeñarse como: Asesor Impositivo, Auditor Interno y Director Ejecutivo de Servicios Corporativos. Asume como Director titular del Banco en septiembre de 2001, como Vicepresidente en el año 2002, desempeñando el cargo de Presidente desde abril de 2003, siendo además Vicepresidente de ADEBA.

SOFTWARE, PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS, CON EL OBJETIVO DE IMPLEMENTARLO EN 2012.

PARA NOSOTROS ES INDISPENSABLE LA CERCANÍA CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y EL DIÁLOGO CONTINUO, QUE PERMITE CONOCERNOS MUTUAMENTE Y ESTABLECER RELACIONES BASADAS EN LA CONFIANZA, LA ÉTICA Y LA RESPONSABILIDAD. EN ESTA LÍNEA, HEMOS INCORPORADO LOS CRITERIOS DEL ESTÁNDAR AA1000SES PARA QUE LA ELABORACIÓN DEL PRESENTE INFORME RESULTE ACORDE A SUS EXPECTATIVAS.

LOS LOGROS ALCANZADOS AÑO TRAS AÑO SON EL RESULTADO DEL COMPROMISO DE NUESTROS COLABORADORES TANTO DEL BANCO COMO DE LAS EMPRESAS VINCULADAS.

LA PRÁCTICA Y LA DEFENSA DE LA HONESTIDAD, LA ÉTICA Y LAS NORMAS LEGALES, SON LA BASE DE NUESTRAS ACTIVIDADES. ESPECÍFICAMENTE EN CALIDAD DE ENTIDAD FINANCIERA, OPERAMOS BAJO LOS PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN, ADHERIMOS AL CÓDIGO DE PRÁCTICAS BANCARIAS Y A LOS PRINCIPIOS DE ECUADOR E INTEGRO EL GRUPO PROMOTOR DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS. ASIMISMO NOS REGIMOS POR LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA PARA EMPLEADOS Y PROVEEDORES, QUE PLASMAN NUESTRAS POLÍTICAS DE MANERA PRECISA Y ORIENTAN NUESTRA FORMA DE ENCARAR EL NEGOCIO.

A SU VEZ, EMPRENDIMOS UN PROCESO DE INTROSPECCIÓN A FIN DE REFORMULAR NUESTRO HORIZONTE Y DAR UNA ORIENTACIÓN CLARA A NUESTRAS ACCIONES, QUEDANDO ENMARCADAS EN LA FORMALIZACIÓN DE NUESTROS PRINCIPIOS, NUESTRA VISIÓN, NUESTRA MISIÓN Y NUESTROS VALORES.

SI BIEN PARA EL AÑO 2012 ESTIMAMOS QUE LA ECONOMÍA SE VA A EXPANDIR A UN RITMO MÁS MODERADO, ESTAMOS CONVENCIDOS QUE BANCO GALICIA PODRÁ SEGUIR CRECIENDO Y COLABORANDO CON EL DESARROLLO DE NUESTRO PAÍS.



ANTONIO R. GARCÉS  
PRESIDENTE  
BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.

BANCO GALICIA  
ÚNICO BANCO  
ARGENTINO  
ENTRE LOS

5

BANCOS  
MÁS SUSTENTABLES  
DE AMÉRICA  
LATINA<sup>1</sup>



Daniel Antonio Llambías. Argentino, Contador Público Nacional graduado en la Universidad de Buenos Aires. Inició sus 48 años de actividad en la entidad en el Departamento Exterior. Le siguieron sucesivos puestos en diferentes áreas hasta alcanzar en septiembre de 2001 el cargo de Director titular, en el que se desempeñó hasta agosto de 2009 fecha en la que fue designado Gerente General del Banco, cargo que ocupa en la actualidad.

“ A TRAVÉS DE LAS POLÍTICAS, LOS PROGRAMAS Y LAS PRÁCTICAS DEL BANCO QUE DETALLAMOS EN ESTE INFORME, RENOVAMOS NUESTRO COMPROMISO DE TRABAJO EN LA CREACIÓN DE VALOR PARA NUESTROS CLIENTES, EMPLEADOS, PROVEEDORES, ACCIONISTAS Y LA COMUNIDAD TODA.

ESTO LO HACEMOS COMO PARTE DE NUESTRA ESTRATEGIA DE NEGOCIO A LARGO PLAZO, CONVENCIDOS DE QUE ES NECESARIO CRECER HACIENDO CRECER. ”

DANIEL LLAMBÍAS  
GERENTE GENERAL

1. En 2011 el BID presentó su primera encuesta regional acerca de la sustentabilidad de los bancos de América Latina y el Caribe. Esta se complementó con un estudio que permite comparar la situación de los distintos bancos. Según esta metodología, Banco Galicia se ubica entre los cinco mejores puestos. [www.iadlb.org/beyondbanking](http://www.iadlb.org/beyondbanking)



## COMPROMISO CON EL DESARROLLO

En Banco Galicia nos propusimos ser el mejor banco privado de la Argentina. Para ello, trabajamos en conciliar resultados económicos positivos con la gestión eficiente del impacto social y ambiental que nuestras operaciones generan. Esto lo logramos partiendo del cumplimiento de nuestros Principios, Visión, Misión y Valores que reflejan la filosofía y cultura del Banco, enfocándonos en la planificación estratégica con mirada en el mediano plazo, formándonos e incorporando prácticas que nos permitan evolucionar, crecer y mejorar.



# LA IMPORTANCIA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

BANCO GALICIA CONCIBE A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA COMO UN MODELO DE GESTIÓN QUE INTEGRA EL CUIDADO DEL AMBIENTE Y EL ENTORNO SOCIAL A LA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS.<sup>2</sup>

POR SÉPTIMO AÑO CONSECUTIVO COMPARTIMOS CON NUESTROS ACCIONISTAS, CLIENTES, COLABORADORES, PROVEEDORES, Y LA COMUNIDAD TODA, EL DESEMPEÑO ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL DE BANCO GALICIA A TRAVÉS DE LA PUBLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO.

EL INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2011 ES DE GRAN IMPORTANCIA PARA NUESTRA GESTIÓN POR SER UNA HERRAMIENTA QUE NOS PERMITE DOCUMENTAR NUESTRO DESEMPEÑO ANUAL Y COMUNICAR NUESTRO PROGRESO Y ASPECTOS A MEJORAR Y RESPONDER A LAS EXPECTATIVAS DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS DE UNA MANERA ESTRUCTURADA Y CONTINUA.

BUSCAMOS QUE LOS LECTORES PUEDAN CONOCER NUESTRAS POLÍTICAS, PRÁCTICAS Y PROGRAMAS A PARTIR DE UNA LECTURA CLARA, CON INFORMACIÓN CUANTITATIVA DE INTERÉS Y QUE INVITE A LA REFLEXIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DEL APORTE RESPONSABLE DE LOS ACTORES SOCIALES AL DESARROLLO SUSTENTABLE.

DESDE 2007 APLICAMOS LOS LINEAMIENTOS DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)<sup>3</sup> CON EL SUPLEMENTO SECTORIAL PARA SERVICIOS FINANCIEROS. ELABORAMOS ESTE INFORME EN BASE A LA NUEVA GUÍA G3.1, ALCANZANDO UN NIVEL DE APLICACIÓN B+. A SU VEZ, UTILIZAMOS LAS DIRECTRICES DEL BALANCE SOCIAL DE IBASE<sup>4</sup> PARA LA SISTEMATIZACIÓN DE RESULTADOS CON VALOR ECONÓMICO Y PRESENTAMOS NUESTRA COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO (COP)<sup>5</sup>, DANDO CUENTA DE NUESTRO COMPROMISO CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS.



2. Banco Galicia reconoce la ISO 26000 como un documento de referencia que proporciona orientación en materia de responsabilidad social.

ISO 26000. [www.iso.org/iso/social\\_responsibility](http://www.iso.org/iso/social_responsibility)

3. Las Guías para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), una organización no gubernamental en la que participan múltiples grupos de interés, son el marco más aceptado a nivel internacional para trabajar estos procesos. La última versión disponible es la Guía G3.1 lanzada en 2011. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

4. [www.ibase.br/es/](http://www.ibase.br/es/)

5. Banco Galicia fue reconocido por la mesa directiva de la red local del Pacto Global de Naciones Unidas, por ser una de las seis empresas en Argentina, que en 2011 reportaron sobre su desempeño en temas de sustentabilidad en el Nivel Avanzado de la Comunicación sobre el Progreso.

6. Para conocer los integrantes del grupo operativo ingresar a:

[www.galiciasustentable.com/IS2011-Introduccion](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-Introduccion)

6.1. Estándar internacional de relacionamiento con los grupos de interés (Accountability stakeholder engagement).

7. Dicho estudio se encargó a una consultora externa con el objetivo de diagnosticar el impacto y aceptación del informe de sustentabilidad 2010. La muestra estuvo integrada por 400 casos efectivos distribuidos entre individuos, empresas, empleados, líderes de opinión, prensa, OSCs y proveedores de diferentes regiones del país.

## El proceso de elaboración del Informe

El informe se realiza con la activa participación de un Grupo Operativo<sup>6</sup> compuesto por 60 referentes, representantes de cada área dentro del Banco, quienes intervienen en el proceso de elaboración. Identifican los temas claves a comunicar, relevan la información, relacionan los contenidos para cada capítulo y realizan la validación final del documento.



Este grupo es además promotor dentro de su ámbito de influencia de la implementación de prácticas sustentables relacionadas al negocio y detectan nuevos desafíos para avanzar en la gestión.



### Selección de contenidos

Como parte de la identificación de los aspectos relevantes a comunicar cada año realizamos una encuesta telefónica a una muestra de nuestros grupos de interés. Este año realizamos además por primera vez un análisis interno de relevancia de contenidos con la Comunidad de Líderes (recién creada) que complementan el trabajo del Grupo Operativo. Los resultados de este proceso forman parte del análisis de Materialidad, el cual realizamos siguiendo los lineamientos del Protocolo Técnico elaborado por GRI y de la versión final del estándar AA1000SES.<sup>6,1</sup>



### PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENCUESTA<sup>7</sup> A LOS GRUPOS DE INTERÉS:

- TRANSPARENTAR Y RENDIR CUENTAS DEL DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN ES CONSIDERADA LA FINALIDAD PRINCIPAL DE PUBLICAR EL INFORME DE SUSTENTABILIDAD.
- 76% DE LOS ENCUESTADOS CONSIDERA QUE COMUNICAR INFORMACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA MODIFICA LA IMAGEN DE BANCO GALICIA, PRÁCTICAMENTE EL 100% CONSIDERA QUE LA MEJORA.
- EL DISEÑO DEL INFORME FUE EL ATRIBUTO MEJOR CALIFICADO, SEGUIDO POR LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA.
- LA MAYORÍA OPINA QUE EL INFORME ES SUPERIOR O IGUAL AL DEL AÑO PASADO (66%).
- CASI AL 90% LE INTERESA RECIBIR EL PRÓXIMO INFORME.

### Capítulos más impactantes

Proveedores	3,3 %
Introducción	3,4 %
G. Corporativo	6,9 %
Clientes	11,0 %
B G en números	15,3 %
Ambiente	16,3 %
Empleados	17,9 %
Comunidad	25,9 %

### El proceso siguió las siguientes etapas:

IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS RELEVANTES PARA COMUNICAR EN FUNCIÓN A LAS EXPECTATIVAS DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y LOS DEL BANCO:

DEFINICIÓN DE ASPECTOS INTERNOS Y EXTERNOS QUE IMPACTAN EN LA GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD DE LA ENTIDAD Y EN LA ELABORACIÓN DE LOS INFORMES DE SUSTENTABILIDAD.

ANÁLISIS DE INDICADORES RELEVANTES EN LA GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL POR PARTE DE LA COMUNIDAD DE LÍDERES.

LISTADO DE TEMAS RELEVANTES A COMUNICAR EN LOS INFORMES POR EL GRUPO OPERATIVO.

PRIORIZACIÓN INTERNA DE LOS TEMAS SELECCIONADOS SEGÚN EL GRADO DE RELEVANCIA PARA SER IMPLEMENTADOS Y COMUNICADOS, Y CRUCE DE LOS RESULTADOS CON LA ENCUESTA A 400 GRUPOS DE INTERÉS.

LA COMUNIDAD DE LÍDERES TRABAJÓ SOBRE LA PRIORIZACIÓN DE TEMAS AMBIENTALES Y SOCIALES A IMPLEMENTAR EN EL BANCO. ASÍ LOS CLASIFICÓ POR IMPORTANCIA ALTA, MEDIA Y BAJA, RESULTADOS QUE SE TUVIERON EN CUENTA AL MOMENTO DEL ARMADO DEL INFORME.

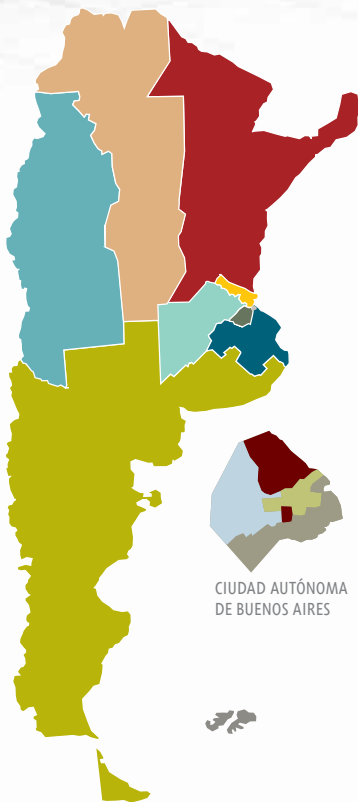
PUBLICAMOS LOS ASPECTOS DESTACADOS EN LA VERSIÓN IMPRESA Y COMPLEMENTAMOS CON INFORMACIÓN ADICIONAL EN LA PÁGINA WEB.

REVISIÓN INTERNA DE LOS CONTENIDOS DEL INFORME POR LA GERENCIA DE RSC, GRUPO OPERATIVO, LA COMUNIDAD DE LÍDERES, Y EXTERNAMENTE POR PRICE WATERHOUSE & CO. AUDITORES DEL INFORME.

REALIZAMOS REVISIONES INDIVIDUALES Y GRUPALES CON CADA UNA DE LAS ÁREAS INVOLUCRADAS, EL PRESIDENTE DEL BANCO, EL GERENTE GENERAL Y EL COMITÉ DE GERENTES DE ÁREA.

## UN BANCO SUSTENTABLE

Fundado en 1905, Banco Galicia es una de las principales entidades financieras del país. Ocupa el segundo puesto entre los bancos privados en términos de activos, depósitos y préstamos al sector privado. Alcanza una participación de mercado del 8,78% y su patrimonio neto se ha incrementado en 32%, mejora sustancialmente mayor que la del sistema financiero en su conjunto (+18,3%).<sup>8</sup>



- ZONA 01: METRO I
- ZONA 02: METRO III
- ZONA 03: OESTE
- ZONA 04: NORTE
- ZONA 05: MEDITERRÁNEA
- ZONA 06: PATAGONIA / MAR DEL PLATA
- ZONA 07: METRO II
- ZONA 08: METRO IV
- ZONA 09: SUR
- ZONA 10: PROVINCIA DE BUENOS AIRES
- ZONA 11: SANTA FE / NEA
- ZONA 12: CORDILLERA

4

NUEVAS SUCURSALES EN VILLA URQUIZA, PUERTO MADERO, SALADILLO Y PINAMAR.

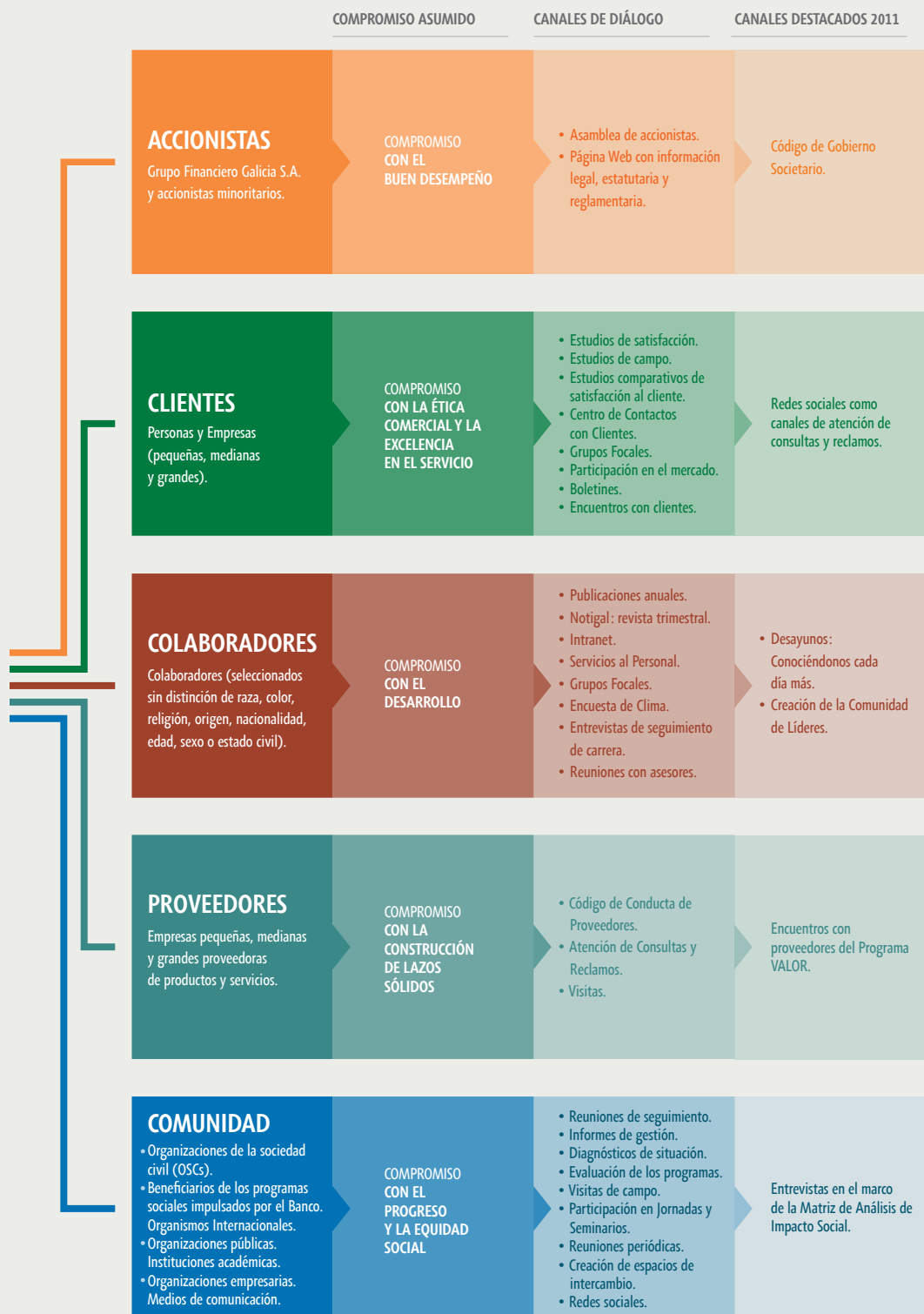
### Banco Galicia en números - Año 2011

	Unidad	2009	2010	2011
<b>Personal</b>				
Colaboradores	Cantidad	5.028	5.185	5.525
Inversión en personal <sup>9</sup>	Millones de pesos	702	942	1.217
<b>Clientes</b>				
Clientes	Cantidad	1.982.543	2.132.859	2.326.020
- Personas	Cantidad	1.933.026	2.078.366	2.265.578
- Empresas	Cantidad	49.517	54.493	60.442
<b>Productos y servicios</b>				
Préstamos totales	Millones de pesos	11.525	16.670	23.809
Préstamos al sector privado no financiero <sup>10</sup>	Millones de pesos	11.111	16.452	23.392
- Personas	Millones de pesos	4.295	6.806	9.562
- Empresas	Millones de pesos	6.816	9.646	14.247
Tarjetas de crédito administradas	Cantidad	1.349.084	1.567.731	1.938.606
<b>Participación de mercado<sup>11</sup></b>				
- Depósitos totales	%	6,31	5,94	6,55
- Depósitos del sector privado	%	7,81	8,33	8,67
- Préstamos totales	%	6,95	7,95	7,22
- Préstamos al sector privado	%	7,70	8,95	8,01
<b>Plataforma de distribución</b>				
Sucursales en la Argentina	Cantidad	237	239	243
- Capital y GBA	Cantidad	135	136	138
- Interior	Cantidad	102	103	105
<b>Canales alternativos</b>				
- Cajeros automáticos	Cantidad	666	696	726
- Terminales de autoservicio	Cantidad	765	776	808
- Transacciones de e-banking	Cantidad	124.273.097	165.701.633	252.446.437
- Transacciones de banca telefónica	Cantidad	5.396.470	4.634.486	4.327.394
<b>Impuestos nacionales, provinciales y municipales</b>				
Contribución total propia	Millones de pesos	638	781	1.025
Impuestos por cuenta de terceros	Millones de pesos	28.915	41.587	60.377
- Retenciones	Millones de pesos	3.759	5.286	7.614
- Recaudaciones	Millones de pesos	25.155	36.301	52.763
<b>Información financiera</b>				
Ingresos operativos netos <sup>12</sup>	Millones de pesos	1.893	2.318	3.505
Resultado neto del ejercicio	Millones de pesos	172	469	1.107
Inversión en bienes de uso y otros	Millones de pesos	103	131	241

## IDENTIFICACIÓN, DIÁLOGO Y COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS<sup>13</sup>

Nos preocupamos por conocer cada uno de los perfiles de las personas, instituciones, organizaciones y empresas a los cuales impactamos con nuestro negocio; y a partir de allí establecer canales de comunicación a la medida de cada uno de ellos.

La identificación de los grupos de interés se realiza a partir de tres variables: responsabilidad en cuanto a los derechos y obligaciones establecidos entre el grupo y el Banco, influencia del grupo sobre el Banco y cercanía en la relación cotidiana.



8. La comparación con el Sistema Financiero está realizada al mes de noviembre de 2011, que es la última información publicada por el BCRA. El MS de depósitos Galicia 8,78% si corresponde al mes de diciembre. El accionista mayoritario de Banco Galicia es el Grupo Grupo Financiero Galicia que controla el 94,84% del capital social.

9. Remuneraciones, cargas sociales, servicios de lunch, más beneficios (asistencia médica, uniformes y equipos, capacitación y otros).

10. Incluye residentes en el exterior.

11. Sólo Banco Galicia y Buenos Aires de Argentina. Con base en la información diaria publicada por el BCRA.

12. Ingresos financieros netos, excluyendo el resultado por valuación de activos del sector de acuerdo a normas del BCRA, más ingresos por servicios netos. Incluye también el resultado por aforos por operaciones de pase contabilizadas en utilidades diversas.

13. Información completa sobre Grupo de Interés en [www.galiciasustentable.com/IS2011-Introduccion](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-Introduccion)

## PRINCIPIOS QUE GUÍAN NUESTRA ACCIÓN

Este año con el fin de promover un desarrollo conceptual unificador de la identidad corporativa y alinear toda la estrategia del Banco en una misma concepción global se reformularon la Visión, Misión y Valores de Banco Galicia, manteniendo el espíritu corporativo de siempre.

### CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN INTERNA<sup>14</sup>

CONCIENZAMOS Y DIFUNDIMOS NUESTRA VISIÓN, MISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS PARA:

- LOGRAR QUE LOS COLABORADORES CONOZCAN Y ENTIENDAN LOS VALORES Y ACCIONEN EN FUNCIÓN DE ESTOS.
- FORTALECER LA FORMACIÓN DE UNA IMAGEN CORPORATIVA POSITIVA, MODERNA Y RECONOCIDA.

BUSCAMOS QUE NUESTROS COLABORADORES SE APROPIEN DE LOS VALORES CORPORATIVOS Y LOS TRANSFORMEN EN ACCIONES COTIDIANAS. PARA ELLO LANZAMOS UNA CAMPAÑA COMUNICACIONAL QUE TIENE COMO PROTAGONISTA A LOS COLABORADORES DEL BANCO. A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DIGITALES Y AUDIOVISUALES, MERCHANDISING, CARTELES Y AFICHES EN LAS OFICINAS; DIFUNDIMOS LOS VALORES CON TESTIMONIOS, EXPERIENCIAS Y CASOS PERSONALES QUE DAN VIDA A ESTOS CONCEPTOS.



<sup>14</sup>. Para conocer los integrantes de la foto de la campaña y por qué fueron seleccionados ingresar a [www.galiciasustentable.com/IS2011-Introduccion](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-Introduccion)

<sup>15</sup>. En 2011 no se recibieron denuncias. Para conocer nuestro Código de Ética ingresar en [www.galiciasustentable.com/IS2011-Introduccion](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-Introduccion)

## NUESTROS PRINCIPIOS BÁSICOS

LAS ACTIVIDADES DE NUESTRA INSTITUCIÓN SE BASAN EN LA PRÁCTICA Y LA DEFENSA DE LA HONESTIDAD, LA ÉTICA Y LAS NORMAS LEGALES. ESTOS PRINCIPIOS, UNIDOS AL DE UNA GESTIÓN CENTRADA EN NUESTROS CLIENTES Y COLABORADORES EN LA PRUDENTE ASUNCIÓN DE LOS RIESGOS DEL NEGOCIO -COMERCIALES, FINANCIEROS Y OPERATIVOS- GUÍAN NUESTRA CONDUCTA DESDE HACE MÁS DE 100 AÑOS.

## NUESTRA VISIÓN

SER EL MEJOR BANCO PRIVADO DE LA ARGENTINA.

## NUESTRA MISIÓN

PRESTAR SERVICIOS FINANCIEROS INTEGRALES Y DE EXCELENCIA CON BASE EN LA CALIDAD, COLABORADORES ALTAMENTE CAPACITADOS Y MOTIVADOS, ORIENTADOS HACIA LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES, BUSCANDO RENTABILIDAD Y CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO SUSTENTABLE DEL PAÍS.

## NUESTROS VALORES

**CERCANÍA**, CONSTRUYENDO RELACIONES DE CONFIANZA A LARGO PLAZO.

**COMPROMISO**, CUMPLIENDO CON NUESTROS OBJETIVOS.

**INNOVACIÓN**, OFRECIENDO SOLUCIONES SIMPLES Y CREATIVAS.

**ENTUSIASMO**, ACTUANDO EN EQUIPO DE ALTO RENDIMIENTO.

## CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética de Banco Galicia establece y compromete a todos nuestros colaboradores a tener un comportamiento correcto en cada una de las acciones que desempeña. Todos los empleados tienen que adherirse y contamos con un sistema de denuncia anónimo.<sup>15</sup>

## COMPROMISO CON LA EXCELENCIA

El involucramiento del gobierno del Banco en los objetivos estratégicos de sustentabilidad es clave para el éxito de nuestro negocio. Es así que el Director, el Gerente General y el Comité de Gerentes de Área participan activamente en la gestión de la RSC, analizando los impactos y riesgos económicos, sociales y ambientales a través de las decisiones estratégicas y ejecutivas que definen e implementan en su actividad diaria.





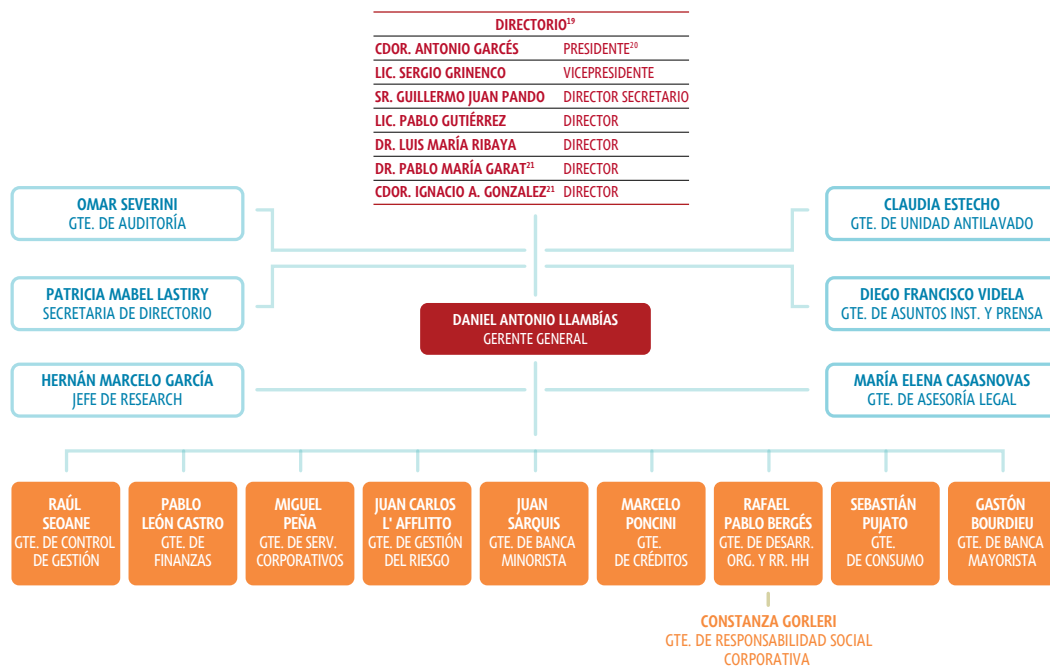
## Equipo de Dirección

La conducción del Banco está a cargo de su Directorio, la Gerencia General y el Comité de Gerentes de Área.<sup>16</sup>

El Directorio es el máximo órgano de gobierno y es quien define la estrategia del Banco, el plan trianual y la gestión de sustentabilidad. Está compuesto por siete Directores titulares y por cinco Directores suplentes<sup>17</sup>. Los miembros del Directorio se reúnen al menos dos veces por semana en el marco de sus Comités<sup>18</sup>. Allí se trabajan temáticas específicas, se evalúan los resultados, la competitividad y el impacto del negocio en materia económica, social y ambiental.

El Gerente General reporta al Directorio y su responsabilidad es implementar la estrategia corporativa junto con los Gerentes de Área, quienes se reúnen semanalmente.

PARA MANTENERSE CAPACITADOS Y SEGUIR SUMANDO NUEVOS CONOCIMIENTOS A LA EXPERIENCIA ADQUIRIDA, LOS DIRECTORES Y ALTOS MANDOS DEL BANCO PARTICIPAN EN DIFERENTES FOROS Y CONGRESOS ESPECÍFICOS DE LA ACTIVIDAD BANCARIA, Y EN ÁMBITOS DE PROMOCIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE SUSTENTABILIDAD.



16. Para conocer los CVs completos de los Directores y Gerentes de Área, consultar en [www.galiciasustentable.com/IS2011-GobiernoCorporativo](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-GobiernoCorporativo)

17. Según lo dispuesto por las normas de la CNV, dos de los 7 directores titulares son independientes y tres de los 5 directores suplentes también lo son.

18. Para conocer los Comités de Banco Galicia y sus responsabilidades ver [www.galiciasustentable.com/IS2011-GobiernoCorporativo](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-GobiernoCorporativo)

19. Para ver la segunda línea gerencial, consultar en [www.galiciasustentable.com/IS2011-GobiernoCorporativo](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-GobiernoCorporativo)

20. El Presidente es el representante legal del Banco y desempeña funciones ejecutivas.

21. Directores independientes.



## Mecanismos de evaluación

El Directorio evalúa la estrategia y las operaciones del Banco desde la perspectiva de la sustentabilidad. En este marco, la gestión y el presupuesto son definidos, avalados y seguidos por los Directores, quienes tienen un contacto directo con la Gerencia de RSC.

El Equipo de Dirección en su conjunto es evaluado a través de diferentes mecanismos: el Sistema de Evaluación de la Gestión Gerencial, la Encuesta de Clima Laboral, las Encuestas de “up-ward feedback” (donde el empleado evalúa a su jefe), los resultados de la Autoevaluación del Premio Nacional a la Calidad, las auditorías internas de la ISO 9001 y 14001, y las oportunidades de mejora detectadas a partir de la elaboración del Informe de Sustentabilidad. En particular, el Directorio es también evaluado anualmente por la Asamblea de Accionistas, donde, conforme a la Ley de Sociedades Comerciales, los Directores y altos mandos del Banco brindan explicaciones y responden a preguntas sobre el desempeño del negocio.

## Remuneración del Directorio

La Asamblea de Accionistas define la remuneración de sus miembros, siempre dentro de los rangos normales del mercado financiero nacional para instituciones similares. Esta se compone por una parte fija y otra variable en relación a las responsabilidades, el tiempo dedicado a la gestión, las competencias y la reputación profesional, la calidad en la gestión, el desempeño de la entidad y criterios de sustentabilidad.

22. Para mayor información sobre el Código de Prácticas de Gobierno Societario de la Comisión Nacional de Valores (CNV), la Ley Sarbanes-Oxley (SOX) y el Código de Gobierno Societario en [www.galiciasustentable.com/IS2011-GobiernoCorporativo](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-GobiernoCorporativo)

23. Capacitaciones dictadas desde la Unidad Antilavado para el resto del Banco y las que el Banco contrata externamente para el personal específico del área.

24. UIF: Unidad de Información Financiera.

25. A cargo de Florida International Banking Association - FIBA.

## Transparencia en la comunicación

La confianza de los inversores es una variable clave para el desarrollo de mercados de capitales. Es por eso que en Banco Galicia aplicamos las mejores prácticas y estándares de control e información que exigen los mercados internacionales. Nuestros principios de gobierno corporativo responden al Código de Prácticas de Gobierno Societario de la Comisión Nacional de Valores (CNV), mientras que la transparencia e integridad de la información que se brinda al mercado es garantizada a través del cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley (SOX). A su vez, a partir de 2011 realizamos el Código de Gobierno Societario por disposición del Banco Central de la República Argentina (BCRA), donde publicamos las funciones y responsabilidades del Directorio del Banco y sus Comités.<sup>22</sup>

## Gestión del riesgo

Una de las principales responsabilidades de una entidad financiera es gestionar los riesgos del negocio. Es por eso que en Banco Galicia definimos políticas para gestionar adecuadamente los riesgos:

- **Crediticios**, tendiendo a minimizar las pérdidas por incobrabilidad.
- **Financieros**, buscando mantener adecuados niveles de liquidez y solvencia.
- **Operacionales**, relacionados con los procesos, productos, sistemas y aspectos reputacionales.

A su vez, a partir de la adhesión a los Principios de Ecuador en 2007, de la implementación de la política ambiental y de las alianzas con organismos multilaterales, evaluamos los riesgos sociales y ambientales al momento de otorgar créditos para proyectos de inversión.

	Participantes			Horas		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Cursos presenciales	247	274	311	594	730	701
Cursos a distancia	181	264	2.271	389	512	2.837
<b>Total</b>	<b>428</b>	<b>538</b>	<b>2.582</b>	<b>983</b>	<b>1.242</b>	<b>3.538</b>

## Prevención de delitos financieros

**3.538** HORAS DE CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO.

La lucha contra el Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, es un componente clave en las operaciones de toda entidad, ya que es un riesgo que atenta contra uno de los valores principales de la actividad financiera, que es la “reputación”. En Banco Galicia, se gestiona este riesgo, desde una estructura organizativa y de control acorde al riesgo que conlleva el tema, y con un estricto cumplimiento del marco regulatorio vigente, tanto local (UIF<sup>24</sup> y BCRA) como internacional. Este año se finalizó con la implementación de un nuevo sistema de “alertas y monitoreo” de las operaciones realizadas por nuestros clientes, denominado Vigía Perfil. Este sistema, permite obtener un “perfil del cliente” con un enfoque basado en riesgo, a efectos de detectar operaciones que no se correspondan con dicho perfil.

Dentro del marco de gestión de este riesgo, disponemos de una capacitación a través de la intranet, que alcanza a todos los colaboradores del Banco. Dicha capacitación fue diseñada por el equipo de la Gerencia de la Unidad Antilavado (UAL), quien también se encarga de dictar cursos presenciales a las sucursales y áreas centralizadas del Banco. Cuatro integrantes de la UAL han obtenido su certificación internacional<sup>25</sup> como especialistas en Prevención de Lavado de Activos, y se mantienen actualizados asistiendo a cursos locales y del exterior.

EL EQUIPO DE LA UAL BRINDÓ UNA CAPACITACIÓN A LOS MIEMBROS DEL GRUPO DE FUNDACIONES Y EMPRESAS (GDPE) SOBRE “PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, Y OTRAS ACTIVIDADES ILÍCITAS” CONSIDERADOS SUJETOS OBLIGADOS DE LA LEY DE ANTILAVADO, DENTRO DE LA CATEGORÍA DE “PERSONAS JURÍDICAS QUE RECIBEN APORTES O DONACIONES”, QUE FUE MUY BIEN RECIBIDO.

# 1<sup>er</sup>

BANCO ARGENTINO EN ADHERIRSE  
A LA INICIATIVA FINANCIERA DEL PROGRAMA DE  
NACIONES UNIDAS PARA EL MEDIO AMBIENTE  
(UNEP FI)<sup>26</sup>

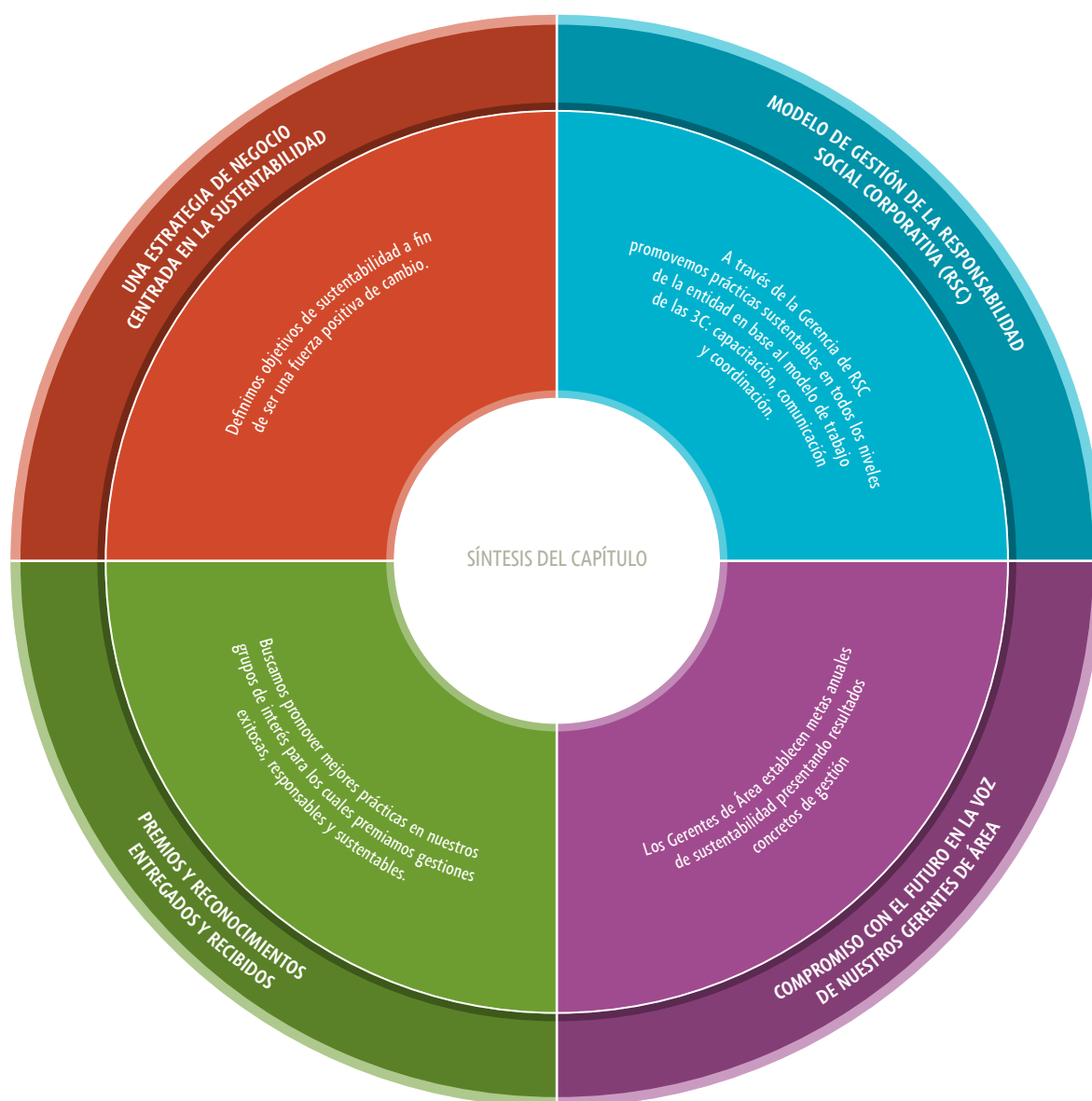
# 22

RECONOCIMIENTOS  
RECIBIDOS EN EL AÑO

## COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD

En Banco Galicia entendemos que como entidad financiera desempeñamos un rol social clave, ya que nuestra industria es el eje central de actividades que promueven el desarrollo del país como el ahorro, la inversión y el crédito. Nuestro aporte en este sentido incentiva la producción, la creación de trabajo en todas las provincias, oportunidades de crecimiento personal, la planificación familiar y personal a largo plazo y una gestión responsable de los recursos.

Como parte de nuestra estrategia de sustentabilidad, buscamos llevar adelante la actividad transmitiendo nuestros valores a los distintos grupos de interés a través de una estrategia de comunicación y activa cooperación en espacios de intercambio y diálogo con cada uno de ellos. En este marco, en 2011 hemos fortalecido nuestros vínculos con organismos internacionales, hecho que se vio reflejado tanto en los reconocimientos obtenidos como en las líneas de financiamiento conjunto.



26. Para mayor información ver capítulo de Ambiente.

## UNA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS CENTRADA EN LA SUSTENTABILIDAD

A fin de lograr ser una fuerza de cambio positiva hemos definido objetivos de sustentabilidad para cada uno de nuestros grupos de interés, incluidos en nuestra estrategia de largo plazo.

En este marco, anualmente los Gerentes de Área establecen metas de sustentabilidad dentro de sus planes de acción. La rendición del cumplimiento de las metas establecidas por cada Gerente para 2011 se encuentra detallada a continuación en este capítulo.

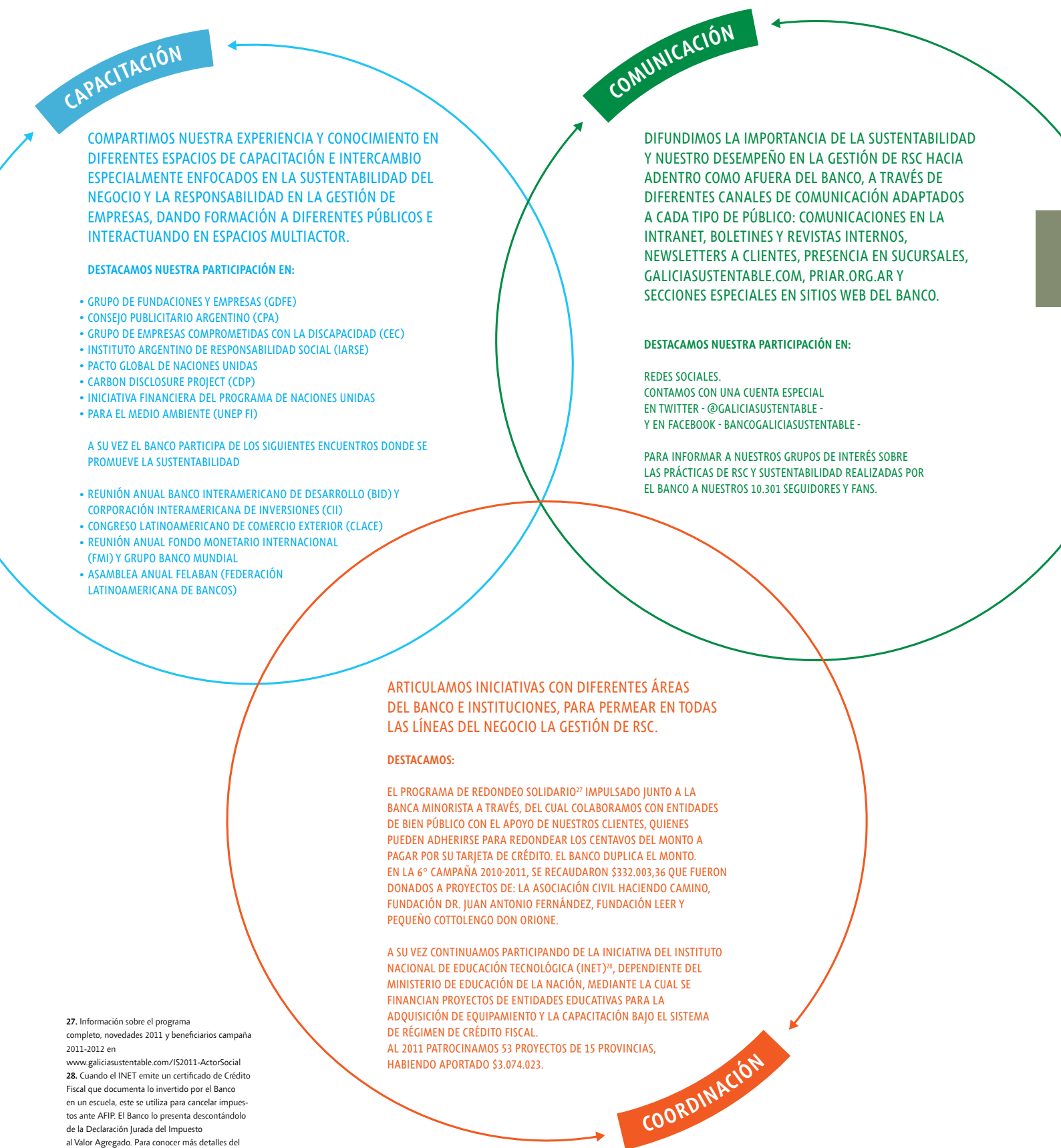
Taller de Sustentabilidad "Una mirada hacia el futuro" dictado por Carlos March, Fundación Avina.

Eje	Objetivos Principales de Sustentabilidad
Economía y Estrategia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover la rentabilidad financiera y social de los negocios.</li> <li>Mantener prudencia en la gestión del riesgo.</li> <li>Operar con la máxima transparencia, creando confianza y credibilidad.</li> </ul>
Cientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuir con la mejora de su calidad de vida a través de productos y servicios de excelencia.</li> <li>Promover la inclusión financiera y el acceso a la bancarización en todo el país.</li> <li>Acompañar a los sectores productivos para el desarrollo del país.</li> </ul>
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover oportunidades de desarrollo integral para nuestros colaboradores.</li> <li>Favorecer la diversidad e inclusión en el ámbito laboral.</li> <li>Gestionar el clima laboral</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover la gestión sustentable en la cadena de valor.</li> <li>Favorecer el desarrollo de nuestros proveedores.</li> </ul>
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incentivar el desarrollo de los sectores vulnerables promoviendo la educación, la salud y el empleo.</li> <li>Fomentar la educación financiera.</li> <li>Fortalecer a la sociedad civil.</li> </ul>
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar nuestro negocio utilizando eficientemente los recursos y reduciendo nuestro impacto directo e indirecto.</li> <li>Concientizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia del cuidado del ambiente.</li> </ul>



## MODELO DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)

LA GERENCIA DE RSC ES LA RESPONSABLE DE PROMOVER Y ACOMPAÑAR EL DESARROLLO DE PRÁCTICAS SUSTENTABLES TANTO AL INTERIOR DEL BANCO, EN TODOS LOS NIVELES, COMO AL EXTERIOR DE NUESTRA ENTIDAD, A TRAVÉS DE UN MODELO DE TRABAJO DE LAS 3C.



27. Información sobre el programa completo, novedades 2011 y beneficiarios campaña 2011-2012 en [www.galiciasustentable.com/IS2011-ActorSocial](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-ActorSocial)  
28. Cuando el INET emite un certificado de Crédito Fiscal que documenta lo invertido por el Banco en un escuela, este se utiliza para cancelar impuestos ante AFIP. El Banco lo presenta descontándolo de la Declaración Jurada del Impuesto al Valor Agregado. Para conocer más detalles del programa ingresar a [www.galiciasustentable.com/IS2011-ActorSocial](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-ActorSocial)

# COMPROMISO POR EL FUTURO EN LA VOZ DE NUESTROS GERENTES DE ÁREA



**RAÚL SEOANE**  
GERENTE DE CONTRALORÍA  
DE GESTIÓN



**PABLO LEÓN CASTRO**  
GERENTE  
DE FINANZAS



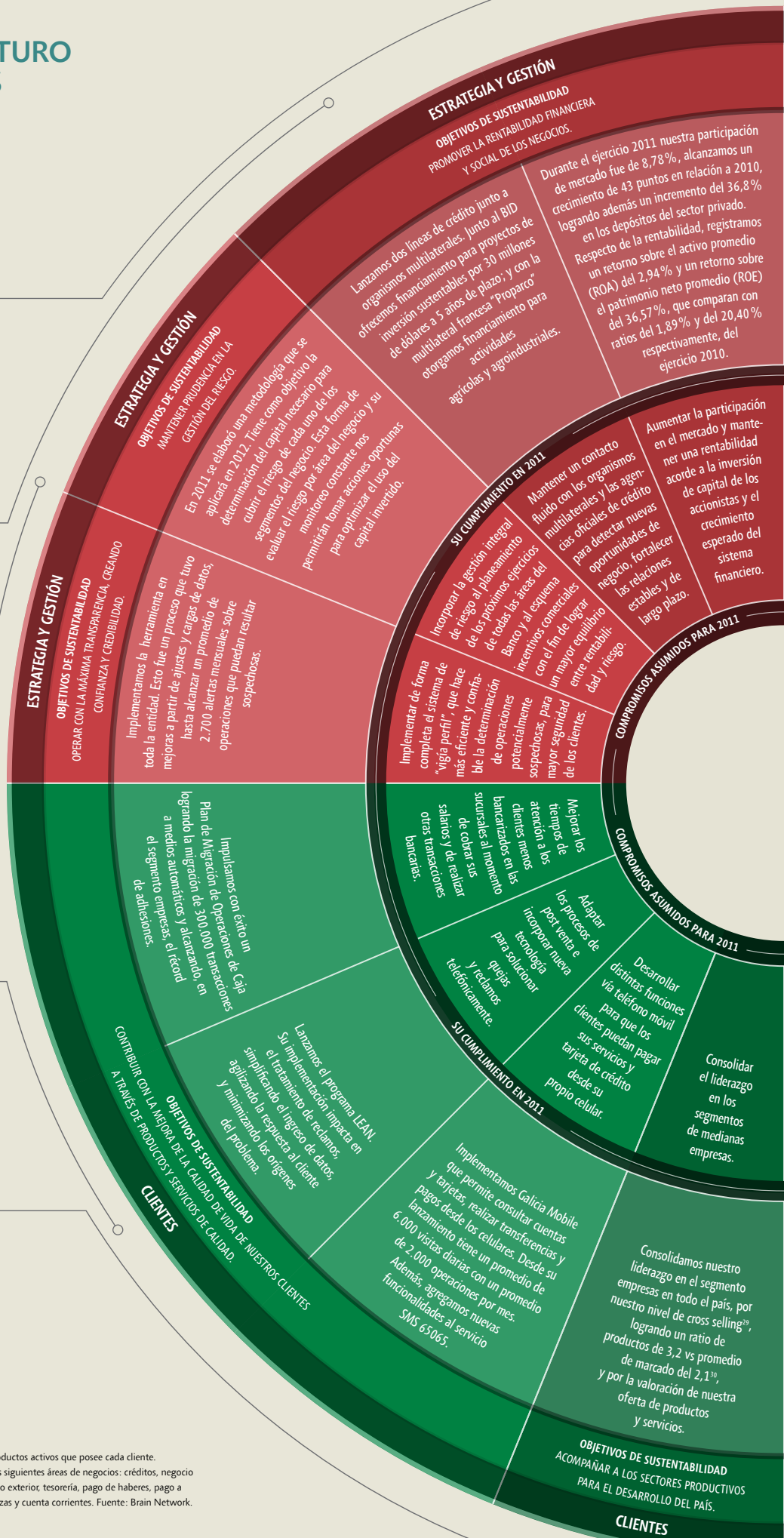
**JUAN CARLOS L'AFFLITTO**  
GERENTE DE  
GESTIÓN DEL RIESGO



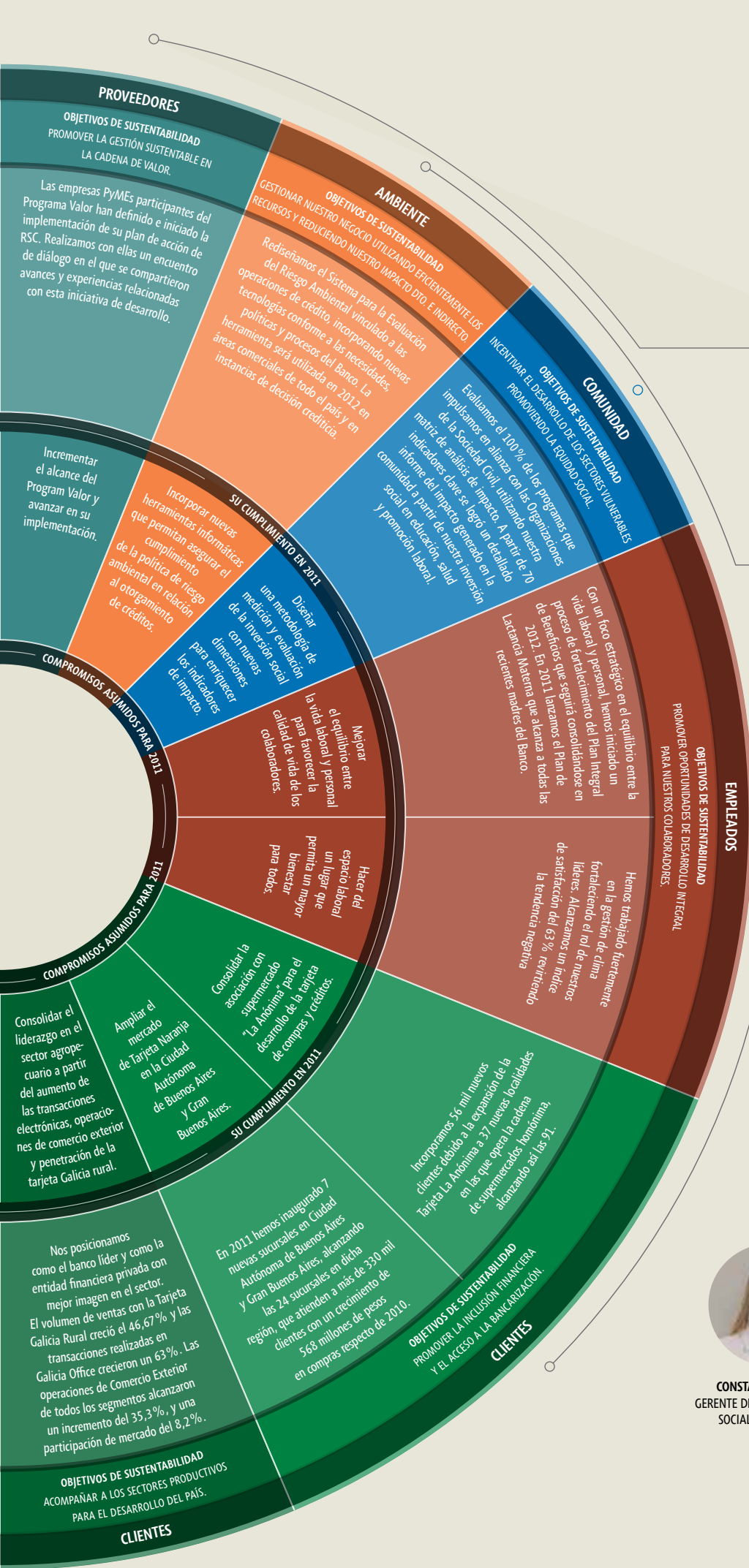
**JUAN SARQUIS**  
GERENTE DE BANCA  
MINORISTA



**GASTÓN BOURDIEU**  
GERENTE DE BANCA  
MAYORISTA



29. Promedio de productos activos que posee cada cliente.  
30. Considerando las siguientes áreas de negocios: créditos, negocio de cambios, comercio exterior, tesorería, pago de haberes, pago a proveedores, cobranzas y cuenta corrientes. Fuente: Brain Network.



**MIGUEL PEÑA**  
 GERENTE DE SERVICIOS CORPORATIVOS



**MARCELO PONCINI**  
 GERENTE DE CRÉDITOS Y AMBIENTE



**RAFAEL BERGÉS**  
 GERENTE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS



**SEBASTIÁN PUJATO**  
 GERENTE DE CONSUMO



**CONSTANZA GORLERI**  
 GERENTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

## Desafío 2012

**Alcanzar el Nivel A+ de aplicación de GRI.<sup>3</sup>**  
 Para ello trabajaremos en la consolidación de indicadores de desempeño, y sistematizaremos los resultados e impacto de la gestión sustentable del Banco, haciendo foco en indicadores de Recursos Humanos y Ambientales.

## Premios y reconocimientos al Banco

BANCO GALICIA ENTRE LOS 5 BANCOS MÁS SUSTENTABLES DE AMÉRICA LATINA EN LA PRIMERA ENCUESTA REGIONAL ACERCA DE LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL, SOCIAL Y DE GOBIERNO CORPORATIVO DE LOS BANCOS EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE ELABORADO POR EL BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID).

TERNADOS JUNTO A BANCO ITAÚ, DE BRASIL, Y GRUPO FINANCIERO BANORTE, DE MÉXICO COMO "BANCO MÁS SUSTENTABLE DE LATINOAMÉRICA" POR LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL (IFC) Y EL DIARIO INGLÉS "FINANCIAL TIMES".

PREMIO "EL BANCO MÁS SUSTENTABLE DE ARGENTINA" DE LA REVISTA INTERNACIONAL "THE NEW ECONOMY".

PREMIO "HACIA UNA EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE" DE LA FUNDACIÓN PROYECTO PADRES CON EL RESPALDO ACADÉMICO DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN STANDARD BANK Y CONCILIACIÓN FAMILIA Y EMPRESA DEL IAE BUSINESS SCHOOL (CONFYE) - 1° PUESTO GRANDES EMPRESAS.

PREMIO CIUDADANÍA EMPRESARIA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LOS ESTADOS UNIDOS EN LA ARGENTINA (AMCHAM) - 3° PUESTO EN LA CATEGORÍA GESTIÓN EMPRESARIA ORIENTADA A LA SUSTENTABILIDAD (GES).

PREMIO EIKON ORO EN LA CATEGORÍA COMUNICACIÓN CON INVERSORES DE LA REVISTA IMAGEN PARA EL INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2010.

PREMIO EIKON BRONCE EN LA CATEGORÍA RELACIONES CON LA COMUNIDAD DE LA REVISTA IMAGEN PARA EL PROGRAMA DEL MICROEMPREDIMIENTO A LA PYME.

PREMIO AL EMPRENDEDOR SOLIDARIO DEL FORO ECUMÉNICO SOCIAL EN LA CATEGORÍA EMPRESAS POR EL PROGRAMA DE BECAS Y PRÁCTICAS PROFESIONALES.

MENTIÓN ESPECIAL POR EL CASO "ATENCIÓN AL CLIENTE 2.0" DEL AMBA (ASOCIACIÓN DE MARKETING BANCARIO DE ARGENTINA).

RECONOCIMIENTOS DE LA ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESCLERODERMIA Y RAYNAUD (AADEYR), COOPERADORA DE ACCIÓN SOCIAL (COAS), FUNDACIÓN CLUB UNIVERSITARIO DE BUENOS AIRES (CUBA), FUNDACIÓN ASISTENCIAL MATERNO INFANTIL DE AYUDA A NIÑOS CARENCIADOS Y DISCAPACITADOS (FUNDAMIN), FUNDACIÓN LEER, FUNDACIÓN TELEVISIÓN EDUCATIVA (FUNDTV), INSTITUTO ARGENTINO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA (IARSE), INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BUENOS AIRES (ITBA), FUNDACIÓN MANOS ABIERTAS, FUNDACIÓN RESPONDE, FUNDACIÓN CIMIENTOS, TALENTOS ASOCIACIÓN CIVIL Y GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES POR EL COMPROMISO DEL BANCO CON EL DESARROLLO SUSTENTABLE.





## Reconocimiento a la excelencia. Premios entregados por el Banco.

Año a año reconocemos y premiamos a las empresas nacionales por su capacidad exportadora, a las organizaciones de la sociedad civil, que buscan promover mejoras en las comunidades rurales, a las personas destacadas en los negocios y al periodismo agropecuario, dando cuenta de la importancia que tiene para el Banco la innovación, la excelencia y el profesionalismo en el desempeño de toda actividad.

Reconocimiento a la excelencia <sup>31</sup>	
VI Premio a la Excelencia Exportadora La Nación-Banco Galicia 2011 <sup>32</sup>	Distingue públicamente los esfuerzos y logros de las PyMEs por mejorar el perfil competitivo de sus productos o servicios en el mercado mundial, avalando su originalidad, calidad y competitividad. Este año se recibieron más de 180 postulaciones para participar en las diversas categorías.
Premio CAPA-Banco Galicia: premio al periodismo agropecuario 2011	Identifica y estimula a los mejores periodistas especializados en el sector agropecuario.
VIII Premio a la Excelencia Agropecuaria La Nación-Banco Galicia 2011	Distingue a hombres y mujeres del campo que se destacan por su trabajo, esfuerzo, e innovación. El premio consta de 18 categorías vinculadas a la cadena agroindustrial. Este año se recibieron más de 180 postulaciones para participar en las diversas categorías.
Premio Mentores	Reconoce el potencial de las micro y pequeñas empresas, evaluando el negocio y las capacidades de los empresarios para llevarlos adelante. En 2011 participaron 619 empresas.
V Premio Banco Galicia Revista Chacra a la Gestión Solidaria del Campo:	Premia a organizaciones sociales representativas de distintos puntos del país que trabajan en comunidades rurales con menos de 20.000 habitantes. En 2011 se presentaron 89 programas.
- Medio ambiente	Premio: Fundación EcoAndina, Proyecto "Pueblo Solar Andino Lagunillas del Farallón". Provincia de Jujuy. Mención Especial: Fundación para el Cambio, Proyecto "Tratamiento de bioresiduos domiciliarios en la comunidad de Humahuaca". Provincia de Jujuy.
- Educación	Premio: Fundación Cruzada Patagónica, Proyecto "Aprendizaje Servicio Solidario". Provincia de Río Negro. Mención Especial: Las Otras Voces, Proyecto "Red Nacional de Radios Escolares Aprender con la Radio". Todo el país. Red Comunidades Rurales, Proyecto "Red Informática Educativa Rural". Todo el país.
- Promoción Laboral	Premio: Aprender a Emprender Proyectos de Vida, "Proyecto de Apoyo al Desarrollo Rural en la Comunidad La Hortensia". Provincia de Santa Fe. Mención Especial: SOLIDAGRO, "Proyecto Beso, un beso que nos integra". Todo el país.
- Salud	Premio: Fundación Alma, Proyecto "Viajes del Tren Hospital para chicos ALMA". Todo el país.
- Alimentación	Premio: CESNI Centro de Estudios sobre Nutrición Infantil, Proyecto "Escuelas Saludables". Provincia de Neuquén. Mención Especial: FUNDAMATER Fundación Madre Teresa, Proyecto "Producción de Alimentos para el autoabastecimiento de aldeas de la comunidad Mbyá Guarani". Provincia de Misiones.



Durante la entrega de Premios a la Gestión Solidaria del Campo se realizó un homenaje al Doctor Roberto Vidal, hombre de campo y destacado médico cirujano que desempeñó diversos cargos, entre ellos el de secretario de la Sociedad Rural Argentina (SRA), fundador y presidente de SOLIDAGRO. Se lo recordó por su labor social, por su ejemplo y compromiso solidario.

31. Para conocer los ganadores de cada premio ir a [www.galiciasustentable.com/IS2011-ActorSocial](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-ActorSocial)

32. Para conocer otros socios estratégicos en premio a la excelencia exportadora ir a [www.galiciasustentable.com/IS2011-ActorSocial](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-ActorSocial)

# 58%

DEL TOTAL DE PRÉSTAMOS DESTINADOS  
AL SECTOR PRODUCTIVO

# 2.326.020

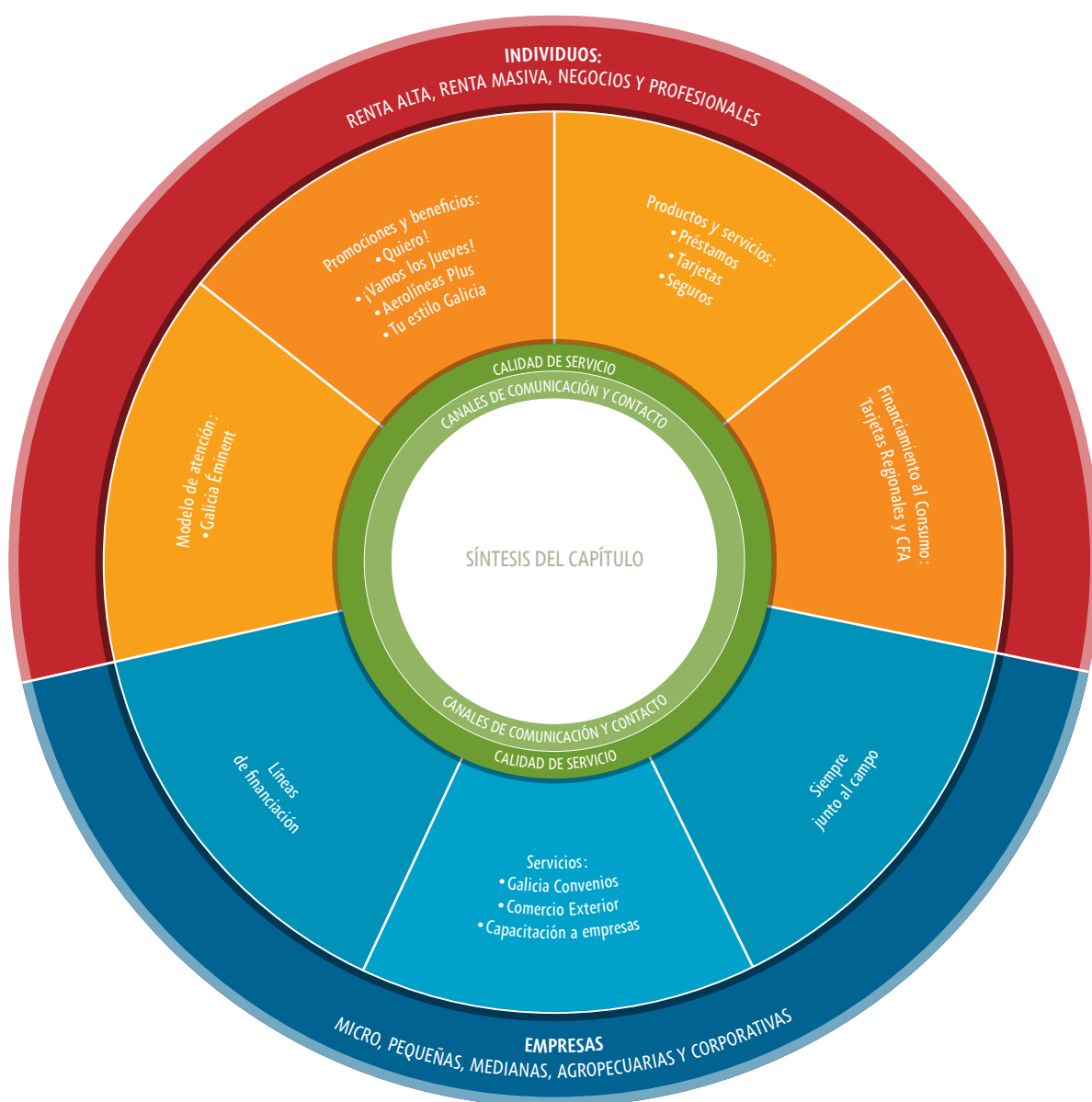
CLIENTES INDIVIDUOS Y  
EMPRESAS DE BANCO GALICIA

## COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN

Cada vez más individuos, familias, jóvenes, emprendedores, pequeñas y medianas empresas, corporaciones, el sector agropecuario y el sector industrial confían diariamente en el Banco por que ofrece productos y servicios de calidad adaptados a la demanda de cada segmento.

Este año incrementamos en un 9% la cantidad total de clientes alcanzando la cifra de 2.326.020, sin

contar los clientes de las empresas vinculadas en cuyo caso la cifra alcanza más de 6.000.000. El 58% de los préstamos del Banco fueron otorgados al sector productivo y aumentó en un 84%<sup>33</sup> el monto total de transacciones realizadas a partir de promociones y beneficios para las personas. Destacamos en este periodo el lanzamiento del programa Quiero! y el servicio de atención para clientes de renta alta Galicia Éminent.



33. Se toma como base de cálculo el periodo noviembre 2010 a noviembre 2011.

## NUESTROS CLIENTES

A fin de desarrollar productos y servicios adaptados a cada perfil de cliente y con el objetivo de cumplir sus expectativas y preferencias, tenemos una estrategia de negocio para cada segmento.

**+ 9%** CRECIMIENTO DE CLIENTES INDIVIDUOS

**+ 11%** CRECIMIENTO DE CLIENTES EMPRESAS

Los segmentos del Banco se dividen en dos grandes grupos:

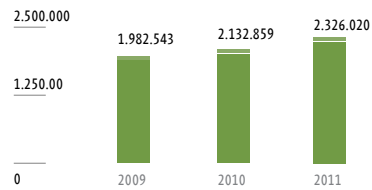
- **Individuos:** personas de renta alta, renta masiva, negocios y profesionales.
- **Empresas:** micro, pequeñas y medianas empresas, empresas agropecuarias y corporativas.

A su vez Banco Galicia presta servicios, a través de su área financiera a compañías de seguros, fondos comunes de inversión, entidades financieras, sector financiero especial y organismos multilaterales, entidades reguladas por organismos públicos.



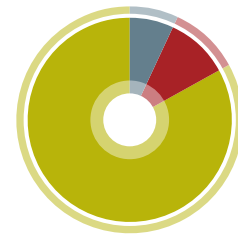
Rossi & Caruso Argentina

### Clientes individuos y empresas



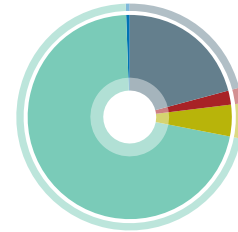
### Clientes individuos por segmento

- 84,47% RENTAS MASIVAS
- 9,01% NEGOCIOS Y PROFESIONALES
- 6,52% RENTA ALTA



### Clientes empresas por segmentos

- 21,1% AGRO
- 2% CORPORATIVA
- 5% EMPRESAS
- 71,6% PYMES
- 0,3% SECTOR PÚBLICO



### Clientes empresas + individuos por zonas del país

ZONA	2011
ZONA 01: METRO I	13,97%
ZONA 02: METRO III	6,74%
ZONA 03: OESTE	8,46%
ZONA 04: NORTE	6,90%
ZONA 05: MEDITERRÁNEA	10,32%
ZONA 06: MDP/PATAGONIA	6,41%
ZONA 07: METRO II	7,85%
ZONA 08: METRO IV	8,23%
ZONA 09: SUR	10,27%
ZONA 10: PROVINCIA DE BUENOS AIRES	3,52%
ZONA 11: SANTA FE/NEA	10,32%
ZONA 12: CORDILLERA	7,01%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



## INDIVIDUOS

Durante 2011 trabajamos para brindar a cada uno de nuestros clientes servicios de 1<sup>er</sup> nivel.

- Lanzamos Galicia Éminent para los clientes de renta alta
- Desarrollamos canales de atención y mejora de procesos para los profesionales autónomos y emprendedores.
- Instrumentamos nuevos convenios con empresas para la acreditación de los haberes de sus empleados.
- Fomentamos el uso de canales de autogestión y trabajamos sobre procesos de mejora para direccionar cada operación al canal adecuado.
- Ampliamos la cantidad de clientes de renta media y baja que cuentan con calificaciones automáticas que les permite acceder en forma inmediata a préstamos personales, servicios de cuentas, y tarjetas de crédito.
- Sumamos nuevos beneficios y promociones que nos permitieron impulsar y acompañar el crecimiento de nuestros clientes.

## Nuevo modelo de atención para clientes de renta alta

### Galicia Éminent

Lanzamos una nueva propuesta de valor para los clientes de Renta Alta: Galicia Éminent. Un servicio orientado a satisfacer las necesidades de los clientes más exigentes y destacados, basada en un modelo de atención más eficiente y cercano -uno de los atributos más valorados por los clientes de este segmento-, con nuevos productos, una plataforma de beneficios diferenciales, y una nueva marca e identidad.

Este programa se basa en tres pilares de acción: vínculo personalizado, recompensa y simplicidad; donde cada cliente cuenta con un Oficial Éminent asignado y atención preferencial tanto en la sucursal (comercial y caja) como en todos los canales de atención. Para ello, seleccionamos y capacitamos a 187 Oficiales Éminent dentro del personal del Banco para que brinden asesoramiento profesional con foco en el desarrollo de sus inversiones. A su vez, para los clientes que requieren mayor sofisticación en sus alternativas financieras, contamos con un área de Banca Privada especializada en Inversiones.

Ambientamos espacios exclusivos en 70 sucursales, donde los clientes obtienen la privacidad que sus operaciones necesitan: salas de reuniones, oficinas privadas de atención, cajas exclusivas, entre otras comodidades.

En cuanto a los beneficios, establecimos acuerdos con más de 120 marcas prestigiosas, superando los 500 establecimientos

adheridos. Y así diseñamos una propuesta exclusiva con ahorros de hasta un 25%, sin tope, en restaurantes, indumentaria, turismo, esparcimiento, combustible, tecnología y hogar. Además pueden participar de manera simultánea en Quiero! y Aerolíneas Plus, como así también de diferentes Viajes Temáticos Internacionales.

Lanzamos nuevas tarjetas de crédito para este segmento con mayores límites de compra y beneficios, y una nueva Tarjeta Galicia Débito Éminent, con un límite de compra superior. Para las operaciones electrónicas, creamos galiciaeminent.com, un portal especial que contiene todas las novedades y la posibilidad de acceder a Galicia Home Banking.

---

**70.000** CLIENTES ÉMINENT

---

**70<sup>34</sup>** SUCURSALES AMBIENTADAS CON ESPACIOS EXCLUSIVOS

---

34. Para conocer las sucursales que cuentan espacios exclusivos de atención a clientes Eminent ingresar a [www.galiciasustentable.com/IS2011-Clientes](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-Clientes)



## Promociones y beneficios

A través de nuestras promociones y beneficios, los clientes del Banco pueden mejorar su calidad de vida incrementando su capacidad de compra.

<b>9.000</b>	COMERCIOS ADHERIDOS
<b>600</b>	MARCAS DE DISTINTOS RUBROS

# Quiero!

Elegí qué, cómo, dónde y cuándo.

<b>239.469</b>	CLIENTES DISFRUTAN DEL PROGRAMA QUIERO!
----------------	---

En 2011 lanzamos el programa Quiero!, una nueva propuesta de fidelización a nuestros clientes. Es una innovadora forma de brindar beneficios, cuyo eje principal es darle la libertad al cliente para la utilización de sus puntos. En Quiero! el cliente suma puntos por ser cliente del Banco y poseer diferentes servicios. Él es quien decide como los va a utilizar dentro de un catálogo abierto de más de 600 marcas, con ahorros desde 10% a 40% que se pueden sumar con otras promociones vigentes como la de Falabella o ¡Vamos los Jueves!

Además de los porcentajes de ahorros, se ofrecen premios (obsequios) de alto valor percibido. Entre otras de las posibilidades de canje, están los juegos, sorteos y subastas que le permiten al cliente ganar más puntos, o subastar sus puntos por algún bien o ahorro.

Quiero! ofrece a los clientes puntos adicionales por la adhesión a nuevos servicios como: apertura de nuevas cuentas, alta de tarjetas, campañas de préstamos personales y Plazo Fijo Quiero!

- QUIERO! SUSTENTABLE: EL CANJE DE PUNTOS SE REALIZA DE FORMA VIRTUAL A TRAVÉS DE [BANCOTALIA.COM](http://BANCOTALIA.COM) SIN LA NECESIDAD DE IMPRIMIR NINGÚN COMPROBANTE PARA QUE SE APLIQUE EL BENEFICIO; DE ESTA MANERA CONTRIBUIMOS AL CUIDADO DEL AMBIENTE.
- QUIERO! SOLIDARIO: RECOMPENSAMOS CON PUNTOS A LOS CLIENTES QUE SE ADHIEREN A REDONDEO SOLIDARIO A MODO DE RECONOCIMIENTO POR SU COMPROMISO.

A ocho meses de la implementación 81.269 clientes han realizado su primer canje y más de 164.321 clientes han participado de los juegos en [quiero.com.ar](http://quiero.com.ar), demostrando así que se ha generado un nuevo vínculo entre Banco Galicia y sus clientes.

## ¡Vamos los Jueves!

Realizamos la campaña ¡Vamos los Jueves! Donde ofrecemos a nuestros clientes un 25% de ahorro y seis cuotas abonando con Tarjetas Galicia en el rubro indumentaria, en más de 30 shoppings y principales centros comerciales de todo el país.

## Programa Aerolíneas Plus

Al igual que años anteriores, durante 2011 nuestros clientes continuaron utilizando sus puntos Plus acumulados. 48.475 clientes realizaron 89.158 canjes de pasajes. En mayo y septiembre de 2011 realizamos dos ofertas de “pesos más puntos” en las que Aerolíneas Argentinas les dio la oportunidad a nuestros clientes de canjear menor cantidad de puntos que al resto de los clientes del programa. Durante el mes de noviembre se actualizó la relación pesos puntos del programa a \$55 de consumos un punto Aerolíneas Plus.

## Tu Estilo Galicia

<b>150.000</b>	MUJERES REGISTRADAS EN LA COMUNIDAD
----------------	-------------------------------------

Tu Estilo Galicia, espacio virtual con información de interés, nos permite conocer a nuestras clientas y llegar a ellas con una oferta adecuada según la necesidad de cada una.

### ACCIONES 2011

- REDISEÑAMOS EL SITIO, PERMITIENDO A LAS MUJERES DEJAR COMENTARIOS EN TODAS LAS NOTAS PUBLICADAS.
- ACTUALIZAMOS LAS DISTINTAS SECCIONES QUE COMPONEN EL ESPACIO, LAS CUALES ESTÁN A CARGO DE PROFESIONALES Y REFERENTES DE CADA ÁREA -SALUD, MODA, BELLEZA, DECORACIÓN, GOURMET Y SHOPPING TIPS-.
- NUEVA SECCIÓN: TU ESTILO SOLIDARIO DONDE LA MUJER PUEDE CONOCER ACCIONES SOCIALES Y AMBIENTALES RELEVANTES DEL BANCO Y CONSULTAR SOBRE ONGS CON QUIEN PUEDAN CONTACTARSE Y AYUDAR.
- EN EL AÑO SE ALCANZARON 437.924 VISITAS.

## Productos y servicios

A través de soluciones de crédito y financiamiento acompañamos a nuestros clientes individuos a que mejoren su calidad de vida.

**2.790** MILLONES DE PESOS EN PRÉSTAMOS

**1<sup>er</sup>** BANCO EMISOR DE TARJETAS EN LA ARGENTINA<sup>35</sup>

### Préstamos

Los Préstamos Personales son una herramienta de financiación que siguió acompañando el crecimiento y el desarrollo de los proyectos de todos nuestros clientes, accediendo al dinero que necesitan en forma ágil, fácil y rápida. Desarrollamos una oferta atendiendo las diferentes necesidades a través de todos los canales de venta, dando respuesta en el momento a cada caso.

Continuamos desarrollando la venta a través de los cajeros automáticos (ATM), logrando una colocación récord de más de 20 millones de pesos con un total de 5.255 Préstamos Personales otorgados.

A su vez implementamos el otorgamiento de Préstamos Personales a través de Home Banking Galicia, con una operatoria muy simple y segura, los clientes tienen acreditado su Préstamo Personal en forma on line desde la comodidad de su casa, su lugar de trabajo e incluso desde un locutorio.

#### Préstamos de consumo

	2009	2010	2011
Monto total (millones de pesos)	1.126	1.972	2.790
Cantidad de operaciones/personas	85.046	110.292	115.044
Monto promedio (pesos)	13.240	17.881	24.265

Otro modo de apoyar a nuestros clientes es mediante el otorgamiento de créditos hipotecarios. A través de diferentes campañas ofrecimos alternativas para acceder a una vivienda, pero con alcance limitado.



### Tarjetas

**44%** DE CRECIMIENTO EN EL MONTO EN PESOS DE LAS COMPRAS

El negocio de tarjetas de crédito y de débito mantuvo un elevado crecimiento en 2011. El monto en pesos de las compras realizadas con las tarjetas Galicia Visa, Galicia American Express y Galicia Master Card superó los \$16.500 millones (44% más que en 2010) y se realizaron más de 90 millones de transacciones (17,3% más que en 2010). Las cuentas con resumen alcanzaron las 980 mil (13% más que en 2010). Para el caso de Visa Débito, las compras en pesos fueron mayores a 5.200 millones (47% más que en 2010), las tarjetas con compras alcanzaron las 520 mil (7% más que en 2010) y se realizaron más de 34 millones de transacciones (23,5% más que en 2010). La mora se mantuvo en niveles significativamente bajos.

En 2011, lanzamos la Tarjetas Galicia Visa Signature y la Tarjeta Galicia American Express Éminent dirigidas a clientes de Renta Alta, pasando a liderar los consumos de este Segmento.

**Tarjeta Universitaria Galicia** apunta a los futuros profesionales, con servicios financieros para sus necesidades. Para ello contamos con convenios con la Universidad Di Tella, UNT, UFLO, Cuenca del Plata, y campañas especiales con llegada directamente a alumnos universitarios de distintas universidades de primer nivel. Durante el 2011 se emitieron 20.101 tarjetas.

### Seguros

**21%** CRECIMIENTO EN LA CANTIDAD DE PÓLIZAS VIGENTES

Ponemos a disposición de nuestros clientes una amplia gama de seguros personales y patrimoniales.

Este producto creció notablemente alcanzando 1.090.000 pólizas.

#### Principales datos de seguros

	2010	2011
Cantidad de pólizas vigentes	900.000	1.090.000
Monto de pesos de suma asegurada	30.140.000.000	46.100.000.000
Cantidad de pólizas para viviendas	144.413	150.500
Cantidad de pólizas de seguros de vida	204.238	266.000
Cantidad de pólizas de seguros patrimoniales	695.762	824.000
Cantidad de reclamos de clientes de seguros activos registrados por mes	2.355 (0,18% del stock)	2.278 (0,15% del stock)

35. Incluye la emisión de Visa Tarjeta Naranja

36. Tarjeta del Mar S.A. emitía hasta octubre las tarjetas con los nombres comerciales Mira y La Anónima, fecha en la que la Sociedad se disuelve, pasando a conformarse dos sociedades nuevas: Mira S.A., bajo control de Tarjeta Naranja a cargo de la emisión de Tarjeta Mira y Tarjeta del Mar S.A., bajo el control de Banco Galicia, emitiendo la tarjeta La Anónima. Tarjeta Nevada está bajo el control de Tarjeta Cuyana S.A.

37. Incluye datos de tarjeta Naranja, tarjeta Naranja Dominicana, tarjetas Cuyanas, que emite tarjeta Nevada y tarjetas del Mar que emite tarjeta Mira y tarjeta La Anónima.



## FINANCIAMIENTO AL CONSUMO

Banco Galicia, a través de sus compañías vinculadas Tarjetas Regionales y Compañía Financiera Argentina ofrece soluciones de crédito y financiación para el consumo de personas de ingresos medios y bajos.

**+ 14%** CRECIMIENTO DE CLIENTES DE TARJETAS REGIONALES

**+ 30%** INCREMENTO EN EL MONTO DE PRÉSTAMOS OTORGADOS POR CFA

### Tarjetas Regionales

Nuestras tarjetas regionales<sup>36</sup> -Naranja, Mira, Nevada y La Anónima- son reconocidas a lo largo de todo el país por la calidad en el servicio que brindan, la diversidad de beneficios y su constante crecimiento.

#### Total de Tarjetas Regionales<sup>37</sup>

\*en millones de pesos

	2009	2010	2011	Crecimiento
Cantidad de Clientes	2.944.544	3.560.618	4.062.970	14%
Compras en Comercios*	9.061	13.110	18.910	44%
Préstamos otorgados*	706	1.140	1.722	51%
Número de Empleados	3.936	5.104	5.728	12%
Cartera de Créditos*	3.377	5.618	8.159	45%

Tarjeta	Destacados 2011
Naranja	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abrió exitosamente 2 sucursales en Lima en asociación con el Banco de Crédito de Perú con 180 empleados</li> <li>Primer puesto en el ranking "The Great Place to Work" en la categoría de empresa de más de 1.000 empleados.</li> <li>Rectificó por tercera vez todos sus procesos en las normas ISO 9001:2008 garantizando y mejorando la calidad de los productos ofrecidos.</li> <li>Gran cantidad de promociones, descuentos, planes, concursos, espectáculos y ofertas culturales (como "Corto genios" y recitales).</li> </ul>
Nevada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crecimiento de las ventas por internet a través de la tienda virtual <a href="http://www.preciosbajos.com.ar">www.preciosbajos.com.ar</a> en asociación con los comercios.</li> <li>Reingeniería de procesos, modernización y desarrollos de sistemas asociados al mejoramiento de la calidad y velocidad de respuesta a los clientes.</li> </ul>
La Anónima	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecimiento de la tarjeta en casi todos los locales de la cadena del supermercado homónimo alcanzando las 100 mil tarjetas habilitadas.</li> <li>Lanzamiento de préstamos de efectivo pagadero en cuotas a debitarse del resumen de cuenta.</li> </ul>
Mira	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el 2011 se organizó el plan de acción para llevar a cabo la migración de las Tarjetas Mira a Tarjetas Naranja, de manera de lograr sinergia operativa.</li> </ul>

## Compañía Financiera Argentina

Mediante la Compañía Financiera Argentina S.A. (CFA) ampliamos nuestra cartera de clientes del segmento de menores ingresos y de menor formalidad laboral que en general no accede al mercado financiero tradicional. En el marco de un programa de consolidación de la estructura de marcas, modificamos las 95 sucursales hacia un modelo moderno y actual que facilita la atención mejorando la calidad de servicio.

Oferta de alternativas de crédito: Efectivo Sí, Cuota Sí, Emprender Sí, Seguro Sí y Tarjeta Sí.

**Microcréditos.** En 2011 acompañamos a más de 1.700 familias emprendedoras de bajos recursos. Otorgamos \$ 7,6 millones en créditos productivos.

#### Compañía Financiera Argentina en números

\*en millones de pesos

	2010	2011
Cantidad de Clientes	470.066	485.723
Compras en Comercios*	161	173
Préstamos otorgados*	1.020	1.326
Número de Empleados	1.160	1.118
Cartera de Créditos*	1.322	1.739



**+ de 60.000** EMPRESAS CLIENTES

Buscamos gestionar y desarrollar las relaciones con las empresas, a partir del conocimiento de su negocio y su cadena productiva, para poder aportar soluciones simples y creativas, dentro del respeto de nuestros valores y del cuidado ambiental.

Así acompañamos la demanda de la actividad económica del país, promoviendo la producción y el desarrollo.

Destacamos en 2011:

- Destinamos el 58% de la cartera total de préstamos del Banco al financiamiento de los sectores vinculados a la producción: el 38% a las Pymes y el sector agropecuario, y el 20% al de las grandes empresas y corporaciones.
- Participamos activamente en el financiamiento de la actividad productiva y comercial vinculada con el Comercio Exterior.
- Continuamos desarrollando beneficios para el campo a través de la Tarjeta Galicia Rural alcanzando un volumen de ventas de \$1.856 millones.
- Las consultas en Galicia Office llegaron a 81,9 millones y las transacciones monetarias fueron de 3,4 millones, un 24% más que en 2010.

### Financiamiento a empresas por tipo de actividad<sup>38</sup>

en millones de pesos

	2009	2010	2011
Agricultura y Ganadería	1.803	2.268	3.319
Comercio	1.649	2.436	3.044
Construcción	177	318	510
Industria manufacturera	2.082	3.012	4.743
Servicios	1.249	1.714	2.177
Pesca, Forestación y Minería <sup>39</sup>	0	199	538
Otros	214	101	1
<b>Préstamos totales</b>	<b>7.174</b>	<b>10.048</b>	<b>14.332</b>

## Líneas de financiación

**32.000** MILLONES DE PESOS EN PRÉSTAMOS A EMPRESAS CLIENTES<sup>40</sup>

Llegamos a nuestros empresas clientes de todo el país con diversas líneas de crédito para cada uno de los segmentos, Pymes, Empresas, Corporativas y Agro, para financiar desde capital de trabajo hasta proyectos de inversión de mediano y largo plazo. Destacamos las siguientes líneas especiales de financiación.

### Líneas de financiación<sup>41</sup>

**Línea de la Corporación Financiera Internacional (CFI)** Debido al éxito en la colocación de las Líneas CFI, renovamos el acuerdo con la Corporación Financiera Internacional que tiene como objetivo brindar financiamiento en dólares para capital de trabajo incremental, bienes de capital y proyectos de inversión a las empresas del sector PyME y Agro de todos los sectores productivos con el requisito que sean amplias generadoras de dólares. En 2011 se aprobaron 23 proyectos por 15.455 millones de dólares.

**Línea FONTAR (Fondo Tecnológico Argentino)** Firmamos un nuevo convenio con el FONTAR con el objetivo de ofrecer financiamiento a proyectos de innovación tecnológica correspondientes a las empresas del sector manufacturero/industrial cuya facturación no exceda los \$250 millones. En 2011 no se aprobaron nuevos proyectos.

**Programas de Crédito entre el Banco Interamericano de Desarrollo y las Provincias** Ofrecemos a nuestros clientes PyMEs de todos los sectores económicos distintas líneas de crédito del BID para financiar el desarrollo de proyectos de inversión de largo plazo. En el marco de estos Programas de desarrollo provinciales, venimos participando de la Línea BID San Juan (Programa Calidad San Juan) en 2011 se aprobaron 8 proyectos por 3,48 millones de pesos. En la línea BID Mendoza (Mendoza Productiva) durante el 2011 se aprobaron 5 proyectos por 3,15 millones de pesos y en la línea para Capital de Trabajo Temporada de Cosecha y Elaboración Campaña 2011, se aprobaron 2 proyectos por 500 mil pesos.

**Línea BICE-Galicia** Sumamos al Banco de Inversión y Comercio Exterior en un rol de socio estratégico con la finalidad de atender a parte de la demanda de financiamiento a mediano y largo plazo que tenemos por parte de nuestras empresas clientes. La línea posibilita financiar en pesos o dólares la adquisición de bienes de capital o proyectos de inversión a 3, 4 o 5 años de plazo. Nuestro cliente puede optar entre la modalidad préstamo financiero o leasing financiero, en 2011 se aprobaron 26 operaciones por 38,85 millones de pesos.

**Programas Sepyme** Participamos en el Programa de Licitaciones por Subsidio de Tasa de la Subsecretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional (Sepyme) en las que nos fueron adjudicados 150.765.210 pesos para financiar capital de trabajo y activos fijos a las PyMEs de todo el país y de todos los sectores económicos. Este año participamos con éxito del primer llamado a licitación para financiar la adquisición de maquinaria industrial y equipos de precisión bajo la modalidad de instrumentación Leasing Financiero. Durante el 2011 se aprobaron 678 proyectos por 128 millones de pesos.

**Programa de Financiamiento de Capital de Trabajo para las Pymes** En diciembre de 2011 lanzamos este programa mediante el cual pusimos a disposición \$300.000.000 para continuar contribuyendo con el crecimiento productivo del país. El objetivo: brindarle a emprendimientos y las pequeñas empresas de todos los sectores económicos, una línea de préstamos especial, para financiar el aguinaldo de diciembre 2011. Durante el 2011 se otorgaron 56 créditos por 3,29 millones de pesos.

38. El total de préstamos es calculado por saldo de cartera al 31 de diciembre de cada año.

39. Reexpresamos el monto financiado en el sector de Pesca, Forestación y Minería, que no había sido reportado en el periodo 2010.

40. Este monto incluye descuento de documentos.

41. Para conocer las características comerciales de cada línea ingresar a [www.galiciasustentable.com/IS2011-Clientes](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-Clientes)

Comercio Exterior

14.084 MILLONES DE DÓLARES GENERADOS EN EXPORTACIONES E IMPORTACIONES

8,2% DEL COMERCIO EXTERIOR DE LA ARGENTINA EN EL AÑO GESTIONADO A TRAVÉS DE GALICIA COMEX

Acompañamos la actividad de todos los segmentos de empresas que realizan comercio exterior brindando una amplia oferta de herramientas financieras y servicios de valor agregado para sus negocios internacionales.

Novedades de 2011:

- Firmamos un acuerdo con el Banco BNDES de Brasil por 20 millones de dólares, para financiar las importaciones argentinas de bienes brasileños, principalmente bienes con alto valor agregado y servicios relacionados con la exportación de bienes (proyecto,

construcción, implementación, entre otros).

- Creamos el programa de Jóvenes Profesionales para Comercio Exterior.
- Incorporamos oficiales Comex asignados a los distintos segmentos a fin de fortalecer la estructura de especialistas en zonas estratégicas del país.
- En Galicia Office se incorporó la última versión de SEPAIMPO que permite realizar transferencias al exterior vinculando aquellos despachos de importación nominados a Banco Galicia. También se modificaron aspectos de diseño que permiten mejorar la operatoria
- Realizamos mejoras en los procesos operativos internos a fin de agilizar la liquidación de operaciones de nuestros clientes Comex.

Galicia Convenios

169,6 MILLONES DE PESOS EN COMPRAS FINANCIADAS CON CONVENIOS

115 CONVENIOS DESTINADOS A FINANCIAR LA COMPRA DE MAQUINARIA AGRÍCOLA, SEMILLAS, AGROQUÍMICOS, CAMIONES, VEHÍCULOS, ETC. Y QUE PERMITEN QUE EMPRESAS AGRO, PYMES Y CORPORATIVAS ACCEDAN A CONDICIONES ESPECIALES

Galicia Convenios genera alianzas estratégicas con empresas de bienes y servicios, mediante las cuales busca generar beneficios para toda la cadena de valor. Durante 2011 alcanzamos los 115 convenios destinados a financiar la compra de maquinaria agrícola, semillas, agroquímicos, camiones, vehículos, etc. y que permiten que empresas Agro, PyMEs y Corporativas accedan a condiciones especiales.

Además, gracias al esfuerzo conjunto de las empresas proveedoras y el Banco, incorporamos nuevos convenios con subsidio de tasa, brindando la posibilidad a nuestros clientes de adquirir nuevas tecnologías o renovar maquinaria, llegando inclusive a tasa 0%; y convenios con consignatarias de hacienda y cabañas para el sector ganadero.



## Capacitación a empresas<sup>42</sup>

Brindamos capacitación a empresas en temas que las ayudan a mejorar sus negocios, y generar nuevas oportunidades con conocimientos técnico y estrategias innovadoras de gestión empresarial:

Programas de Formación	
Programa de profesionalización para empresas y emprendedores, "Valor a tu desarrollo" <sup>43</sup>	Las Diplomaturas de Comercio Internacional y las Diplomaturas de Administración Profesional de Pymes son parte de este programa. Están dirigidas a clientes y no clientes del Banco y han sido diseñadas junto a la Universidad Siglo 21.
Capacitaciones sobre Comercio Exterior	Junto con el segmento micro-pes, participamos de una Jornada donde participaron empresas que integran la Cámara Argentina de Empresas de Software y Servicios Informáticos (CESSI) a las que les presentamos los beneficios y características de la línea sobre asistencia financiera para exportadores de servicios. Además se generó una alianza de trabajo junto con Endeavor Buenos Aires donde se llevó a cabo una clínica de Comercio Exterior para emprendedores. También el Banco auspició 6 seminarios donde los temas tratados fueron desde Instrumentos de Pago Internacionales y Exportación de Servicios hasta Introducción al concepto de Transporte Internacional.
Capacitación sobre el uso del aplicativo de Galicia Office	Se realizaron encuentros con empresas para presentar las aplicaciones que ofrece Galicia Office para operaciones de Comex, transferencias al exterior, liquidación de órdenes de pago, repaso de la normativas vigentes tanto de importación como exportación, dispuestas por el BCRA. Además se realizaron actividades de focus group, entrevistas, encuestas y tests de experiencia con el fin de mejorar la funcionalidad de Galicia Office.
Instituto Vasco Argentino de Formación Tecnológica (IFT)	Continuamos difundiendo las actividades del IFT, una institución que cuenta con el apoyo del IPYME <sup>44</sup> de la Fundación de Banco Galicia y que, desde el año 1994, ofrece capacitación técnica para operarios, técnicos y profesionales
Capacitaciones sobre gestión de RR. HH	Se realizó un encuentro junto a Manpower en el auditorio del Banco para representantes de RR. HH. de empresas de todo el país, cuyo tema fue "La era del potencial humano y la felicidad".
Universidad Austral	Continuamos participando en el Proyecto Agronegocios de la Universidad Austral que abarca la Maestría Ejecutiva en Agronegocios.
ISEA a Distancia (ex programa EGEA)	Se trata de un programa de capacitación a distancia dirigido a todas las personas relacionadas con la cadena agroindustrial. Además, ofrece cursos de capacitación para maestros.
CEIDA	Centro de Estudios e Investigación para la Dirigencia Agroindustrial: continuamos brindando soporte económico al Centro, que tiene por misión formar y capacitar hombres y mujeres con vocación gerencial en los asuntos públicos.
Programa de Materia Biz <sup>45</sup>	Programa de Gestión Pyme I - (5 módulos): se realizaron 3 cursos para PyMEs clientes del Banco de Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires, participaron 83 empresas. Maestría en Negocios: A través del Programa abierto se dictaron 10 módulos de los que participaron 33 PyMEs en el interior del país. También se realizó una conferencia abierta a todas las PyMEs en Mar del Plata cuyo tema fue "El proceso de hacer empresas" en la que participaron 41 empresas.
Experiencias Endeavor 2011	Banco Galicia fue sponsor de los encuentros en Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Tucumán, Rosario, Córdoba y San Juan. Se invitó a participar a cada uno de ellos a 100 clientes. Estas 500 personas asistieron a una o dos jornadas donde se desarrollan charlas académicas, actividades de networking y exposición de empresarios emprendedores.

## Acompañando el crecimiento de las Pequeñas Empresas

Continuamente trabajamos para brindar soluciones específicas al negocio de las PyMEs y sus problemáticas vinculadas a los distintos tipos de actividad o región en la que se encuentren. Acompañamos a más de 40.000 pequeñas empresas en su crecimiento. Para esto contamos con 250 oficiales especializados distribuidos a través de toda la red de sucursales.

Dentro de este universo, 12.712 empresas tienen convenio de haberes vigente, por lo que más de 223.000 personas cobran el sueldo a través de Banco Galicia. A su vez 35.000 de estas pequeñas empresas, poseen cuenta corriente y el 53% dispone de créditos, ya sea para capital de trabajo como para bienes de capital.

POR INICIATIVA DEL SEGMENTO DE BANCA CORPORATIVA Y EN EL MARCO DE UN ACUERDO COMERCIAL CON FORD MOTOR ARGENTINA, ENTREGAMOS 7 BECAS PARA LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA HENRY FORD, UNA ESCUELA DE LA COMPAÑÍA CLIENTE. ADEMÁS, REALIZAMOS UNA DONACIÓN DE EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO PARA LA ESCUELA CON EL FIN DE ACOMPAÑAR LA EDUCACIÓN DE LOS JÓVENES DE LA COMUNIDAD.

42. Para conocer la cantidad de participantes que asistieron a los programas ir a [www.galiciasustentable.com/IS2011-Clientes](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-Clientes)

43. Las diplomaturas cuentan con el reconocimiento del Ministerio de Educación de la Nación.

44. Instituto para el desarrollo de la pequeña y mediana empresa.

45. Materia Biz es una comunidad vinculada al mundo de los negocios, integrada por empresarios, ejecutivos, profesores e investigadores, consultores, editores y estudiantes. Su contenido es la producción de investigadores y profesores de prestigiosas escuelas de negocios, la intervención de empresarios y ejecutivos a partir de sus propias experiencias, el estudio sistemático sobre los papers más destacados del mundo académico y el aporte original y espontáneo de todos los integrantes de la comunidad.

46. La FPC, que en 2011 cumplió 20 años está integrada por productores agropecuarios, Banco Galicia, Dow Agro Science, Cargill, Monsanto, Nidera, Quickfood, Granja Tres Arrollos, Lartrigoyen y Cia, AGCO Argentina y Barenbrug-Palaversich, como socios fundadores e INTA GRO S.A., Tomás Hermanos y Enrique Zeni y Cia., como socios fundadores adherentes.

## Siempre junto al campo

BANCO GALICIA ES SOCIO FUNDADOR DE LA FUNDACIÓN PRODUCIR CONSERVANDO (FPC)<sup>46</sup>, UNA ONG QUE ACOMPAÑA HACE 20 AÑOS AL SECTOR AGROPECUARIO EN EL DESAFÍO DE LA ADOPCIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, Y QUE BUSCA ALCANZAR LA INTEGRACIÓN Y EL CRECIMIENTO DE LA CADENA AGROINDUSTRIAL COMO PILAR FUNDAMENTAL EN EL DESARROLLO DEL PAÍS.

**+7.000**

COMERCIOS ADHERIDOS EN TODO EL PAÍS CON LA TARJETA GALICIA RURAL.

Ofrecemos líneas de crédito para cubrir todas las necesidades del sector y la Tarjeta Galicia Rural, líder del mercado de tarjetas agropecuarias, con la que nuestros clientes pueden financiar maquinaria y todos los insumos, bienes y servicios para el campo en más de 7.000 comercios adheridos en todo el país.

Desarrollamos múltiples ofertas para financiar la campaña agrícola, tanto en pesos como en dólares, estructurando préstamos a medida de cada productor, y especialmente el desarrollo de operaciones de mercado de capitales para el segmento, como los préstamos sindicados y la emisión de valores de corto plazo con oferta pública.

Continuamos trabajando para consolidar nuestra presencia y cercanía al sector en todo el país, sumando oficiales especializados en agronegocios, en los Centros Banca Empresas de Mendoza y Pilar, y en las zonas de Córdoba y Rosario.

### Tarjeta Galicia Rural

- Cerramos más de 90 acuerdos con las principales empresas del sector para brindar financiación al 0% de interés con plazos que van de 90 a 360 días.
- Continuamos participando en el Programa Líderes de Nidera, para brindar descuentos y beneficios exclusivos para cada clúster de clientes del programa.
- Trabajamos con las operaciones de precampaña, para permitir a los usuarios de la Tarjeta, pagar en 2012 lo que compraron en las empresas con acuerdos de financiación al 0% durante marzo 2011.
- Como oferta comercial para Expoagro, ofrecimos el beneficio de que nuestros clientes pudieran comprar maquinaria en cuotas anuales.
- Generamos nuevas campañas de vinculación de clientes para los convenios que poseemos con Aapresid, Aacrea, SRA y CRA.

Además se realiza la donación de las comisiones obtenidas a través de la tarjeta a proyectos solidarios de nuestras entidades socias, Aapresid y Aacrea, se destinaron \$86.967 a iniciativas educativas que impactaron en 140 escuelas, beneficiando a más de 20.000 alumnos y 4.000 directivos, técnicos y docentes de todo el país.



## CALIDAD DEL SERVICIO

Una de las mejores formas de estar más cerca de nuestros clientes es brindando excelencia en la calidad de nuestros servicios y productos. Para ello la gerencia de calidad se focaliza en procesos de mejora continua, capacitación y mediciones de satisfacción de clientes. Su gestión se completa con la ayuda de 35 facilitadores de diferentes áreas impactando en toda la organización.

En 2011:

- Se incorporaron nuevas encuestas a los usuarios de los distintos servicios y se elaboró un Indicador único de Calidad de Servicio, compuesto por las distintas encuestas de satisfacción.
- Se promovieron acuerdos de servicios interno aplicando la filosofía de socios y no únicamente de proveedores-clientes.
- Se renovaron 3 certificaciones ISO 9001/2008<sup>47</sup>: Modelo de Atención de Banca Privada, Capacitación de la Red de Sucursales, y Análisis y Desarrollo normativo.
- Se inició la difusión y aplicación de herramientas de calidad que se utilizan bajo las metodologías de Six Sigma<sup>48</sup> y LEAN<sup>48</sup>.
- Por su parte se inició el rediseño de Zona Ingenia como buzón de sugerencias.

### Capacitación interna en Calidad

**81** TALLERES DE CALIDAD EN TODO EL PAÍS

**1.450** PARTICIPANTES.

Sensibilizamos y formamos a nuestro personal con diferentes cursos sobre temáticas relacionadas con los procesos de gestión de calidad. Este año desarrollamos:

- Contenido de e-learning sobre los conceptos básicos de Calidad, que fue distribuido a toda la organización.
- Curso a distancia para todos los integrantes de los equipos que participan en las certificaciones: 172 colaboradores y 86 horas de capacitación.
- Taller de Herramientas de Calidad para incorporar un método sistemático para resolver problemas de eficacia y eficiencia que se aplica en la metodología LEAN/Six Sigma: 2 ediciones con la intervención de 21 colaboradores.

### Conociendo a nuestros clientes: medición de su satisfacción

Para conocer las expectativas y necesidades de nuestros clientes, contamos con tres formas de medir la calidad de nuestros servicios en las sucursales:

- **Encuesta de satisfacción del cliente:** mide la percepción del servicio a través de una encuesta telefónica diaria que abarca todos los segmentos, canales de atención y productos del Banco. A partir de los resultados que de ahí se desprenden se impulsa un programa de visitas a sucursales donde se analiza junto con el Gerente y el Responsable de Servicios al Cliente los indicadores de Calidad, la infraestructura y necesidades de mejora. Además se entrevistan colaboradores y clientes para detectar oportunidades de mejora y nivel de satisfacción.
- **Cliente fantasma:** relevamiento de estándares de calidad del servicio, implementado por un proveedor externo que mide los parámetros de atención de las sucursales<sup>49</sup>.
- **Gestión de reclamos:** mide la puntualidad en las respuestas a los reclamos y sugerencias de los clientes. En 2011 superamos la meta de 90% en cuanto al porcentaje de reclamos respondidos a término.

#### PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD

EL BANCO ELIGIÓ SEGUIR ESTE MODELO DE EXCELENCIA QUE NACE DE EMPRESAS QUE HAN SIDO RECONOCIDAS POR SUS CLIENTES Y HAN LOGRADO RESULTADOS EXITOSOS. A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DE ESTE MODELO, EN BANCO GALICIA BUSCAMOS UN CAMBIO GENUINO Y PROFUNDO EN TODAS LAS DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN, QUE LUEGO SE REFLEJE EN NUESTROS CLIENTES A TRAVÉS DE SU RECOMENDACIÓN. PARA LOGRARLO ESTAMOS TRANSITANDO UN CAMBIO CULTURAL, PROTEGIENDO NUESTRAS RAÍCES. ESTAMOS OCUPADOS EN MODIFICAR EL PARADIGMA DE LA FORMA EN QUE TRABAJAMOS, APLICAR CADA VEZ MÁS INNOVACIÓN Y SIEMPRE BUSCAR LA MANERA DE RESPONDER A LOS DESAFÍOS DEL MERCADO.





### Estudios de satisfacción

**90%**

DE SUCURSALES POR ENCIMA DE LA META DE 8,80 PUNTOS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

**8,13**

INDICADOR CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. META 8,40 PUNTOS

Nuestro estudio de satisfacción del cliente abarca a todos los segmentos, los canales de atención y los productos del Banco.

En el estudio de satisfacción para **Personas**, el indicador Global se ubico en 8,24 puntos.

En cuanto al estudio de **Empresas**, el segmento agropecuario alcanzo un nivel de satisfacción de 8,18/10, medianas empresas 7,98/10 y en Corporativas 7,88/10, con un promedio general de 8,01 que representó una caída respecto al año 2010.<sup>50</sup> El año que viene seguiremos trabajando para poder superar estos resultados.

Dentro de la **Encuesta de Servicio Interno a nivel gerencial (ENSI)**, cuyo objetivo es identificar procesos para mejorar, se ajustó la definición de los servicios entre Gerencias y aumentó la tasa de respuesta al 97%. El promedio general del Banco fue de 3,79/5 la medición más alta de las cuatro realizadas hasta ahora.

### Estudio Net Promoter Score (NPS)

En 2011 trabajamos en una fase piloto en 7 sucursales el estudio NPS, donde una vez por semana se contactaba a una muestra de Clientes para realizar una pregunta simple con un puntaje de 1 a 10: ¿Recomendaría el Banco a un colega o conocido? Luego de este primer contacto, el Gerente de cada Sucursal se contacta con el Cliente para detectar qué se debe mejorar en el servicio.<sup>51</sup>

NUESTRA GESTIÓN DE RECLAMOS ESTÁ REGULADA POR EL BCRA, EL CÓDIGO DE PRÁCTICAS BANCARIAS Y LA LEY NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR N° 24.240 (T.O.LEY 26.361). DESDE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, EN 2011 SE REGISTRARON 584 DENUNCIAS.<sup>52</sup>

### Gestión del tiempo de espera

**7,66**

PROMEDIO DE PERCEPCIÓN DE TIEMPO DE ESPERA EN CAJA QUE IMPLICA UN TIEMPO PERCIBIDO DE 17 MINUTOS

Este año, debido a normativas del BCRA, realizamos modificaciones en la zona de espera en caja para mayor seguridad de los clientes. Se instalaron mamparas delante de todas las Cajas de las sucursales, asientos y un nuevo sistema de llamado que contempla prioridades por segmentos denominado Nemo Q. Estos nuevos elementos agregaron tiempo real de espera, ya que necesitan un período de adaptación tanto del Personal del Banco como de los Clientes, es por eso que la meta de Tiempo de Espera fue ajustada de 8.5 a 8. En este punto aún no se han alcanzado los logros deseados.



47. Para conocer todos los procesos certificados ISO 9001 y otras acciones de calidad ingresar a [www.galiciasustentable.com/IS2011-Clientes](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-Clientes)

48. LEAN - Six Sigma es una metodología de mejora de procesos que busca eliminar los defectos o fallas en la entrega de un producto o servicio al cliente.

49. En el tercer trimestre del 2011 se decidió reemplazar el Cliente Fantasma por una Auditoría de Imagen. Esto es para lograr un ahorro en costo y a su vez enfocar la medición hacia la mejora de la imagen.

50. En el 2011 no se alcanzó la meta propuesta de mejorar la nota con respecto a 2010, principalmente por un amesetamiento de los indicadores de satisfacción en la industria dados los altos niveles alcanzados. No obstante esto, el Banco en el estudio anual comparativo entre Bancos para el segmento renta alta obtuvo el segundo lugar en satisfacción, solo superado por el Citi.

51. Mirando el NPS en relación a la competencia, obtuvimos en 2011 una diferencia mayor en los segmentos de renta alta, alcanzando un 65% frente a un promedio del 45% de la industria. En el 2010 el Banco había obtenido un 40% frente a un 30% promedio de la industria.

52. El promedio mensual fue de 9 denuncias en Ciudad de Buenos Aires y 44 en el interior del país. De las 99 de Ciudad de Buenos Aires: 27 se cerraron con acuerdo, 13 se archivaron, 7 fueron desistidas y 52 se encuentran en trámite. De las 485 del interior del país: 83 fueron cerradas con acuerdo, 76 se archivaron, 16 se desistieron y 310 se encuentran en trámite. En 2010 se registraron un total de 520 denuncias



## CANALES DE COMUNICACIÓN PARA UNA MEJOR ATENCIÓN A CLIENTES

### Canales de comunicación

Contamos con diversos canales de comunicación con los clientes. Para facilitar la operatoria, la comunicación está diferenciada por segmentos, mediante canales exclusivos con estándares específicos dentro de cada uno de ellos.

### Encuentros con empresas clientes

**21** ENCUENTROS

Organizamos encuentros con clientes que se realizan periódicamente en distintas localidades de nuestro país.

En cada reunión participan empresarios de diversos rubros económicos y representantes del Banco. Estas reuniones nos permiten conocer a fondo sus necesidades, generar nuevos proyectos y mejorar aspectos de nuestra gestión.

Además se realizan visitas a las empresas con el fin de establecer un vínculo especial con nuestro cliente, conocer la problemática real del empresario y sus necesidades financieras.

### Canales de Atención

**50%** DE INCREMENTO EN EL VOLUMEN DE LAS OPERACIONES POR GALICIA OFFICE

**15.394** MILLONES DE PESOS EN OPERACIONES DE HOME BANKING

#### Home Banking

Durante el 2011 el incremento de usuarios alcanzó un 26% respecto al año anterior. Se realizaron 178.988.672 transacciones. El índice de nivel de satisfacción de los clientes es de 9 sobre 10<sup>53</sup>, siendo la confianza, seguridad y la comodidad los atributos más valorados. Por tercer año consecutivo, Banco Galicia obtuvo el primer lugar en el informe comparativo de entidades financieras alcanzando la posición “Destacado, a imitar” de la consultora TBI<sup>54</sup>.

#### Galicia Office

Durante el 2011 se superó en un 24% la cantidad de transacciones alcanzando 81,9 millones de consultas. Este año habilitamos la posibilidad de realizar transferencias después de las 15 horas, incorporamos un nuevo fondo Fima de Inversión y más información sobre los cheques de Pago Diferido.

Los atributos más valorados de este servicio son: Acreditamiento de Haberes a través de excel, Transferencias en Pesos y Dólares, Servicio de Pago a Proveedores, Operaciones de Comercio Exterior, Pago de Servicios, Suscripción y Rescate de Fon-

dos Fima. A su vez, se valoran los servicios consultivos que ofrece la herramienta, que permite guardar un historial de hasta 2 años para consulta de extracto de Cuentas y de resúmenes de Tarjetas incluyendo la TGR, entre otros.

#### Bancogalicia.com

En 2011 renovamos completamente la Web y acompañando el lanzamiento de Galicia Éminent, se destinó un espacio exclusivo para los clientes de este segmento.

#### Instalación de dispositivos inteligentes

Este año comenzamos a instalar las terminales de autoservicio inteligentes (TASI)<sup>55</sup> en las sucursales del Banco. Estos equipos cuentan con módulos de reconocimiento de imágenes de efectivo y cheques, que permiten a nuestros clientes realizar depósitos en cuentas Galicia sin la utilización de sobres y con la ventaja de tener la acreditación on-line de los depósitos en efectivo, logrando la disminución en el consumo de papel.

#### Zona Galicia

Es una aplicación gratuita para celulares, donde nuestros clientes pueden conocer las ofertas, beneficios y sucursales cercanas.

#### Nuevas opciones de Servicios SMS 65065

- Pago de Servicios
- Recarga de Celulares
- Consulta y Canje de Puntos Quiero!

53. Según informe de Brain Network 2011.  
54. Benchmarking de sitios de Homebanking en Argentina y en el mundo 2011.  
55. Para conocer las sucursales que cuentan con TASI ingresar a [www.galiciasustentable.com/IS2011-Clientes](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-Clientes)



CONSTRUIMOS UNA COMUNIDAD EN LA QUE LA GENTE PUEDE INTERACTUAR CON NUESTROS SERVICIOS Y BENEFICIOS, E INFORMARSE SOBRE NUESTRA GESTIÓN.  
 FACEBOOK.COM/BANCOGALICIA  
 FACEBOOK.COM/BANCOGALICIASUSTENTABLE

86.723 USUARIOS EN FACEBOOK.  
 148 PROMEDIO DE 'ME GUSTA' DIARIOS EN FACEBOOK.



@GALICIA RESPONDE: NUEVO CANAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE. SE RESPONDE CON "NOMBRE Y APELLIDO" BUSCANDO OFRECER ATENCIÓN CON CALIDEZ Y CERCANÍA.  
 20.764 SEGUIDORES.

@BANCOGALICIA: CANAL EN DONDE SE COMPARTE INFORMACIÓN SOBRE NUESTROS SERVICIOS Y BENEFICIOS.  
 7.289 SEGUIDORES.

@GALICIARSC: CANAL CON INFORMACIÓN SOBRE SUSTENTABILIDAD, NOVEDADES EN LA GESTIÓN DEL BANCO Y CAMPAÑAS DE OSCS.  
 2.734 SEGUIDORES.



RED PROFESIONAL QUE AYUDA A CONECTARSE CON COLABORADORES Y COMUNICAR BÚSQUEDAS LABORALES.

5.230 SEGUIDORES DEL PERFIL DE EMPRESA.  
 833 MIEMBROS DEL GRUPO DE BANCO GALICIA.



SOMOS EL PRIMER BANCO EN LANZAR UN CANAL DE YOUTUBE DE ESTAS CARACTERÍSTICAS EN ESPAÑOL. MEDIANTE VIDEOS DIDÁCTICOS, BUSCAMOS ENSEÑAR A TODOS AQUELLOS QUE LO VISITEN TEMAS REFERENTES AL MANEJO DE FINANZAS, CONSEJOS ÚTILES Y RESPUESTAS A PREGUNTAS FRECUENTES.  
 WWW.YOUTUBE.COM/BANCOGALICIA

139 SUSCRIPTORES  
 134.623 REPRODUCCIONES DE VIDEOS



### BANCO GALICIA EN LAS REDES SOCIALES

ESTE AÑO LANZAMOS EL PROYECTO DE REDES SOCIALES, A TRAVÉS DE LAS CUALES BUSCAMOS FORTALECER NUESTRO DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS. ESTO NOS CONVIRTIÓ EN EL PRIMER BANCO EN LA ARGENTINA EN DESARROLLAR UNA ESTRUCTURA ORGANIZADA PARA RESPUESTA DE RECLAMOS EN TWITTER Y FACEBOOK. MÁS DE 40 COLABORADORES DE TODAS LAS ÁREAS DEL BANCO TRABAJARON EN EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA PARA CADA CANAL. ADEMÁS, 60 COLABORADORES FUERON CAPACITADOS EN LAS DISTINTAS HERRAMIENTAS, CREAMOS UN COMITÉ DE CRISIS Y ASIGNAMOS UN LÍDER DE PROYECTO DENTRO DEL BANCO.



### Accesibilidad en la Red de Sucursales

En cumplimiento de la Ley N° 3609, sancionada por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en noviembre de 2010; instalamos 1 cajero automático de cada comuna, un Kit para personas no videntes o con impedimentos visuales. El Kit dispone de una ayuda por voz, permitiendo a los clientes, mediante auriculares, operar normalmente. Fuera del ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, la sucursal 122 - Quilmes, fue la primera en donde se instaló el dispositivo. Ya que contaba con un cliente que con frecuencia operaba en la sucursal.

### Accesibilidad

	2009	2010	2011
<b>Sucursales con baños especiales</b>			
Cantidad total	87	93	98
% sobre total de sucursales	37	39	40
<b>Sucursales con rampas</b>			
Cantidad total	114	119	122
% sobre total de sucursales	48	50	50
<b>Sucursales con ascensores y elevadores para discapacitados</b>			
Cantidad total	43	50	51
% sobre total de sucursales	18	21	21

### Seguridad de clientes

**89%** DE SUCURSALES CON MAMPARAS DE SEGURIDAD EN LAS CAJAS

Durante el año hubo una disminución de robos sufridos por clientes. Se registró un robo a Sucursales y un caso de robo en cajeros automáticos.

En lo que refiere a robos en la vía pública, conforme los registros que poseemos, también hubo una disminución respecto al año anterior producto del incremento temporario de custodia en algunas sucursales críticas y del incremento en la capacitación interna.

Se continuó con la implementación de nuevos elementos y procedimientos de seguridad.

### MECANISMOS PARA EVITAR EL ROBO DE DATOS PERSONALES

CREEMOS QUE CON INFORMACIÓN LAS PERSONAS PUEDEN EVITAR EL ROBO DE DATOS PERSONALES. ES POR ESO QUE CONCIENTIZAMOS A NUESTROS CLIENTES VÍA CORREO ELECTRÓNICO E INTERNET SOBRE EL TEMA. EN LA WEB NOS FOCALIZAMOS EN LA COMUNICACIÓN CON BANNERS, Y EN LAS MEJORAS Y ACTUALIZACIONES DE NUESTRO CENTRO DE SEGURIDAD, Y A PARTIR DE ESTE AÑO COMUNICAMOS A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES. A SU VEZ, REALIZAMOS CAMPAÑAS CADA 4 MESES Y EVENTUALMENTE ALGUNA COMUNICACIÓN ESPECIAL POR APARICIÓN DE NUEVAS MODALIDADES DE FRAUDE.

# 77

HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN  
POR EMPLEADO

# 81%

DE LOS COLABORADORES ESTÁ SATISFECHO CON LA  
ESTABILIDAD LABORAL QUE LE BRINDA EL BANCO

## COMPROMISO CON LAS PERSONAS

Contar con un equipo de profesionales de alto rendimiento, motivados y comprometidos con sus funciones, es una variable clave para Banco Galicia y la gestión responsable de su negocio.

En 2011 creamos la Comunidad de Líderes, un espacio de capacitación permanente y análisis estratégico para potenciar el rol transformador y motivador de los líderes de la organización. Creamos el Programa

Experiencia Galicia a fin de ofrecer oportunidad de práctica profesional a estudiantes complementando el Programa de Jóvenes Profesionales.

Consolidamos el ciclo de encuentros “Conociéndonos cada día más”, a fin de fomentar la integración y colaboración entre los equipos, gestionamos fuertemente el clima laboral e impulsamos los Premios Reconocer.



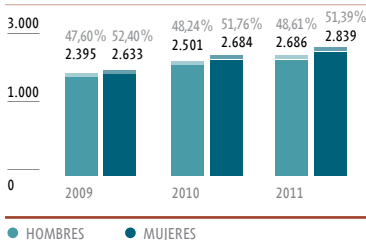
## NUESTROS COLABORADORES<sup>56</sup>

**5.525** COLABORADORES

**51%** MUJERES

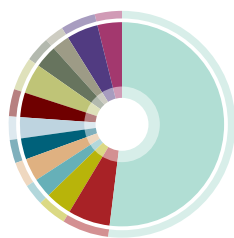
**36** AÑOS EDAD PROMEDIO DE LOS COLABORADORES

### Distribución de empleados por sexo



### Distribución de empleados por zonas geográficas

- 52,1% CABA
- 6,6% METRO I
- 5,3% SANTA FE / NEA
- 4,8% MEDITERRÁNEA
- 4,1% METRO II
- 3,9% SUR
- 3,7% CORDILLERA
- 3,7% METRO IV
- 3,6% MDP/PATAGONIA
- 3,3% NORTE
- 3,1% METRO III
- 3,1% OESTE
- 2,7% PROVINCIA DE BS. AS.

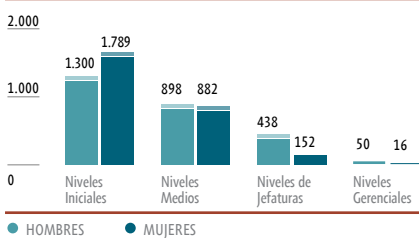


### Distribución por edad

- 0,5% ENTRE 18 Y 20 AÑOS
- 12,1% ENTRE 21 Y 25 AÑOS
- 23,9% ENTRE 26 Y 30 AÑOS
- 17,0% ENTRE 31 Y 35 AÑOS
- 16,3% ENTRE 36 Y 40 AÑOS
- 9,9% ENTRE 41 Y 45 AÑOS
- 8,6% ENTRE 46 Y 50 AÑOS
- 6,4% ENTRE 51 Y 55 AÑOS
- 4,1% ENTRE 56 Y 60 AÑOS
- 1,1% ENTRE 61 Y 65 AÑOS
- 0,1% MÁS 65 AÑOS



### Distribución por cargo



TASA DE ROTACIÓN<sup>57</sup> 9,08%

TASA DE ROTACIÓN POR SEXO - FEMENINO 4,01%

TASA DE ROTACIÓN POR SEXO - MASCULINO 5,07%



## ESCUCHA ACTIVA Y DIÁLOGO

### Encuesta de Clima Laboral

**94,4%** DE PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA: SU MÁXIMO HISTÓRICO

Uno de los objetivos para los próximos años es convertir a Banco Galicia en una de las mejores empresas para trabajar. En este sentido en 2011 nos planteamos la gestión del clima laboral como uno de los pilares estratégicos y una meta fundamental.

La Encuesta de Clima Laboral constituye una herramienta clave para escuchar a nuestros colaboradores y conocer sus opiniones sobre nuestra gestión de Recursos Humanos, el clima en su gerencia, el compromiso y la satisfacción con el Banco.

Uno de los cambios que se implementaron este año fue fortalecer el rol de nuestros líderes como gestores del clima laboral e implementadores de planes de acción de mejora. A su vez, se definieron planes institucionales impulsados centralizadamente que buscaron potenciar la comunicación interna con programas y acciones específicos, relanzar el programa de beneficios internos con más y mejores propuestas, y diseñar un programa de reconocimiento para sucursales.

Se logró así revertir la tendencia negativa de los últimos años superando el objetivo de alcanzar una satisfacción del 63%.

La modalidad siguió siendo anónima y online y los resultados fueron procesados por una consultora externa.

**71%** SATISFECHO CON TRABAJAR EN EL BANCO

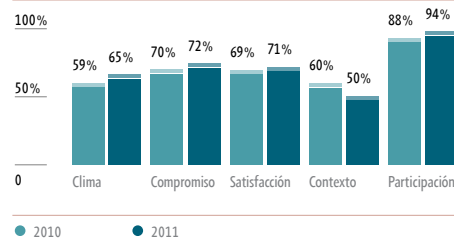
**69%** SATISFECHO CON LOS BENEFICIOS QUE LE BRINDA EL BANCO

**53%** LOGRA UN EQUILIBRIO ENTRE SU VIDA LABORAL Y PERSONAL

**66%** CREE QUE LA CAPACITACIÓN QUE RECIBE ES ÚTIL PARA EL DESARROLLO DE SU TRABAJO

**76%** PIENSA QUE EL BANCO ESTÁ COMPROMETIDO CON EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES QUE CONTRIBUYEN A LA COMUNIDAD

### Mejoras en todos los niveles de clima laboral



**Clima:** percepción de los colaboradores en cuanto a: la gente, los procesos de trabajo, el liderazgo, los aspectos institucionales y la comunicación, el poder de decisión, y las recompensas.

**Compromiso:** grado en que los colaboradores se comprometen con algo o alguien en su organización, el esfuerzo que realizan en su trabajo y el tiempo que permanecen en la misma como resultado de ese compromiso.

**Satisfacción:** estado de satisfacción de los colaboradores para trabajar en el Banco.

**Contexto:** percepción de la situación del país y el mercado financiero.

**Participación:** nivel de participación de los colaboradores del Banco en la encuesta.

<sup>56</sup> Para conocer los datos de distribución por categorías de años anteriores ir a [www.galiciasustentable.com/IS2011-Empleados](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-Empleados)

<sup>57</sup> Metodología de cálculo: corresponde al promedio de ingresos y egresos del año sobre la dotación al final del periodo de reporte.



1.142

COLABORADORES PARTICIPARON DE LOS DESAYUNOS CON GERENTES EN EL MARCO DE "CONOCIÉNDONOS CADA DÍA MÁS"

#### CONTACTO PERMANENTE CON RECURSOS HUMANOS

TODOS LOS COLABORADORES CUENTAN CON UNA LÍNEA TELEFÓNICA EXCLUSIVA PARA CONTACTARSE EN CUALQUIER MOMENTO CON LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS PARA CONSULTAR SOBRE TEMAS REFERIDOS AL ÁMBITO DE GESTIÓN DEL PERSONAL.

ESTE SERVICIO SE COMPLEMENTA CON UN SISTEMA DE CONSULTAS VÍA LA INTRANET, LO QUE PERMITE REALIZAR UN SEGUIMIENTO SISTEMATIZADO Y CONTAR CON INDICADORES DE DESEMPEÑO.

24.553 CONSULTAS RECIBIDAS<sup>58</sup>  
15.023 LLAMADAS ATENDIDAS DEL 6900  
9.470 FUERON LOS CASOS RESUELTOS

## Comunicación interna

Este año pusimos el foco en fortalecer la comunicación con nuestros colaboradores a partir de diferentes iniciativas:

- Conociéndonos cada día más: desayunos y cenas donde los colaboradores de áreas centrales y sucursales de todo el país se reúnen con los Gerentes de Área y el Gerente General para conversar sobre las novedades del Banco, el clima laboral y compartir juntos experiencias e intercambiar opiniones.
- Comunicación de promociones, de forma trimestral a través de la Intranet.
- Conversando sobre compensaciones con el fin de clarificar el sistema de compensaciones y el sistema de recompensas y beneficios del Banco.
- Comunicación trimestral de resultados de negocio del Banco en cascada.

A su vez, seguimos utilizando los siguientes canales de comunicación que nos permiten acercarnos cada día más a nuestros colaboradores: el portal interno e-Company, Revista digital Banco al día (mensual), Resúmenes de e-Company (mensual), Revista Notigal (trimestral) y Notigal Kids<sup>59</sup>, Portal "Eventos Galicia", y Galicia TV.

## Gestión del Cambio

3.089

COLABORADORES INVOLUCRADOS EN LOS GRANDES PROYECTOS DE CAMBIO

Con foco en la estrategia del Banco desde el equipo de Gestión del Cambio se brindó soporte al negocio en la implementación de los proyectos de alto impacto organizacional, permitiendo la preparación de los equipos de trabajo para la adecuación del modelo de negocio y de atención para el segmento de Renta Alta con el servicio Galicia Éminent y Rentas Masivas. También se acompañó en el proceso de incorporación de más funcionalidades en la herramienta GRCo Max (Génesis Empresas, Génesis Canales). Además se trabajó en la transformación del área de Logística de Efectivo para brindar una visión global de la gestión de remesas soportados por la implementación de la solución de SAP CMO y en la instalación de un programa de fidelización que permite adaptarse a las necesidades del cliente y el negocio (Quiero!).

<sup>58</sup>. De acuerdo al índice Remedy: caso cerrado/resuelto/asignado.  
<sup>59</sup>. Edición especial de la Revista para los hijos de los colaboradores.



Con el objetivo de fortalecer la cercanía tanto en la relación con los colaboradores como en el negocio, desde la Gerencia de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos se creó la Gerencia de Asesoría de Recursos Humanos, donde los asesores asumen una responsabilidad "generalista" por la gestión de Recursos Humanos ante una determinada unidad de negocio de la entidad.



## EMPLEO Y SELECCIÓN

59

JÓVENES PROFESIONALES DE ALTO POTENCIAL PARA ÁREAS CENTRALES Y SUCURSALES

El respeto por la diversidad y la privacidad de la información son principios que se mantienen a lo largo de todo el proceso de selección y empleo de nuestros colaboradores.

La selección del personal es realizada por el área de Recursos Humanos junto con la línea de negocio correspondiente a la búsqueda. Para esta actividad, contamos con diversos mecanismos de reclutamiento y selección:

- **Programa de Jóvenes Profesionales**, donde identificamos a jóvenes graduados o próximos a graduarse con potencial para diferentes áreas del Banco.

- **Búsquedas internas**, para darle a nuestros colaboradores oportunidades de crecimiento dentro del Banco. Este año reactivamos el Portal Oportunidades Galicia poniendo el foco en este canal para la publicación de nuevos puestos.

61

PUESTOS PUBLICADOS A TRAVÉS DE ESTA HERRAMIENTA

607

PROMOCIONES INTERNAS

- **Herramientas de reclutamiento**, para buscar permanentemente candidatos en el mercado laboral a través del sitio Web del Banco, portales de selección externos, LinkedIn, participación en ferias de empleo, y actividades en universidades y escuelas de negocios.

### Programa de inclusión laboral

31

INCORPORACIONES AL PROGRAMA DESDE SU INICIO

Tiene como objetivo ampliar el acceso a la formación para el empleo para que los

jóvenes con discapacidad o que provienen de grupos de vulnerabilidad adquieran las habilidades y competencias mínimas para que mayor cantidad de personas puedan insertarse en un mercado competente.

Para la implementación de esta iniciativa, se establecen alianzas con organizaciones de la sociedad civil que trabajan la temática de manera específica y profesional a fin de cumplir con los objetivos propuestos. A partir de estas alianzas se desarrollan capacitaciones para la formación laboral de donde surgen candidatos que son postulados para realizar una práctica durante 9 meses en un área del Banco afín a su perfil, finalizado este período y luego de una evaluación global de desempeño y la necesidad existente en el sector, se determina su posición definitiva en el Banco.

La Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa realiza un seguimiento del participante mediante entrevistas individuales, y a través de los informes que recibe del área donde se desempeña, con el objetivo de brindarle contención y soporte durante el proceso de inserción.

## EXPERIENCIA GALICIA PARA JÓVENES ESTUDIANTES

POR PRIMERA VEZ SE REALIZÓ EN EL BANCO EL PROGRAMA EXPERIENCIA GALICIA, EN EL QUE 229 ESTUDIANTES DE DISTINTAS CARRERAS TUVIERON LA OPORTUNIDAD DE VIVIR UN ENTRENAMIENTO LABORAL EN DISTINTAS ÁREAS DEL BANCO, DURANTE LOS MESES DE VERANO.

LA INICIATIVA, CUYO PROPÓSITO FUNDAMENTAL ES CREAR OPORTUNIDADES DE EMPLEO, ESTÁ DESTINADA A TODOS AQUELLOS UNIVERSITARIOS QUE ESTÉN CURSANDO CARRERAS A FINES A ÁMBITOS BANCARIOS, TENGAN APROBADO, COMO MÍNIMO, EL PRIMER AÑO DE LA CARRERA Y NO SUPEREN LOS 23 AÑOS DE EDAD.

EXPERIENCIA GALICIA LES PERMITIÓ ARTICULAR LOS CONTENIDOS TEÓRICOS APRENDIDOS EN LA FACULTAD CON LA PRÁCTICA PROFESIONAL CONCRETA.

ESTA INICIATIVA ES COORDINADA POR LA GERENCIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA CON LA COLABORACIÓN Y EL SOPORTE DE SELECCIÓN, COMUNICACIÓN INTERNA, CAPACITACIÓN Y ASESORÍA DE RECURSOS HUMANOS.

LOS JÓVENES CONTARON CON UNA INDUCCIÓN AL BANCO Y CAPACITACIÓN ESPECÍFICA PARA EL PUESTO A DESEMPEÑAR, ALCANZANDO UN ÍNDICE MUY ALTO DE SATISFACCIÓN Y DESTACARON LA RECEPCIÓN QUE TUVIERON POR PARTE DE SUS JEFES Y PARES.<sup>60</sup>

5.300	CV'S RECIBIDOS
900	PERSONAS DE TODO EL PAÍS ENTREVISTADAS
229	PARTICIPANTES

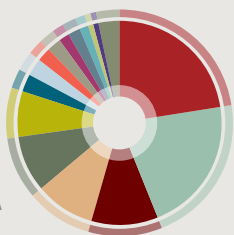
### Universidad Pública vs Universidad Privada

- 62% UNIVERSIDAD PÚBLICA
- 38% UNIVERSIDAD PRIVADA



### Cantidad de ingresantes por carrera universitaria

- 22,12% ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
- 21,24% CONTADOR PÚBLICO
- 10,18% RECURSOS HUMANOS/ RELACIONES DEL TRABAJO
- 9,29% COMERCIO EXTERIOR/ INTERNACIONAL
- 8,85% COMUNICACIÓN SOCIAL
- 7,08% ECONOMÍA
- 2,65% COMERCIALIZACIÓN
- 2,65% RELACIONES INTERNACIONALES
- 2,21% INGENIERÍA INDUSTRIAL
- 2,21% MARKETING/MERCADOTECNIA
- 1,77% ABOGACÍA
- 1,77% INGENIERÍA EN SISTEMAS
- 1,33% ACTUARIO
- 0,88% PSICOLOGÍA
- 0,88% PUBLICIDAD
- 4,41% OTROS



60. Mas información y testimonios en [www.galiciasustentable.com/IS2011-Empleados](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-Empleados)

## CAPACITACIÓN

**425.337** HORAS EN CAPACITACIÓN

La formación permanente de nuestros colaboradores es una estrategia clave en la gestión del capital humano. Aplicamos un enfoque integral, donde el foco está puesto en las líneas de negocios y áreas del Banco, y utilizamos herramientas variadas e innovadoras adaptadas para las diferentes temáticas y participantes: metodología online, presencial, actividades de transferencia a la tarea, cursos teóricos, pasantías con expertos, entre otros.

En línea con los resultados de la encuesta de clima de 2010 que reflejaba una demanda de mayor formación, este año se incrementaron las horas de capacitación por persona en un 60%.

A partir de la permanente búsqueda de estrategias que permitan innovar en el abordaje de las necesidades de capacitación, durante 2011 lanzamos nuevas herramientas de gran impacto: simuladores, e-games, webcast, actividades lúdicas y de expresión artística.

## Programa de Desarrollo de Líderes (PDL)

**600** GERENTES Y MANDOS MEDIOS INVOLUCRADOS

Este es un programa conformado por un conjunto de actividades sistemáticas que tienden a fortalecer al líder, sobre todo haciendo foco en la gestión de su propio equipo de trabajo.

Los participantes se involucran en un proceso de cambio a largo plazo (18 meses) y participan junto con sus equipos de trabajo en múltiples actividades articuladas detrás del objetivo del programa.

### COMUNIDAD DE LÍDERES

ESTE AÑO CREAMOS LA COMUNIDAD DE LÍDERES GALICIA DONDE PARTICIPAN LOS ALTOS EJECUTIVOS DEL BANCO. LA MISMA TIENE COMO OBJETIVO CONSTRUIR UN EQUIPO DE ALTO RENDIMIENTO, QUE PROMUEVA LA INTEGRACIÓN ENTRE SUS MIEMBROS Y EL DESARROLLO DE HABILIDADES CRÍTICAS PARA EL NEGOCIO ACTUAL Y FUTURO. PERIÓDICAMENTE SE REALIZAN CICLOS DE CONFERENCIAS, PANELES, WORKSHOPS Y REUNIONES DE ACTUALIZACIÓN, COMBINADO CON PROGRAMAS DE FORMACIÓN INDIVIDUAL. LOS EJES DE TRABAJO SON DEFINIDOS EN BASE A LA ESTRATEGIA CORPORATIVA: SUSTENTABILIDAD, COMPENSACIONES, EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS, INNOVACIÓN, LIDERAZGO Y VISIÓN GLOBAL.

## Capacitación en sustentabilidad

Durante 2011 profundizamos las acciones formativas en temas relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) para comprometer a nuestros colaboradores en la gestión sustentable del Banco.

Todos los cursos del Programa de Formación para ingresantes incluyen un módulo de RSC donde a partir de dinámicas de exploración artística los participantes incorporan conceptos de sustentabilidad, poniéndose en contacto con las iniciativas que el Banco realiza.

Contamos con un curso online del Sistema de Gestión Ambiental para todos los colaboradores y brindamos formación para los Oficiales Comerciales de la Banca Empresas y los Analistas de Créditos sobre el análisis ambiental de los proyectos de inversión.

A su vez, desarrollamos un curso online que difunde los proyectos impulsados por los colaboradores en el marco del programa de voluntariado PRIAR y explica las diversas posibilidades que existen para sumarse a los programas de colaboración con la comunidad.





**Generación Galicia**

En línea con nuestro valor innovación, en octubre de 2011 lanzamos un nuevo portal que no solo permite una administración de la formación a distancia más efectiva, sino que también facilita la navegación a los usuarios. Otra novedad del portal es que los jefes de aquellas personas que se encuentran en proceso de formación pueden realizar un seguimiento en cualquier momento que lo requieran a través de un perfil diferenciado, sugerir determinados cursos para las personas de sus equipos.

**Escuela Galicia**

Este es un espacio de formación para los colaboradores de la Red de Sucursales que les permite posicionarse para asumir nuevos desafíos en el marco de su plan carrera como Escuelas de Cajeros, Oficiales de individuos, Tesoreros, Responsables de Servicio al Cliente, Oficiales de Canales Alternativos, Oficiales Éminent, Oficiales de Empresas, Oficiales de Apertura y Gerentes.

Estos cursos en su mayoría son dictados por colaboradores internos por lo que en 2011 se continuó con el Programa de Fortalecimiento de Instructores Internos.



Programas de Formación			
Dimensión	Descripción	Cantidad de Participantes	Horas de Capacitación <sup>62</sup>
Formación para el desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres enfocados al desarrollo de habilidades blandas. Negociación. Comunicación. Redacción de informes, Presentaciones Orales, Gestión de Proyectos, Productividad Personal, Reuniones más productivas, Visión Integral de Negocio Bancario, Gestión de Equipo de Trabajo de Generación Y, Trabajo en equipo, Oratoria, Toma de decisiones.</li> <li>Formación de Instructores</li> <li>Programa de PDL</li> <li>Programas de Desarrollo de Habilidades de Gestión.</li> <li>Liderazgo Inspirador para mandos medios.</li> <li>Cursos externos de formación técnica, normativa o de negocios a través de instituciones reconocidas.</li> <li>Cursos de idiomas</li> <li>Becas para Posgrados y Maestrías</li> </ul>	9.071	139.698
Formación integral para puestos clave y de Formación continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programas destinados a la formación inicial para promociones e ingresos, orientados a la incorporación de conocimientos y habilidades clave para alcanzar altos niveles de desempeño en el puesto.</li> <li>Formación Comercial</li> <li>Formación para áreas de soporte</li> <li>Acciones de formación asociadas al lanzamiento de proyectos e iniciativas estratégicas para el Banco.</li> </ul>	27.565	281.633
Formación Alta Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad de Líderes</li> </ul>	65	4.006

**RESPECTO POR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN**  
 EN BANCO GALICIA LA ASOCIACIÓN BANCARIA EJERCE LA REPRESENTACIÓN SINDICAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO Y TODOS TIENEN LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN. EN 2011 EL 99,18% DE LOS COLABORADORES EFECTIVOS SE ENCUENTRA CUBIERTO BAJO CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO.<sup>61</sup>

	Participantes presenciales			Horas presenciales			Participantes a distancia			Horas a distancia			Horas por persona		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Áreas Centrales	887	2.572	7.612	47.608	55.146	204.968	232	709	970	196	425	1.425	20	26	75
Sucursales	3.553	15.498	11.176	103.984	165.364	198.502	9.250	10.972	16.943	14.305	25.770	20.442	45	66	79
<b>Total Banco</b>	<b>4.440</b>	<b>18.070</b>	<b>18.788</b>	<b>151.592</b>	<b>220.510</b>	<b>403.470</b>	<b>9.482</b>	<b>11.681</b>	<b>17.913</b>	<b>14.501</b>	<b>26.195</b>	<b>21.867</b>	<b>33</b>	<b>48</b>	<b>77</b>

61. La cantidad de empleados cubiertos por convenio colectivo de trabajo alcanza los 5.480. Queda excluida la alta gerencia.  
 62. Incluye horas presenciales y a distancia en todos los casos.

## DESARROLLO

A través de diferentes métodos de evaluación buscamos brindar las herramientas necesarias para acompañar a los colaboradores, en el desarrollo de sus fortalezas y en el trabajo de sus aspectos de mejora, para que logren resultados diferenciales sostenidos en el tiempo.

### Métodos de evaluación

**88%** COLABORADORES EVALUADOS

**583** COLABORADORES EVALUADOS CON LA METODOLOGÍA ASSESSMENT CENTER

**348** EVALUACIONES DE FEEDBACK 360° PARA GERENTES DE SUCURSAL Y LÍDERES DE ÁREAS CENTRALES

En el Banco se utilizan dos modelos de evaluación de desempeño, uno es la **Evaluación de Rendimiento y Desempeño** para todos los colaboradores que impacta sobre las Promociones, Búsquedas internas y el Programa de Becas. A su vez, los gerentes son evaluados a través del sistema de **Evaluación de Gestión Gerencial**, a través de un proceso de revisión del rendimiento de cada uno durante el año en base a indicadores clave de desempeño (KPIs - por sus siglas en inglés "Key Performance Indicators") cualitativos y cuantitativos que permiten definir metas y planes de acción para el ciclo siguiente. Dentro de los KPIs, el 100% de los gerentes tiene objetivos específicos sobre la promoción de la sustentabilidad.

En 2011 comenzamos a utilizar la herramienta de Feedback 360°, se realizaron evaluaciones a 220 Gerentes de Sucursal y a 128 líderes sociales de Áreas Centrales, para el auto-planeamiento del desarrollo del liderazgo.

También utilizamos el Assessment Center que es una técnica de evaluación destinada a crear un contexto en el que las personas que participan ponen en juego los comportamientos críticos definidos en el perfil a través de ejercicios de simulación. Esta herramienta de evaluación es utilizada para colaboradores que se encuentran en un proceso de promoción o de desarrollo dentro del Banco.

### Remuneraciones

Ofrecemos a nuestros colaboradores un paquete salarial; basado en su posición, desempeño profesional, características personales, su potencial y contribución a los resultados del Banco, y parámetros del mercado. El 100% del personal cuenta con una remuneración variable que se ajusta en función a los resultados del Sistema de Evaluación Gerencial. Este año realizamos un Ciclo de "Conversando sobre Compensaciones" con una conferencia y 10 Talleres para Gerentes y líderes intermedios, con el objetivo de Contribuir a su formación y desarrollo de los conocimientos teóricos sobre administración de compensaciones.



## RECONOCIMIENTOS

**1.070** PREMIOS DEL PROGRAMA RECONOCER

**50%** DE LOS PREMIOS FUERON ELEGIDOS POR LOS PROPIOS COMPAÑEROS

Premiamos a nuestros colaboradores como reconocimiento de su alto desempeño profesional y compromiso con el Banco. De esta forma, buscamos motivar la mejora en el desarrollo profesional en los diferentes puestos de trabajo.

En 2011 lanzamos en la Red de Sucursales y gerencias zonales el Programa ReConocer que premia a aquellas personas que demuestran aplicar los valores del Banco en sus acciones cotidianas. En el marco de este Programa entregamos los siguientes premios:

- **Excelencia Galicia:** Reconocemos la dedicación y entusiasmo. Premia el profesionalismo, la calidad de atención y la buena predisposición de los colaboradores, valorando la innovación y la capacidad resolutive.
- **Inspiración Galicia:** Reconocemos el espíritu solidario hacia el equipo de trabajo. Premia el compañerismo, valorando la buena predisposición y la energía positiva hacia los compañeros de equipo. Los propios colaboradores son quienes otorgan este premio.
- **Profesionalismo Galicia:** Reconocemos el esfuerzo. Reconoce a los colaboradores que terminan la carrera de grado, tanto en las sucursales como edificios centrales.

A SU VEZ, RECONOCIMOS LA TRAYECTORIA DE 96 COLABORADORES CON UNA CELEBRACIÓN DE ENTREGA DE MEDALLAS POR LOS 25 Y 40 AÑOS EN EL BANCO; Y PREMIAMOS A LAS 204 MEJORES GESTIONES COMERCIALES DE SUCURSALES Y DE LAS ÁREAS CENTRALIZADAS DEL NEGOCIO.

## + BENEFICIOS

Trabajamos para ofrecer a nuestros colaboradores y sus familias beneficios que generen compromiso, entusiasmo y satisfacción, cubriendo una amplia gama de actividades e intereses. Desde 2010 el Plan Integral de Beneficios cuenta con cuatro pilares de acción: Salud, Bienestar, Futuro y Beneficios Internos Programados (BIP).

### +Salud

#### Programa + Salud

**1.471** COLABORADORES RESPONDIERON A LA CONSULTA SOBRE SALUD

El bienestar de nuestros colaboradores es vital para contar con un ambiente seguro y saludable de trabajo. En este marco, desarrollamos las siguientes iniciativas:

- Semana de la Salud: se realizaron encuentros con nutricionistas, un encuentro especial con el Dr. Adrián Cormillot, se abordó el tema de enfermedades de la piel con especialistas de la Sociedad Argentina de Dermatología y se realizaron actividades para combatir el estrés con la actriz Liliana Pecora
- Relevamiento de salud anónimo en todo el Banco, que nos permitió tener estadísticas sobre la salud de nuestros colaboradores y conocer los hábitos más recurrentes para orientar nuestras acciones.
- Boletín digital mensual con consejos de hábitos saludables.
- Campaña de alimentación saludable: colaciones saludables en las oficinas según las estaciones del año y un Menú Saludable con 5 opciones distintas dentro del comedor del Banco.
- Plan Médico Corporativo: este año llevamos a cabo un cambio de prepagas médicas y elegimos dos de prestigio, para que los colaboradores tengan más de una opción para elegir su cobertura médica: Medicus y Galeno.
- Campañas de vacunación antigripal al 100% de los colaboradores del Banco.
- Cursos sobre reanimación cardiopulmonar



para 22 colaboradores y los cursos introductorios de primeros auxilios que por primera vez se llevaron al Gran Buenos Aires e interior del país donde participaron 164 personas.

Para mantener un ambiente seguro y saludable distribuimos alcohol en gel, barbijos a las sucursales afectadas por las cenizas, repelentes de insectos a las sucursales del noroeste, y mouse pads que apoyan muñecas, para minimizar síntomas o lesiones generadas por el Síndrome del Túnel Carpiano.

### +Bienestar

#### Programa + Bienestar

A partir de los resultados de la Encuesta de clima laboral 2010 en relación a las acciones para fortalecer el adecuado balance entre la vida personal y laboral, creamos el eje de + Bienestar dentro del Programa Integral de Beneficios. + Bienestar impulsó la implementación del Programa de Lactancia Materna, los Talleres de Familia, el Programa Madres Profesionales y Mejor en Bici.

- Plan de Lactancia Materna: se basa en la instalación de un completo Lactario ubicado en el edificio de Casa Matriz para las madres que trabajen en la Torre y alrededores, y del envío del Kit de Lactancia a todas las madres del interior del país. Este Plan resuelve un problema laboral relacionado con la crianza de los hijos y demuestran un fuerte apoyo a la

lactancia materna, con todas las ventajas que ésta supone para su buen crecimiento y desarrollo.

- Programa “Mejor en Bici”: busca incentivar y ofrecer alternativas para que los colaboradores vengan en bicicleta a trabajar, contribuyendo con el cumplimiento de nuestra Política Ambiental. Este año pusimos a disposición una cochera equipada con ciclisteros para que puedan guardar sus bicicletas en un lugar seguro durante todo el día. Además, difundimos pautas de seguridad vial, contamos con descuentos en negocios de venta de indumentaria y productos deportivos, y facilitamos el mapa con la red de ciclovías protegidas de la Ciudad de Buenos Aires para que puedan encontrar el mejor camino desde su casa al trabajo.
- Talleres para la familia: desarrollamos diferentes encuentros orientados a la difusión de los valores y el fortalecimiento de lazos familiares y espacios de reflexión.

<b>69</b>	KITS DE LACTANCIA REPARTIDOS
<b>26</b>	MADRES ACCEDIERON AL LACTARIO
<b>39</b>	COLABORADORES VIENEN EN BICI AL TRABAJO
<b>157</b>	COLABORADORES Y SUS CÓNYUGES PARTICIPARON DEL TALLER DE FAMILIA
<b>96</b>	PARTICIPACIONES EN 6 CLASES DE MATERNITY COACHING
<b>271</b>	MADRES Y PADRES DISFRUTARON SU LICENCIA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD
<b>81%</b>	DE MUJERES REGRESARON A SUS TRABAJOS LUEGO DE LA LICENCIA POR MATERNIDAD



**140%** DE CRECIMIENTO EN LAS CANTIDADES DE PRÉSTAMOS OTORGADOS

**Préstamos para colaboradores liquidados en 2011**

Tipo de préstamo	Cantidad de préstamos	Monto total en pesos
Personal	2.076	69.603.394
Hipotecarios	291	63.221.250
Hipotecario para construcción <sup>63</sup>	5	2.290.000

**Beneficiarios BIP**

Actividad - Participantes	2010	2011
Nuestros hijos nos visitan	180	200
Fiesta de fin de año	4.800	4.500
Funciones privadas de cine	600	950
Funciones privadas de teatro	800	-
Maratones	396	709
Torneo de fútbol	590	840
Torneo de paddle, tenis, squash y golf	56	175



DURANTE 2011 2.503 COLABORADORES DEL BANCO Y SUS FAMILIAS DISFRUTARON DE LOS BENEFICIOS DEL CLUB DEL PERSONAL DE BANCO GALICIA. SE DESTACAN LAS INICIATIVAS DESARROLLADAS PARA LOS HIJOS DE LOS COLABORADORES, CAMPAMENTOS JUVENILES Y ACTIVIDADES DEPORTIVAS PARA COMPARTIR EN FAMILIA.



<sup>63</sup>. Se tomó el total de los préstamos otorgados independientemente de los importes desembolsados en cada uno de ellos.

**Programa + Futuro**

Nos preocupamos porque todos nuestros colaboradores puedan llevar adelante sus proyectos personales. Por eso les ofrecemos asistencia financiera a partir de préstamos personales y préstamos hipotecarios con tasas ventajosas y sistema de amortización a elección de la persona. Durante 2011 incrementamos las cantidades de préstamos otorgados y los montos promedios por operación. Crecieron notablemente los importes liquidados en la línea de préstamos personales y hubo una importante demanda atendida de préstamos hipotecarios, destinados fundamentalmente a la compra de vivienda permanente.

A su vez, mantuvimos los descuentos en seguros de hogar y automóvil, y las bonificaciones de comisiones vinculadas al mantenimiento y movimiento de cajas de ahorros, cuentas corrientes y tarjetas de crédito, y generalizamos los beneficios Prefer a todos nuestros colaboradores. Este año lanzamos el nuevo seguro de vida optativo, con una tasa preferencial, en el cual el Banco se hace cargo de la mitad del precio a pagar.

Con el fin de brindar asistencia en los ámbitos impositivo, contable y jurídico; a partir de este año implementamos un plan de Asistencia Profesional Personalizada (APP). Es un programa especialmente diseñado para orientar, informar y asesorar en forma gratuita a aquellos colaboradores que, por cuestiones personales, requieran estos servicios. El plan incluye también consultas por temas relacionados con sus familiares directos. Se recibieron 129 consultas por temas impositivos, 188 en aspectos jurídicos y 3 para asesoramiento contable.

**Programa BIP**

Desarrolla eventos de integración, actividades culturales y de entretenimiento. Se organizan concursos, funciones privadas de cine, teatro y after office que abarcan a toda la región. Fomenta la actividad deportiva con descuentos en gimnasios y la realización de torneos de fútbol, tenis, squash y paddle, contando también con un equipo de rugby y hasta un running team.

Además, posee un portal de compras donde los empleados pueden acceder a más de 300 beneficios con descuentos de hasta un 50% en gastronomía, entretenimiento, tecnología, indumentaria, turismo y actividades deportivas.

Los colaboradores tienen la posibilidad de asociarse a la **Mutual del Personal** donde acceden a descuentos y promociones para compras y turismo nacional e internacional, y asesoramiento financiero. Para fines de 2011 la Mutual contaba con 1.609 colaboradores afiliados, integrados por: 1.279 activos, 225 jubilados y 105 adherentes.



## FUNDACIÓN BANCO GALICIA

Creada en 1964, la Fundación Banco Galicia trabaja año a año en iniciativas que mejoran la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias.

### Programas de la Fundación<sup>64</sup>

Programa	2009	2010	2011
<b>Plan de vacunación:</b> reintegro por las vacunas establecidas dentro del Plan de Vacunación vigente para los hijos menores de 18 años. El monto a acreditar se relaciona con la cobertura de la prepaga del empleado. <i>Cantidad de Vacunas</i>	604	938	815
<b>Plan estudiantil:</b> entrega, al comienzo del período escolar de una caja completa con útiles escolares y, en caso de requerirlo, guardapolvos para los hijos de los colaboradores. También se brinda una asignación extraordinaria por hijo al comienzo de las clases. <i>Cajas de útiles</i> <i>Guardapolvos entregados</i> <i>Asignación extraordinaria de hasta \$220<sup>64</sup></i>	3.113 1.203 2.472	3.010 1.147 2.410	2.925 1.321 2.549
<b>Becas estudiantiles:</b> apoyo económico mensual destinado a colaboradores de más de un año de antigüedad para ayudarlos a completar sus estudios universitarios. Las mismas se renuevan cada cuatrimestre. <i>Total de becas otorgadas</i>	386	352	357
<b>Colonia de vacaciones:</b> se realiza en el Club del Banco para los hijos de entre 5 y 13 años de edad. Se mantuvo el subsidio para hijos de colaboradores en el interior del país. <i>Cantidad de hijos de colaboradores de Capital y Gran Bs.As. verano e invierno</i> <i>Cantidad de hijos de colaboradores del Interior verano e invierno</i>	511 -	599 237	548 372
<b>Entrega de mobiliario:</b> distribución de muebles, computadoras, impresoras y otros bienes en buen estado -que el Banco dejó de utilizar- a OSC, escuelas y hospitales. <i>Computadoras e impresoras</i> <i>Muebles varios</i> <i>Elementos informáticos y de electrónica<sup>65</sup></i> <i>Vehículos</i>	123 1.831 467 0	38 816 565 0	48 2.182 884 2
<b>Ajuares:</b> entrega de un obsequio a quienes fueron padres para dar la bienvenida al nuevo integrante de la familia. <i>Cantidad de ajuares entregados</i>	257	287	281
<b>Subsidios para situaciones de emergencia:</b> asistencia para quienes solicitan ayuda ante casos críticos. La Fundación analiza las situaciones y procura brindar la contención requerida. <i>Cantidad de subsidios entregados</i>	3.213	3.176	4.807

64. Informe correspondiente a octubre 2010, septiembre 2011 de acuerdo al criterio de la Memoria y Balance de la Fundación. Excepto el programa de becas estudiantiles que corresponde al período de enero a diciembre 2011. La asignación máxima en 2009 fue de \$150 y en 2010 de \$180.

65. Televisores, UPS, turbo ventiladores, heladeras, monitores, video grabadoras, CCTVs, entre otros.

# 100%

DE LAS ORGANIZACIONES ALIADAS, EVALUADAS  
EN LA MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO

# 39%

DE INCREMENTO  
EN LA INVERSIÓN SOCIAL

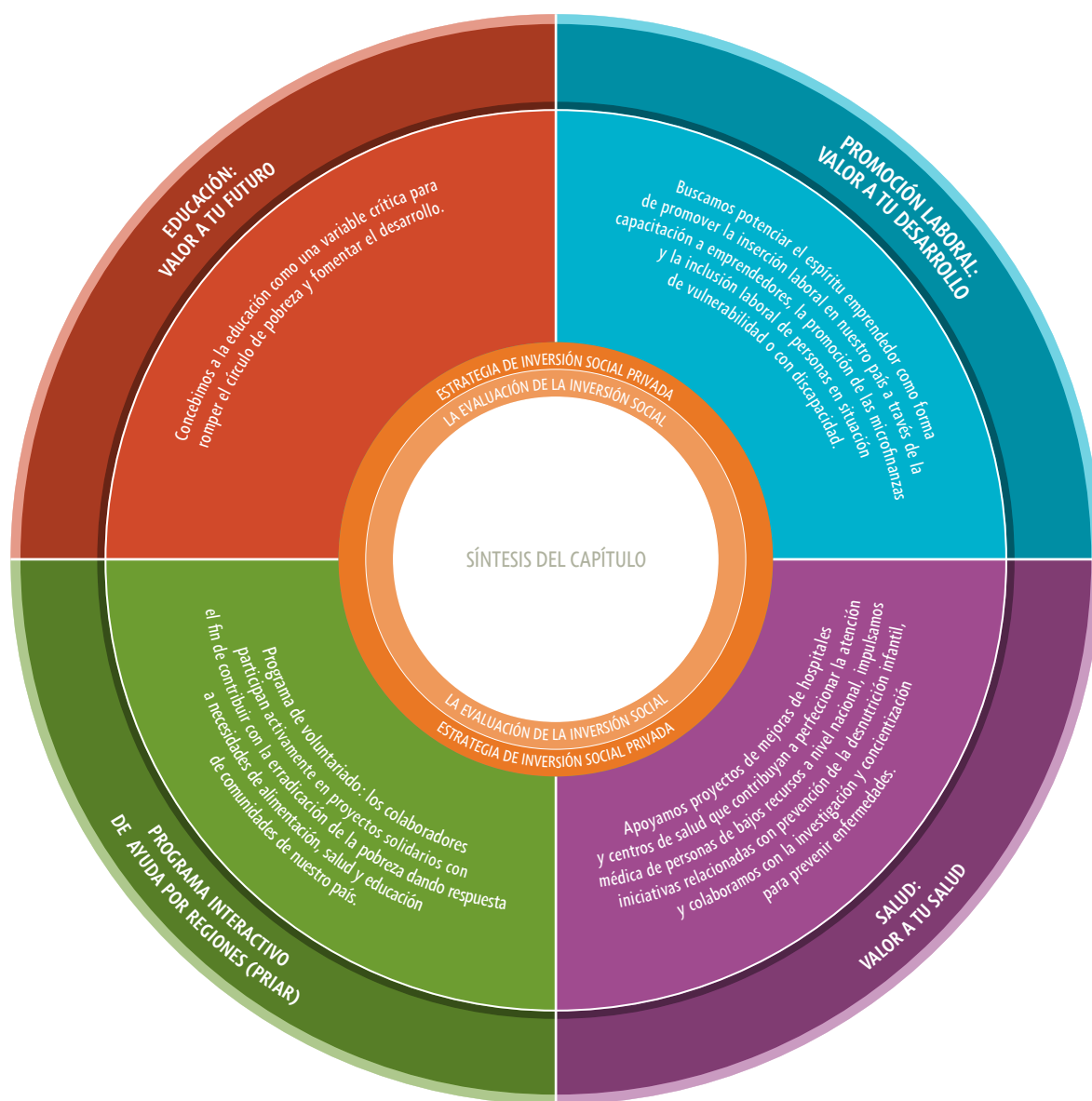
## COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOCIAL

El trabajo con la comunidad es un pilar fundamental para generar valor social y contribuir con el desarrollo de nuestro país. Promovemos un modelo de trabajo que busca generar capital social, asociatividad y equidad.<sup>66</sup>

Nuestros ejes de intervención y nuestras alianzas son definidas a partir del análisis de las necesidades concretas de nuestro país, nuestro impacto como

entidad financiera y nuestras posibilidades para generar transformaciones.

En 2011 perfeccionamos la evaluación que hacemos de nuestra inversión social, a través de la implementación de una nueva metodología de medición que incorpora más dimensiones. Queremos llegar a más gente de la mejor manera, fortaleciendo los programas en marcha.



66. Utilizamos como fuente entre otras, al Barómetro de la Deuda Social Argentina desarrollado por la Universidad Católica Argentina, cuya publicación co financiamos.

## ESTRATEGIA DE INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA

El objetivo de nuestro trabajo con la comunidad es potenciar iniciativas de alcance nacional, que instalen capacidad y aporten al progreso individual y colectivo. Consideramos nuestros ejes de inversión social -Educación, Promoción laboral y Salud- pilares clave para la inclusión social y la construcción de una sociedad con igualdad de oportunidades.

### Ciclo de Gestión de Programas



Tenemos dos modelos de trabajo para implementar las acciones con la comunidad:

- Desarrollamos programas propios que implementamos con el apoyo de especialistas y organizaciones sociales.
- Acompañamos a organizaciones sociales en proyectos que estén alineados con nuestros ejes de intervención social en carácter de alianza.

A su vez impulsamos acciones de **conservación y puesta en valor del patrimonio histórico**<sup>67</sup>, realizamos **múltiples apoyos** a distintas organizaciones, creamos un fondo co administrado con las 243 sucursales del Banco para responder a **necesidades locales puntuales** y acompañamos el **Programa de Voluntariado** impulsado por los empleados del Banco.

### Apoyo a la comunidad datos agregados

	2009	2010	2011
Presencia en provincias	24	24	24
Programas	96	53	45
Alianzas con organizaciones	94	78	73
Apoyo a OSCs	34	62	84 <sup>68</sup>
<b>Beneficiarios</b>			
Entidades	183	517	884
Escuelas	734	672	346
Alumnos	37.948	46.129	120.017
Docentes	1.945	2.634	2.156
Emprendedores	4.258	4.694	5.113
Desempleados	4.144	4.146	6.682
Pacientes	388.461	392.959	100.098

### EDUCACIÓN

- PROMOCIÓN DEL ESTUDIO SUPERIOR
- EDUCACIÓN FINANCIERA
- RETENCIÓN ESCOLAR
- ACTIVIDADES DE FORMACIÓN
- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL



### PROMOCIÓN LABORAL

- PROMOCIÓN DE LAS MICROFINANZAS
- IMPULSO A EMPRENDEDORES
- CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD
- INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD
- DESARROLLO RURAL



### SALUD

- MEJORAS DE HOSPITALES Y CENTROS DE SALUD
- PREVENCIÓN DE LA DESNUTRICIÓN INFANTIL
- APOYO A LA INVESTIGACIÓN, CAPACITACIÓN, CONCIENCIACIÓN Y TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES
- PROMOCIÓN DEL BIENESTAR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD
- INTEGRACIÓN DE GRUPOS VULNERABLES



67. Detalle de lo realizado en 2011 en [www.galiciasustentable.com/IS2011-Comunidad](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-Comunidad)

68. 34 OSCs recibieron apoyo institucional y 50 en función a sus proyectos de Salud, Empleo y Educación.



## LA EVALUACIÓN DE LA INVERSIÓN SOCIAL

Con el objetivo de impulsar una inversión social eficiente, en 2011 hemos fortalecido el sistema mediante el cual evaluamos los programas que impulsamos. Desarrollamos una “Matriz de Análisis de Impacto Social” con 70 indicadores clave que nos permite diagnosticar, analizar, medir y evaluar en términos cuali y cuantitativos nuestra inversión. Esta Matriz nos permite considerar tres niveles: Nivel de la Organización, Nivel del Programa y Nivel del Impacto generado en la comunidad.

El relevamiento de la información sobre cada OSC se realiza a través de encuestas y entrevistas a autoridades de las organizaciones, beneficiarios de los programas y miembros de la comunidad, y de visitas a los sitios de intervención.

Este año por primera vez evaluamos bajo esta modalidad al 100% de las organizaciones y programas ejecutados en 2010, logrando un informe detallado y completo.

Esta herramienta nos permite optimizar nuestra inversión a partir de la medición del verdadero aporte del Banco en cada comunidad y dejar un valor agregado a las organizaciones con las que trabajamos, a partir de la identificación de oportunidades de mejora tanto para la propia gestión de la organización como para la implementación de los programas.



## EDUCACIÓN: Valor a tu Futuro<sup>69</sup>

Desarrollamos e impulsamos bajo este eje 15 programas en alianza con Fundación Marista, Asociación Civil Grupo Puentes, Integrar, Cascos Verdes, Universidades de: San Andrés, Austral, Torcuato Di Tella, Del Salvador, ITBA<sup>70</sup>, UCA<sup>70</sup> y UBA<sup>70</sup>, Cruz Roja, Asociación Conciencia, Cimientos, FADAM<sup>70</sup>, Fundación Teatro Colón, Asociación Amigos de Museo de Bellas Artes, IIPE-Unesco, Fundación Los Grobo, Fundación San Felipe, Fundación Leer, Fundación La Nación, Asociación Cristiana de Jóvenes, Misiones Rurales Argentina, Obispado de San Isidro, AEDROS<sup>70</sup> y RACI<sup>70</sup>.

Junto a ellos, buscamos promover el Estudio Superior, la Educación Financiera, la retención escolar secundaria, actividades de formación extracurriculares y la consolidación de las capacidades de docentes y organismos de gestión educativa.

A su vez buscamos fomentar el trabajo en red de empresas y organizaciones y apoyar iniciativas de fortalecimiento institucional de OSCs.

### Destacamos en 2011

**Programa Enfermeros 2011:** impulsado junto a Fundación Navarro Viola, Cruz Roja y el Ministerio de Desarrollo Social de la Ciudad que contó con los primeros 11 enfermeros graduados durante el año.

**Programa Escuelas del Bicentenario:** desarrollado por IIPE-Unesco con el apoyo de múltiples empresas y organismos, y al que el Banco acompaña desde sus inicios, especialmente por su avance en las 17 Escuelas de Virasoro, Corrientes, junto a la Fundación Jean Navajas como promotor local.

**Programa de Fortalecimiento de OSCs:** Durante 2011 junto a AEDROS y la RACI realizamos 9 jornadas de capacitación en diferentes provincias del país sobre desarrollo de recursos, ABC del Fundraising y orientación sobre fuentes de recursos internacionales, beneficiando a más de 260 organizaciones participantes.

### Resultados

	2011
Presencia en Provincias	24
Programas	15
Alianzas con organizaciones	27
Apoyo a OSCs	18
<b>Beneficiarios</b>	
Entidades	271
Escuelas	342
Alumnos	68.087
Docentes	1.274



69. Descripción de los programas alianza, alcance y beneficiarios en [www.galiciasustentable.com/IS2011-Comunidad](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-Comunidad)  
70. ITBA: Instituto Tecnológico de Buenos Aires  
UCA: Universidad Católica Argentina

UBA: Universidad de Buenos Aires  
FADAM: Federación Argentina de Amigos de los Museos  
AEDROS: Asociación de Ejecutivos en Desarrollo de Recursos para Organizaciones Sociales  
RACI: Red Argentina de Cooperación Internacional



**PROGRAMA DE BECAS UNIVERSITARIAS  
"POTENCIAMOS TU TALENTO"**



**48%** AUMENTANDO EN LA CANTIDAD DE BECAS

EL PROGRAMA "POTENCIAMOS TU TALENTO", BUSCA BRINDAR A JÓVENES ENTRE LOS 17 Y LOS 20 AÑOS, QUE SE ENCUENTRAN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIAL, LA POSIBILIDAD DE ACCEDER A ESTUDIOS UNIVERSITARIOS, MEDIANTE EL APOYO ECONÓMICO Y UN ACOMPAÑAMIENTO PERSONALIZADO.

ESTA INICIATIVA SE IMPLEMENTA CON EL APOYO DE OSCS ESPECIALIZADAS QUE REALIZAN LA SELECCIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y CONTENCIÓN DE LOS BECADOS Y SUS FAMILIAS DURANTE TODA LA CARRERA Y CON LAS UNIVERSIDADES DONDE LOS CHICOS ASISTEN A OBTENER SU TÍTULO. EL BANCO POR SU PARTE, FINANCIA LAS BECAS, FACILITA Y COORDINA EL PROYECTO E IMPULSA EL "PROGRAMA DE PRÁCTICAS PROFESIONALES" A TRAVÉS DEL CUAL LOS BECADOS DE LOS ÚLTIMOS AÑOS PUEDEN ACCEDER A PRÁCTICAS RENTADAS EN LA ENTIDAD DONDE ADQUIEREN EXPERIENCIA Y APLICAN LOS CONOCIMIENTOS APRENDIDOS.

EN 2011 SE OTORGARON 92 BECAS A ESTUDIANTES DE 11 UNIVERSIDADES EN CIUDAD DE BUENOS AIRES, PROVINCIA DE BUENOS AIRES, NEUQUÉN, LEDESMA (JUJUY) Y NOGOYÁ (ENTRE RÍOS).

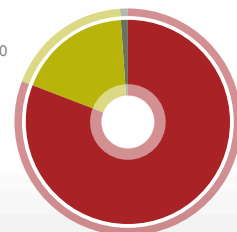
**Total de becados por año de cursada**

- 35% PRIMER AÑO
- 30% SEGUNDO AÑO
- 20% TERCER AÑO
- 15% CUARTO AÑO



**Rendimiento académico de los becados**

- 81% BUEN RENDIMIENTO
- 18% RENDIMIENTO MEDIO
- 1% HACER SEGUIMIENTO ESPECIAL



**EDUCACIÓN FINANCIERA**

ESTE AÑO LLEVAMOS ADELANTE POR QUINTO AÑO CONSECUTIVO EL TALLER DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA DESTINADO A JÓVENES QUE CURSAN EL ÚLTIMO AÑO DEL SECUNDARIO EN ESCUELAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CON SUBVENCIÓN ESTATAL PARA QUE APRENDAN E INCORPOREN LA IMPORTANCIA DEL AHORRO, LA PLANIFICACIÓN PERSONAL Y EL CONOCIMIENTO DEL SISTEMA BANCARIO. ADEMÁS, SE FOMENTA LA INCORPORACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE VALORES CIUDADANOS COMO LA RESPONSABILIDAD, LA SOLIDARIDAD, EL RESPETO Y LA COOPERACIÓN. EN EL MARCO DEL TALLER, LOS PARTICIPANTES PRESENTAN DIFERENTES PROYECTOS, Y EL BANCO ELIGE UN GANADOR Y FINANCIA SU PUESTA EN MARCHA. LA IMPLEMENTACIÓN LA REALIZA LA ASOCIACIÓN CONCIENCIA.

EL TALLER ESTUVO PRESENTE EN LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, PROVINCIA DE BUENOS AIRES, SANTA FE, CÓRDOBA, SALTA, JUJUY, TUCUMÁN, CHACO, MISIONES, SANTIAGO DEL ESTERO, MENDOZA, SAN JUAN, CORRIENTES Y ENTRE RÍOS. YA PARTICIPARON MÁS DE 4.600 ALUMNOS, 245 DOCENTES DE 140 ESCUELAS DISTINTAS. EL 88% DE LOS ALUMNOS CONSIDERA EL TALLER DE GRAN UTILIDAD.

**Impacto del Programa**

	2009	2010	2011
Colegios	30	49	60
Alumnos	1345	1370	1560
Docentes	60	60	95
Beneficiarios Indirectos	3800	5700	6396



## PROMOCIÓN LABORAL: Valor a tu Desarrollo<sup>71</sup>

Buscamos potenciar el espíritu emprendedor y promover la inserción laboral a través de líneas de acción que otorguen herramientas para que más gente pueda desarrollar una actividad económica o acceder a mejores condiciones de empleo.

Para ellos trabajamos en alianza con 19 organizaciones: Cáritas Argentina, FUNDES<sup>72</sup>, Fundación Impulsar, AMIA<sup>72</sup>, Talentos, Pies Descalzos, Fundación Oficios, Fundación para el Bienestar de la Gente, Red Argentina de Instituciones de Microcrédito (RADIM)<sup>72</sup>, Red Misión, Fundación CUBA, Camping Musical Bariloche, Reciduca, Fundación de Organizaciones Comunitarias (FOC), CIPPEC<sup>72</sup>, Fundación Par, Fundación Discar, Fundación Cruzada Patagónica y Asociación Responde.

### Destacamos en 2011

El Programa de Mejoras Productivas, que impulsamos juntos a Fundación Cruzada Patagónica, que brinda oportunidades de desarrollo a familias de comunidades rurales en el sur del país, 2011 fue para ellos un año especialmente difícil por haber sido afectados por las cenizas del volcán Puyehue.

El Programa “Portal Presentando Pueblos”, implementado por la Asociación Responde en San Isidro, Provincia de San Juan, capacita a emprendedores para organizar y preparar sus proyectos y emprendimientos, dándoles visibilidad en el marco de la promoción y difusión del pueblo en el portal.

### Resultados

	2011
Presencia en Provincias	24
Programas	15
Alianzas con organizaciones	19
Apoyo a OSCs	5
<b>Beneficiarios</b>	
Emprendedores	5.113
Desempleados	6.682
Alumnos	67
Entidades	18



### PROMOCIÓN DE LAS MICROFINANZAS

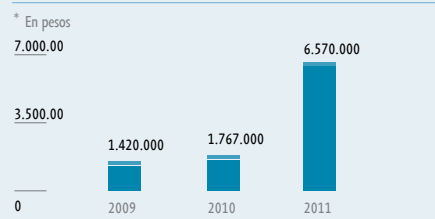
**9,7** MILLONES DE PESOS  
EN PRÉSTAMOS A IMFS

CON EL OBJETIVO DE PROMOVER LAS MICRO FINANZAS IMPULSAMOS UNA LÍNEA DE CRÉDITO PARA INSTITUCIONES DE MICRO FINANZAS (IMFS) Y CELEBRAMOS UNA ALIANZA CON LA RED ARGENTINA DE INSTITUCIONES DE MICROCRÉDITO (RADIM) A FIN DE FORTALECER EL TRABAJO DE ESTAS INSTITUCIONES.

A TRAVÉS DE LA LÍNEA QUE IMPULSA EL BANCO Y QUE TIENE COMO OBJETIVO FINAL FINANCIAR A EMPRENDEDORES DE ESCASOS RECURSOS CON FONDOS PARA CAPITAL DE TRABAJO, OTORGÓ 9,7 MILLONES DE PESOS ALCANZANDO UN TOTAL APROXIMADO DE 2.496 BENEFICIARIOS CON UN PROMEDIO DE \$3.886 DE CRÉDITO POR PERSONA.

EN EL MARCO DE LA ALIANZA CON RADIM ACOMPAÑAMOS LA “V JORNADA ANUAL DE MICRO FINANZAS” CON EL OBJETIVO DE COMPARTIR LAS OPORTUNIDADES, DESAFÍOS Y TENDENCIAS DEL SECTOR. A TRAVÉS DE TALLERES DE CAPACITACIÓN, DESTINADOS A PROFESIONALES, ORGANIZACIONES SOCIALES Y PÚBLICO EN GENERAL, SE TRABAJÓ SOBRE LAS MEJORES HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y MODO DE FINANCIAMIENTO DISPONIBLES PARA LOGRAR MAYOR DESARROLLO DE LAS MICRO FINANZAS EN ARGENTINA.

### Monto de préstamos otorgados



Alberto Gauna - Arcop



Romina Romeo - Ocampo



Fabio Centurión - Verdesabores



Manuela Repetto - Tres Especies Catering



Luisa Augspach  
Studio Ambar  
nutrición-salud-bienestar



Ariel Bosi - Goldmine Studio



Alberto Castillo - Viveros La Cuyanita



Jazmín Ligato - Jazmín de Buenos Aires



Mauricio Salleses - Uniformes de hoy



Pablo G. Sanguinetti  
Diseños y servicios

**PROGRAMA "DEL MICROEMPREDIMIENTO A LA PYME"**

**14.000** HORAS DE CAPACITACIÓN PRESENCIALES

TRABAJAMOS PARA QUE LOS EMPRENDEDORES CON UN EMPREDIMIENTO EN MARCHA, PUE DAN UN SALTO EN SU CRECIMIENTO ECONÓMICO Y PROFESIONAL, CONSTITUYÉNDOSE EN MICRO O PEQUEÑAS EMPRESAS CON POTENCIAL DE SEGUIR PROGRESANDO Y GENERANDO EMPLEO.

PARA ELLO EL PROGRAMA CUENTA CON 4 ETAPAS: CAPACITACIÓN, MONITOREO PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE NEGOCIOS, FORMALIZACIÓN Y SOLICITUD DE CRÉDITO BLANDO A TASA SUBSIDIADA.

EN 2011 LANZAMOS LA CONVOCATORIA PARA LA TERCERA EDICIÓN, A LA QUE SE INSCRIBIERON 982 EMPRENDEDORES, LOGRANDO UN CRECIMIENTO DE 146% EN RELACIÓN A LA EDICIÓN ANTERIOR, BRINDAMOS 17 CURSOS EN 11 LOCALIDADES, ALCANZANDO LAS 14.000 HORAS DE CAPACITACIÓN PRESENCIALES EN ASPECTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y MANEJO DE RECURSOS HUMANOS Y FORMACIÓN EN COMPETENCIAS, HABILIDADES PERSONALES Y SOCIALES QUE LES PERMITIRÁN DESENVOLVERSE CON SU EMPREDIMIENTO PRODUCTIVO.

EL PROGRAMA TUVO UN 96% PROMEDIO DE ACEPTACIÓN ENTRE LOS PARTICIPANTES. SE REALIZÓ NUEVAMENTE JUNTO CON FUNDES ARGENTINA QUIEN ES LA RESPONSABLE DE DICTAR LOS CURSOS Y DESARROLLAR EL SISTEMA DE TUTORÍAS.

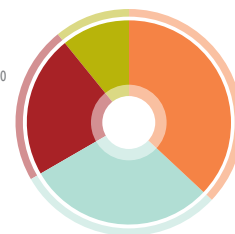
A SU VEZ ESTAMOS TRABAJANDO EN EL DESARROLLO DE INDICADORES PARA PODER EVALUAR EL IMPACTO DEL PROGRAMA EN LOS PARTICIPANTES DESDE SU INICIO.



Paz Alonso - FOCU

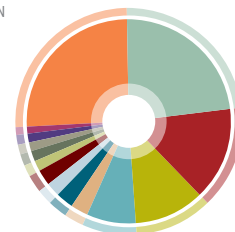
**Emprendimiento por nivel de facturación**

- 37% MENOS DE 50.000
- 29,80% ENTRE 50.001 Y 100.000
- 22,50% ENTRE 100.001 Y 300.000
- 10,70% MÁS DE 300.001



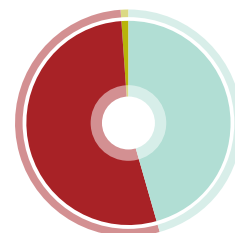
**Emprendimiento por rubro**

- 23% SERVICIOS
- 14,7% COMERCIO MINORISTA
- 11,1% VENTA Y/O DISTRIBUCIÓN
- 7,8% INDUSTRIAL
- 2,8% CONSTRUCCIÓN
- 2,7% TURÍSTICO
- 2,4% COMUNICACIONES
- 2,3% EDUCATIVO
- 1,8% AGRÍCOLA
- 1,6% SANITARIO
- 1,5% ADMINISTRACIÓN
- 1,4% ARTÍSTICO
- 1,1% TRANSPORTES
- 25,5% OTROS



**Antigüedad del emprendimiento en el mercado**

- 53,3% MÁS DE TRES AÑOS
- 45,8% ENTRE 1 Y TRES AÑOS
- 0,9% MENOS DE 10 MESES



71. Descripción de los programas alianza, alcance y beneficiarios en

[www.galiciasustentable.com/IS2011-Comunidad](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-Comunidad)

72. FUNDES: Fundación para el Desarrollo Sostenible

AMIA: Asociación Mutual Israelita Argentina

RADIM: Red Argentina de Instituciones de Microfinanzas

CIPPEC: Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento

## SALUD: Valor a tu Salud<sup>73</sup>

Nuestro foco en los programas de salud está puesto en la prevención de la desnutrición y en el apoyo al sistema de salud público para mejorar la situación de los pacientes de menos recursos. A su vez acompañamos a múltiples organizaciones que trabajan en la investigación, capacitación, concientización y tratamiento de enfermedades. En alianza con 27 organizaciones hemos impulsado 15 programas. Nuestras organizaciones socias son: Cáritas Argentina, Fundación del Hospital de Clínicas, Fundación Policía Federal Argentina, Fleni<sup>74</sup>, Fundación J. A. Fernández, COAS<sup>74</sup>, Conin<sup>74</sup>, Haciendo Camino, Fonres S.A., Solidagro, Banco de Alimentos, ACIAPO<sup>74</sup>, EMA<sup>74</sup>, SAD<sup>74</sup>, Hospital Austral, Fundaler<sup>74</sup>, Fundaleu<sup>74</sup>, Alpi<sup>74</sup>, Funcei<sup>74</sup>, FABA<sup>74</sup>, Fundación FOP<sup>74</sup>, Colegio Las Lomas Oral, Tzedaká, Padres de Schoenstatt, Manos Abiertas, Hogar María del Rosario de San Nicolás.

### Destacamos en 2011

El trabajo que hemos realizado junto a la **Fundación Manos Abiertas** en un programa de prevención y asistencia de padecimientos psicológicos derivados de la exclusión social desde una perspectiva individual, familiar y comunitaria, en el Partido de Malvinas Argentinas, Buenos Aires, alcanzando a 740 pacientes.

Junto a **Fundaleu** se acompañó con el tratamiento, interconsultas y diagnóstico de pacientes oncológicos sin recursos, y se contribuyó con becas de formación de médicos y bioquímicos especializados en oncohematología,

### Resultados

	2011
Presencia en Provincias	24
Programas	15
Alianzas con organizaciones	27
Apoyo a OSCs	27
<b>Beneficiarios</b>	
Entidades	595
Escuelas	4
Pacientes	100.098
Alumnos	51.863
Docentes	882

## PROGRAMA DE MEJORAS EN HOSPITALES Y CENTROS DE SALUD

**26** HOSPITALES Y CENTROS DE SALUD SE HAN PUESTO EN VALOR DESDE SU LANZAMIENTO

**34.882** BENEFICIARIOS DIRECTOS IMPACTADOS CON LA GESTIÓN 2011

CON EL OBJETIVO DE FAVORECER PRINCIPALMENTE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS Y PROMOVER LA LABOR MÉDICA DESARROLLAMOS ESTE PROGRAMA DE ALCANCE NACIONAL. LOS FONDOS DESTINADOS A LAS MEJORAS ESTÁN ORIENTADOS A APARATOLOGÍA, INSUMOS HOSPITALARIOS E INFRAESTRUCTURA. PARA SU IMPLEMENTACIÓN TRABAJAMOS CON LOS GERENTES DE LAS SUCURSALES, PRINCIPALMENTE EN EL INTERIOR DEL PAÍS QUIENES DETECTAN LAS NECESIDADES Y LLEVAN ADELANTE EL PROGRAMA. CÁRITAS ACOMPAÑA BRINDANDO ASESORAMIENTO SOBRE LAS PRIORIDADES LOCALES.

### Gestión del Programa en 2011

Entidad	Localidad	Mejora Implementada
Hospital Regional "Dr. Abel Ayerza"	Marcos Juárez, Córdoba	Adquisición de camas para salas de terapia intermedia y un transductor para ecógrafo y refacción del vacunatorio.
Hospital Regional "Vicente Agüero"	Jesús María, Córdoba	Adquisición de un fibrogastroscopio para el servicio de ecografías.
Hospital Municipal "Nuestra Señora del Carmen"	Chacabuco, Pcia. de Buenos Aires	Adquisición de dos monitores multiparamétricos para los servicios de Terapia Intensiva y Quirófanos.
Hospital Municipal "Dr. Pedro T. Orellana"	Trenque Lauquen, Pcia. de Buenos Aires	Incorporación de una servocuna, un respirador y un oxímetro para el servicio de neonatología.
Hospital Municipal "Dr. Miguel L. Capredoni"	Bolivar, Pcia. de Buenos Aires	Adquisición de un equipo de asistencia respiratoria para el servicio de pediatría.
Hospital Municipal "San Luis"	Bragado, Pcia. de Buenos Aires	Adquisición de camas ortopédicas para el servicio de Terapia Intensiva.
Hospital Municipal "Nuestra Sra. del Carmen"	General Villegas, Pcia. de Buenos Aires	Adquisición de un equipo analizador hematológico automatizado para el servicio de Laboratorio.
Hospital Municipal "Dr. Luis Miravalle"	Lincoln, Pcia. de Buenos Aires	Adquisición de un equipo de electrobisturí y una lámpara cialítica para el servicio de Quirófano.
Hospital Municipal "Marcial Quiroga"	9 de Julio, Pcia. de Buenos Aires	Adquisición de 2 ecógrafos para el servicio de ecografías.



**PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE LA DESNUTRICIÓN INFANTIL**

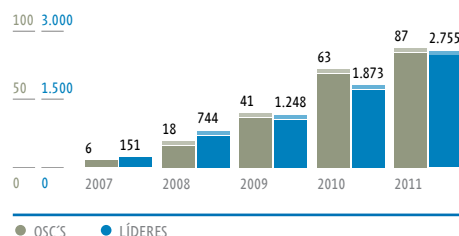
**882** LÍDERES SOCIALES CAPACITADOS EN EL AÑO

BUSCAMOS DEJAR CAPACIDAD INSTALADA EN LAS COMUNIDADES DONDE IMPACTAN LOS LÍDERES SOCIALES QUE PARTICIPAN DEL PROGRAMA YA QUE SON AGENTES MULTIPLICADORES CLAVE.

ESTE PROGRAMA IMPLEMENTADO JUNTO CON LA FUNDACIÓN CONIN, ESTÁ DIRIGIDO A LÍDERES SOCIALES, DOCENTES, AGENTES SANITARIOS, REPRESENTANTES DE SOCIEDADES INTERMEDIAS, ENTRE OTROS, QUIENES PARTICIPAN DE UNA JORNADA DE ENTRENAMIENTO DONDE SE TRATAN TEMAS RELACIONADOS CON LA NUTRICIÓN, EL DESARROLLO AFECTIVO PARA UN CRECIMIENTO SALUDABLE DE LOS NIÑOS.

EN 2011 FUERON 24 LAS ORGANIZACIONES ARTICULADORAS QUE TRABAJARON JUNTO A NOSOTROS EJERCIENDO DE ANFITRIONAS EN CADA LOCALIDAD, PARA QUE 882 LÍDERES SOCIALES PUDIERAN RECIBIR SU CAPACITACIÓN Y TODOS LOS MATERIALES ESPECIALMENTE DISEÑADOS.

**Líderes y OSC's capacitados acumulados**



**Nivel de satisfacción del taller 2011**

Evaluación de los líderes en escala 1 a 5

Contenidos	Nivel de Satisfacción
- Área pediátrica	4,69
- Área estimulación	4,80
- Taller práctico	4,65
Entrega de materiales	4,77
Utilidad del taller	4,65

73. Descripción de los programas alianza, alcance y beneficiarios en [www.galiciasustentable.com/IS2011-Comunidad](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-Comunidad)  
 74. FLENI: Fundación para la Lucha contra las Enfermedades Neurológicas de la Infancia  
 COAS: Cooperadora de Acción Social  
 CONIN: Cooperadora para la Nutrición Infantil  
 ACIAPO: Fundación de Atención Comunitaria Integral al Paciente Oncológico  
 EMA: Asociación Civil Esclerosis Múltiple Argentina  
 SAD: Sociedad Argentina de Diabetes  
 FUNDALER: Fundación para el estudio del asma y otras enfermedades alérgicas  
 FUNDALAU: Fundación para combatir la leucemia  
 ALPI: Asociación para la Lucha contra la Parálisis Infantil  
 FUNCEI: Fundación Centro de Estudios Infectológicos  
 FABA: Fundación Argentina para el Bienestar Animal  
 Fundación FOP: Fibrodisplasia Osificante Progresiva

## PROGRAMA INTERACTIVO DE AYUDA POR REGIONES (PRIAR)

### Un compromiso que no se detiene

El PRIAR es un programa de voluntariado que nació en 2002 por iniciativa de nuestros colaboradores y se desarrolla en el marco de la Asociación Civil Ayudando a Ayudar.

Su misión es contrarrestar los efectos de la pobreza a través del desarrollo de proyectos solidarios de ayuda a entidades de bien público (hospitales, escuelas, comedores, hogares, entre otros). El objetivo de los proyectos busca dejar instalada una nueva capacidad, atributo o posibilidad que le permita a la organización

Los voluntarios de Galicia Seguros celebran la refacción de la ludoteca del Hogar Soles en el Camino de la Ciudad de Buenos Aires

mejorar su labor y desarrollo y así mejorar la calidad de vida de quienes más lo necesitan.

Los proyectos se financian a través de diversas actividades de recaudación de fondos y con la colaboración de clientes y amigos. Además, los colaboradores pueden adherirse voluntariamente a una donación mensual a través del débito automático que este año se incrementó en un 35% con respecto al año pasado.

A esto se suma la donación mensual que realiza el Banco producto de la venta de papel de archivo a entidades de reciclado y un presupuesto específico que asigna para cubrir los gastos de logística y comunicación del programa que no respondan a necesidades inherentes a los proyectos.

Durante 2011 se incorporaron 15 nuevos proyectos<sup>75</sup> y se llevaron a cabo gran cantidad de actividades de recaudación de fondos entre las que se destaca el Circuito Nacional de Golf PRIAR.

#### Indicadores PRIAR

	2009	2010	2011
Beneficiarios <sup>76</sup>	15.306	16.572	18.891
Voluntarios <sup>76</sup>	3.080	3.251	3.532
Proyectos desde el comienzo del programa	106	115	130
Proyectos Finalizados <sup>77</sup>	84	87	98
Proyectos en Ejecución	22	28	32





## TODOS SOMOS PROTAGONISTAS

EN 2011 PRIAR LANZÓ LA INICIATIVA "TODOS SOMOS PROTAGONISTAS" EN LA QUE INVITÓ A LOS COLABORADORES DE ÁREAS CENTRALES A REALIZAR PROYECTOS DE ACCIÓN SOLIDARIA POR UN DÍA.



### Talita Kum Llavallol, Lomas de Zamora

Parte del equipo de Gerencia Financiera pintó el comedor del centro de salud y taller protegido para personas con discapacidades mentales Talita Kum en Llavallol, Lomas de Zamora.



### Hogar San Cayetano - Pilar

Los voluntarios de Productos y Marketing Mayorista armaron una huerta y pintaron el comedor del Hogar San Cayetano en Pilar junto con los chicos del lugar.



### Sociedad de Fomento del Barrio Seré - Castelar

El sector Administración de Clientes y Productos de Operaciones refaccionó y pintó la cancha de fútbol de la Sociedad de Fomento del Barrio Seré, en Castelar. Fueron acompañados en su tarea por chicos que asisten a la escuela de fútbol y sus madres que cocinaron el almuerzo.



### Fundación Sagrada Familia - Benavidez

Los voluntarios de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos arreglaron las fachadas de las casas de familias de escasos recursos de Benavidez que construyeron sus propios hogares gracias a la Fundación Sagrada Familia y luego de 30 años finalizaron de pagar.



### Jardín de Infantes Santa Clara - Ciudad de Buenos Aires

Los voluntarios de Asesoría Legal visitaron el Jardín de Infantes Santa Clara para reacondicionar el patio interno donde los niños realizan actividades recreativas.



### Escuela N° 13 - Villa Lía

El equipo de Banca Mayorista junto con los colaboradores de Operaciones y el Centro de Contacto con Clientes que trabajan en equipo con Comercio Exterior, visitaron la Escuela N° 13 de Villa Lía (San Antonio de Areco) y pintaron su fachada.



### Ludoteca Madre Teresa - Máximo Paz

La última jornada del año fue realizada por los voluntarios de Créditos que pintaron la ludoteca Madre Teresa de la Fundación Potencialidades en Máximo Paz. Hoy impulsan un proyecto de largo plazo en el mismo lugar para finalizar la obra.

75. Provincia de Buenos Aires (Castelar, Pilar, Benavidez, Lomas de Zamora, San Antonio de Areco, Máximo Paz); Santa Fe (Santa Fe); San Luis (Villa Mercedes); Corrientes (Corrientes); Chaco (Resistencia); Córdoba (Río Cuarto); Salta (Rosario de Lerma); Ciudad de Buenos Aires (3 proyectos).

Para más información ir a [www.galiciasustentable.com/IS2011-Comunidad](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-Comunidad)

76. Desde el comienzo del programa.

77. Dos proyectos que habían sido finalizados en 2009 se reactivaron durante 2010, lo que implicó la modificación de la cantidad de proyectos finalizados.

# 3.515

PROVEEDORES ACTIVOS

# 74%

ADHIRIERON AL CÓDIGO DE  
CONDUCTA Y POLÍTICA AMBIENTAL

## COMPROMISO CON COMPARTIR VALORES

Nuestro trabajo con la cadena de valor busca trascender las relaciones comerciales. Establecemos relaciones de confianza, transparencia y respeto que nos permiten a ambos crecer en un ámbito de responsabilidad y sustentabilidad entendiendo que son los proveedores nuestros mejores socios para dar un servicio diferencial a nuestros clientes. Es por eso que nuestras acciones con proveedores apuntan al desarrollo de sus empresas, al mismo tiempo que incrementamos la eficiencia operativa y el uso adecuado de los recursos para lograr un beneficio mutuo.

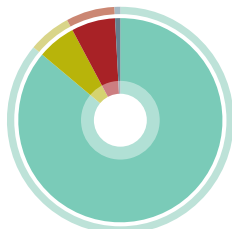


## PERFIL DE NUESTROS PROVEEDORES

Nuestra cadena de valor se compone de una gran variedad de empresas y organizaciones de diferentes tamaños y actividades. Entre los principales sectores de productos se encuentran los insumos: papelería y útiles, cheques y tarjetas plásticas; informática; merchandising; equipamientos de edificios; bienes registrables (vehículos); compra y venta de inmuebles; y los servicios de locación de inmuebles, consultoría, publicidad; limpieza, capacitación, traslados, seguros, hotelería y pasajes, seguridad y empresas constructoras.

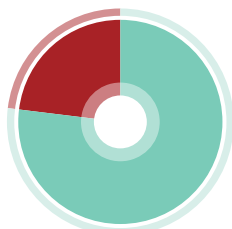
### Cantidad de proveedores por facturación

- 86% PROVEEDORES MENOS DE \$500.000
- 6% PROVEEDORES ENTRE \$500.000 Y \$1.000.000
- 7% PROVEEDORES ENTRE \$1.000.000 Y \$ 10.000.000
- 1% PROVEEDORES MÁS DE \$10.000.000



### Distribución de pagos a proveedores por zona

- 2.707 CABA Y BUENOS AIRES
- 808 INTERIOR



Taller de alfarería Los Naranjos

## CONSUMO RESPONSABLE

### Consumo sustentable

A partir del taller de sensibilización realizado con el Grupo Operativo, donde se presentó la importancia de las compras inclusivas, las áreas de Asuntos Institucionales, Desarrollo Gerencial, Compensaciones y Responsabilidad Social Corporativa realizaron compras de regalos sustentables para fin de año. Las organizaciones proveedoras fueron:

- Los Naranjos: organizan un taller de alfarería que ofrece a jóvenes de bajos recursos la posibilidad de ingresar a la vida laboral.
- Green Gift: proponen regalos con una combinación de productos orgánicos.
- PlantaRSE: realiza kits de plantado con todos los elementos necesarios para plantar tu propio árbol.
- Baumm: fabrican portanotebooks, bolsos y demás objetos con la lona publicitaria en desuso.
- Fundación Cruzada Patagónica: ofrecen artesanías elaboradas por comunidades mapuches en Junín de los Andes.

A su vez, trabajamos con Yeeeu, un servicio de call center cuyos agentes son personas con discapacidad, para el registro de confirmaciones a eventos del Banco.

## Selección y evaluación de proveedores

Para la contratación de un proveedor utilizamos el Código de Conducta para Proveedores y aspectos impositivos.

Nuestro Código de Conducta para Proveedores fue lanzado en 2007 y establece los compromisos asumidos por el Banco así como las expectativas que tenemos sobre ellos en relación a nuestros Principios y Valores, respeto por la ley, lucha contra la corrupción, lealtad comercial, honestidad y los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. Para ser contratado por el Banco todo proveedor debe firmar el Código y a partir de 2010 también debe firmar nuestra Política Ambiental.

La evaluación a los proveedores es realizada a partir de diferentes mecanismos: auditoría interna y externa en el proceso de compras, contrataciones y monitoreo; visitas a las plantas de producción; seguimiento de indicadores; y autoevaluación respecto de las bases del Premio Nacional a la Calidad.

Los proveedores de insumos o servicios críticos cuentan con acuerdos específicos cuyo nivel de cumplimiento se monitorea de forma particular, realizando las acciones correctivas y mejoras correspondientes. A partir de esta práctica desarrollamos el Plan de Mantenimiento de la Infraestructura de las Sucursales para la prevención y gestión de incidentes en nuestra red.



## COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO

### 12.442

CONSULTAS ATENDIDAS VINCULADAS A PAGOS A PROVEEDORES, RECIBIDAS POR VÍA TELEFÓNICA O POR MAIL

La comunicación fluida y bidireccional con nuestros proveedores es clave para el éxito de la relación, el desarrollo de las empresas de nuestra cadena de valor y el establecimiento de criterios y bases comunes para contribuir juntos al desarrollo sustentable.

Es por eso que contamos con diferentes herramientas para dialogar con nuestros proveedores y generar la confianza necesaria para establecer relaciones de negocios duraderas. Entre ellas:

- Visor de Cuenta Corriente: para informarse del estado de la factura a través de esta novedosa y práctica herramienta.
- Consultas y/o Reclamos: a través del canal de atención efectúan todas las consultas y/o reclamos de modo rápido y efectivo.
- Cotización y Licitación: para cotizar y licitar, la empresa pone a disposición el Explorador de Mercado de Banco Galicia.

## PROGRAMA VALOR

Participamos en el Programa VALOR desarrollado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), e impulsado por AMIA y FOMIN. Este Programa busca fomentar la implementación de medidas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), priorizando aquellas PyMEs que forman parte de nuestra cadena de valor.

Para las PyMEs esta iniciativa es un diferencial competitivo que les permite contar con mayores herramientas para insertarse en el mercado actual.

El Programa tiene una instancia de capacitación y sensibilización en RSC, luego un trabajo de diagnóstico de las PyMEs por los consultores generalistas del programa, y por último un trabajo con los consultores técnicos donde cada PyME recibe asistencia técnica a través de consultorías que le permitirán diseñar un plan de mejora, implementarlo y realizar el seguimiento para detectar desvíos y aplicar ajustes. Durante 2011 7 PyMEs participaron del Programa. A su vez, recibieron a los asesores para implementar las dos dimensiones de RSE elegidas para trabajar.

Por su parte, en el marco del Programa, organizamos la primera “Reunión de diálogo” con los 7 proveedores Pymes, donde presentamos los avances y resultados de las acciones de RSC que comenzaron a implementar relacionados con Prácticas Laborales, Inversión Social, Gobierno Corporativo y Marketing Responsable.

## BENEFICIOS PARA PROVEEDORES

En 2011 un equipo de distintas gerencias del Banco trabajó en el desarrollo de una nueva política de tratamiento de proveedores con el objetivo de promover la cercanía, agilizar los procesos y cumplir con las normativas vigentes del BCRA.

A partir de esta nueva política se resolvió que todos los proveedores de Banco Galicia se vincularán como clientes generando la apertura de una cuenta a su nombre en el Banco, en caso de no tener una. Ofreciendo como beneficio que la misma no tenga costo de mantenimiento mientras sean proveedores activos (quienes hayan realizado alguna operación con nuestra entidad en los últimos dos años). Todos los pagos a los proveedores serán a través de estas cuentas bonificadas que también podrán ser utilizadas por nuestras empresas proveedoras para realizar otras operaciones de su actividad.

# 211

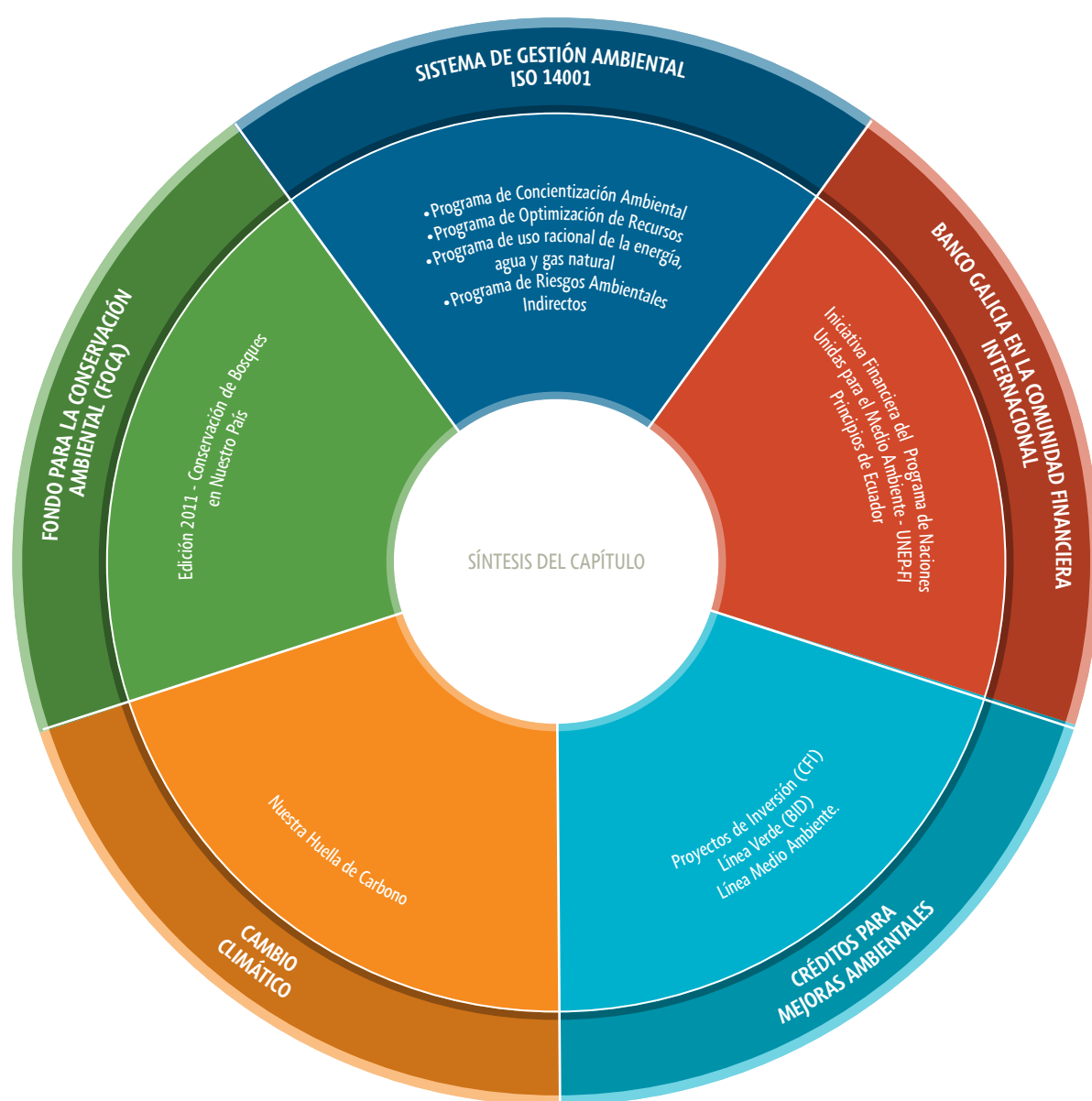
MILLONES DE PESOS EN LÍNEAS DE CRÉDITO  
PARA MEJORAS AMBIENTALES

# 289

PROYECTOS DE INVERSIÓN EVALUADOS  
EN MATERIA SOCIAL Y AMBIENTAL

## COMPROMISO CON LA GESTIÓN EFICIENTE DE RECURSOS

Asumimos un compromiso con la preservación ambiental y buscamos minimizar el impacto directo y el impacto indirecto originado por nuestra actividad como entidad financiera, promoviendo entre nuestros grupos de interés el uso eficiente de los recursos naturales en todas las acciones que realizamos.





## SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Este año, Bureau Veritas, realizó la segunda auditoría de vigilancia del Sistema de Gestión Ambiental para la Torre Corporativa de Banco Galicia bajo la Norma ISO 14.001:2004.

En la auditoría, se identificaron varias fortalezas en los programas del sistema: el compromiso del personal entrevistado, la evolución del sistema de gestión desde su certificación, el objetivo de conciencia ambiental, la proactividad para con la comunidad, y la excelente gestión en comunicación interna y externa. A partir de las fortalezas y las oportunidades de mejora destacadas, buscaremos extender los programas a otros edificios corporativos en el mediano plazo.

## PROGRAMA DE CONCIENCIACIÓN AMBIENTAL

**2.700**

REDUCCIÓN PROMEDIO DE VASOS DESCARTABLES POR MES EN LA TORRE CORPORATIVA DESDE EL COMIENZO DE LA CAMPAÑA

Generamos conciencia sobre la importancia de la preservación del ambiente entre nuestros colaboradores, proveedores y la comunidad a partir de diferentes canales de comunicación. En particular, este año hicimos foco en las redes sociales para difundir mensajes ambientales.

Las principales iniciativas que se desarrollaron durante el 2011 se detallan a continuación.

- Recorriendo la Torre Corporativa: realizamos 9 visitas a la Torre donde recorrimos las instalaciones, logrando fomentar una mayor toma de conciencia acerca de los aspectos e impactos ambientales de nuestra actividad.

### Vasos utilizados en las máquinas de café de la Torre Corporativa



- Una nueva Taza de interés: en el mes de septiembre, lanzamos una campaña de reducción de vasos plásticos en máquinas de café y dispensers de agua, invitando a los colaboradores a que trajeran sus tazas y vasos reutilizables; además, PRIAR se sumó a esta campaña, vendiendo tazas a \$10 para colaborar con sus nuevos proyectos.
- 3er Concurso de dibujo “Reducir para Cuidar”: a través de esta campaña se busca concientizar a la nueva generación sobre “reducir para cuidar”. El concurso contó con la participación de más de 80 chicos de todo el país.

Además, como todos los años, seguimos realizando dos simulacros de evacuación en los edificios centrales, con sus respectivas reuniones de cierre y trabajamos en un curso online de Evacuación y Simulacros.

### ENCUESTA AMBIENTAL<sup>78</sup>

REALIZAMOS DOS ENCUESTAS INTERNAS PARA EVALUAR LA EFECTIVIDAD DE LAS CAMPAÑAS DE CONCIENCIACIÓN AMBIENTAL DEL BANCO. MÁS DEL 90% DE LOS EMPLEADOS ENCUESTADOS AFIRMÓ TENER CONOCIMIENTO DE LAS INICIATIVAS DEL BANCO EN MATERIA AMBIENTAL.



## PROGRAMA DE OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS

Continuamos optimizando el consumo de papel y otros materiales de oficina, impulsando buenas prácticas tanto en nuestras oficinas como en la cadena de abastecimiento.

### Gestión de Residuos

#### Reciclado de papel

+ de **22.000**

ÁRBOLES PRESERVADOS POR EL RECICLAJE DE PAPEL DESDE EL INICIO DE LA CAMPAÑA<sup>79</sup>

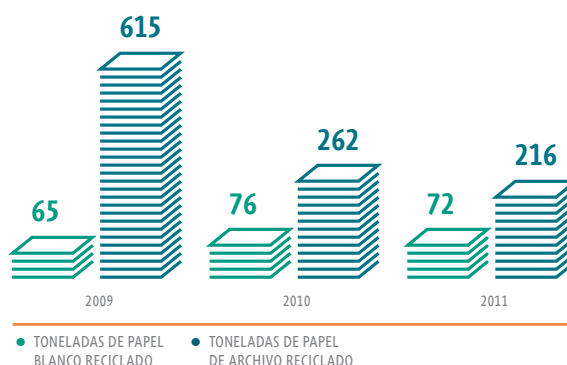
**4.900**

ÁRBOLES PRESERVADOS EN 2011

Invitando a imprimir solo cuando es necesario, este año mantuvimos nuestro compromiso para reducir la cantidad de papel consumido y como consecuencia el volumen de papel reciclado.



#### Reciclado de papel en edificios Corporativos<sup>80</sup>



#### Reciclado de tapitas de plástico

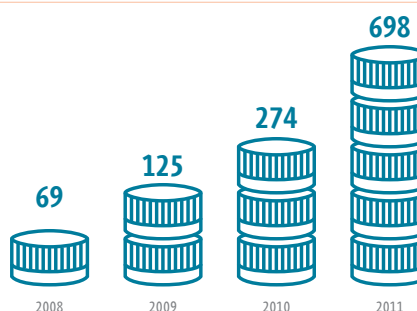
+ de **1**

**TONELADA**

DE TAPITAS DESDE EL INICIO DEL PROGRAMA

Desde que comenzamos a juntar tapitas de plástico para el programa de Reciclado de la Fundación Garrahan, aumentamos más de un 100% el volumen de tapitas juntadas.

#### Tapitas enviadas a reciclado (en kg)



78. Ver [www.galiciasustentable.com/IS2011-Ambiente](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-Ambiente)

79. Una tonelada de papel reciclado equivale a evitar la tala de 17 árboles.

Fuente: <http://www.recycling-revolution.com/recycling-facts.html>

80. Edificios Corporativos: Torre Corporativa (Tte. Gral. J. D. Perón 430).

Casa Matriz (Tte. Gral. J. D. Perón 470) y Padelai (Tte. Gral. J. D. Perón 518)

## Residuos electrónicos

1.698

BIENES ENTREGADOS A UN  
PROVEEDOR ESPECIALIZADO PARA SU  
CORRECTA DISPOSICIÓN FINAL

92

BIENES DONADOS A  
ORGANIZACIONES SOCIALES

Realizamos un tratamiento especial de los residuos electrónicos entregándolos a organizaciones sociales o, cuando esto no es posible, a un proveedor especializado para su correcta disposición final.

## Residuos Especiales

En 2011, 309 kg de tubos fluorescentes de nuestra Torre Corporativa fueron entregados para su tratamiento y disposición final a una empresa especializada, quien nos otorgó el correspondiente certificado. Además, se entregaron 106 kg de otros residuos especiales al mismo proveedor, para asegurar su correcta disposición final.

### Residuos especiales según su tipo

- 74% TUBOS FLUORESCENTES
- 26% OTROS

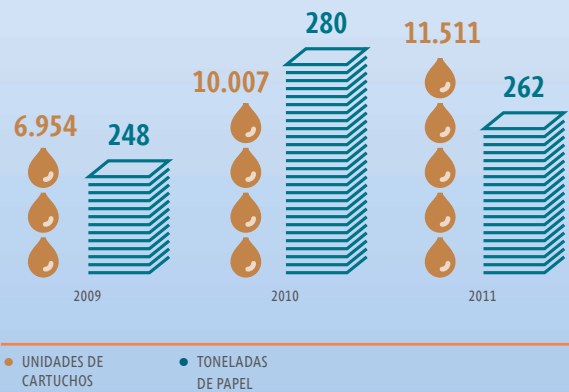


## Consumo de papel blanco y cartuchos de impresión

Con el objetivo de mejorar el desempeño ambiental de nuestra Torre, optimizamos el consumo de los materiales de oficina; recursos que se utilizan de manera intensiva en nuestra actividad.

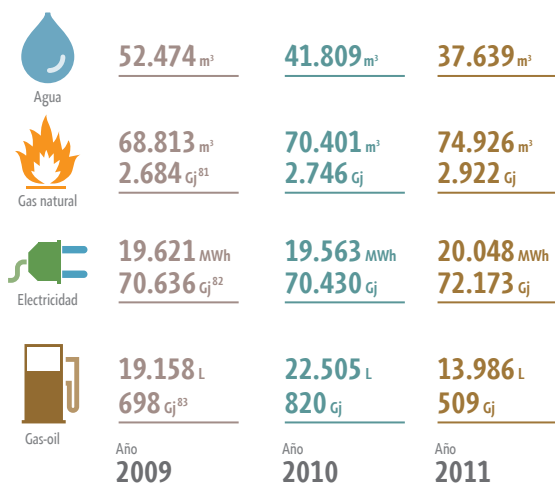
Por eso, incentivamos a nuestros colaboradores a que analicen y optimicen sus procesos.

### Consumo de cartuchos de impre. y papel blanco para todo Banco Galicia

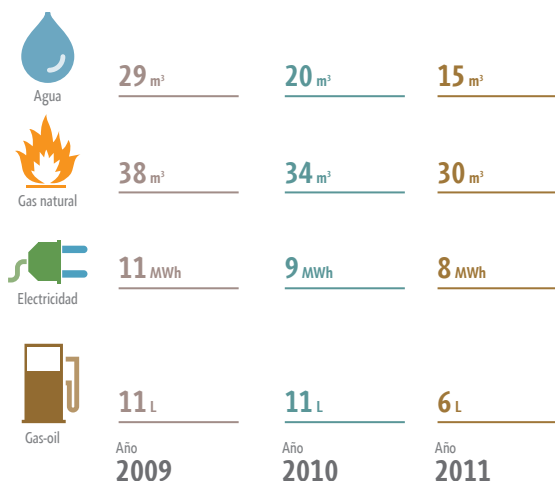


## PROGRAMA DE USO RACIONAL DE LA ENERGÍA, AGUA Y GAS NATURAL

### Consumo anual - alcance edificios centrales



### Consumo per cápita - alcance edificios centrales



## DESGLOSE POR TIPO DEL TOTAL DE GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

Continuando con nuestro compromiso con el ambiente, seguimos invirtiendo en la prevención y mitigación de los efectos adversos que nuestras actividades puedan tener sobre el ambiente.

### Detalle de gastos e inversiones ambientales

Monto en pesos 2011

Costos de eliminación de residuos, tratamiento de emisiones y costes de remediación	30.504,10
Costos de prevención y gestión medioambiental relacionados con la operación del Banco	415.567,52
Costos de prevención y gestión medioambiental relacionados con proyectos externos al Banco	382.736,90
<b>Total gastos e inversiones ambientales</b>	<b>828.808,52</b>

60 MIL

LITROS POR DÍA AHORRADOS EN EDIFICIOS CENTRALES DESDE 2009 A 2011

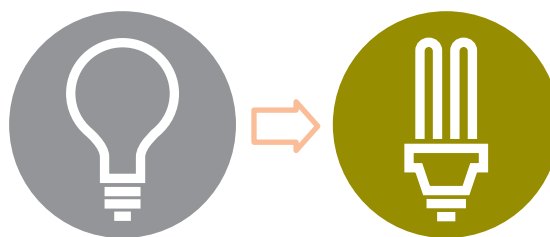
Gracias a los esfuerzos efectuados mediante las Campañas implementadas, logramos mantener un consumo constante de los recursos, con una reducción anual del consumo per cápita.

Donde las iniciativas de concientización han tenido más éxito, es en el cuidado del agua. Desde 2009 a 2011, logramos reducir el consumo en aproximadamente 14.000 m<sup>3</sup>.

### Otras iniciativas para reducir el consumo de energía

#### Utilización de lámparas de bajo consumo<sup>84</sup>

En la Torre el 23 % de los equipos de iluminación son lámparas de bajo consumo. Gracias a esta iniciativa estimamos un ahorro energético diario de 4,08 MWh (14,68GJ)<sup>85</sup>. Lo que equivale a una reducción de 80 % menos tnCO<sub>2</sub>eq frente a la utilización de lámparas incandescentes.



Ahorro del 80% en tnCO<sub>2</sub>eq

#### Cambios de equipos informáticos

En función del compromiso en reducir nuestro consumo energético, en 2011 continuamos reemplazando en los edificios centrales monitores CRT por monitores LCD, de mayor eficiencia energética. Mediante esta iniciativa, en 2011 logramos reemplazar 549 monitores, lo que genera un ahorro anual estimado de 55,1 MWh (198,36 GJ); esto se traduce en una reducción anual de 28,16 tnCO<sub>2</sub>eq.<sup>86</sup>

81. 1m<sup>3</sup> de gas natural= 0,0390 GJ

82. 1MWh = 3,6 GJ

83. 1 litro de gas-oil= 0,0364 GJ

84. En el Banco se utilizan lámparas fluorescentes compactas ahorradoras de energía de la marca OSRAM.

85. El cálculo fue estimado considerando las 4.450 lámparas DULUX de potencias de 26 W, 32 W y 36 W instaladas en la Torre. Según el Grupo de Energía y Ambiente del Departamento de Electrotecnia de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Buenos Aires, la relación de potencias entre una lámpara bajo consumo y una incandescente es de 1:5. Para el cálculo de la reducción de emisiones se utilizó el factor de emisión de la red de 0,511 tnCO<sub>2</sub>/MWh.

86. La reducción fue estimada utilizando el Factor de la Red Eléctrica Argentina calculado por la Secretaría de Energía de la Nación (<http://energia3.mecon.gov.ar/contenidos/verpagina.php?idpagina=2311>), los cálculos de este factor se han realizado siguiendo la herramienta metodológica para calcular el factor de emisión para un sistema eléctrico aprobada por la Junta Ejecutiva del Mecanismo para un Desarrollo Limpio, utilizando la herramienta: "Tool to calculate the emission factor for an electricity system. Versión 02.2.0" para los datos correspondientes al año 2010. El valor utilizado (0,511 tnCO<sub>2</sub>/MWh) corresponde al margen de operación opción ex-ante (OP 0,75 + BM 0,25).

## PROGRAMA DE RIESGOS AMBIENTALES INDIRECTOS

### Sistema para la evaluación de riesgos ambientales y sociales en el área de créditos

En 2011 el sector de Análisis Sectorial y Ambiental del Área Créditos se encuentra en vías de adaptar el software de Sustainable Finance conjuntamente con especialistas de PwC del Reino Unido y consultores de PwC Argentina. Este será utilizado para sistematizar y profundizar el proceso y la gestión de la evaluación de riesgos ambientales y sociales en el proceso del crédito.

El software, que será utilizado en todas las sucursales, está actualmente en proceso de prueba y su implementación está planificada para el año 2012, conjuntamente con las capacitaciones.

La herramienta cumple también con las buenas prácticas y los Performace Standards de organismos e iniciativas financieras internacionales con las cuales el Banco mantiene vínculos en sus finanzas sustentables (IFC, FMO, PE).

### Análisis de Clientes<sup>87</sup>

**289**

PROYECTOS DE INVERSIÓN DE CLIENTES ANALIZADOS EN MATERIA AMBIENTAL Y SOCIAL

**+ 38%**

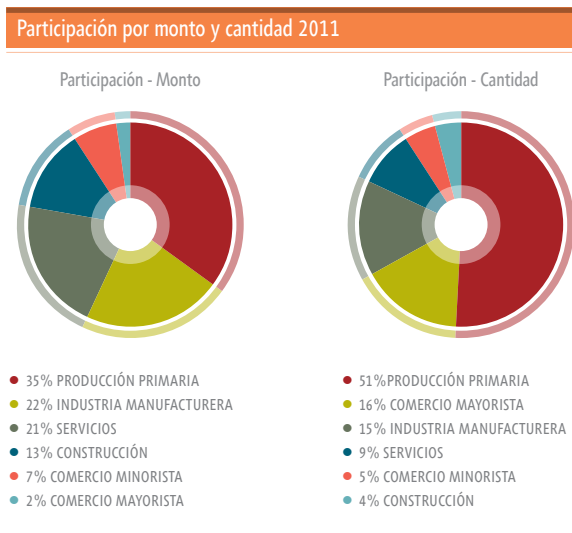
DE PROYECTOS ANALIZADOS EN MATERIA AMBIENTAL Y SOCIAL

Durante 2011, realizamos un análisis de riesgo ambiental y social a 289 proyectos de inversión de clientes que solicitaron la asistencia del Banco; un 38% más que el año anterior. Frente al bajo riesgo observado en el análisis crediticio, en 2011 no se requirieron visitas de seguimiento a los proyectos cuya financiación supera los 750.000 pesos otorgados en un plazo de 2 años o más.

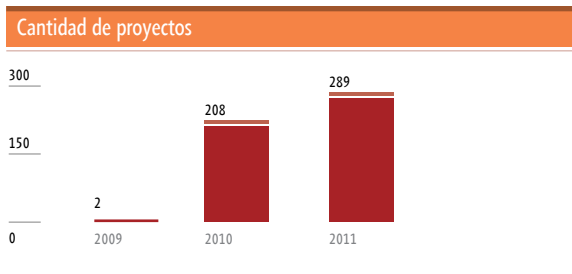
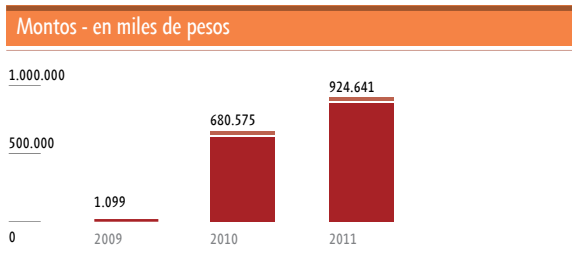
Por su parte, incrementamos el análisis ambiental, aumentando un 39% la cantidad de solicitudes de crédito de empresas evaluadas, con un alza del 36% del monto total involucrado.

<sup>87</sup>. Para más detalles sobre la composición de la cartera de Inversiones sujetas a análisis ambiental ir a [www.galiciasustentable.com/IS2011-Ambiente](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-Ambiente)

### Créditos analizados en materia ambiental y social



### Evolución en cantidad y monto de los proyectos para los cuales se efectuó análisis de riesgo ambiental y social





## Capacitaciones

207

COLABORADORES PARTICIPARON DE UNA CAPACITACIÓN SOBRE RIESGOS AMBIENTALES EN LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN

Parte esencial del correcto análisis del riesgo ambiental de las inversiones del Banco es el conocimiento sobre la temática de los colaboradores responsables de llevar adelante esta tarea. Es por eso que continuamos ofreciendo un Módulo de Evaluación de Riesgos Ambientales y Sociales dentro del programa de capacitación del cual participan OFES (Oficiales Empresas de Sucursales) y Gerentes de Sucursales.

A su vez, organizamos una capacitación extraordinaria presidida por Lawrence Pratt, economista de Yale y Director del Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible del INCAE, la cual tuvo una participación de 37 personas. El objetivo del taller se centró en concientizar respecto de los riesgos ambientales y sociales para instituciones financieras, e involucrar a las distintas áreas o sectores que participan o que se interrelacionan con el proceso.

### Capacitaciones



## BANCO GALICIA EN LA COMUNIDAD FINANCIERA INTERNACIONAL

### Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente - UNEP-Fi

En 2011 adherimos a la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-Fi). Nos enorgullece ser el primer miembro oficial de la Argentina en sumarse a esta alianza mundial de la que participan otras 190 instituciones financieras, para compartir experiencias y seguir promoviendo un desarrollo sustentable.

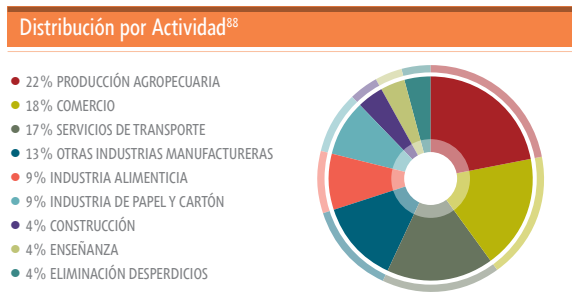
### Principios de Ecuador

23

PROYECTOS FUERON EVALUADOS Y CLASIFICADOS BAJO LOS PRINCIPIOS DE ECUADOR

Desde 2007, somos el primer y único Banco en la Argentina adherido a los Principios de Ecuador, una iniciativa financiera internacional voluntaria que propone lineamientos para el análisis social y ambiental del crédito. El Banco aplica estos Principios para el financiamiento de proyectos de inversión superiores a los 15.000.000 pesos. Para ello, realizamos una evaluación bajo estos Principios que contempla el análisis de aspectos sociales y ambientales y prevé la calificación de ellos en tres categorías de riesgo: A (alto), B (mediano), C (bajo).

Créditos bajo los Principios de Ecuador	
Categoría Principios de Ecuador	Cantidad de proyectos evaluados
A	0
B	2
C	21
<b>Total</b>	<b>23</b>



### Espacios de Intercambio

- Reunión de consulta convocada por la Corporación Financiera Internacional (CFI), como parte del proceso de revisión de su política ambiental y “performance standards”, en Lima, Perú.

- Reunión de “Community of Learning” de la Corporación Financiera Internacional (CFI), con la participación del sector de Gestión Preventiva Comercial y Análisis Ambiental del Banco.
- Reunión anual de entidades financieras adheridas a los Principios de Ecuador, en Washington D.C., Estados Unidos, para profundizar nuestro involucramiento en el trabajo y discusiones de la Asociación.
- Conferencia “Mercado Financiero y la cuestión Socioambiental: Perspectivas para las Economías Emergentes” para debatir la cuestión socioambiental en las instituciones financieras, y las perspectivas particulares para la economía de la región. Organizada por el Banco Itaú BBA de Brasil.

## CRÉDITOS PARA MEJORAS AMBIENTALES

211.000.000

DE PESOS DISPONIBLES EN LÍNEAS DE CRÉDITO PARA MEJORAS AMBIENTALES

En 2011 se aprobaron dos créditos junto con el Fondo Tecnológico Argentino (FONTAR) bajo su línea de Mejoramiento Tecnológico. Para esta línea, se financia Pari-Passu un 30% con fondos del Galicia y 70% con fondos del FONTAR.

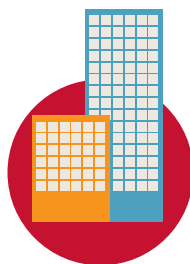
Los proyectos, localizados en las provincias de Misiones y Buenos Aires, implican un cambio tecnológico que disminuye al mínimo los desperdicios y errores generados durante el proceso de producción, aumentando el aprovechamiento de los materiales y de los escasos recursos naturales, y mejorando así la productividad de la línea de fabricación.

Además, continuamos ofreciendo las siguientes líneas de crédito verde orientadas a financiar proyectos de inversión que tengan como objetivo reducir el impacto ambiental de las actividades asociadas.

- Proyectos de Inversión con Adicionalidad (CFI): Línea de 20.000.000 de dólares a 5 años para proyectos de inversión sustentable de empresas agroindustriales. La misma exige, previa a la aprobación del crédito, que las mejoras ambientales sean verificadas por un profesional externo a la organización que toma el crédito.
- Línea verde (BID): Aprobada en 2010, financia a 5 años proyectos de inversión que produzcan un beneficio ambiental.
- Línea Medio Ambiente: Línea crédito propia del Banco destinada a financiar bienes de capital para la optimización, transformación o reconversión de procesos productivos para mejorar el desempeño ambiental de nuestros clientes.

## CAMBIO CLIMÁTICO

**ALCANCE 1**  
**EMISIONES DIRECTAS**  
SON LAS EMISIONES PROVENIENTES DE FUENTES CONTROLADAS POR EL BANCO: REPORTAMOS EMISIONES DEBIDAS AL CONSUMO DE GAS NATURAL Y GAS-OIL EN SU TORRE CORPORATIVA Y EDIFICIOS CENTRALES. REPORTAMOS EMISIONES PRODUCIDAS POR NUESTRA FLOTA VEHICULAR.



**ALCANCE 2**  
**EMISIONES INDIRECTAS**  
INCLUYE LAS EMISIONES PROVENIENTES DEL CONSUMO DE ENERGÍA COMPRADA A LA RED (FUENTE EXTERNA). REPORTAMOS EMISIONES DEBIDO AL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LA TORRE Y EDIFICIOS CENTRALES.



**ALCANCE 3**  
**OTRAS EMISIONES INDIRECTAS**  
CORRESPONDE A LAS EMISIONES PROVENIENTES DE OTRAS FUENTES EXTERNAS. REPORTAMOS EMISIONES PRODUCIDAS POR LOS VIAJES DE NEGOCIO EN AVIÓN REALIZADOS POR LOS COLABORADORES, TANTO EN VUELOS DOMÉSTICOS COMO INTERNACIONALES.

### Nuestra huella de carbono<sup>89</sup>

Somos conscientes de la importancia de maximizar la eficiencia de nuestros recursos reduciendo su impacto en el ambiente. En términos de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), debemos satisfacer la creciente demanda de energía minimizando las emisiones de dióxido de carbono. Es así que año a año calculamos las emisiones de dióxido de carbono equivalente generadas por nuestra actividad en la Torre Corporativa y edificios centrales.

Para dicha medición utilizamos la metodología de “The Greenhouse Gas Protocol Initiative” (GHG Protocol). La misma fue desarrollada por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Esta herramienta nos permite cuantificar y realizar el seguimiento anual de nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero para poder implementar de esta forma, las acciones de mejora correspondientes.

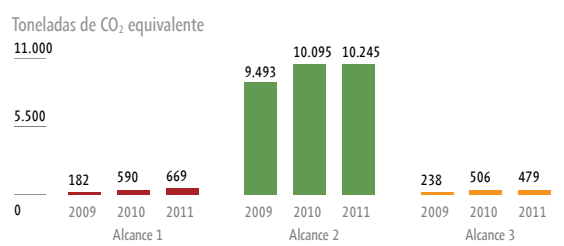
El GHG Protocol propone tres alcances para clasificar las emisiones; reportamos en cada uno de estos alcances.

Desde 2010 ampliamos nuestra medición en el primer alcance: estimamos las emisiones producidas por nuestra flota vehicular.

Durante 2011, logramos reducir un 5% las emisiones provenientes de los viajes de negocio en avión realizados por nuestros colaboradores (Alcance 3), realizando los viajes de distancias cortas con nuestra flota vehicular en lugar de tomar vuelos domésticos (Alcance 1).

En 2012, realizaremos un trabajo de extensión de las mediciones actuales de los Alcances 1 y 2 para incorporar las sucursales del Banco y ampliaremos la medición para incluir aspectos clave de la cadena de valor que impactan en la reciente publicación del Corporate Value Chain (Alcance 3) Accounting and Reporting Standard del GHG Protocol, lo que incluye la medición para ciertas empresas clientes del Banco.

### Evolución de la huella de carbono en tonCO<sub>2</sub>eq



<sup>88</sup>. Todos los proyectos analizados se localizan en la República Argentina.

<sup>89</sup>. La huella de carbono es la medida del impacto que provocan las actividades del hombre sobre el ambiente, determinada según la cantidad de gases de efecto invernadero producidos, la cual se mide en unidades de dióxido de carbono equivalente.

## FOCA, SEGUNDA CONVOCATORIA

En 2010, en concordancia con nuestro compromiso en relación a la construcción de una sociedad con mayor equidad y tratando de contribuir cada vez más desde nuestro ámbito con la sustentabilidad, lanzamos el Fondo para la Conservación Ambiental, FOCA, como una nueva propuesta concreta de nuestro compromiso con el cuidado del ambiente y la sustentabilidad global.

La elección del tema de esta Convocatoria 2011 fue consecuente con la declaración del año 2011, por parte de las Naciones Unidas, como "Año Internacional de los Bosques" y también teniendo en cuenta especialmente la importante problemática de conservación que están atravesando los ecosistemas boscosos en la Argentina.

La mayor parte de los proyectos presentados (34%) fueron presentados por Universidades, seguidos por Organismos Públicos de Investigación (30%) y ONGs (25%). También se presentaron proyectos de Organismos de Gobierno y Escuelas.

**125**

PROYECTOS PRESENTADOS

**20**

PROVINCIAS REPRESENTADAS A TRAVÉS DE LAS INSTITUCIONES PARTICIPANTES

**5**

PRESTIGIOSOS REFERENTES ACTUARON DE JURADO<sup>90</sup>

### GANADORES

<p><b>ADRIÁN SCHIAVINI</b> CADIC-CONICET (Tierra del Fuego) Restauración del Bosque Andino Patagónico a través del control de castores (especie exótica).</p>	<p><b>GABRIEL VÁZQUEZ AMABILE</b> AACREA (Región Chaqueña) Efectos de los desmontes para agricultura sobre los suelos del Norte de Argentina.</p>	<p><b>NÉSTOR I. GASPARRI</b> UNT (Región Chaqueña) Evaluación de impactos de proyectos de reducción de emisiones de carbono.</p>	<p><b>IGNACIO A. MUNDO IANIGLA</b> (Patagonia) Efectos del ganado sobre el bosque de Araucaria araucana.</p>	<p><b>LUCIO R. MALIZIA</b> UNJU (Jujuy) Restauración de ambientes degradados en el Parque Provincial Potrero de Yala.</p>
---	---	--	--	---

### MENCIONES ESPECIALES

<p><b>DIANA BARRANDEGUY</b> Jardín de Infantes N° 904 Mercedesitas (Buenos Aires) Proyecto de educación ambiental para niños sobre conservación de árboles.</p>	<p><b>FABIO A. KALESNIK</b> UBA (Buenos Aires) Conservación, uso sustentable y educación ambiental en los bosques del Delta del Paraná.</p>	<p><b>MARÍA A. RELVA</b> CONICET (Río Negro) Conservación del Bosque Andino Patagónico a través del control de ciervos exóticos.</p>	<p><b>MARIANA G. NEUWALD</b> UNLP (Noreste) Conservación de la Selva Paranaense mediante el estudio de impactos en zonas de borde.</p>	<p><b>MIRIAM E. GOBBI</b> UNComahue (Patagonia) Restauración en áreas de bosque degradado del Noroeste Patagónico.</p>
---	---	--	--	--





## Indicadores Primarios de Desempeño (IBASE)

	2011			2010		
<b>Base de cálculo</b>	<b>Monto (pesos)</b>			<b>Monto (pesos)</b>		
Ingreso neto (IN)	1.107.262.000,00			469.134.000,00		
Ingreso operativo (ION)	3.505.263.000,00			2.317.917.000,00		
Nómina de pago bruto (NPB)	655.393.905,24			509.642.428,79		
<b>Indicadores sociales internos</b>	<b>Monto (pesos)</b>	<b>% de NPB</b>	<b>% de ION</b>	<b>Monto (pesos)</b>	<b>% de NPB</b>	<b>% de ION</b>
Cargas sociales obligatorias <sup>95</sup>	206.567.323,88	31,52	5,89	162.598.475,76	31,90	7,01
Salud <sup>91</sup>	13.498.174,37	2,06	0,39	8.104.748,95	1,59	0,35
Educación <sup>91</sup>	200.000,00	0,03	0,01	457.737,34	0,09	0,02
Cultura <sup>91</sup>	2.377.062,82	0,36	0,07	1.595.151,69	0,31	0,07
Desarrollo profesional y capacitación <sup>91</sup>	12.968.985,84	1,98	0,37	7.540.027,96	1,48	0,33
Guarderías y asistencia para el cuidado infantil <sup>91</sup>	3.697.606,61	0,56	0,11	2.958.803,29	0,58	0,13
Total indicadores internos	239.309.153,52	36,51	6,83	183.254.944,99	35,96	7,91
<b>Indicadores sociales externos</b>	<b>Monto (pesos)</b>	<b>% de NPB</b>	<b>% de ION</b>	<b>Monto (pesos)</b>	<b>% de NPB</b>	<b>% de ION</b>
Educación	2.483.265,50	0,38	0,07	1.677.260,33	0,33	0,07
Promoción laboral	1.618.195,03	0,25	0,05	880.961,43	0,17	0,04
Salud e inclusión social	1.648.802,00	0,25	0,05	1.232.033,19	0,24	0,05
Voluntariado corporativo	109.540,40	0,02	0,00	64.736,24	0,01	0,00
Restauración de patrimonio cultural	222.925,00	0,03	0,01	505.304,15	0,10	0,02
Otros - Aportes Especiales	199.277,05	0,03	0,01	167.754,98	0,03	0,01
Contribución total a la sociedad	6.282.004,98	0,96	0,18	4.528.050,32	0,89	0,20
Impuestos (sin incluir cargas sociales)	1.024.602.149,62	201,04	44,20	780.535.950,42	153,15	33,67
Total indicadores externos	1.030.884.154,60	157,29	29,41	785.064.000,74	154,04	33,87
<b>Indicadores ambientales</b>	<b>Monto (pesos)</b>	<b>% de NPB</b>	<b>% de ION</b>	<b>Monto (pesos)</b>	<b>% de NPB</b>	<b>% de ION</b>
Total de las inversiones en medio ambiente	828.808,52	0,13	0,02	588.033,67	0,12	0,03
<b>Indicadores del personal</b>						
Número de empleados al final del ejercicio	5.525			5.185		
Número de admisiones durante el ejercicio	648			458		
Tasa de rotación (%)	9,08			5,99		
Cantidad de empleados mayores a 45 años	1.122			1.062		
Cantidad de empleados mujeres	2.839			2.684		
% de cargos gerenciales ocupados por mujeres	24,24			22,22		
<b>Información relevante acerca de RSC</b>						
Total de accidentes relacionados con el trabajo	67			53		
Los proyectos sociales y/o ambientales fueron definidos por (áreas involucradas en definición)	Gerencia de RSC			Gerencia de RSC		
Los estándares de salud y seguridad en el trabajo fueron definidos por (áreas involucradas en definición)	Directorio y Gerentes			Directorio y Gerentes		
En relación con asuntos sindicales y negociación colectiva, la entidad...	Sigue las normas de la OIT			Sigue las normas de la OIT		
Días perdidos por huelgas	0			0		
Cantidad de delegados sindicales	107			100		
Al seleccionar proveedores, los mismo estándares de responsabilidad ética, ambiental y social de la entidad:	Son exigidos			Son exigidos		
Para empleados involucrados en actividades voluntarias, la entidad...	Apoya e incentiva			Apoya e incentiva		
<b>Valor agregado total (cifras en miles de pesos)<sup>92</sup></b>						
Valor agregado total	3.908.713,00			2.543.950,00		
Valor obtenido de los accionistas reinvertido en la empresa	-			-		
Valor agregado neto	3.908.713,00			2.543.950,00		
Valor agregado distribuido						
- Gobierno (impuestos)	833.382,00			351.153,00		
- Dividendos de accionistas	-			100.094,00		
- Reinversión de ganancias <sup>93</sup>	1.832.219,00			1.128.925,00		
- Empleados <sup>94</sup>	1.243.112,00			963.778,00		

90. Dr. Alejandro Brown, Dr. Jorge Frangi, Lic. Inés Gomez, Dr. Alejandro Malpartida, Lic. Daniel Ramadori, para mayor información sobre el jurado ir a [www.galiciasustentable.com/IS2011-Ambiente](http://www.galiciasustentable.com/IS2011-Ambiente)

91. Aluden a aportes voluntarios que realizó Banco Galicia. En el caso de "Educación", a partir del año 2011, se incluye únicamente el monto de las cajas de útiles efectivamente entregadas por el Banco a sus empleados al 31.12.2011.

92. El valor agregado total representa la riqueza en términos monetarios que genera el Banco y que distribuye entre los distintos grupos de interés. Así, los empleados reciben parte del valor agregado a través de su remunera-

ción, de los aportes de seguridad social y de los beneficios otorgados; el Estado lo hace por medio de los impuestos, tasas y contribuciones percibidas; los accionistas a través de la distribución de utilidades; y el Banco reinvierte parte del valor agregado que genera, destinándolo a mantener y/o incrementar la capacidad de generación de riqueza e invirtiendo en la comunidad.

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

94. Incluye servicios Administrativos Contratados.

95. Durante 2011 se incluyeron los seguros de riesgos de trabajo ley N° 24557. Para garantizar la comparabilidad se reexpresó el monto del año 2010.

## Indicadores GRI - Comunicación sobre el Progreso (COP)

Este documento fue elaborado siguiendo los lineamientos establecidos por la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI) y el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros, para lo cual los indicadores y sus protocolos fueron adaptados a la realidad local y del Banco. Alcanza un Nivel de Aplicación B+ , auditado externamente por PwC. A su vez, damos cuenta de nuestro compromiso y cumplimiento con los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas al presentar el Informe como la Comunicación sobre el Progreso (COP).

Nº de página

Nº de página

<b>1. Visión y estrategia</b>	
• 1.1 Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	4-5
• 1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	4-6, 15, 17-18, 74
<b>2. Perfil de la organización</b>	
• 2.1 Nombre de la organización.	10
• 2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	25-35
• 2.3 Estructura operativa de la organización.	14
• 2.4 Localización de la sede principal de la organización.	Buenos Aires, Argentina.
• 2.5 Número de países en los que opera la organización y en los que desarrolla actividades significativas.	Banco Galicia no realiza actividades significativas en el exterior.
• 2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	10
• 2.7 Mercados servidos.	10, 25-26
• 2.8 Dimensiones de la organización informante.	10, 79
• 2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	No se realizaron cambios significativos.
• 2.10 Premios y distinciones recibidos.	22-23
<b>3. Parámetros del Informe</b>	
• 3.1 Periodo cubierto por la información contenida en el Informe.	2011
• 3.2 Fecha del Informe anterior más reciente.	Informe de Sustentabilidad 2010, IC.
• 3.3 Ciclo de presentación de informes.	Anual.
• 3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas al Informe o su contenido.	84
• 3.5 Proceso de definición del contenido del Informe.	8-9
• 3.6 Cobertura del Informe.	8-9
• 3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del Informe.	Los indicadores de desempeño ambiental solo se miden en los edificios centrales.
• 3.8 Aspectos que puedan afectar la comparación informativa.	No existen tales aspectos.
• 3.9 Técnicas de medición para elaborar los indicadores.	8, 77, 79
• 3.10 Efecto de la re expresión de información de informes anteriores.	36, 37, 42, 62, 66, 79
• 3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe.	No se produjeron.
• 3.12 Tabla de Contenidos GRI.	80-82
• 3.13 Política y práctica sobre verificación externa.	9, 83
<b>4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés</b>	
• 4.1 Estructura de gobierno de la organización.	14, IC
• 4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	14
• 4.3 Indicar el número y género de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	14
• 4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	15, 43
• 4.5 Vínculo entre la retribución del máximo órgano de gobierno, y el desempeño de la organización, incluido el desempeño social y ambiental.	15
• 4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	14, IC
• 4.7 Procedimiento de determinación de la composición, la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluyendo cualquier consideración sobre género u otros indicadores de diversidad.	14, IC
• 4.8 Declaraciones de misión y valores y códigos de conducta.	12
• 4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.	15
• 4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	15
• 4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	15, 74, 76
• 4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	52-63
• 4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	19, 76
• 4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	11, 19

• 4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	5, 7, 9, 11
• 4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	9,11-12, 19, 36-39, 42-43, 55, 67,70
• 4.17 Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	7, 9, 42-43, 46, 55
<b>Enfoque de Gestión</b>	
• EC Enfoque de gestión económica <i>La gestión de nuestro negocio integra la generación de resultados financieros con la creación de valor social y el cuidado del medio ambiente. Ofrecemos servicios y productos financieros adaptados a las diferentes necesidades de personas y empresas, a través de una extensa red de distribución en todo el país.</i>	18, 20-21
• EN Enfoque de gestión ambiental <i>Asumimos un compromiso con la preservación ambiental y promovemos un uso eficiente de los recursos naturales para la realización de nuestro trabajo. Somos adherentes al CDP y firmantes de los Principios de Ecuador.</i>	18, 20-21, 69, 70
• LA Enfoque de gestión sobre prácticas laborales <i>Buscamos estar entre las mejores empresas para trabajar en la Argentina a través del desarrollo del talento interno y de una cultura organizacional de alto rendimiento.</i>	18, 20-21, 41
• HR Enfoque de gestión sobre derechos humanos <i>Como entidad firmante del Pacto Global, el respeto de los derechos humanos se extiende a todos los grupos de interés.</i>	18, 19
• SO Enfoque de gestión sobre Sociedad <i>El sector financiero cumple una función vital para el desarrollo de la sociedad, ya que es el eje central de las actividades productivas. En tanto actores sociales relevantes asumimos nuestro compromiso de definir políticas y estrategias que promuevan el desarrollo sustentable y respondan a las expectativas de nuestros grupos de interés. Como entidad firmante del Pacto Global la lucha contra la corrupción es un elemento clave.</i>	18, 20-21, 53-54
• PR Enfoque de gestión sobre Responsabilidad de Producto <i>El sistema bancario está altamente regulado. Nuestras operaciones se rigen por la normativa del BCRA, el Código de Prácticas Bancarias, la Comisión Nacional de Valores y el Código de Autorregulación Publicitaria.</i>	18, 20-21, 25
<b>Indicadores de Desempeño Económico</b>	
• EC1 Valor económico directo generado y distribuido.	79
• EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	74-78
• EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	49-51, 79
• EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No se recibieron ayudas por parte del gobierno
• EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Todos los salarios del Banco se encuentran por encima del Salario Mínimo, Vital y Móvil argentino. El salario inicial estándar supera en un 152% el SMVM.
• EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	66
• EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	Banco Galicia no desarrolla actividades significativas en el exterior. Todos los miembros del directorio provienen de la comunidad local.
• EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	56-57, 60-63
• EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, y su alcance.	17-18, 30-32, 44, 53-63, 66
<b>Indicadores de Desempeño Social: Prácticas laborales y trabajo decente</b>	
• LA1 Desglose de empleados por tipo de empleo, por contrato, por región y por género.	42, IC
• LA2 Nº total de empleados y rotación media de empleados, y nuevos empleados contratados desglosados por grupo de edad, sexo y región.	42



## Indicadores que responden a los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

		Nº de página
• LA3	Beneficios sociales para empleados de jornada completa que no se ofrezcan a los empleados temporales o de media jornada.	Los beneficios otorgados por el Banco se aplican a todos los colaboradores.
• LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	47
• LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	Los períodos de preaviso contemplan lo establecido en las leyes laborales argentinas.
• LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Por la naturaleza de las actividades que realiza Banco Galicia no posee Comités de Salud y Seguridad.
• LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	Tasa de absentismo*: 6,7% Tasa de enfermedades ocupacionales**: 0% Tasa de accidentes***: 9,9%
• LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos en relación con enfermedades graves. <i>Se realizaron actividades de educación, prevención y asesoramiento para empleados y sus familiares. Las iniciativas de prevención y control de riesgos también alcanzaron a la comunidad. No se efectuaron tratamientos de ningún tipo.</i>	49
• LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	79
• LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y categoría de empleado.	47
• LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	46-47
• LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	46-48
• LA13	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría de empleado, desglosado sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	14, 42, IC
• LA14	Relación entre salario base y la remuneración de mujeres y hombres, desglosado por categoría y por ubicación significativa de actividad.	Los salarios de Banco Galicia se definen en función del cargo, independientemente del género del empleado/a.
• LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad desglosados por sexo	49
<b>Indicadores de Desempeño Social: Derechos Humanos</b>		
• HR1	Porcentaje y número total de acuerdos y contratos de inversión significativos que incluyen cláusulas que incorporan preocupaciones por los derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	55-67
• HR2	Porcentaje de los distribuidores, contratistas y otros socios comerciales que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas. <i>El Banco no tiene registro de proveedores rechazados por incumplimiento.</i>	67
• HR3	Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos.	223 horas.
• HR4	Nº total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas <i>"Registramos una denuncia por la Asociación Bancaria Seccional Necochea ante el Ministerio de Trabajo Delegación Regional Necochea, Pcia. Bs. As. por conflictos en la Sucursal Necochea y ante el Instituto Nacional Contra la Discriminación, La Xenofobia y el racismo. Este expediente se encuentra en proceso."</i>	12
• HR5	Operaciones y principales proveedores de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan ser violados o correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No se registraron tales actividades.
• HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados con un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su efectiva abolición.	No se registraron tales actividades.
• HR7	Operaciones identificadas y principales proveedores como de riesgo significativo de ser origen de todo tipo de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No se registraron tales actividades.
• HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en aspectos de derechos humanos.	El 82% del personal de seguridad del Banco recibió capacitación relacionada a los derechos humanos.

		Nº de página
• HR9	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	12. No se registraron tales incidentes.
• HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetos a revisiones y/o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	Todas las operaciones del Banco son evaluadas en el marco del Código de Ética que contempla aspectos relacionados con los Derechos Humanos.
• HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, abordadas y resueltas a través de los mecanismos de queja formal. <i>"Registramos una denuncia por la Asociación Bancaria Seccional Necochea ante el Ministerio de Trabajo Delegación Regional Necochea, Pcia. Bs. As. por conflictos en la Sucursal Necochea y ante el Instituto Nacional Contra la Discriminación, La Xenofobia y el racismo. Este expediente se encuentra en proceso."</i>	12
<b>Indicadores de Desempeño Social: Sociedad</b>		
• S01	Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	54-63
• S09	Operaciones con importantes impactos negativos potenciales o reales sobre las comunidades locales. <i>No se registraron impactos negativos en las comunidades locales por el desarrollo de las operaciones del Banco.</i>	74
• S010	Medidas de prevención y mitigación aplicado en las operaciones con importantes impactos negativos reales o potenciales en comunidades locales. <i>Contamos con una Política ambiental que abarca a todas nuestras operaciones para prevenir posibles impactos negativos en el ambiente dentro de las comunidades locales.</i>	74
• S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. <i>Todas las unidades de negocio son analizadas en materia de corrupción.</i>	15
• S03	Porcentaje de empleados formados en anti-corrupción. <i>47% de los colaboradores completaron los cursos de prevención de lavado de dinero en 2011.</i>	15
• S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No se registraron incidentes.
• S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	Actividades nucleadas a través de la Asociación de Bancos Argentinos.
• S06	Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	No se realizaron aportes.
• S07	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No se registraron tales acciones.
• S08	Valor monetario de sanciones, multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes y regulaciones.	No se recibieron multas por este concepto.
<b>Indicadores de Desempeño Social: responsabilidad de producto</b>		
• PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes.	Este indicador no aplica a las características de los productos y servicios financieros. No obstante, Banco Galicia cuenta con una línea de crédito que analiza el riesgo ambiental y social de los proyectos de inversión.
• PR2	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.	No se reportaron incidentes.
• PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa.	Banco Galicia rige dicho procedimiento de acuerdo a la normativa del BCRA, el Código de Prácticas Bancarias y la Comisión Nacional de Valores.
• PR4	Nº total de incumplimientos de la regulación relativa a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	No se reportaron incidentes.
• PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.	11, 36-39
• PR6	Programas de cumplimiento de las leyes y códigos voluntarios en comunicaciones de marketing.	Adherimos al Código de Autorregulación Publicitaria para promover la comunicación responsable.

# Indicadores GRI - Comunicación sobre el Progreso (COP)

Nº de página

Nº de página

• PR7	Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	En 2011 recibimos un reclamo puntual de la Asociación Consumidores del Sur, Asoc. Civil sin fines de lucro, como consecuencia de una publicidad. Actualmente, se encuentra en etapa de contestación de demanda.
• PR8	Nº total de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	No se reportaron incidentes.
• PR9	Coste de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No se reportaron multas significativas.

## Indicadores de Desempeño Ambiental

• EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	72
• EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	Banco Galicia no utiliza papel reciclado para el desempeño de sus operaciones.
• EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias. <i>Indicador completo para Edificios Centrales.</i>	73
• EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. <i>Indicador completo para Edificios Centrales.</i>	73
• EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia. <i>Indicador completo para Edificios Centrales.</i>	73
• EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía, y las reducciones logradas.	49, 73
• EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	70, 77
• EN8	Captación total de agua por fuentes. <i>Indicador completo para los Edificios Centrales. El agua es provista por la red de servicio público.</i>	73
• EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua. <i>Todas las oficinas y sucursales del Banco Galicia se encuentran en zonas urbanas con suministro de agua corriente proveniente del servicio de saneamiento público.</i>	
• EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada. <i>No se reutiliza o recicla el agua en los Edificios del Banco.</i>	
• EN11	Terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. <i>Todas las oficinas y sucursales de Banco Galicia se encuentran en zonas urbanas y nuestras operaciones no impactan significativamente en espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas.</i>	
• EN12	Impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas. <i>Todas las oficinas y sucursales de Banco Galicia se encuentran en zonas urbanas y nuestras operaciones no impactan significativamente en espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas.</i>	
• EN13	Hábitats protegidos o restaurados. <i>Todas las oficinas y sucursales de Banco Galicia se encuentran en zonas urbanas y nuestras operaciones no impactan significativamente en espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas.</i>	
• EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. <i>Las actividades del Banco no implican impactos directos sobre la biodiversidad. No obstante, incentivamos la investigación y la conservación de la biodiversidad a través de FOCA.</i>	
• EN15	Nº de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones. <i>Todas las oficinas y sucursales de Banco Galicia se encuentran en zonas urbanas y nuestras operaciones no impactan significativamente en espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas.</i>	
• EN16	Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso. <i>El indicador se reporta en forma completa para Edificios Centrales.</i>	77
• EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso. <i>El indicador se reporta en forma completa para Edificios Centrales.</i>	77
• EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas. <i>Las reducciones logradas se realizaron en el marco del Programa de Ahorro de Energía y Gas Natural, considerándose una acción indirecta. Han sido reportadas en ENS.</i>	73, 77

• EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso. <i>Por la naturaleza de las actividades de Banco Galicia este indicador no es material.</i>	
• EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso. <i>Este indicador no aplica a Banco Galicia siendo que es una entidad financiera y no emite NO, SO y otras emisiones en forma significativa.</i>	
• EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. <i>Todas las oficinas y sucursales se encuentran en zonas urbanas y los efluentes generados son tratados por el servicio de saneamiento público.</i>	
• EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	70-72
• EN23	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No se produjeron derrames
• EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	No se han exportado residuos y los residuos peligrosos han sido reportados en el EN22.
• EN25	Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.	Este indicador no aplica a la naturaleza de nuestra actividad.
• EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción.	74, 76
• EN27	Porcentaje de productos vendidos y materiales de embalaje recuperados al final de su vida útil. <i>Este indicador no aplica a la naturaleza debido a la naturaleza de los productos y servicios prestados por Banco Galicia.</i>	
• EN28	Coste de multas significativas y nº de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No se recibieron multas.
• EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados.	49, 77
• EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	73

## Suplemento Sectorial

• FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales aplicados en las líneas de negocio básicas.	59, 76
• FS2	Procesos para evaluar y controlar los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio básicas.	15, 74-76
• FS3	Procesos de monitoreo de la implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones.	74, 76
• FS4	Procesos para mejorar las competencias de los empleados para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales aplicados en las líneas de negocio básicas.	15, 46-47, 75
• FS5	Interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales.	74, 76
• FS6	Porcentaje del total de unidades de negocio por región específica, tamaño y sector.	10, 26, 31-32
• FS7	Valor monetario total de los productos y servicios diseñados para crear beneficios sociales en las líneas de negocio básicas, por objetivo.	30-32
• FS8	Valor monetario total de los productos y servicios diseñados para crear beneficios ambientales en las líneas de negocio básicas, por objetivo.	74, 76, IC
• FS9	Alcance y frecuencia de las auditorías que evalúan políticas y procedimientos de gestión de riesgos ambientales y sociales.	70
• FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la empresa con las cuales se hayan interactuado en temas ambientales y sociales.	74, 76
• FS11	Porcentaje de activos sujetos a un control ambiental y social positivo y negativo.	
• FS12	Políticas de voto en materias medioambientales y sociales aplicables a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Banco Galicia no realiza este tipo de procedimientos.
• FS13	Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desfavorecidas por tipo. <i>El 43% de las sucursales del Banco se encuentran en el interior del país.</i>	26, 31
• FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros.	39
• FS15	Políticas para el diseño justo y venta de productos y servicios financieros.	12, 18, 20-21, 38
• FS16	Iniciativas para realizar la educación financiera por tipo de beneficiario.	57, 34

\* La tasa de absentismo corresponde a la cantidad de días perdidos sobre la cantidad de empleados por días hábiles por cien.

\*\* La tasa de enfermedades ocupacionales es el número total de casos de enfermedades ocupacionales sobre la cantidad de empleados por días hábiles por 200.000.

\*\*\* La tasa de accidentes corresponde al número total de accidentes sobre la cantidad de empleados por días hábiles por 200.000.

IC Informe complementario en [www.galiciasustentable.com/IS2011](http://www.galiciasustentable.com/IS2011)

- Completo
- Parcial
- No reportado



### Informe de Verificación

Señores Presidente y Directores de  
Banco de Galicia y Buenos Aires  
Tte. Gral. Juan D. Perón 430  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

1. Hemos aplicado los procedimientos descriptos en el párrafo 4 siguiente para verificar los indicadores de responsabilidad corporativa del Informe de Sustentabilidad 2011 del Banco de Galicia y Buenos Aires para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2011 (en adelante el "Informe de Sustentabilidad 2011"). Dichos indicadores son los que el Directorio del Banco de Galicia y Buenos Aires ha considerado como de mayor relevancia atendiendo a sus grupos de interés y a las indicaciones establecidas en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.1.
2. El Directorio del Banco de Galicia y Buenos Aires es responsable de la información incluida en el "Informe de Sustentabilidad 2011", así como del diseño, implantación y mantenimiento de los procesos para su elaboración y de las bases y criterios para su preparación.
3. Nuestra responsabilidad es, de acuerdo con los procedimientos de revisión aplicados, expresar una conclusión sobre los siguientes aspectos:
  - Si el "Informe de Sustentabilidad 2011" recoge los contenidos básicos recomendados en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, versión 3.1, para el nivel de aplicación B+, de acuerdo a la autodeclaración realizada por Banco de Galicia y Buenos Aires.
  - La adecuación de los procedimientos y controles establecidos a los efectos de la preparación, recolección y consolidación de los datos relativos a los indicadores.
  - Que los indicadores objeto de nuestra revisión se han preparado de acuerdo con las bases y criterios de preparación del "Informe de Sustentabilidad 2011".
  - La razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión correspondiente al ejercicio 2011.
4. Nuestro trabajo se ha realizado de acuerdo con las normas y procedimientos incluidos en el International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, "Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information". Con carácter general, los procedimientos aplicados para la realización de nuestro trabajo han consistido en:
  - Comprobar que los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.1 en su nivel de aplicación B+ han sido incluidos en el "Informe de Sustentabilidad 2011".
  - Desarrollo de entrevistas con el personal del Banco de Galicia y Buenos Aires responsable de la recopilación de la información y elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión.
  - Revisión de la documentación soporte utilizada así como de los sistemas utilizados para recopilar, calcular y consolidar la información por parte de Banco de Galicia y Buenos Aires en relación a los indicadores objeto de esta verificación.
  - Realización de pruebas sustantivas diseñadas para evidenciar, sobre la base de muestreo, la razonabilidad y consistencia de las bases y criterios de preparación del "Informe de Sustentabilidad 2011" y de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra verificación.
5. En base al trabajo realizado, de acuerdo con lo descripto en el párrafo 4 anterior podemos concluir que:
  - El "Informe de Sustentabilidad 2011" incluye los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1, para el nivel de aplicación B+, de acuerdo a la autodeclaración realizada por Banco de Galicia y Buenos Aires.
  - Los procedimientos y controles establecidos a los efectos de preparación, recolección y consolidación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión proporcionan una base razonable para la obtención de los mismos.
  - Los indicadores de referencia se han preparado de acuerdo con las bases y criterios indicados en el "Informe de Sustentabilidad 2011".
  - No hemos identificado desvíos significativos en lo que respecta a la razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión.

Buenos Aires, Marzo 2012

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

C.P.C.E.C.A.B.A. T° 1 F° 18

**Dr. Jorge San Martín** (Socio)  
Contador Público (UB)  
C.P.C.E.C.A.B.A. T° 119 F° 71

Price Waterhouse & Co. Asesores de Empresas S.R.L., Bouchard 557, piso 8°, C1106ABG - Ciudad de Buenos Aires  
T: +(54. 11) 4850.6000, F: +(54. 11) 4850.6100, www.pwc.com/ar

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

## Formulario de opinión

Sus comentarios y sugerencias sobre nuestro Informe de Sustentabilidad 2011 nos ayudan a seguir mejorando en la rendición de cuentas sobre nuestras actividades con valor social de manera que informemos a nuestros públicos clave los temas de su interés.

¿A qué grupo de interés pertenece Ud.?

Cliente  Empleado   
Proveedor  Comunidad   
Otro: \_\_\_\_\_

Clasificar los atributos del Informe con un puntaje del 1 al 10:

Diseño del Informe   
Organización de la información   
Cantidad de información   
Claridad de la información   
Contenido del Informe   
Relevancia de la información

¿Cuál fue el capítulo más interesante?

Gobierno Corp.  Ambiente   
Clientes  Comunidad   
Empleados  Proveedores   
Otro: \_\_\_\_\_

¿Debería cambiar la cantidad de información?

SÍ  NO

¿Por qué?  
\_\_\_\_\_

¿Conocer sobre el trabajo de Banco Galicia en Sustentabilidad mejora su percepción sobre el Banco?

SÍ  NO

¿Qué otra información le gustaría encontrar en los próximos Informes?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Apellido: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Por favor enviar el formulario por correo electrónico a:  
rsc@bancogalicia.com.ar o por correo postal a:  
Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa de Banco Galicia  
Tte. Gral. J. D. Perón 430, 10° Piso  
C1038AAI Buenos Aires - Argentina

Esta publicación fue elaborada por  
la Gerencia de Responsabilidad Social  
Corporativa de Banco Galicia.

Constanza Gorleri  
Gerente de Responsabilidad Social  
Corporativa de Banco Galicia

**AGRADECEMOS LA  
COLABORACIÓN DE TODO  
EL GRUPO OPERATIVO  
QUE PARTICIPÓ EN LA  
ELABORACIÓN DE ESTE  
INFORME**



Todos los derechos reservados.  
Marzo 2012





Fue desarrollado con pulpa derivada de madera de bosques FSC (Forest Stewardship Council), organismo internacional que certifica que la madera proviene de prácticas forestales social y ambientalmente responsables.

