

## **CATEGORÍA 10: Comunicaciones Financieras o con los Inversores**

Título: Informe de Sustentabilidad 2017 del  
Grupo Financiero Galicia

Anunciante: Banco Galicia

Gerencia de Sustentabilidad

Constanza Gorleri – Gerente de Sustentabilidad



Comprometidos con una gestión sustentable y transparente, lanzamos nuestro  
décimo segundo #InformedeSustentabilidad @BancoGalicia

## Grupo Financiero Galicia

El Grupo Financiero Galicia (GFG) se conformó como una compañía holding de servicios financieros por los miembros de las familias Escasany, Ayerza y Braun y por la Fundación Banco de Galicia en septiembre en 1999. El Grupo no cuenta con operaciones propias sino que desarrolla el negocio a través de sus Compañías subsidiarias. Sus principales compañías son: Banco Galicia, las Tarjetas Regionales: Naranja y Nevada, Galicia Seguros, y Galicia Administradora de Fondos. A través del trabajo comprometido de estas empresas, el Grupo busca crear valor para accionistas, clientes, colaboradores, proveedores, y comunidad en general, contribuyendo al desarrollo económico, social y ambiental de la Argentina.



Somos es una de las principales entidades financieras de la Argentina con 112 años de trayectoria, con una trascendencia social y económica muy arraigada al desarrollo del país. Como banco universal, nos proponemos prestar servicios financieros integrales y de excelencia con base en la calidad, orientados hacia la satisfacción de sus clientes, buscando rentabilidad y contribuyendo al desarrollo sustentable del país.

Nuestro mayor diferencial son las personas que integran la organización. Gracias al compromiso y al entusiasmo de los más de 6.200 colaboradores que trabajan en Banco Galicia llegamos a millones de clientes a través de una red nacional de sucursales, transformando y mejorando la vida de cada comunidad y región, apostando al desarrollo y al crecimiento constante.

### **La Estrategia de Sustentabilidad de Banco Galicia**

Nuestro compromiso con una gestión sustentable nace de la convicción de que el negocio sólo podrá desarrollarse en tanto se considere el impacto social y ambiental de sus operaciones. Esta responsabilidad se apoya en principios y propósitos que guían la conducta de los colaboradores del banco, y se reflejan y concretan en políticas, prácticas y programas.

Los pilares de este compromiso son:

- la gestión de nuestro negocio contemplando el entorno;
- el desarrollo de acciones concretas que agreguen valor a todos nuestros grupos de interés;
- y la responsabilidad de fortalecer la experiencia diferenciadora para nuestros clientes.

### El desafío de reportar

A partir del año 2005 asumimos, como parte de nuestro compromiso con la gestión sustentable y con la transparencia en la gestión, el desafío de dar cuenta de nuestro desempeño económico, social y ambiental a través de la publicación anual de un Informe de Sustentabilidad, que desde el 2015 es abordado de manera integrada por las principales empresas de Grupo Financiero Galicia.

Los más de diez años que llevamos reportando nos permiten decir que el proceso de dar cuenta de nuestras acciones está incorporado en la cultura de trabajo de todos nuestros colaboradores. En este sentido, utilizamos el Informe de Sustentabilidad no sólo como un canal de comunicación sino también como una herramienta clave para la gestión del negocio.

En relación a esto, resulta clave la incorporación de lineamientos como los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, el estándar AA1000SES de AccountAbility y el Balance Social de IBASE, que son tomados como guía para la elaboración del Informe en materia de contenidos.

Asimismo, todos los datos incluidos dentro del Informe de Sustentabilidad son verificados por una organización externa e independiente al Grupo, lo que nos permite garantizar la precisión de los datos que reportamos y mantener los estándares de transparencia para con sus grupos de interés.

Sin embargo, cada año al momento de construir esta publicación nos encontramos ante el desafío de cómo innovar; de cómo, luego de doce ediciones, seguir satisfaciendo las expectativas de los lectores.



### Armar equipo

Conformamos dos equipos y trabajamos de manera articulada para desarrollar una versión integrada del Informe a nivel Grupo y también una versión ampliada específica de Banco Galicia.

Uno de los equipos fue conformado por 14 representantes de las distintas Compañías del Grupo y estuvo coordinado por la Gerencia de Sustentabilidad de Banco Galicia desde donde aseguramos la representatividad de todas las Compañías dentro del Informe, seleccionadas por su participación relativa en

el volumen del negocio.

El segundo equipo interdisciplinario se conformó por 35 colaboradores de las distintas áreas del Banco, y trabajó en la elaboración de los contenidos del informe a partir de las opiniones de los públicos clave, relevadas a partir de diferentes canales de diálogo.

### Consolidar información: elegir, priorizar y redactar

Para la redacción del reporte elegimos un diseño ágil y atractivo, que nos permitiera en tan sólo 100 páginas condensar la información más relevante de la gestión de todas las compañías, sin

perder detalle. Para ello fue importante el uso de facilitadores de lectura como son los gráficos y cuadros.

Los contenidos se estructuraron teniendo en cuenta los cinco compromisos clave de la gestión sustentable del GFG:

- Compromiso con la satisfacción del cliente
- Compromiso con el crecimiento de nuestros colaboradores
- Compromiso con la comunidad, orientado al progreso y la equidad social
- Compromiso con la transparencia y la gestión de nuestros proveedores
- Compromiso con la eficiencia ambiental

En 2017 realizamos una actualización del Análisis de Materialidad, teniendo en cuenta el escenario global y local relativo al rol de sector privado en el desarrollo sostenible, el lanzamiento de nuevos estándares y lineamientos desde 2015, las mejores prácticas de la industria financiera, y la situación actual del Grupo en lo que se refiere a su nueva estructura accionaria, objetivos de negocio, líneas de acción, metas 2020 y cultura corporativa.

Los contenidos del Informe de Sustentabilidad 2017 fueron seleccionados siguiendo los requisitos de la opción Exhaustiva “de conformidad” con los Estándares de GRI. Esta es la primera vez que el Grupo alcanza el nivel exhaustivo, lo que implica una cantidad mayor de indicadores reportados tanto para los contenidos básicos generales como para los contenidos básicos específicos, que se desprenden del análisis de materialidad. Esto refleja la consolidación del compromiso del GFG con la rendición de cuentas.

Finalmente, todos los datos reportados obtuvieron la verificación de PWC Argentina.

#### Revisar y garantizar la excelencia

El proceso de elaboración culmina con la revisión final por parte del Directorio del Grupo. Posteriormente, el informe es enviado a la Iniciativa de Reporte Gobal (GRI por sus siglas en inglés) - una organización global cuyo fin es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones, a partir de la definición de índices de contenido- quien realizó una verificación sobre el índice de contenidos mediante el servicio “The GRI Content Index Service” y también el Banco aplicó al “SDG Mapping Service” a través del cual se asegura el correcto mapeo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas en la gestión de las acciones y dentro del documento. A través de estos dos servicios que el Banco solicita al GRI, se garantiza que la información se encuentra correctamente presentada para la facilidad del lector y se asegura el correcto mapeo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, aportando al Informe una mayor confiabilidad.



## Compartir con nuestros Públicos de Interés

Todo el esfuerzo que ponemos para elaborar el Informe de Sustentabilidad cada año logra su sentido a partir de la estrategia e implementación de la difusión del reporte con nuestros públicos de interés. En este sentido, el reto de cada año es desafiarnos a encontrar las mejoras formas de compartir el Informe, ateniendo a las necesidades y expectativas de cada grupo de interés.

## Comunicación externa

Por quinto año consecutivo, realizamos un micrositio exclusivo del Informe de Sustentabilidad, que ofrece a los usuarios la posibilidad de navegar el informe de acuerdo con sus intereses, accediendo a través de [www.galiciasustentable.com/IS2017](http://www.galiciasustentable.com/IS2017). Cada una de las compañías que conforman el GFG replicaron en sus portales institucionales el acceso directo al Informe de Sustentabilidad.

Todos los clientes de Banco Galicia recibieron un correo electrónico a través del cual se les compartió el Informe de Sustentabilidad 2017, invitándolos a conocerlo a través del micrositio.

Banco Galicia realizó una campaña de comunicación específica a través de sus redes sociales corporativas (Facebook-Twitter-LinkedIn del Banco) y específicas de sustentabilidad (Facebook: Banco Galicia Sustentable y Twitter: @galiciarsc). La campaña a través de Facebook contó con pauta digital que permitió potenciar el alcance de las piezas.

## Comunicación Interna

La difusión del Informe entre los colaboradores del Banco se realizó a través de una campaña desarrollada en el canal de comunicación interna Workplace que incluyó:

- 4 videos que resumían los destacados de las acciones 2017 con cada grupo de interés
- 1 posteo de presentación del Informe.

Con estas piezas alcanzamos más de 15.840 reproducciones y más de 420 reacciones.

Adicionalmente, se enviaron versiones impresas del Informe- ya sea en versión completa o versión resumida- a accionistas, miembros del Directorio de Grupo Financiero Galicia y del Banco, las Gerencias Generales de las compañías, los Gerentes de Área del Banco 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 del Gerente General de Banco Galicia.

## Prensa

El Informe se distribuyó entre medios de comunicación especializados en sustentabilidad y en medios generales junto a una gacetilla de prensa con los principales datos del lanzamiento de este Informe. Adicionalmente participamos de diversas entrevistas radiales con el propósito de que los medios puedan realizar preguntas acerca del trabajo que realizamos cuando armamos el Informe.

Finalmente se pautó un aviso publicitario en medios y suplementos especializados en sustentabilidad que contó con una versión impresa y un banner digital.

## Cronograma de Acciones

PÚBLICO/MES	DICIMEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
<b>Grupo Operativo</b>	Reunión de lanzamiento del Proceso de Elaboración del Informe	Relevamiento y consolidación de la Información			Envío de versión impresa a todos los participantes del Grupo Operativo		
<b>General</b>					Presentación del Informe y lanzamiento del Micrositio		
					Envío versión impresa a representantes de los principales grupos de interés		
<b>Comunidad</b>					Comunicación en Redes Sociales: Redes Banco Galicia (Facebook-Twitter-LinkedIn)//Redes Galicia Sustentable (Facebook-Twitter)		
<b>Colaboradores</b>						Comunicación en Workplace	
<b>Clientes</b>					Envío de mail		
					Envío versión impresa		
<b>Líderes de Opinión</b>					Envío versión impresa		
					Envío de mail		
<b>Prensa</b>					Envío de gacetilla de prensa	Publicidad en medios	
						Entrevistas	

## Resultados

- Tercer Informe de Sustentabilidad realizado a nivel Grupo Financiero Galicia.
- Décimo segundo Informe de Banco Galicia.
- 100% de los colaboradores reciben el Informe de Sustentabilidad en versión digital.
- 10.000 ejemplares impresos de la versión completa y la abreviada del Informe, entregados entre los grupos de interés.
- 4 videos publicados en el Facebook Banco Galicia Sustentable que superaron las 60.000 reproducciones y alcanzaron a 89.805 personas.
- Armado de una pieza formato Canvas con lo destacado del Informe que permitió visualizar los destacados del Informe de forma ágil y rápida desde el celular. Esta pieza alcanzó a 10.835 personas.
- Envío masivo de mailing a la base de ComunicaRSE con más de 20 mil suscriptores corporativos, sociales, Gobierno, academia, medios, etc. en todo el mundo.
- 1 aviso publicitario pautado en medios nacionales.
- 25 repercusiones en medios impresos, digitales y audiovisuales.