

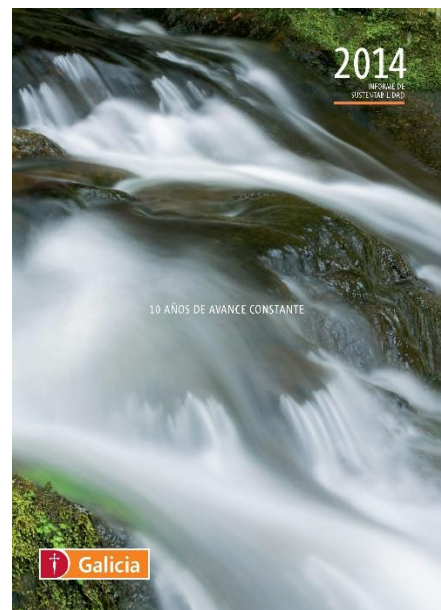
CATEGORÍA 10: COMUNICACIONES FINANCIERAS O CON LOS INVERSORES

Título: Informe de Sustentabilidad 2014

Nombre de la Compañía: Banco Galicia

Gerencia de Sustentabilidad

Constanza Gorleri – Gerente de
Sustentabilidad



1. Introducción a Banco Galicia

Banco Galicia es una de las principales entidades financieras de la Argentina con 110 años de trayectoria.

Como banco universal, nuestra misión es la de prestar servicios financieros integrales y de excelencia con base en la calidad, orientados hacia la satisfacción de nuestros clientes, buscando rentabilidad y contribuyendo al desarrollo sustentable del país.

Apoyados en los diferentes canales de distribución, atención y comunicación, trabajamos para mejorar día a día la experiencia de cada uno de nuestros 2.962.410 clientes, 2.884.706 individuos y 77.704 empresas, y así poder acompañarlos en su bienestar y crecimiento.

Al cierre del ejercicio 2014, contábamos con 261 sucursales, formaban parte de Banco Galicia 5.374 colaboradores, establecimos vínculo con 3.271 proveedores, y nuestro resultado neto creció en un 71,9% respecto del ejercicio 2013 obteniendo un resultado neto del año de 3.158 millones de pesos.

Además contribuimos a la sociedad con 4.667 millones de pesos a través del pago de impuestos, 17.55 millones de pesos en inversión social y 2.32 millones de pesos en gastos e inversiones ambientales.

En conjunto con nuestras empresas vinculadas, gestionamos acciones y programas siguiendo principios básicos de responsabilidad, ética y sustentabilidad, para que nuestros grupos de interés nos sigan eligiendo.

2. Nuestra estrategia de Sustentabilidad

Durante estos últimos 10 años, factores económicos, sociales, tecnológicos y ambientales fueron modificando el desarrollo de las comunidades en el mundo, a partir de los cuales los ciudadanos toman un rol activo y más exigente hacia el sector privado.

Las nuevas tendencias globales generan un impacto real y visible. Frente a estos nuevos paradigmas, el sistema financiero debe buscar la readaptación de las estrategias y los modelos de negocio, generar servicios y productos que estén a la altura de las necesidades de estos nuevos consumidores y que puedan brindarles una respuesta certera a su exigencia de innovación constante.

Desde la Gerencia de Sustentabilidad somos responsables de la gestión de sustentabilidad del Banco tanto internamente como fuera de la entidad, impulsando un modelo de gestión que integra a todos nuestros grupos de interés.

Nuestra función particular es la de integrar a las distintas áreas en una misma visión de la sustentabilidad, e impulsar a identificar desafíos y oportunidades específicos de sus actividades para la creación de valor social y ambiental.

Entendemos a la inversión social como el uso responsable, proactivo y estratégico de los recursos privados, cuyo retorno esperado es el bienestar de la comunidad y su desarrollo en el largo plazo.

Buscamos mejorar de forma sustentable la calidad de vida de la Comunidad mediante iniciativas en todo el país que instalen capacidades aportando al progreso individual y colectivo. Es así que nuestra estrategia de inversión social se basa en tres ejes esenciales de trabajo con la comunidad: *Educación*, haciendo foco en la Educación Superior y Educación Financiera; *Promoción Laboral*, expandiendo las oportunidades

para emprender e innovar, a través de capacitación a emprendedores y Pymes; y *Salud*, contribuyendo con el bienestar físico y social de la comunidad, mediante la capacitación en prevención de la desnutrición infantil y mejoras en hospitales y centros de salud. Consideramos a estas temáticas como pilares claves para la inclusión social y la construcción de una sociedad con equidad.

En relación al cuidado ambiental, los esfuerzos se orientan a la optimización de recursos, la evaluación del impacto social y ambiental de los créditos que otorgamos y el financiamiento para proyectos que impulsen mejoras ambientales.

Damos cuenta de nuestro accionar económico, social y ambiental anualmente a través de nuestro Informe de Sustentabilidad.

3. Informe de Sustentabilidad 2014

Desde hace diez años, en Banco Galicia publicamos nuestro Informe de Sustentabilidad donde damos cuenta del desempeño económico, social y ambiental del Banco.

El Informe se presenta formalmente el día de la primer Asamblea de Accionistas de Banco Galicia y acompaña a la Memoria Financiera del Banco.

Como cada ejercicio, esta publicación es realizada con el apoyo de todas las áreas del Banco que participan de un proceso sistematizado y alineado a estándares internacionales.

Así, el Informe no sólo comunica a nuestros accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad nuestras políticas, prácticas y programas que generan valor social, y nuestros resultados respecto del cuidado ambiental; sino que, además, es una herramienta clave que nos permite hacer un análisis de los temas relevantes a gestionar, un balance del año para conocer nuestra posición en materia de sustentabilidad y nos guía hacia dónde debemos poner nuestro foco al momento de desarrollar acciones para el beneficio de todos.

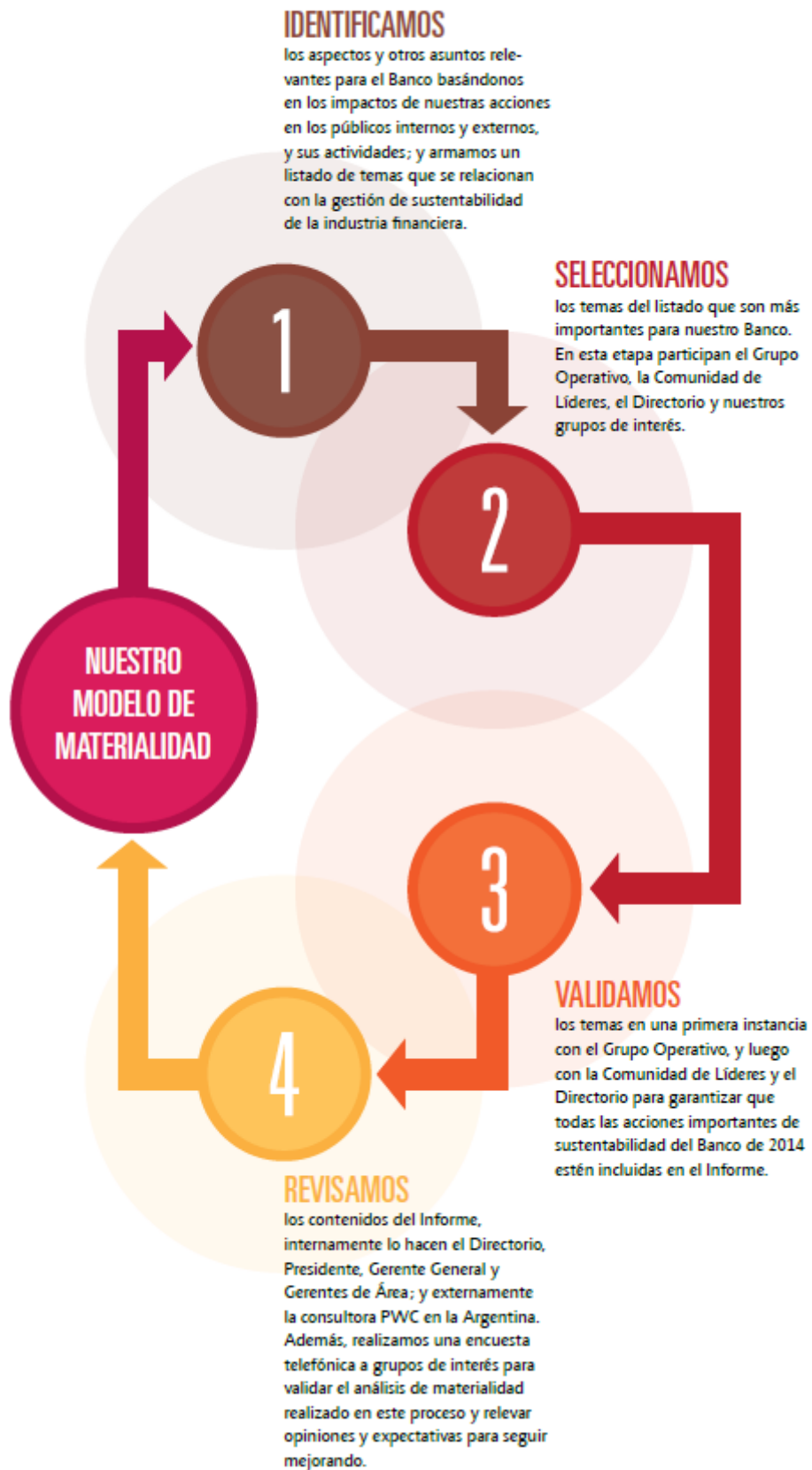
4.1. Proceso de Elaboración del Informe

El Informe de Sustentabilidad se preparó, por segundo año consecutivo, siguiendo los lineamientos de la Guía G4 de acuerdo con los requisitos de la opción exhaustiva "de conformidad" de la Iniciativa de Reporte Global (GRI).

Además, atravesó el proceso de revisión de todos los indicadores incluidos dentro del documento, obteniendo exitosamente el servicio de "GRI Content Index Service", siendo así la única empresa argentina en conseguirlo.

Utilizamos también para la elaboración las directrices del Balance Social de IBASE, el estándar AA1000SES de AccountAbility, la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social y los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

4.2. Etapas del Análisis de Materialidad



La materialidad, en su esencia, es el análisis de cuáles son los temas estratégicos que debe gestionar una empresa junto a sus grupos de interés. Cuando una organización entiende claramente los aspectos de mayor prioridad es cuando el negocio puede desarrollar una estrategia de sustentabilidad que logre un mayor impacto económico, social y ambiental en todos sus públicos.

Es así que en Banco Galicia la definición de los aspectos relevantes es nuestro primer paso que convierte al Informe en una herramienta clave para nuestra gestión. En este proceso, que se retroalimenta año a año, participan colaboradores de todas las áreas de la empresa que conforman el Grupo Operativo, la Comunidad de Líderes, el Directorio y nuestros grupos de interés.

Realizamos nuestro análisis de materialidad siguiendo los principios de la Guía G4 de GRI: materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

Nuestro objetivo fue seleccionar los temas relevantes para nuestro negocio en materia de sustentabilidad, y relacionarlos con las opiniones de nuestros grupos de interés respecto a lo que quieren conocer sobre el desempeño anual del Banco.

Para ello, desarrollamos un ejercicio en el cual evaluamos de forma interactiva y dinámica con públicos internos y externos la relevancia de las acciones y programas de sustentabilidad que implementamos en el año.

Las etapas fueron las siguientes:

Paso 1: Identificación

En esta etapa identificamos los aspectos y otros asuntos relevantes para el Banco basándonos en los impactos de nuestras acciones en los públicos internos y externos, y en sus actividades.

Las herramientas utilizadas para la identificación fueron, entre otras, los contenidos de los Informes de Sustentabilidad del Banco, la Estrategia de Sustentabilidad, el Plan Estratégico del Banco y la Memoria Financiera, el Código de Gobierno Societario, normativas y lineamientos nacionales e internacionales a los que el Banco adhiere, y las opiniones de los grupos de interés.

Además, de estas fuentes internas y externas, realizamos encuentros con el Directorio y los Gerentes de Áreas, donde la Gerencia de Sustentabilidad presentó las principales acciones que realiza el Banco dentro de su estrategia de sustentabilidad, y organizamos reuniones individualmente con empleados del Banco que desempeñan acciones de sustentabilidad con el objetivo de identificar las actividades realizadas.

Paso 2: Priorización

En esta instancia seleccionamos los temas materiales a ser incorporados en el Informe de Sustentabilidad en base al listado de asuntos identificados previamente.

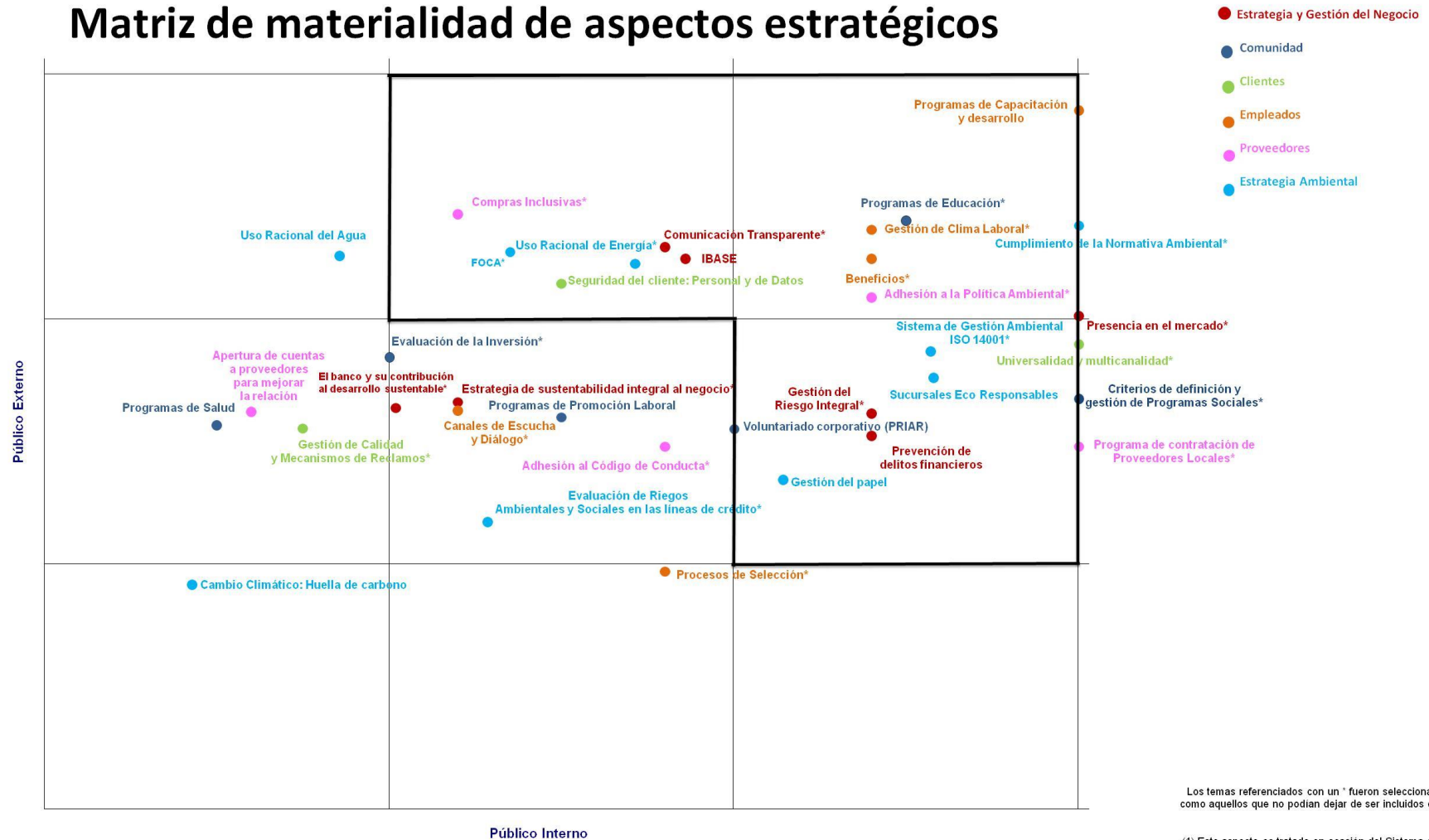
Las instancias de este proceso, que comenzó en 2013, fueron las siguientes:

- Taller con el Grupo Operativo, conformado por empleados de todas las áreas del Banco responsables del relevamiento de la información para el Informe de Sustentabilidad. Priorizaron los temas clasificándolos identificados en: "estratégicos", "relevantes" o "poco relevantes" para la gestión de sustentabilidad del Banco.

- Actividad con la Comunidad de Líderes donde analizaron los temas seleccionados como "estratégicos" por el grupo Operativo y los ponderaron y jerarquizaron, haciendo foco en la rendición de cuentas.
- Consulta a los grupos de interés a través de una encuesta telefónica a 50 representantes de empleados, clientes, proveedores, organizaciones de la sociedad civil y prensa.
- Evaluación del Directorio donde se seleccionó individualmente los temas que consideraban de mayor importancia por grupo de interés.

Todos estos ejercicios dieron como resultado la Matriz de Materialidad. La Matriz incluye los temas "estratégicos" y los seleccionados adicionalmente por el Directorio y la "Comunidad de Líderes" por ser claves para la gestión del Banco. Todos los temas ubicados dentro de la Matriz de Materialidad fueron publicados en la versión impresa del Informe de Sustentabilidad. Por su parte, los temas relevantes y mayor información sobre temas estratégicos serán reportados dentro de los documentos complementarios digitales y en la información publicada dentro de galiciasustentable.com/IS2014

Matriz de materialidad de aspectos estratégicos



Los temas referenciados con un * fueron seleccionados por el Directorio como aquellos que no podían dejar de ser incluidos en la versión impresa del Informe.

(1) Este aspecto es tratado en ocasión del Sistema de Gestión Ambiental por lo que es incluido de manera completa en la versión impresa.

Paso 3: Validación

Durante noviembre de 2014, en el marco del lanzamiento del Informe de Sustentabilidad 2014, el Grupo Operativo se reunió para analizar y validar los temas seleccionados en el ejercicio anterior. Esta actividad tuvo como objetivo reafirmar la Matriz de materialidad, y las acciones y programas que fueron definidos como "estratégicos" y "relevantes" en el período anterior.

Para ello, los participantes estudiaron:

- El abordaje de los temas en el Informe de Sustentabilidad 2013, clasificándolos entre Excelente, Muy buena, Suficiente e Insuficiente.
- Selección de las acciones destacadas de sustentabilidad desarrolladas por el Banco en 2014 que responden a los temas "estratégicos" y "relevantes" definidos.

Este ejercicio determinó que el abordaje de los temas fue Excelente y Muy bueno para la mayoría de los casos, y validó que los temas seleccionados en el análisis de materialidad 2013 son los adecuados para comunicar la gestión de sustentabilidad del Banco en el Informe 2014.

A su vez, trabajó en la definición de los destacados de 2014 que dan respuesta a esos temas materiales y en la detección de oportunidades de mejora en la presentación y comunicación de la información. De esta forma, el Banco tendrá en cuenta los resultados de este espacio para comunicar esas acciones y programas enumerados en el siguiente cuadro.

Paso 4: Revisión

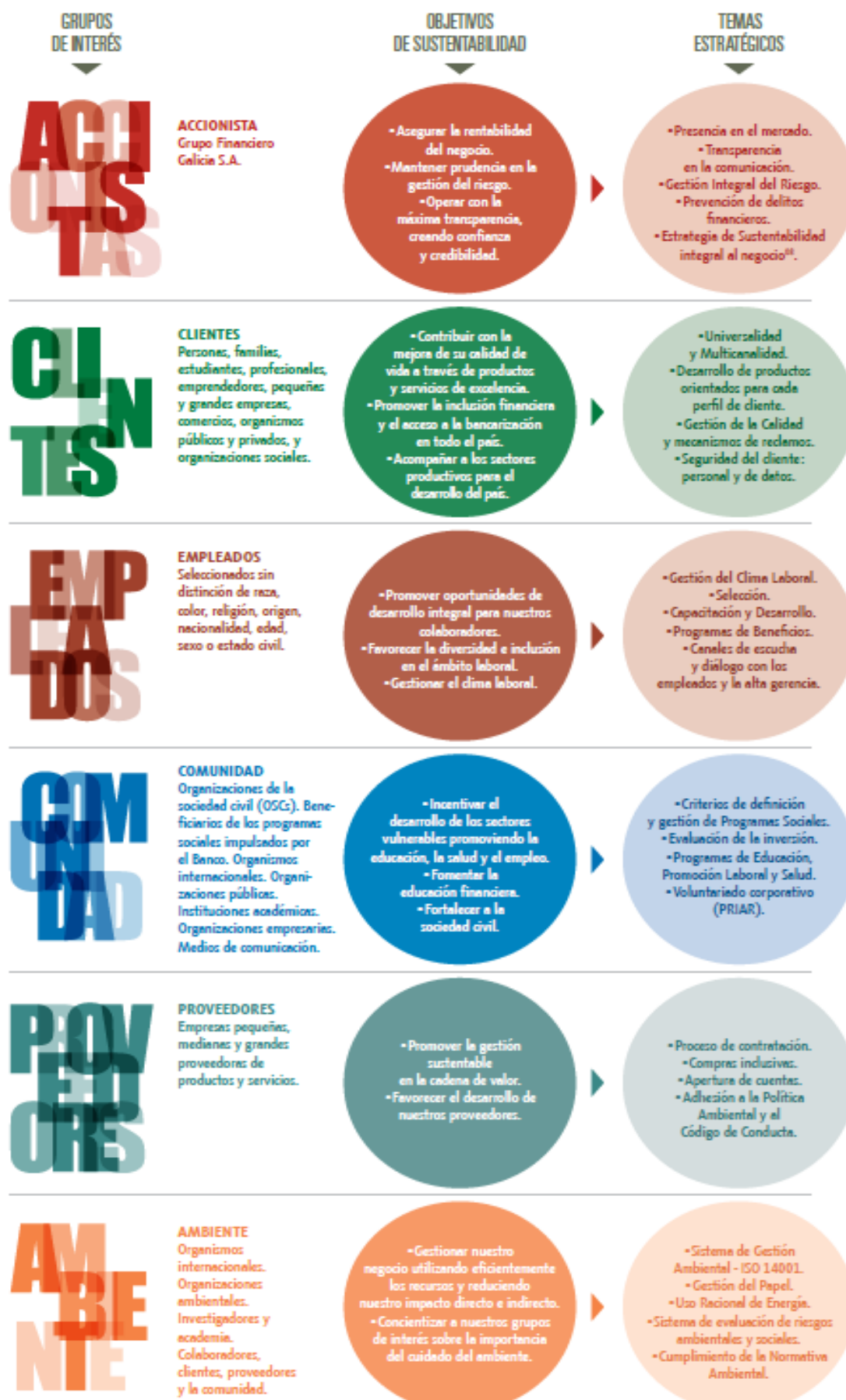
La revisión interna de contenidos del Informe fue realizada primero por la Gerencia de Sustentabilidad y el Grupo Operativo, y luego por los mandos del Banco.

Por su parte, la publicación es auditada externamente por la consultora PwC Argentina quien realiza las siguientes acciones:

- Certifica la veracidad del 100% de la información publicada en el Informe impreso como en los documentos complementario.
- Verifica el proceso de este Análisis de Materialidad, el cumplimiento de los principios de la Guía G4 de GRI y chequea que los indicadores reportados en la Tabla de Contenidos GRI estén referenciados correctamente en las páginas del Informe y documentos complementarios para dar respuesta a cada uno de manera precisa.

4.3. Cuadro de Materialidad de Temas Estratégicos

A continuación se grafican los temas identificados como estratégicos definidos a lo largo del proceso de análisis de materialidad realizado en 2013 y revisado en 2014, y que son los considerados de mayor importancia para la gestión del Banco.



Publicamos en la versión impresa del Informe las acciones, programas e iniciativas destacadas del año, que son de interés para nuestros públicos clave y que dan respuesta a las temáticas estratégicas seleccionadas.

A lo largo del Informe de Sustentabilidad 2014 de Banco Galicia se destaca, entre otras, la creación de la Gerencia de Compliance para coordinar acciones que apuntan a prevenir sanciones económicas, penales y de impacto reputacional; la consolidación de la organización como uno de los mejores lugares para trabajar en Argentina; el desarrollo de un Mapa Georreferencial para geolocalizar sus iniciativas de inversión social y trabajo en alianza con Organizaciones de la Sociedad Civil; y la finalización del relevamiento de los consumos energéticos de todos los edificios para el proyecto de Metas Energéticas.

Por su parte, otras acciones de nuestra gestión las comunicamos en la versión digital del Informe para dar trazabilidad a los documentos.

4.4. Difusión del Informe

Por segundo año consecutivo, sostuvimos un micrositio exclusivo del Informe de Sustentabilidad, donde se muestra una versión 2.0 del Informe para que los usuarios puedan navegarla de acuerdo con sus intereses.

Más de 10.000 personas recibieron un ejemplar del Informe, ya sea en versión completa o versión resumida. Entre los destinatarios podemos nombrar a accionistas, miembros del Directorio del Banco, la Gerencia General del Banco, los Gerentes de Área y sus reportes directos, clientes, periodistas, líderes de opinión, referentes empresarios y de Organizaciones de la Sociedad Civil, entre otros. Cada una de las entregas estuvo acompañada por una carta de nuestro Gerente General y una gacetilla de prensa con los destacados del Informe 2014.

También, diseñamos un video exclusivo para el lanzamiento de la décima edición del Informe, que se compartió en todas las redes sociales y portales web del Banco.

Para difundir la publicación entre nuestros colaboradores, publicamos una nota en la Intranet del Banco donde los invitamos a visitar el micrositio e informamos los destacados de la publicación.

Enviamos un correo electrónico a todos nuestros clientes invitándolos a conocer el Informe 2014, y llegamos a la comunidad en general a través de notas de prensa publicadas en diarios, revistas y medios online.

Una vez finalizada la etapa de difusión, iniciamos una instancia de diálogo con nuestros grupos de interés para conocer su opinión. A través de redes sociales, correo electrónico y una encuesta online disponible desde 2013 en nuestra página web y micrositio exclusivo del Informe, cualquier persona interesada puede opinar acerca de la publicación y contactarnos.

Todos los años realizamos una investigación de mercado a través de una encuesta telefónica sobre el Informe de Sustentabilidad con el objetivo de medir la recepción e impacto de esta publicación en los grupos de interés quienes opinan, en términos generales, sobre diseño, organización contenido, claridad, cantidad de la información reportada, y relevancia de la información del Informe. Actualmente nos encontramos en proceso de realización de la encuesta, por ende los resultados de la misma estarán disponibles en el mes de julio. Los resultados que serán insumo

principal para el plan de trabajo y próximo Informe de Sustentabilidad de Banco Galicia.