



**MEMORIA ANUAL
INFORME INTEGRADO**
DESEMPEÑO AMBIENTAL, SOCIAL
Y DE GOBIERNO 2023



IMAGEN DE PORTADA



1

PÁG. 3 INTRODUCCIÓN

- Carta del presidente
- Grupo Galicia
- El Grupo en números
- Qué presentamos
- Cómo creamos valor

2

PÁG. 10 GOBIERNO CORPORATIVO

- Liderazgo en la gestión
- Comités
- Dirección estratégica

3

PÁG. 14 GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

- Estructura de control interno del riesgo
- Ética, transparencia y anticorrupción

4

PÁG. 18 CONTEXTO DONDE OPERA EL GRUPO

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

5

PÁG. 21 CAPITAL FINANCIERO

- Desempeño económico
- Capital social
- Capital regulatorio
- Política de dividendos y distribución de utilidades

6

PÁG. 26 CAPITAL INDUSTRIAL E INTELECTUAL

- Nuestro modelo de negocio
- Experiencia del cliente
- Presencia en el mercado
- Financiamiento sostenible
- Ciberseguridad

7

PÁG. 36 CAPITAL HUMANO

- Nuestro equipo
- Cultura de experiencia
- Atracción y fidelización de talento
- Diversidad e inclusión

8

PÁG. 44 CAPITAL SOCIAL

- Modelo de contribución social del Grupo
- Desarrollo local
- Inclusión y educación financiera
- Gestión de la cadena de valor

9

PÁG. 52 CAPITAL NATURAL

- Cambio climático - huella de carbono
- Gestión de recursos críticos
- Análisis de riesgo ambiental y social

10

PÁG. 59 INFORMES

- Tabla de contenidos GRI
- Tabla de contenidos SASB
- Informe de la comisión fiscalizadora
- Informe de verificación PwC
- Código de Gobierno Societario



Somos uno de los principales holdings de servicios financieros de la Argentina.

Buscamos mejorar el día a día de las personas con oportunidades de ahorro, crédito, inversión, seguros, asesoramiento y soluciones digitales para individuos, empresas y organizaciones con una visión de creación de valor de largo plazo y sustentable.



CARTA DEL PRESIDENTE

ESTIMADOS ACCIONISTAS:

TENGO EL AGRADO DE DIRIGIRME A USTEDES PARA PRESENTARLES EL INFORME INTEGRADO CORRESPONDIENTE AL 25° EJERCICIO, CERRADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023, EN EL QUE GRUPO GALICIA COMUNICA LOS RESULTADOS DE SU GESTIÓN ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL.

A NIVEL INTERNACIONAL, SI BIEN LAS POLÍTICAS MONETARIAS CONTRACTIVAS TOMADAS POR LOS PRINCIPALES BANCOS CENTRALES PERMITIERON BAJAR LA INFLACIÓN, LA PREOCUPACIÓN PASÓ A SER EL EFECTO QUE ESTO PODRÍA TENER SOBRE EL CRECIMIENTO A NIVEL MUNDIAL, FUNDAMENTALMENTE EN EUROPA Y CHINA. EN ESTADOS UNIDOS ESTAS MEDIDAS LOGRARON CONTINUAR CON LA TENDENCIA DESINFLACIONARIA, DADO QUE EL ÚLTIMO DATO INTERANUAL SE UBICÓ EN 3,4% DESDE EL 6,5% Y EL CRECIMIENTO DEL PBI SUPERÓ LAS ESTIMACIONES, CON UN ANUALIZADO DE 4,9%.

ADEMÁS, CONTINUÓ LA GUERRA ENTRE RUSIA Y UCRANIA Y A ESTE ESCENARIO SE LE SUMÓ EL CONFLICTO GEOPOLÍTICO DESATADO EN MEDIO ORIENTE.

EN EL PLANO LOCAL, EL AÑO ESTUVO MARCADO POR LAS ELECCIONES (PROVINCIALES, PRIMARIAS, GENERALES Y FINALMENTE UN BALLOTAGE) Y JAVIER MILEI ASUMIÓ LA PRESIDENCIA DE LA NACIÓN EN DICIEMBRE, LUEGO DE HABER CONSEGUIDO CASI EL 56% DE LOS VOTOS. LA ECONOMÍA SE CONTRAJÓ ALREDEDOR DEL 1% EN 2023, TRAS CRECER 5,0% EN 2022, CON EL IMPACTO MUY SIGNIFICATIVO DE UNA HISTÓRICA SEQUÍA QUE AFECTÓ PRINCIPALMENTE A LOS SECTORES AGROPECUARIO Y AGROINDUSTRIAL, PERO DERRAMARON TAMBIÉN HACIA OTROS SECTORES CONEXOS. SI BIEN LA TASA DE DESEMPLEO CONTINÚA SIENDO BAJA (5,7% SEGÚN EL ÚLTIMO DATO DISPONIBLE DEL TERCER TRIMESTRE DE 2023), LA POBREZA CONTINUÓ EN AUMENTO Y ES ALGO QUE PREOCUPA Y DEBEMOS CAMBIAR COMO PAÍS.

LA TASA DE INFLACIÓN CERRÓ EL AÑO EN 211,4%, COMPARADA CON EL 94,8% REGISTRADO EN 2022, MOSTRANDO UNA DINÁMICA CRECIENTE A LO LARGO DE TODO 2023. EN PARTICULAR, LA INFLACIÓN DE DICIEMBRE FUE DEL 25,5%, FUNDAMENTALMENTE POR LA SUBA DEL TIPO DE CAMBIO, QUE EL 13 DE DICIEMBRE PASÓ DE 366,5 \$/US\$ A 800 \$/US\$.

EN EL PLANO FISCAL, EL SECTOR PÚBLICO NACIONAL REGISTRÓ UN DÉFICIT PRIMARIO EQUIVALENTE AL 2,9% DEL PBI, EL CUAL IMPLICA UN DETERIORO RESPECTO DEL 2,4% DE 2022. PARA EL NUEVO GOBIERNO ES FUNDAMENTAL REDUCIR EL GASTO PÚBLICO, LLEGAR AL EQUILIBRIO FISCAL Y ACHICAR LA BRECHA CAMBIARIA CON LAS COTIZACIONES FINANCIERAS.

RECIENTEMENTE, - EN ENERO DE 2024- EL FMI APROBÓ LA SÉPTIMA REVISIÓN DEL ACUERDO DE FACILIDADES EXTENDIDAS Y DESEMBOLSÓ UNOS US\$4.700 MILLONES.

BAJO LA NUEVA GESTIÓN, EL BANCO CENTRAL ESTABLECIÓ QUE LOS PASES PASIVOS A UN DÍA DE PLAZO SERÍAN EL NUEVO INSTRUMENTO DE POLÍTICA MONETARIA Y ANUNCIÓ QUE NO SE LICITARÍAN MÁS LELIQ.

EN ESTE CONTEXTO, EL RESULTADO NETO DE GRUPO GALICIA DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 ARROJÓ UNA GANANCIA NETA DE \$336.232 MILLONES, 110% SUPERIOR A LOS REGISTRADOS EN EL EJERCICIO ANTERIOR, MEDIDO EN MONEDA DE DICIEMBRE DE 2023, Y EL RETORNO SOBRE EL PATRIMONIO NETO PROMEDIO FUE DE 17,39% APROXIMADAMENTE EL 83% DE ESTE RESULTADO PROVIENE DE BANCO GALICIA, Y EL RESTO LO APORTARON NUESTRAS SUBSIDIARIAS OPERATIVAS NARANJA X, GALICIA SEGUROS, GALICIA ASSET MANAGEMENT, CON SUS FONDOS FIMA, Y GALICIA SECURITIES.

COMO GRUPO GALICIA, NOS PROPONEMOS GENERAR VALOR DENTRO DEL MARCO DE UNA GESTIÓN SUSTENTABLE, PENSANDO EN EL BIEN COMÚN CON FOCO EN LA AGENDA SOCIAL Y PROGRAMAS DE APOYO A LA EDUCACIÓN, LA

SALUD Y EL ECOSISTEMA PRODUCTIVO CUIDANDO A SU VEZ EL MEDIOAMBIENTE, EN PARTICULAR, 2023 FUE UN AÑO MARCADO POR EVENTOS NATURALES QUE AFECTARON AL MUNDO (TERREMOTOS, ALUDES, INCENDIOS FORESTALES, INUNDACIONES, HURACANES, CICLONES, ETC.) QUE NOS INDICAN QUE TENEMOS QUE REDOBLAR LOS ESFUERZOS PARA CUIDAR EL PLANETA.

CONTINUAMOS INVIRTIENDO EN CANALES AUTOMÁTICOS, MEJORANDO PROCESOS Y LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y ESTAMOS MUY ORGULLOSOS DE LLEGAR CON BANCO GALICIA Y NARANJA X A UNOS 8,2 MILLONES DE CLIENTES ACTIVOS, Y QUE ESTIMAMOS SIGAN AUMENTANDO, ENTRE OTRAS COSAS, POR 2 HITOS EN NUESTRA GESTIÓN, QUE VALE DESTACAR. EN PRIMER LUGAR, LA COMPRA DE SURA ARGENTINA, OPERACIÓN COMUNICADA EN AGOSTO Y DE LA QUE TOMAMOS POSESIÓN EN OCTUBRE 2023. ESTA COMPRA NOS PERMITE SUMAR NUEVOS CLIENTES DE MERCADO ABIERTO, CANALES DE DISTRIBUCIÓN, UNA IMPORTANTE RED DE BROKERS Y PRODUCTORES DE SEGUROS Y NUEVOS PRODUCTOS. EN SEGUNDO LUGAR, GRUPO GALICIA LANZÓ NERA, UN ECOSISTEMA DIGITAL PARA EL AGRO QUE BUSCA AYUDAR A LOS PRODUCTORES A TOMAR MEJORES DECISIONES FINANCIERAS A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA. LA PLATAFORMA OFRECE EN UN SOLO LUGAR MÚLTIPLES ALTERNATIVAS DE TIPOS DE CRÉDITO, MEDIOS DE PAGO Y ENTIDADES PARA QUE EL PRODUCTOR PUEDA ANALIZAR Y ELEGIR LA MANERA DE FINANCIAR SU CAMPAÑA QUE MEJOR SE ADECUÉ A SU CICLO PRODUCTIVO.

NUESTRA SUBSIDIARIA INVIU, CON FOCO EN LA CREACIÓN DE UN CANAL DE ASESORES DE INVERSIÓN INDEPENDIENTES, DURANTE EL 2023 COMENZÓ SU PROCESO DE EXPANSIÓN EN LA REGIÓN. HOY CUENTA CON ASESORES EN 8 PAÍSES DE LATINOAMÉRICA Y OFICINAS EN 2 DE ELLOS (ARGENTINA, URUGUAY), SU CRECIMIENTO ACELERADO LE PERMITE ESTAR MUY CERCA DE ALCANZAR US\$1.000 MILLONES DE ACTIVOS BAJO ADMINISTRACIÓN, UN GRAN HITO PARA UNA COMPAÑÍA CON 4 AÑOS DE HISTORIA.

BANCO GALICIA HA MANTENIDO MUY BUENOS NIVELES DE SERVICIO, UNA SALUDABLE CALIDAD DE CARTERA, ALTOS NIVELES DE LIQUIDEZ Y SOLVENCIA, Y UNA MUY BUENA RENTABILIDAD. EN ESTE DOCUMENTO PODRÁN VER EN DETALLE LA EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS DE NUESTRAS COMPAÑÍAS.

EL AÑO 2024 NOS ENCUENTRA CON NUMEROSOS DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES. INICIALMENTE, EL NUEVO GOBIERNO SE FOCALIZARÁ EN LA CORRECCIÓN DE DESEQUILIBRIOS MACROECONÓMICOS. UN TIPO DE CAMBIO COMPETITIVO, JUNTO CON LA RECUPERACIÓN DE LA COSECHA PERMITIRÍA ACUMULAR RESERVAS INTERNACIONALES. LA NECESIDAD DE ALCANZAR EL EQUILIBRIO FISCAL, CON EL PROPÓSITO DE ELIMINAR EL FINANCIAMIENTO DEL BANCO CENTRAL AL TESORO, HACE NECESARIO UN INCREMENTO EN LAS TARIFAS DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PODER DISMINUIR LOS SUBSIDIOS ECONÓMICOS. SERÁ MUY IMPORTANTE EN ESTA PRIMERA ETAPA DE LA NUEVA ADMINISTRACIÓN VER SU CAPACIDAD PARA ALCANZAR CONSENSOS CON LOS DIFERENTES ACTORES DEL ÁMBITO POLÍTICO.

LA ACTIVIDAD ECONÓMICA SE VERÁ NEGATIVAMENTE AFECTADA POR LAS CORRECCIONES ADOPTADAS DURANTE LOS PRIMEROS MESES DEL AÑO. SIN EMBARGO, LA GANANCIA DE COMPETITIVIDAD AYUDARÁ AL DINAMISMO DEL SECTOR EXPORTADOR Y JUNTO CON LA RECUPERACIÓN DE LA COSECHA PODRÍAN AMORTIGUAR PARTE DEL DESEMPEÑO NEGATIVO QUE SE ESPERA PARA CIERTOS SECTORES, PARTICULARMENTE AQUELLOS VINCULADOS AL CONSUMO MASIVO.

QUISIERA TERMINAR ESTE MENSAJE DESTACANDO Y AGRADECIENDO, EN NOMBRE DEL DIRECTORIO DE GRUPO GALICIA EL COMPROMISO Y DEDICACIÓN DE NUESTROS COLABORADORES Y A NUESTROS CLIENTES Y ACCIONISTAS POR SU CONFIANZA Y APOYO.

EDUARDO J. ESCASANY
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Somos uno de los principales holdings de servicios financieros que opera en la Argentina. Como Grupo Financiero Galicia S.A. (Grupo Galicia), desarrollamos nuestro negocio a través de las compañías subsidiarias¹: Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.U. (Galicia), Tarjetas Regionales S.A. (Naranja X), Sudamericana Holding S.A. (Galicia Seguros), Galicia Asset Management S.A.U. (Fondos Fima), IGAM LLC (Inviu), Galicia Securities S.A.U. (Galicia Securities), Galicia Warrants S.A. (Warrants), Agri Tech Investment LLC (Nera), Galicia Ventures LP y Galicia Investments LLC (en conjunto Galicia Ventures).



CON MÁS DE 118 AÑOS DE TRAYECTORIA, ES EL PRINCIPAL BANCO PRIVADO DE CAPITALES NACIONALES DE ARGENTINA. A TRAVÉS DE LAS POSIBILIDADES DE AHORRO E INVERSIÓN PARA PERSONAS Y EMPRESAS, PROMUEVE EL CRECIMIENTO Y DESARROLLO MEDIANTE SOLUCIONES SIMPLES Y EFICIENTES.



CONSOLIDADA COMO UNA DE LAS FINTECH MÁS IMPORTANTES DEL PAÍS, DESARROLLA PRODUCTOS, SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES PARA LA GESTIÓN DE LAS FINANZAS PERSONALES. ASÍ, BUSCA OFRECER LA MEJOR EXPERIENCIA Y PROMOVER LA INCLUSIÓN FINANCIERA.



PROPORCIONA SOLUCIONES DE SEGUROS PARA INDIVIDUOS, PYMES, GRANDES EMPRESAS Y EL SECTOR AGROPECUARIO. SU COMPROMISO SE REFLEJA EN UNA AMPLIA RED DE CANALES DE COMERCIALIZACIÓN QUE FACILITAN EL ACCESO A COBERTURAS ADAPTADAS A LAS NECESIDADES DE CADA CLIENTE.



CON MÁS DE 60 AÑOS DE TRAYECTORIA, SE DEDICA A LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS COMUNES DE INVERSIÓN FIMA, DISTRIBUIDOS POR GALICIA A TRAVÉS DE SUS MÚLTIPLES CANALES Y AGENTES, DISEÑADOS PARA SATISFACER LA DEMANDA DE INVERSORES INDIVIDUALES, EMPRESAS E INSTITUCIONALES.



COMO UNO DE LOS PRINCIPALES AGENTES DE LIQUIDACIÓN Y COMPENSACIÓN (ALYC), OFRECE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS NO BANCARIZADOS A SUS CLIENTES CON UNA PROPUESTA DE VALOR INTEGRAL.



INVIU ES UNA EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS, QUE A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA, GENERA UNA EXPERIENCIA DE INVERSIÓN DISTINTIVA EN LATINOAMÉRICA. SU PLATAFORMA PERMITE A ASESORES INDEPENDIENTES OFRECER LOS MEJORES PRODUCTOS Y SERVICIOS, FACILITANDO LA GESTIÓN Y CRECIMIENTO DE SU NEGOCIO.



NERA ES UN ECOSISTEMA DIGITAL DE PAGOS Y FINANCIAMIENTO PARA EL AGRO, QUE CONECTA A PRODUCTORES, PROVEEDORES Y ENTIDADES FINANCIERAS. DISPONIBILIZA EN UN SOLO LUGAR Y DE FORMA 100% DIGITAL, MÚLTIPLES ALTERNATIVAS PARA FINANCIAR LA COMPRA DE INSUMOS O HACIENDA.



GALICIA VENTURES TIENE POR OBJETIVO ACERCAR LA INNOVACIÓN AL GRUPO A TRAVÉS DE SU RELACIONAMIENTO CON STARTUPS Y, AL MISMO TIEMPO, ACOMPAÑARLAS EN SU CRECIMIENTO.

¹ También forma parte de Grupo Galicia, Galicia Holdings US Inc, incorporada en noviembre de 2023. Esta sociedad no se encuentra operativa.

EL GRUPO EN NÚMEROS



CLIENTES

3.987.842
clientes Galicia



248 mil
nuevos clientes
activos Galicia



50 mil
nuevos clientes
Naranja X por mes



5.640.369
clientes Naranja X



1.799.435
clientes con
Seguros



465.046
clientes con
Fondos Fima



CANALES DE ATENCIÓN

1.832
canales automáticos



79,2
millones de logins
promedio por mes
en App Galicia



+94 mil
personas por hora
usan la App Galicia



125 millones
de logins promedio
por mes en App
Naranja X



635.852
conversaciones
promedio por mes
con Gala



461
sucursales



COLABORADORES

9.489
colaboradores
Grupo Galicia



13,58 %
tasa de nuevas
contrataciones



38,35%
mujeres en posiciones
de liderazgo



15,21
horas de
capacitación por
colaborador



26 mujeres
de alto potencial
Galicia participaron
de LiderA



65
personas con
discapacidad
empleadas



RESULTADOS

17,39%
ROE Grupo Galicia



110%
+ de resultado
del ejercicio
Grupo Galicia



60,37%
eficiencia
Grupo Galicia



\$1.055
millones de inversión
ambiental y social de
Grupo Galicia



\$4.439.640
millones valor
económico generado
por Grupo Galicia



\$1.451
millones donaciones
de Grupo Galicia



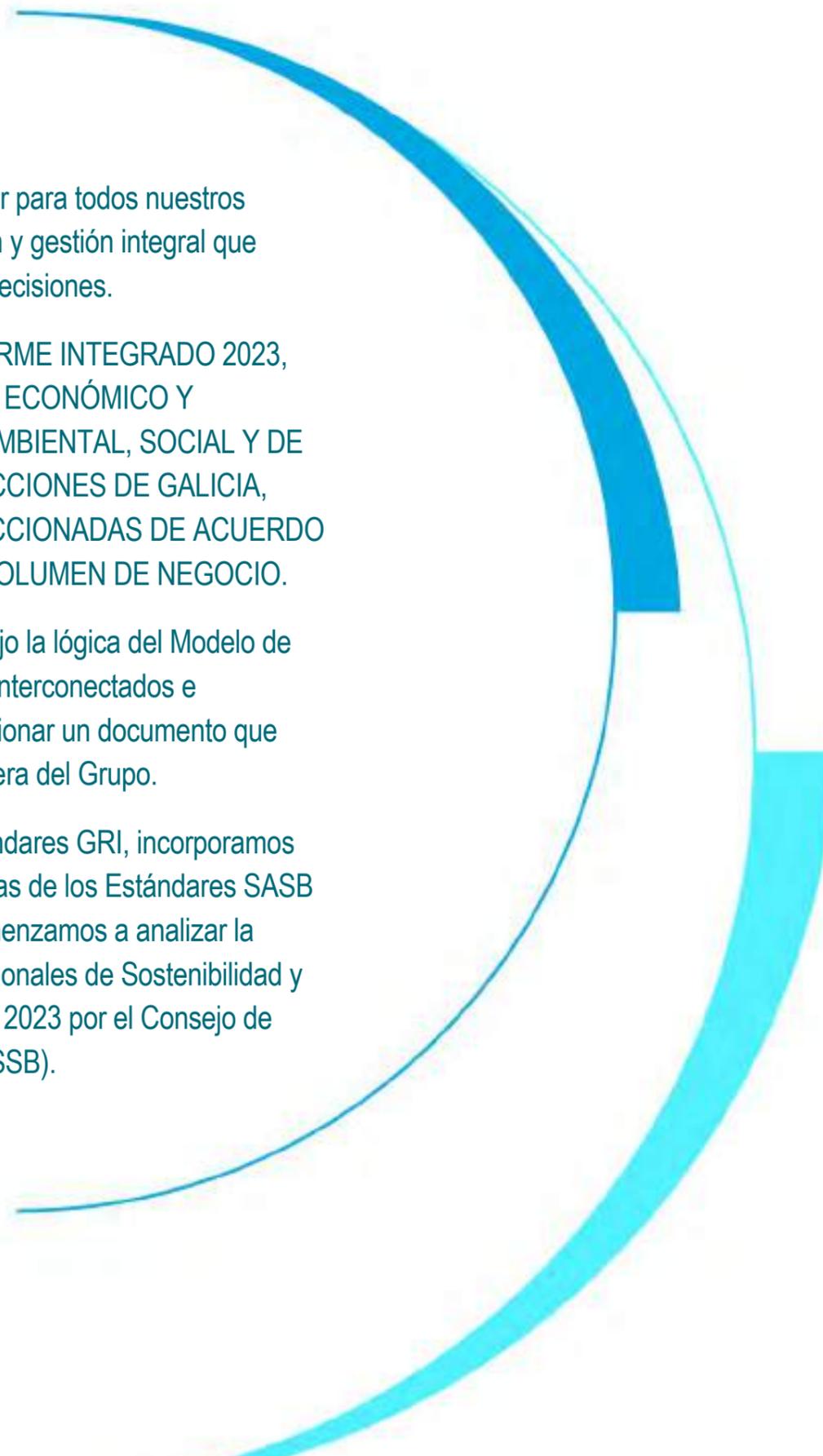
QUÉ PRESENTAMOS

En Grupo Galicia trabajamos para crear valor para todos nuestros **grupos de interés [+]** a través de una visión y gestión integral que involucra a los criterios ASG en la toma de decisiones.

A TRAVÉS DE LA MEMORIA ANUAL INFORME INTEGRADO 2023, PRESENTAMOS NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO Y PRINCIPALES IMPACTOS EN MATERIA AMBIENTAL, SOCIAL Y DE GOBIERNO, HACIENDO FOCO EN LAS ACCIONES DE GALICIA, NARANJA X Y GALICIA SEGUROS, SELECCIONADAS DE ACUERDO CON SU CONTRIBUCIÓN RELATIVA AL VOLUMEN DE NEGOCIO.

Cada año estructuramos el informe anual bajo la lógica del Modelo de Reporte Integrado, organizado en capitales interconectados e interdependientes con el objetivo de proporcionar un documento que integre la información financiera y no financiera del Grupo.

Como novedad en 2023, sumado a los estándares GRI, incorporamos dentro de este Informe la rendición de cuentas de los Estándares SASB relacionados con nuestra materialidad y comenzamos a analizar la aplicabilidad de las nuevas Normas Internacionales de Sostenibilidad y Clima (NIIF S1 y NIIF S2), lanzadas en junio 2023 por el Consejo de Normas Internacionales de Sostenibilidad (ISSB).



CONTRIBUCIÓN LOCAL A LA AGENDA GLOBAL [+]

Entendiendo que la construcción de un futuro sostenible necesita y crece con la articulación multisectorial, alineamos nuestra contribución local a los desafíos de la agenda global. Es por ello que, utilizamos como hoja de ruta los principales lineamientos, estándares y certificaciones internacionales.





RENDICIÓN DE CUENTAS CON ENFOQUE ASG: DOBLE MATERIALIDAD Y ANÁLISIS DE IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES [+]

En 2023 continuamos profundizando nuestra contribución al desarrollo sostenible a partir de la revisión del análisis de doble materialidad en base a los Estándares GRI, que incorpora tendencias, un entendimiento del contexto en general y del sector financiero en particular y expectativas de nuestros grupos de interés y se refleja tanto en la priorización de temas materiales como en la identificación de impactos, riesgos y oportunidades.

PROCESO DE MATERIALIDAD

1

CONSIDERACIÓN DEL CONTEXTO

Realizamos un análisis de las tendencias del sector financiero en materia de sustentabilidad, la agenda global y local, los principales estándares y lineamientos y los indicadores ASG evaluados por Refinitiv. Utilizando como base los Estándares Universales GRI, en 2023 realizamos además el análisis de las nuevas Normas Internacionales de Sostenibilidad y Clima (NIIF S1 y NIIF S2), recientemente lanzadas por el Consejo de Normas Internacionales de Sostenibilidad (ISSB) y avanzamos en las respuestas de las Normas NIIF S1 "Requerimientos generales para la información financiera a revelar relacionada con la sostenibilidad" y NIIF S2 "Información a revelar relacionada con el clima" anticipándonos a la próxima obligatoriedad de cumplimiento de estos nuevos requerimientos. Además, incorporamos los Estándares SASB a la rendición de cuentas utilizando 5 guías que aplican a bancos comerciales, financiación al consumo, banca de inversión y corretaje, actividades de gestión, y custodia de activos y seguro.

2

REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE TEMAS MATERIALES

Actualizamos los temas materiales definidos en 2022 mediante consulta a nuestros grupos de interés -que alcanzó 13.354 personas-, la alineación al contexto y la revisión por la dirección. Priorizamos estos aspectos según la importancia asignada para que sean gestionados por nuestras compañías.

3

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES ACTUALES Y POTENCIALES

Identificamos los impactos más significativos que tenemos como Grupo y repercuten en nuestros grupos de interés. Para su identificación utilizamos informes externos y trabajos propios internos, que muestran la relevancia de esos impactos. Identificamos 3 impactos generales de los cuales se desagregan impactos específicos, a partir de los cuales enumeramos los riesgos y oportunidades asociados, nivel de gravedad para la sociedad y la empresa y probabilidad de ocurrencia, con el objetivo de maximizar los impactos positivos y evitar o minimizar los negativos. Luego alineamos los impactos específicos con cada tema material.

4

DEFINICIÓN DE INDICADORES Y OBJETIVOS

A partir de los resultados de la materialidad y la identificación de impactos, establecimos los indicadores y metas SMART que mejor nos permiten medir la evolución de nuestra gestión (**Cómo creamos valor [+]**). Consolidamos así nuestra hoja de ruta para una correcta gestión integral del negocio con foco en la sustentabilidad. De esta manera respondemos de forma efectiva, a nuestros grupos de interés, la Agenda 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (**Contribución a los ODS [+]**), al Acuerdo de París, y a las normas internacionales de divulgación no financiera.

AVANCES EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE [+]

En 2019 Galicia se convirtió en uno de los primeros bancos en firmar los 6 Principios de Banca Responsable (PBR) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente (UNEP FI).



PBR 1
ALINEAMIENTO



PBR 2
IMPACTO Y FIJACIÓN DE OBJETIVOS



PBR 3
CLIENTES Y USUARIOS



PBR 4
PARTES INTERESADAS



PBR 5
GOBERNANZA Y CULTURA



PBR 6
TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD

Las dos áreas de mayor impacto sobre las que empezamos a trabajar son: "Estabilidad Climática" e "Inclusión Financiera".



EN RELACIÓN CON LA ESTABILIDAD CLIMÁTICA

MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO CON LA CARTERA DE FINANCIACIONES UTILIZANDO LA HERRAMIENTA DE PARTNERSHIP FOR CARBON ACCOUNTING FINANCIAL (PCAF)

Con el apoyo de especialistas externos, comenzamos a diseñar un plan estratégico que posibilite a Galicia transitar la descarbonización de su cartera de financiaciones, considerando las recomendaciones de divulgación del Task-force for Climate-related Financial Disclosure (TCFD) y la creación de una lista positiva de actividades que contribuyan a las finanzas sostenibles, identificando así las oportunidades de negocio de la agenda climática y sostenible. En el camino para establecer nuestro objetivo en clima, avanzamos con la medición de la huella de carbono de nuestra cartera de financiaciones. Utilizando la metodología PCAF y datos publicados de nuestros clientes, la Categoría 15 del alcance 3 de Galicia para el año 2022 fue de 3,93 tCO₂ equivalentes.

EN RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA

ESTE AÑO ESTABLECIMOS LA META DE PROMOVER LA UTILIZACIÓN DE PRODUCTOS DE RIESGO EN MÁS DEL 45% DE NUEVOS CLIENTES INDIVIDUOS. LOGRANDO UN RESULTADOS DE 50,89%.

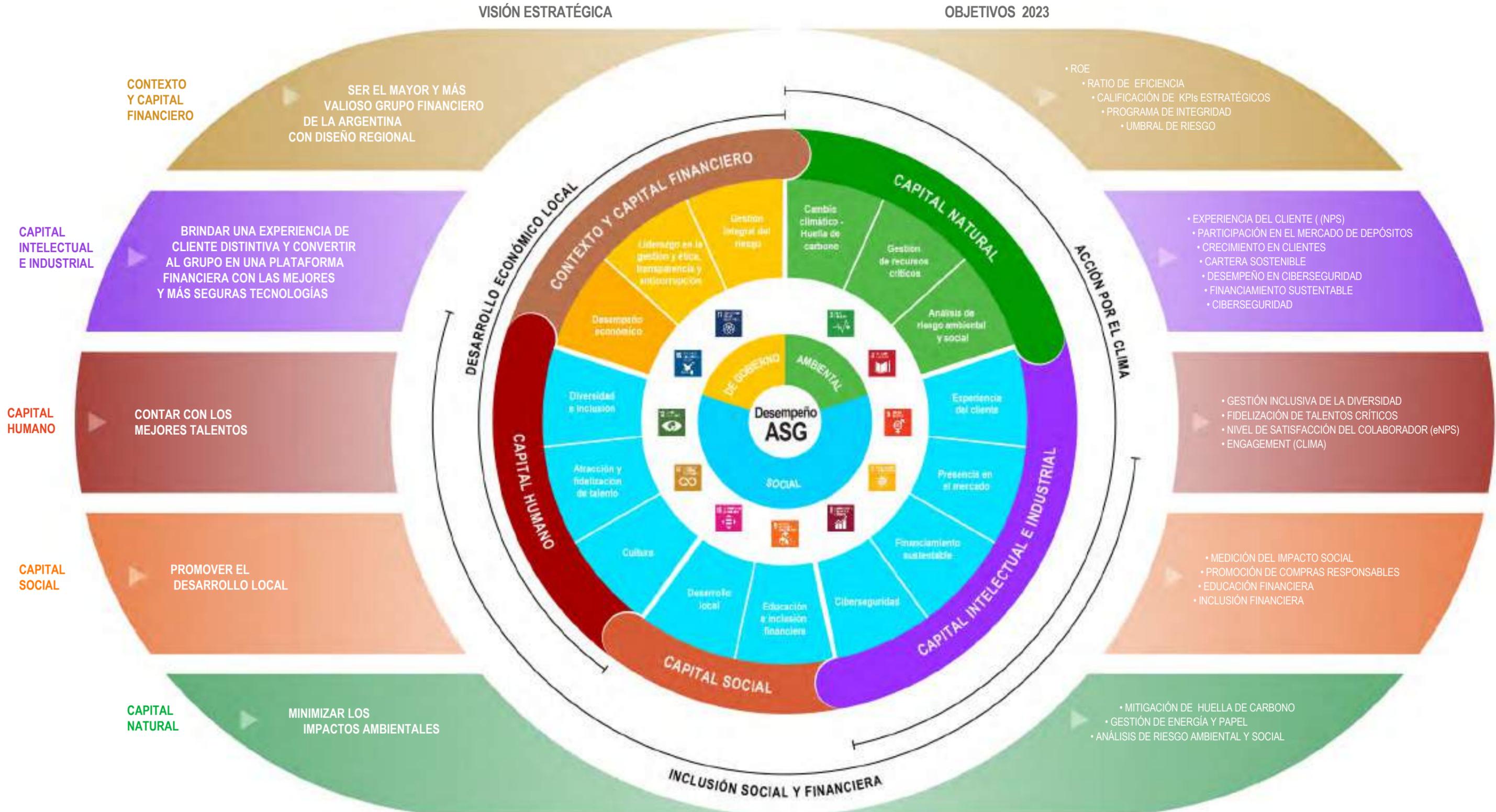
En relación con la Inclusión Financiera, el modelo de contribución a la sociedad del Grupo cuenta con una mirada de largo plazo centrada en el bienestar de las personas y el desarrollo de las comunidades locales. Las claves de la estrategia se basan en el uso eficiente de recursos, la articulación con otras organizaciones y la capacidad de incidencia para generar transformaciones reales, promoviendo la inclusión y educación financiera a través de iniciativas que fortalezcan las capacidades de la sociedad. En 2023 Galicia se propuso ampliar el acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros, con foco en la activación y utilización de los mismos en un 45% de nuevos clientes individuos.

CÓMO CREAMOS VALOR

MODELO DE CREACIÓN, CONSERVACIÓN O EROSIÓN DE VALOR [+]

Continuando con el modelo de Reporte Integrado, en 2023 profundizamos el análisis de impactos a través de la incorporación de la perspectiva de impactos financieros y no financieros (positivos y negativos) alineando los temas materiales definidos en períodos anteriores con la creación de valor y la contribución a los ODS. Sobre esta base, definimos objetivos y metas que nos permiten medir y avanzar en nuestra gestión sustentable.

Por último, vinculamos estos impactos, temas, metas y objetivos con los ejes de nuestra estrategia: experiencia, crecimiento y liderazgo; entendiendo que para mejorar la realidad de más personas tenemos que establecer coherencia entre la estrategia del negocio, la agenda de sustentabilidad y las bases desde donde partimos y hacia donde vamos.





2 GOBIERNO CORPORATIVO

“ Trabajar en un minimercado de estaciones de servicio nos demanda soluciones inmediatas, por eso, consideramos que Galicia es nuestro socio estratégico porque nos escucha y resuelve nuestras inquietudes 24x7 ”

Luciana

Socia minimercado Spot! en Axion Energy

DESARROLLAMOS NUESTRO NEGOCIO BAJO LOS PRINCIPIOS DE INTEGRIDAD, RESPONSABILIDAD, CLARIDAD Y HONESTIDAD, EL GOBIERNO CORPORATIVO DE GRUPO GALICIA ES EL RESPONSABLE DE VELAR POR EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS ESTRATÉGICAS, GARANTIZANDO LA SUSTENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS QUE LO COMPONENTEN.



Compuesto por el Directorio y por la Alta Dirección, con funciones y responsabilidades bien definidas, el gobierno corporativo de Grupo Galicia trabaja para desarrollar una gobernanza sólida que otorgue claridad y velocidad a la ejecución de la estrategia corporativa y la agenda de sustentabilidad.

Como nuestro máximo órgano de gobierno, el Directorio es el encargado y responsable de velar por el cumplimiento de la estrategia, determinar la estructura organizacional, crear los Comités y las Gerencias que considere necesarios para implementar la estrategia definida y alcanzar los objetivos propuestos.

El Directorio se reúne formalmente al menos una vez al mes para realizar tareas relacionadas con aprobación de los presupuestos y los planes de gestión estratégicos, de inversión y ASG y monitoreo del cumplimiento de las metas de negocio definidas.

En línea con el compromiso de establecer una gobernanza sólida y transparente, Grupo Galicia, como sociedad cotizante en los mercados de los Estados Unidos de América, cumple con los requerimientos exigidos por la Ley Sarbanes Oxley (SOX¹). Adicionalmente, respondemos a los principios de gobierno corporativo establecidos en el Código de Gobierno Societario² requerido por las normas de la Comisión Nacional de Valores (CNV).

DIRECTORIO DE GRUPO GALICIA³ [+]

EDUARDO J. ESCASANY	Presidente
PABLO GUTIÉRREZ	Vicepresidente
FEDERICO BRAUN	Director Titular
SILVESTRE VILA MORET	Director Titular
SEBASTIÁN GUTIÉRREZ	Director Titular
TOMÁS BRAUN	Director Titular
ALEJANDRO ASRIN	Director Titular
CLAUDIA ESTECHO ⁽⁴⁾	Director Titular
MIGUEL MAXWELL ⁽⁴⁾	Director Titular
SERGIO GRINENCO	Director Suplente
ANA M. BERTOLINO ⁽⁴⁾	Director Suplente
PEDRO A. RICHARDS	Director Suplente
DANIEL LLAMBIAS	Director Suplente
ALEJANDRO M. ROJAS LAGARDE	Director Suplente
RICARDO A. GONZALEZ ⁽⁴⁾	Director Suplente

COMISIÓN FISCALIZADORA [+]

ANTONIO ROBERTO GARCÉS	Síndico Titular
OMAR SEVERINI	Síndico Titular
JOSÉ LUIS GENTILE	Síndico Titular
FERNANDO NOETINGER	Síndico Suplente
MARÍA MATILDE HOENIG	Síndico Suplente
MIGUEL NORBERTO ARMANDO	Síndico Suplente

ALTA DIRECCIÓN DE GRUPO GALICIA

FABIÁN KON	Gerente General
DIEGO RIVAS	Gerente de Finanzas y Compliance
BRUNO FOLINO	Gerente de Riesgos
PABLO FIRVIDA	Gerente de Relaciones Institucionales

LIDERAZGO EN LA GESTIÓN



NOMBRAMIENTO

La elección de los miembros del Directorio es responsabilidad de los accionistas del Grupo de Control. Para su selección se consideran cuestiones de diversidad, independencia, conocimientos y experiencia en temas económicos, ambientales y sociales.

CAPACIDADES Y FORMACIÓN

Los miembros de la Dirección están en permanente formación a través de programas que se adecuan a las necesidades coyunturales y nuevas tendencias del negocio, el mercado y la sociedad para asegurar el desarrollo eficiente de sus actividades y el cumplimiento de los compromisos y políticas asumidas. Asimismo, los Directores difunden nuestros principios de sustentabilidad en encuentros, foros y congresos.



EVALUACIÓN

La Asamblea de Accionistas y la Comisión Fiscalizadora son las encargadas de la evaluación del Directorio. Bajo los valores de responsabilidad, honestidad, transparencia, respeto y confianza en los equipos de trabajo, aseguran la buena gestión de la Compañía.

RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS [+]

La relación entre el Directorio y los grupos de interés se realiza mediante la dirección estratégica, responsable de gestionar las acciones para el cumplimiento de compromisos y políticas asumidas. La dirección le comunica al Directorio los estudios, encuestas y expectativas de los públicos de interés clave.



CONFLICTOS DE INTERÉS

El Código de Ética, aprobado por el Directorio, establece que todo colaborador tiene la responsabilidad de identificar y reportar situaciones que puedan desencadenar un conflicto de interés con el Grupo. En estos casos se alienta a los colaboradores para discutirlos o dar a conocer los hechos sin demora al Comité de Ética, Conducta e Integridad. Por su parte, el Comité de Auditoría debe intervenir en los casos de operaciones en las cuales exista, o pueda existir conflicto de intereses, proporcionando al mercado la información pertinente en tiempo oportuno.

MONITOREO DEL DESEMPEÑO

El Directorio evalúa el desempeño del Grupo y de sus líderes tomando como referencia los objetivos comerciales establecidos, con el fin de asegurar el logro de las metas y la satisfacción del cliente.



REMUNERACIÓN

La compensación integral se administra dentro del marco legal vigente. Siguiendo criterios que resguardan los principios de equidad, meritocracia y justicia, se busca proveer una base objetiva mediante el diseño e implementación de las mejores prácticas y herramientas de administración de la remuneración adaptando esta a los objetivos estratégicos y desempeño del Grupo.

ESPACIOS DE REPRESENTACIÓN

El gobierno corporativo del Grupo participa activamente en espacios organizados por diversos organismos, tanto internacionales como nacionales, gubernamentales y privados, posicionando al Grupo en aspectos relacionados con el negocio, las finanzas sostenibles y la construcción de un futuro sustentable.



RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

El Directorio se encarga de la toma estratégica de decisiones en materia ASG y garantiza la sustentabilidad, transparencia y eficiencia del negocio. Además, participa de la definición de los niveles de riesgo, supervisa la efectividad de las estructuras, controla el cumplimiento de objetivos y promueve una cultura de trabajo ágil, efectiva y cálida para poder cumplir con nuestro propósito de mejorar el día a día de más personas.

¹ SOX tiene como objetivo generar un marco de transparencia para las actividades y reportes financieros de las empresas cotizantes en la Bolsa de Nueva York.

² Este Código incorpora lineamientos de buen gobierno corporativo para darle mayor transparencia a la gestión empresarial.

³ Ninguno de los miembros del Directorio cumple una función ejecutiva.

⁴ Directores independientes (27% del total).



SUSTENTABILIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES

Somos conscientes de la importancia que tienen las instituciones financieras en la construcción de un futuro sostenible. Es por ello que, establecemos mecanismos de gestión y seguimiento en materia de sustentabilidad con el objetivo de avanzar en el desarrollo sostenible.

En 2022, establecimos el **Subcomité de Sustentabilidad ASG** dentro del Comité Ejecutivo para monitorear y velar por el cumplimiento de la Política de Sustentabilidad ASG de Grupo Galicia, que alinea iniciativas y objetivos de Sustentabilidad propios de cada compañía en pos de la construcción de indicadores y metas conjuntas.

En 2023, lanzamos nuestra **Política de Sustentabilidad ASG** de Grupo para establecer el marco de gestión y los Principios Generales que seguirá el Grupo y sus subsidiarias en materia social, ambiental y de gobernanza. La política alcanza a todas las compañías del Grupo y se alinea a los desafíos de la agenda global utilizando como guía las principales iniciativas, lineamientos, certificaciones y estándares internacionales y nacionales. La coordinación del Subcomité es responsabilidad de la **Gerencia de Sustentabilidad de Banco Galicia** y está integrada por el CEO y los presidentes de cada compañía del Grupo.

⁵ El 40% de los Directores del Comité son independientes. Adicionalmente, ningún miembro cumple funciones ejecutivas. En este comité, no hay accionistas que superen el 5% del capital social.

⁶ El 67% de los Directores del Comité son independientes. Adicionalmente, ningún miembro cumple con funciones ejecutivas.

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA [+]

La dirección estratégica está compuesta por un Gerente General y un Comité Ejecutivo integrado por 8 Gerentes de Área.

Cumplen funciones ejecutivas para dar respuestas - desde la gestión a la Visión Estratégica y el propósito a los planes de negocios particulares y a las metas de Grupo de forma integral y articulada.

GALICIA

Sergio Grinenco	Presidente
Raúl H. Seoane	Vicepresidente
Guillermo J. Pando	Director Secretario
María Elena Casanovas	Director Titular
Juan Carlos L'Affitto	Director Titular
Gastón Bourdieu	Director Titular
Miguel Angel Peña	Director Titular
Verónica Lagos Marmol	Director Suplente
Ignacio A. González	Director Suplente
Augusto Zapiola Macnab	Director Suplente

NARANJA X

Miguel Ángel Peña	Presidente
Pablo Caputto	Gerente General

GALICIA SEGUROS

Sebastián Gutiérrez	Presidente
Gonzalo Santos Mendiola	Gerente General

FONDOS FIMA

Ezequiel Rosales	Presidente y Gerente General
------------------	------------------------------

GALICIA SECURITIES

Pablo León	Presidente
------------	------------

INVIU

Pablo León	Presidente
Ignacio Sagués	Gerente General

NERA

Marcelo Iraola	Presidente
Marcos Herbin	Gerente General



Fabián Kon
Gerente General



Diego Rivas
Planeamiento

Diseña la estrategia y lineamientos que acompañen al negocio con el propósito de potenciar el valor presente y futuro del Grupo.



Bruno Folino
Riesgos

Monitorea y gestiona los riesgos del Grupo, asegurando el cumplimiento de políticas, procedimientos, sistemas adecuados y promoviendo una cultura basada en datos, con el objetivo de mitigar y minimizar los mismos.



Pablo Caputto
Naranja X

Diseña la estrategia y define objetivos del ecosistema Naranja X, con el objetivo de desarrollar una propuesta de productos y servicios inclusiva para la gestión de las finanzas personales y comerciales.



Marcelo Iraola
Banca Mayorista

Acompaña a los clientes Empresas, Agro y Corporativa en su ciclo de vida, entendiendo sus necesidades y ofreciéndoles productos y servicios que generen valor para el desarrollo de sus negocios.



Pablo León
Banca Financiera

Diseña e implementa la estrategia de Tesorería de Galicia, gestionando los riesgos de mercado, brinda servicio y atención a clientes institucionales, bancos locales e internacionales y al sector público.



Marcela Fernie
Producto y Tecnología

Acelera el desarrollo de productos y nuevas tecnologías que acompañen el crecimiento del negocio, promoviendo una transformación tecnológica robusta y experiencia del cliente.



Flavio Dogliolo
Personas

Diseña estrategias y políticas para la atracción de talentos y fidelización de los colaboradores, asegurando un excelente clima laboral.



German Ghisoni
Banca Minorista

Brinda una experiencia ágil, simple e inclusiva a los clientes Personas, Negocios & Profesionales y PyMEs, que permita generar un vínculo duradero a través de una propuesta de valor con el objetivo de mejorar su día a día.

3 GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

“*Reinvertimos en nuestros negocios constantemente porque buscamos crecer y no perder frente a la inflación*”

Felipe

Dueño del restaurante Manteca

MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE RIESGOS ROBUSTOS Y TRANSPARENTES, GESTIONAMOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL NEGOCIO PARA PONER EN VALOR LA ESTRATEGIA DEL GRUPO, Y OPERAR DE MANERA SEGURA Y ÉTICA PARA NUESTROS ACCIONISTAS Y GRUPOS DE INTERÉS.



ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DEL RIESGO [+]

EN 2023 CONTINUAMOS ACTUALIZANDO NUESTRO ANÁLISIS E INDICADORES DE RIESGOS GESTIONADOS A FIN DE AUMENTAR LA PROBABILIDAD DE LA DETECCIÓN TEMPRANA DE POSIBLES DESVÍOS RESPECTO A LAS DEFINICIONES DEL MARCO DE APETITO DE RIESGO¹

MAPA DE RIESGOS DEL GRUPO [+]

Desde Grupo Galicia establecimos un Apetito de Riesgo definido -nivel de riesgo que estamos dispuestos a asumir para concretar la estrategia establecida por los accionistas para todas nuestras compañías- y 3 niveles de comités que intervienen en materia de definición, evaluación y control: Nivel I (Comités de Directorio), Nivel II (Comités Internos para la Ejecución de la Estrategia de Riesgos) y Nivel III (Comités de Control Interno de Riesgos).

Estos mecanismos, y la definición de métricas y umbrales asociados a cada nivel de riesgo, nos permiten monitorear posibles contingencias o situaciones adversas u oportunidades para que nuestros negocios generen valor. En 2023, 77% de las métricas estuvieron por debajo de los umbrales definidos en el marco de apetito de riesgo².

El Directorio se involucra activamente en esta gestión y se compromete a abordar el riesgo de manera integral, siguiendo un marco ético y políticas alineadas con los estándares internacionales más destacados en la materia.

Simultáneamente, el área de Riesgos asume la responsabilidad de tomar decisiones y trabajar en la optimización del perfil de riesgos a través del uso de herramientas y sistemas especializados, centrados en la detección, medición, control y mitigación de todos los tipos de riesgos identificados a partir de información clave proporcionada por las distintas áreas de las compañías que conforman el Grupo.

CREDITICIO

El riesgo de incurrir en pérdidas como resultado del incumplimiento total o parcial de las obligaciones financieras contraídas, tanto con Galicia como con las empresas vinculadas de financiamiento al consumo por parte de los clientes o contrapartes.

DE CAPITAL (O SOLVENCIA)

El riesgo de tener insuficiencia de capital para afrontar pérdidas imprevistas y para preservar la participación de mercado. Para medir adecuadamente este riesgo, se monitorean dos tipos de capital: el Capital Económico y el Capital Regulatorio.

TECNOLÓGICO

Riesgos de negocio relacionados con el uso, propiedad, operación, involucramiento, influencia y/o adopción de las soluciones de tecnología de la información en el Grupo, y pueden acarrear consecuencias de carácter estratégico, financiero, operativo, regulatorio, legal y de reputación. Con el objetivo de gestionar estos riesgos, implementamos una metodología y estructura de gestión de este tipo de riesgos para mantener el perfil de riesgo tecnológico y velar por la oportuna definición de las medidas correctivas pertinentes. En todo momento, cumplimos con las disposiciones establecidas por el BCRA sobre lineamientos para la gestión del riesgo tecnológico en entidades financieras.

CIBERSEGURIDAD

Corresponden a una subcategoría de riesgos tecnológicos y se refieren a la probabilidad de sufrir daños o pérdidas en caso de materializarse. Estos riesgos incluyen amenazas, vulnerabilidades y posibles consecuencias negativas.

REPUTACIONAL

Se origina a partir de las percepciones que diversos grupos de interés tienen sobre el Grupo y, en caso de ser negativas, podría tener un impacto adverso en el capital, los resultados, las perspectivas de crecimiento del negocio y la capacidad de acceder a fuentes de financiamiento. Este tipo de riesgo puede surgir como consecuencia de la materialización de otros riesgos.

AMBIENTAL Y SOCIAL

Se trata de la gestión de riesgos indirectos del Grupo en los procesos de financiamiento como por ejemplo el otorgamiento de crédito, que implica la evaluación de los posibles riesgos ambientales y sociales asociados a proyectos de inversión financiados y la asistencia crediticia. Este análisis se efectúa en operaciones con plazos de más de 24 meses y un monto de financiación que excede el límite establecido por la cartera comercial del BCRA.

En esta línea, Galicia adhiere voluntariamente al Principio de Ecuador y aplica este marco para Project Finance superiores a US\$10 millones y para préstamos corporativos superiores a US\$20 millones.

Análisis de riesgos climáticos

Para enriquecer nuestra evaluación de riesgo ambiental y social, que implementamos desde hace más de 10 años, incorporamos el análisis de riesgos climáticos para identificar potenciales impactos en nuestra cartera de clientes. Para ello y con el objetivo de alinearnos a las iniciativas internacionales, nos capacitamos en esta temática y nos adherimos a la metodología de medición de las emisiones de carbono de los portafolios Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF).

OPERACIONAL

El riesgo de pérdidas resultantes de la falta de adecuación o fallas de los procesos internos, la actuación del personal o de los sistemas o bien aquellas que sean producto de eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal³.

FINANCIERO

El riesgo de sufrir pérdidas debido a cambios en los precios de activos y pasivos financieros con cotización en el mercado, fluctuaciones en las tasas de interés, movimientos en las tasas de cambio de monedas extranjeras y modificaciones en la liquidez del Grupo.

¹ En 2023 no se identificaron riesgos adicionales a los ya gestionados en 2022.

² La medición se realizó sobre un total de 46 métricas que analizan la performance de los riesgos a los que las compañías del Grupo se encuentran expuestas.

³ Definición enunciada por el Banco Central y las mejores prácticas internacionales.

ÉTICA, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

Como compañía holding de servicios financieros que cotiza en los mercados tanto de Argentina como del exterior⁴, nuestras compañías se rigen bajo una amplia cantidad de directrices y regulaciones emitidas por diferentes organismos de supervisión.

En esta línea, nuestras operaciones cumplen con la normativa de la Comisión Nacional de Valores, la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, la Securities Exchange Commission de los Estados Unidos de América, así como la normativa de certificación de controles internos de acuerdo con la sección 404 del Sarbanes-Oxley Act (SOX), NASDAQ, BCRA, el Código de Prácticas Bancarias y Superintendencia de Seguros, entre otras.

PROGRAMA DE INTEGRIDAD

Contamos con un Programa de Integridad diseñado para identificar, prevenir y corregir aquellas conductas contrarias a la ética y los principios fundamentales del Grupo.

Complementamos este programa a través de la confección de un Código de Ética y Políticas Internas (política de regalos y viajes, política de conflicto de intereses, política antisoborno y corrupción, entre otras) que contribuye a mitigar riesgos en todas las áreas de la Compañía.

Con el objetivo de garantizar una comprensión y adhesión adecuada de las políticas, comunicamos y difundimos estos procesos a nivel interno mediante capacitaciones y comunicaciones a nuestros colaboradores. Adicionalmente, extendemos el alcance del programa de integridad a aquellos proveedores que interactúan con nosotros.



INICIATIVAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE INTEGRIDAD

ENTRE LAS INICIATIVAS DESARROLLADAS PARA DAR CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE INTEGRIDAD EN 2023 DESTACAMOS:

- VISITAS A LA RED DE SUCURSALES CON EL OBJETIVO DE DAR A CONOCER LAS NOVEDADES EN MATERIA DE COMPLIANCE;
- DESARROLLO DEL EVENTO “CADENA DE VALORES: FORTALECER LA INTEGRIDAD PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE”, UN ESPACIO ORGANIZADO POR LAS ÁREAS DE COMPLIANCE, ABASTECIMIENTO Y SUSTENTABILIDAD Y DEL CUAL PARTICIPARON DIVERSOS PROVEEDORES DE GALICIA. +200 PARTICIPANTES DE FORMA PRESENCIAL COMPARTIERON HERRAMIENTAS IMPLEMENTADAS EN MATERIA DE INTEGRIDAD Y SUSTENTABILIDAD.
- DESARROLLO DE UN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE CASOS DE VIOLENCIA Y ACOSO CON EL OBJETIVO DE ROBUSTECER EL ABORDAJE DE ESTOS CASOS Y GENERAR LINEAMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN Y ASISTENCIA.



ELEMENTOS DEL PROGRAMA DE INTEGRIDAD [+]

TRATAMIENTO DE DENUNCIAS E INQUIETUDES

GERENCIAMIENTO DE LOS RIESGOS CRÍTICOS

CONTRATACIÓN DE TERCERAS PARTES

CAPACITACIÓN A LOS COLABORADORES

⁴ Grupo Galicia no tiene operaciones en Birmania (Myanmar), Cuba, Irán, Sudán, Siria y/o en otros países donde el Grupo haya estado involucrado en una controversia por operar en un país con violación de derechos humanos.

CÓDIGO DE ÉTICA

Nuestro Código de Ética establece los estándares mínimos fundamentales en materia de ética, integridad, transparencia y comportamientos esperables de los directores, gerentes y colaboradores de todo el Grupo y sus compañías controladas. Cada compañía, además, cuenta con prácticas, procedimientos y políticas propias aún más rigurosas que las contenidas en el Código del Grupo, fortaleciendo su compromiso con conductas ejemplares.

En 2023 realizamos ajustes relacionados a los sujetos alcanzados por el Código, incluyendo al órgano de administración y órgano de fiscalización e incorporamos un apartado específico a partir de la publicación de la política de diversidad de Grupo.

LINEA ÉTICA

A través de la Línea Ética, nuestro canal de denuncias disponible las 24 horas, los 365 días del año y administrado por una consultora externa, buscamos garantizar el cumplimiento de los compromisos y valores asumidos. Los colaboradores y proveedores pueden utilizar este canal para informar situaciones que consideren irregulares y/o contrarias al Código y los principios de integridad institucional de forma anónima y objetiva.

Los canales habilitados de la Línea Ética para la recepción de información son:

	TELÉFONO 0800-122-0396
	WEB https://lineaeticagrupo-financierogalicia.lineaseticas.com
	MAIL lineaeticagrupo-financierogalicia@kpmg.com.ar

Las denuncias recibidas son tratadas en el Comité de Conducta, el cual se reúne como mínimo una vez al mes. Este sigue un protocolo de actuación que incluye escuchar adecuadamente a la parte denunciada. Las resoluciones adoptadas por el Comité se registran por escrito e incluyen sanciones, desvinculaciones y/o declaraciones de improcedencias de denuncias en caso de corresponder.

PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Trabajamos para garantizar el respeto, la seguridad e integridad de nuestros colaboradores centrándonos en la confidencialidad de las situaciones y adecuándonos a las necesidades de cada uno.

En esta línea, contamos con un Protocolo de Asistencia a las Víctimas de Violencia de Género que nos permite definir las bases para un apoyo integral desde el ámbito laboral a las colaboradoras que sean víctimas y soliciten ayuda. A través del protocolo, ofrecemos licencia remunerada, asesoramiento legal, atención psicológica y asistencia económica a toda persona del Grupo Galicia que lo requiera y es de público conocimiento para todos los colaboradores.

MULTAS Y RECLAMOS

PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO [+]

A TRAVÉS DE LOS COMITÉS DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO DE LAS COMPAÑÍAS, EN GRUPO GALICIA DESARROLLAMOS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS TENDIENTES A PREVENIR Y DETECTAR DE MANERA TEMPRANA OPERACIONES ILÍCITAS. PARA ELLO, NUESTRA ESTRATEGIA INCLUYE UN MARCO NORMATIVO SÓLIDO, UN MONITOREO CONTINUO DE LAS OPERACIONES DE NUESTROS CLIENTES Y UNA FUERTE GESTIÓN CORPORATIVA.

EN 2023, CON EL OBJETIVO DE PREVENIR DELITOS FINANCIEROS FORTALECIMOS LAS DEBIDAS DILIGENCIAS A FIN DE MITIGAR EL DELITO DE LAVADO DE ACTIVOS. COMO RESULTADO, LOGRAMOS LA DETECCIÓN TEMPRANA DE NUEVAS TIPOLOGÍAS EMERGENTES Y DE ESTA MANERA, MINIMIZAMOS LOS RIESGOS A LOS CUALES EL GRUPO SE ENCUENTRA EXPUESTO EN RELACIÓN CON ESTA MATERIA. CABE DESTACAR QUE, EL COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO TOMÓ CONOCIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN LLEVADA A CABO POR LA GERENCIA SOBRE TODAS LAS ACTUALIZACIONES NORMATIVAS Y MEJORAS ADOPTADAS EN EL SISTEMA DE MONITOREO COMO RESULTADO DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS.

EN MATERIA DE FORMACIÓN, CONTINUAMOS DANDO CUMPLIMIENTO AL PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN CON INSTANCIAS PRESENCIALES Y VIRTUALES Y DESARROLLANDO TRES CURSOS ON LINE EN LA PLATAFORMA DE APRENDIZAJE DIGITAL.

4.586

PARTICIPANTES EN LAS CAPACITACIONES EN PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO



4 CONTEXTO DONDE OPERA EL GRUPO

“ El secreto de nuestro negocio familiar, es estar alerta a las oportunidades comerciales ”

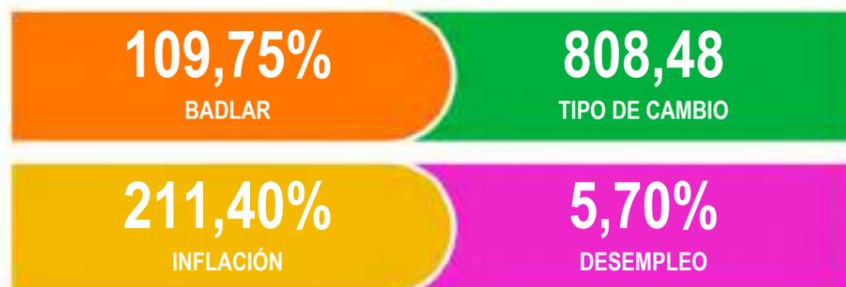
Ana Laura

Dueña de zapatería La Nueva

EL CONTEXTO ECONÓMICO DONDE OPERAMOS ES COMPLEJO TANTO EN EL ÁMBITO NACIONAL COMO EN EL INTERNACIONAL. POR ELLO, MONITOREAMOS PERMANENTEMENTE LA EVOLUCIÓN DE LAS VARIABLES QUE AFECTAN AL NEGOCIO, PARA DEFINIR SU CURSO DE ACCIÓN E IDENTIFICAR LOS POTENCIALES IMPACTOS.



LA ECONOMÍA [+]



EL CONTEXTO INTERNACIONAL

Durante el último trimestre de 2023, los principales bancos centrales mantuvieron su política monetaria agresiva, pero con la mira no solo en los efectos desinflacionarios sino también en el nivel de actividad. Concretamente, la Reserva Federal de Estados Unidos mantuvo su tasa de referencia sin variaciones en las últimas reuniones, quedando en el rango de 5,25%-5,5% desde julio (máximo nivel desde 2007). El Banco Central Europeo marcó el mismo camino al dejar su tasa de referencia en 4,5% desde septiembre luego de una suba de 25 pb. Estas medidas lograron continuar con la tendencia desinflacionaria, dado que el último dato interanual de Estados Unidos se ubicó en 3,4% mientras que el de la Eurozona lo hizo en 2,8%. Sin embargo, la preocupación actual se ubica en los efectos que esto podría llegar a tener sobre el nivel de actividad, dado que regiones como China o Europa ya registran niveles de contracción en los segmentos de servicios e industria. Ante este escenario, los inversores esperan que los bancos centrales flexibilicen sus políticas monetarias durante el 2024, aunque esto dependerá no solo de factores endógenos a la economía como las condiciones financieras y la inflación sino también de factores exógenos como la expansión de algún conflicto geopolítico.

EL PLANO FINANCIERO LOCAL

Durante el 2023, los desembolsos pactados con el FMI y diversos préstamos puentes permitieron realizar los pagos al organismo. Por otro lado, el Tesoro logró refinanciar los vencimientos de deuda local y obtuvo financiamiento para cubrir parte del rojo de las cuentas públicas. A lo largo del 2024, el Banco Central adquirió títulos soberanos en pesos en el mercado secundario. Estas operaciones inyectaron liquidez en la economía, favoreciendo el refinanciamiento de los vencimientos de los bonos del Tesoro.

LA ACTIVIDAD ECONÓMICA

La economía comenzó a mostrar una retracción en la actividad, luego del proceso de recuperación observado durante el 2021-2022 tras la finalización de la pandemia. Tras crecer 5,0% en 2022, según el Estimador Mensual de la Actividad Económica, la economía se contrajo alrededor de 1,6% en 2023. En particular, la sequía que afectó la campaña 2022/2023 tuvo un impacto negativo sobre la producción del sector agropecuario. A su vez, se destacó la caída de la industria manufacturera, aunque por otro lado, minería y petróleo y gas se expandieron durante el 2023.



FRENTE FISCAL [+]

DESEMPLEO [+]

PRECIOS [+]

PLANO MONETARIO [+]

TASAS DE INTERÉS [+]

FRENTE CAMBIARIO [+]

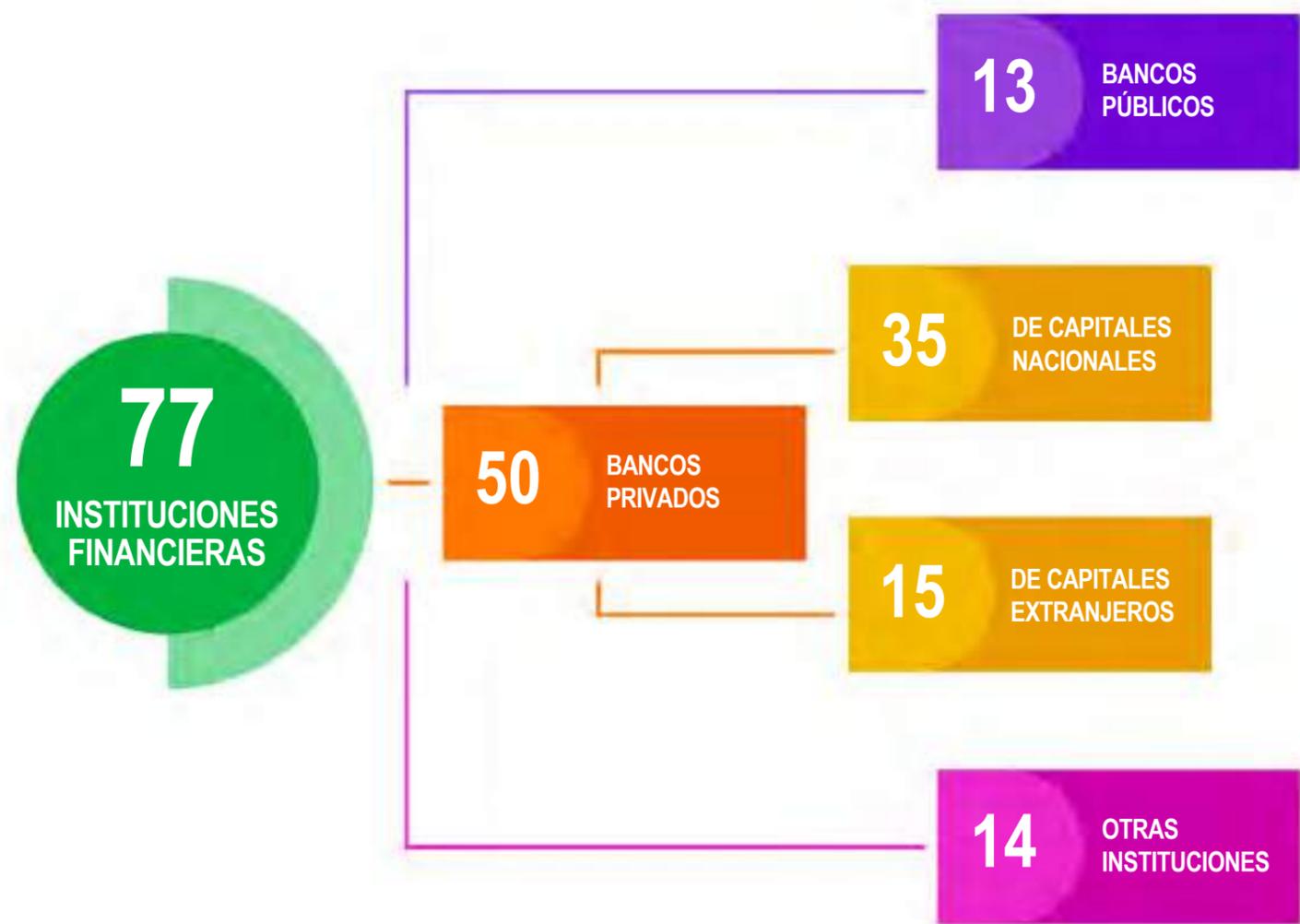
TIPOS DE CAMBIO [+]

FMI [+]



EL SISTEMA FINANCIERO

COMPOSICIÓN Y ACTUALIDAD



EVOLUCIÓN DEL SISTEMA

Los préstamos totales del sistema financiero al sector privado alcanzaron, a fines de diciembre de 2023, \$18.718.816 millones, lo que representó un aumento del 148,7% respecto al mismo mes de 2022 (a/a). Desde el año 2018 el crecimiento interanual de los préstamos privados fue sistemáticamente inferior a la inflación.

Los préstamos al consumo, conformados por préstamos otorgados a través de tarjetas de crédito y préstamos personales aumentaron 127,8% (a/a) totalizando \$8.116.780 millones al 31 de diciembre de 2023. Por su parte, los préstamos comerciales, conformados por adelantos en cuenta corriente y documentos (a sola firma y comprados/descontados) finalizaron en \$6.273.313 millones, registrando un incremento del 151,1% (a/a).

Los depósitos totales del sistema financiero ascendieron a \$60.731.072 millones al cierre de diciembre de 2023, lo que representó un crecimiento de 168,7% respecto al 31 de diciembre de 2022. Los depósitos del sector privado no financiero aumentaron un 171,1% anual, ascendiendo a \$51.287.684 millones, mientras que los depósitos del sector público alcanzaron los \$9.443.388 millones, creciendo 156,2% (a/a). Dentro de los depósitos del sector privado, los depósitos transaccionales finalizaron en \$24.640.932 millones, creciendo un 213,7% (a/a) y los depósitos a plazo fijo finalizaron en \$13.475.024 millones, creciendo un 69,1% en el año.

PERSPECTIVAS

RELACIONADAS CON ARGENTINA

En 2024 el foco estará puesto en la corrección de desequilibrios macroeconómicos que llevará a cabo el nuevo Gobierno. La nueva gestión se inauguró convalidando una corrección del tipo de cambio, la cual apuntaló la compra de divisas por parte del Banco Central y la acumulación de Reservas. El salto del tipo de cambio, sumado a la corrección de precios relativos iniciada en diciembre, dio lugar a una aceleración de la inflación a fines de 2023 y se prevé que la misma perdure durante los primeros meses de 2024.

La sostenibilidad de las correcciones que se implementen estará supeditada a que se cumpla con la meta de equilibrio fiscal. Parte de este objetivo requerirá del apoyo del poder legislativo, lo que dependerá del grado de gobernabilidad de la nueva administración y a su capacidad para alcanzar consensos con los diferentes actores del ámbito político.

La actividad económica se verá negativamente afectada por las correcciones adoptadas durante los primeros meses del año. Sin embargo, la ganancia de competitividad y la recuperación de la cosecha respecto de la campaña 2022/2023 podrían amortiguar parte del desempeño negativo que se espera para ciertos sectores.

RELACIONADAS CON EL SISTEMA FINANCIERO

El sistema financiero argentino continuará interactuando principalmente con el sector privado, con financiaciones e imposiciones de corto plazo, al tiempo que mantendrá altos niveles de liquidez. Los beneficios de las entidades del sistema financiero se encuentran muy influenciados actualmente por el contexto de la alta inflación. De todas maneras, se espera que los bancos continúen registrando beneficios reales positivos, permitiendo mantener los niveles de capitalización por encima de los requerimientos mínimos. Los niveles actuales de cobertura de la irregularidad con provisiones constituyen otra de las fortalezas del sistema financiero. El bajo apalancamiento comparado regionalmente en empresas y familias, evidencian el potencial de las entidades financieras argentinas.

RELACIONADAS CON EL GRUPO GALICIA

Continuaremos con el objetivo de afianzar nuestra posición de liderazgo en el mercado financiero, con la atención puesta en la rentabilidad del negocio, apalancada en la expansión y captación de nuevos clientes. En Grupo Galicia creemos que esa estrategia solo es posible en la medida que se brinde una experiencia diferenciadora, sobre las bases de la transformación digital y la simplicidad de nuestra propuesta. En particular la personalización de la oferta es una de las claves para que nos sigan eligiendo. Sobre la base de estos pilares desarrollamos diferentes líneas de negocio como el play de pagos sistémico MODO, compañías como Inviu y Nera, o fusiones como las de Naranja X.

OPORTUNIDADES Y RIESGOS [+]

“ A medida que vamos creciendo, invierto más en maquinaria, marketing, redes. Hace un año el proyecto de NAVE no existía, hoy me abre muchas posibilidades y las voy aprovechando de a poco ”

Carlos

Fundador de
“Alimentos Zafrán”



5 CAPITAL FINANCIERO

DESARROLLAMOS NUESTROS NEGOCIOS APALANCADOS EN LA PRODUCTIVIDAD Y TRANSPARENCIA EN LA RENDICIÓN, PARA CREAR VALOR RENTABLE Y SOSTENIBLE EN EL TIEMPO, TANTO PARA LOS ACCIONISTAS COMO PARA LA SOCIEDAD EN SU CONJUNTO.



DESEMPEÑO ECONÓMICO¹

El siguiente análisis corresponde a información consolidada, salvo que se indique lo contrario. Nuestros resultados se reportan de acuerdo al marco conceptual basado en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) establecido por el BCRA.

17,39%
ROE

3,38%
ROA

60,37%
EFICIENCIA

36,02%
MARGEN FINANCIERO

4,10x
ENDEUDAMIENTO

24,41%
SOLVENCIA

+
POLÍTICA DE
DIVIDENDOS Y
PROYECTO DE
DISTRIBUCIÓN DE
UTILIDADES

¹ Cifras expresadas en millones de pesos a moneda homogénea
² Neto de costos operativos

VALOR ECONÓMICO
GENERADO NETO²

VALOR ECONÓMICO
DISTRIBUIDO

REINVERSIÓN EN
GRUPO GALICIA

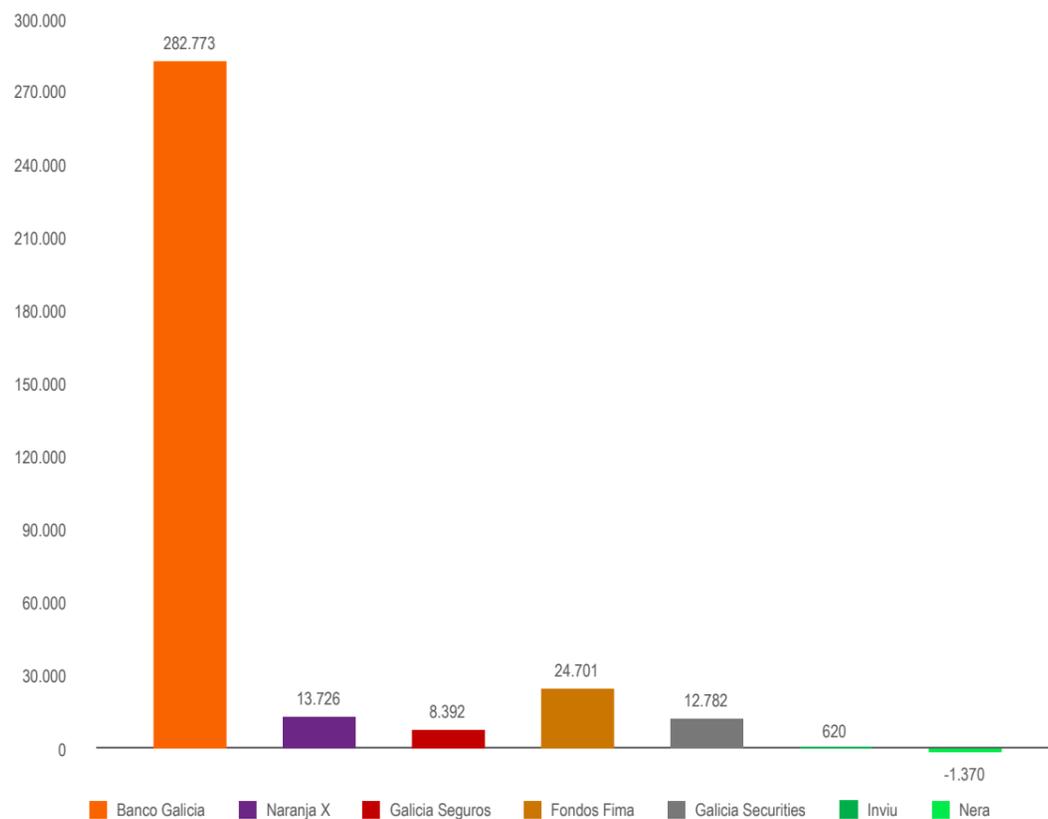


RESULTADOS

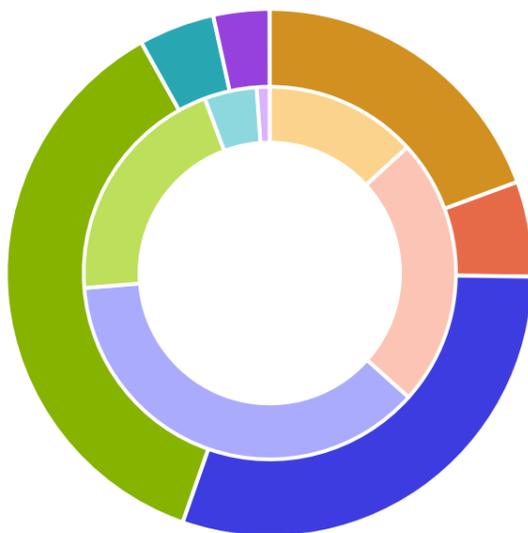
ESTADOS DE RESULTADOS CONSOLIDADOS

	31/12/2023	31/12/2022
Resultado neto por intereses	1.727.686	470.990
Resultado neto por comisiones	471.430	422.076
Resultado neto de instrumentos financieros	315.896	1.071.508
Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera	612.575	62.666
Otros ingresos operativos	378.738	227.326
Resultado técnico de seguros	6.895	42.634
Cargo por incobrabilidad	(186.666)	(161.399)
INGRESO OPERATIVO NETO	3.326.554	2.135.802
Beneficios al personal	(356.139)	(301.727)
Gastos de administración	(297.802)	(279.216)
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	(84.431)	(86.812)
Otros gastos operativos	(530.617)	(396.787)
RESULTADO OPERATIVO	2.057.565	1.071.265
Resultado por la posición monetaria neta	(1.518.771)	(849.257)
Resultado por asociadas y negocios conjuntos	2.930	(1.699)
Impuesto a las ganancias	(205.492)	(60.059)
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	336.232	160.250
Otros resultados integrales	1.524	1.223
RESULTADO INTEGRAL NETO	337.756	161.474

RESULTADO DE LAS COMPAÑÍAS



ACTIVOS

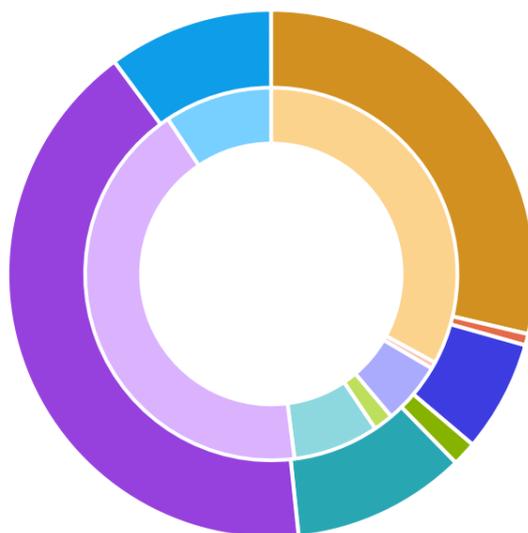


ACTIVOS	31.12.2023	31.12.2022	% a/a
Efectivo y depósitos en bancos	1.995.885	1.393.687	43%
Títulos de deuda	598.795	2.467.190	(76%)
Préstamos y otras financiaciones, netos	3.099.982	3.911.710	(21%)
Otros activos financieros	3.758.872	2.170.799	73%
Propiedad, planta y equipo y Activos intangibles	477.494	480.607	(1%)
Otros activos	354.054	117.607	201%

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LA CARTERA DE FINANCIACIONES

	31.12.2023
Calidad: Cartera irregular / Financiaciones al sector privado	2,45%
Cobertura: Previsiones / Cartera irregular	149,35%

FONDEOS Y PASIVOS



PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	31/12/2023	31/12/2022	% a/a
Depósitos	5.707.780	6.670.282	(14%)
Financiaciones recibidas de instituciones financieras	138.129	116.685	18%
Otros pasivos financieros	1.358.399	1.091.771	24%
ON	298.329	350.983	(15%)
Otros pasivos	2.122.896	1.506.103	41%
Total pasivo	8.267.134	8.644.053	(4%)
Patrimonio neto	2.017.949	1.897.547	6%

PARTICIPACIÓN DE MERCADO

	31.12.2023
Depósitos al sector privado	9,90 %

CAPITAL SOCIAL

Grupo Galicia es una sociedad regulada por la Ley General de Sociedades, como así también sus compañías vinculadas (excepto Galicia, Naranja Digital y Galicia Seguros). La mencionada Ley establece en el artículo 186 el monto de capital mínimo de una sociedad anónima. Mediante el Decreto 1331/12, cuya entrada en vigencia operó el 8 de octubre de 2012, se estableció dicho importe en la suma de \$100.000 (cien mil pesos). A partir del 29 de febrero del 2024, mediante el Decreto 209/2024, se estableció un nuevo importe en la suma de \$30.000.000 (treinta mil millones).

ESTRUCTURA ACCIONARIA

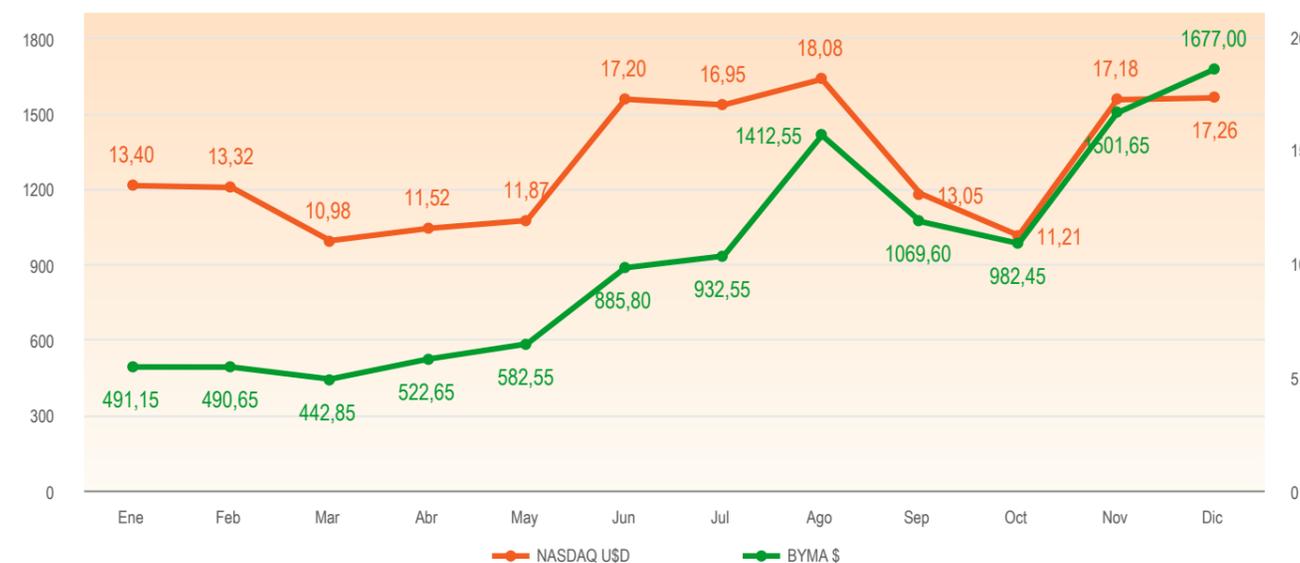
Actualmente, la estructura de capital de Grupo Galicia está formada por 281.221.650 acciones Clase A, con derecho a cinco votos por acción y valor nominal \$1 cada una, y 1.193.470.441 acciones Clase B, con derecho a un voto por acción y valor nominal \$1 cada una.

Grupo Galicia se encuentra controlado por EBA Holding, titular del 100% de las acciones Clase A, equivalente al 19,07% del capital social y al 54,09% de los votos.



EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN

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



CAPITAL REGULATORIO

En materia de capital regulatorio, Galicia debe cumplir con las disposiciones del BCRA. Este régimen, basado en la metodología del Comité de Basilea, establece el capital mínimo que una entidad financiera debe mantener para cubrir los distintos riesgos inherentes a su actividad que están incorporados en su activo, principalmente: el riesgo de crédito, generado tanto por la exposición al sector privado como por la exposición al sector público, el riesgo operacional generado por las pérdidas resultantes de la falta de adecuación o fallas en los procesos internos, y el riesgo de mercado, generado por las posiciones en títulos valores y en moneda extranjera. A continuación, se presenta la exigencia mínima de capital y la integración correspondiente. Los saldos se exponen de acuerdo con la norma y moneda vigente en cada ejercicio.

GALICIA

24,75%
RATIO DE CAPITAL



CAPITAL REGULATORIO

En millones de pesos, excepto ratios.

	31.12.2023	31.12.2022
EXIGENCIA DE CAPITAL MÍNIMO (A)	454.011	152.794
Riesgo de crédito	288.667	109.408
Riesgo de mercado	52.838	6.642
Riesgo operacional	112.506	36.744
INTEGRACIÓN DE CAPITAL (B)	1.376.284	478.634
Capital Ordinario Nivel Uno	1.295.436	442.495
Capital Ordinario Nivel Dos	80.848	36.139
DIFERENCIA (B-A)	922.273	325.840
TOTAL ACTIVOS E RIESGO	5.561.837	1.870.089

RATIOS %

	31/12/2023	31/12/2022
Ratio de Capital	24,75 %	25,59 %
Ratio capital nivel 1	23,29 %	23,66 %
Exigencia de capital mínimo	203,14 %	213,25 %
PN como % del Activo de Galicia	17,05 %	17,05 %

GALICIA SEGUROS

Galicia Seguros, debe cumplir los requisitos de capitales mínimos establecidos por la Superintendencia de Seguros de la Nación.

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

- La rama en que se desenvuelven;
- Las primas y recargos emitidos y
- Los siniestros.

El capital mínimo se compara con el capital computable, que surge de deducir del patrimonio neto los activos no computables, tales como los cargos diferidos, los aportes de capital pendientes de integración, la propuesta de distribución de utilidades y el exceso de inversiones en instrumentos autorizados, entre otros. Al 31 de diciembre de 2023, el capital computable de Galicia Seguros superaba en \$33.194 millones la exigencia de capital mínimo de \$17.901 millones.





“ Busco muchas ofertas, ofrezco descuentos y traigo variedad de mercadería para mis clientes, lo que al final del día me genera ganancias ”

Noemí
 Vendedora de artículos de limpieza y perfumería



6 CAPITAL INDUSTRIAL E INTELLECTUAL

SABEMOS QUE CADA PERSONA ES DISTINTA. PARA MEJORAR SU DÍA A DÍA, NOS DESAFIAMOS A BUSCAR SOLUCIONES SIMPLES Y EXTRAORDINARIAS, A CONECTAR CON LAS NECESIDADES DE CADA CLIENTE Y A ORQUESTAR PRODUCTOS Y EXPERIENCIAS INNOVADORAS EN LOS ECOSISTEMAS QUE OPERAMOS, BRINDANDO ESE DIFERENCIAL EN TODO MOMENTO.

#BUSCAMOSENLOSIMPLELOEXTRAORDINARIO



NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

PILARES DE NUESTRO NEGOCIO

MILLONES DE CLIENTES NOS ELIGEN PARA GESTIONAR SU DINERO Y TRANSFORMAR SUS REALIDADES.

+ CERCANOS

+ VOCES

+ HISTORIAS

+ SOLUCIONES

+ SIMPLES

+ INNOVACIÓN

1

ORGANIZACIÓN DATA DRIVEN PARA LOGRAR PERSONALIZAR NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS [+]

Con el cliente en el centro, integramos tecnología de vanguardia y metodologías ágiles al diseño de nuestra oferta de productos y servicios para priorizar y satisfacer sus necesidades y anticipar sus expectativas. Ser data driven nos permitió evolucionar hacia un modelo competitivo y digital en base a datos que nos

ayudan, a través de la automatización y conocimiento profundo, a mejorar la experiencia de los clientes. En esta línea, impulsamos el negocio mediante tres frentes principales: modelo operativo y cultura, machine learning e inteligencia artificial (ML/IA), y tecnologías habilitadoras.

2

SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS PARA GARANTIZAR SU ROBUSTEZ

Durante 2023 continuamos profundizando en la automatización robótica de procesos para que estos sean más eficientes, ágiles y de impacto para el cliente. A partir de esta transformación, y con la incorporación de la inteligencia artificial en las operaciones, logramos, entre otras cosas:

- Un cambio de gestiones manuales a automáticas en los procesos de medios de pago, con un 82% de eficiencia.
- Migración de asistente virtual Gala a la versión 2.0 con inteligencia artificial.
- Consolidación de una plataforma que analiza documentos de manera digital con inteligencia artificial para la apertura de cuentas, mejorando el tiempo de altas.

3

OFERTA DE UNA PROPUESTA DE VALOR OMNICANAL PARA DAR RESPUESTA 24/7 [+]

Tener diversos puntos de contacto es importante para brindar la mejor experiencia y estar cerca de nuestros clientes.

Es por eso que ofrecemos una propuesta de atención diversa con contactos simples, cercanos, asertivos y disponibles en todo momento.

4

INNOVACIÓN ABIERTA PARA GENERAR SINERGIAS CON EL MUNDO EMPRENDEDOR Y ASÍ RESOLVER LOS DESAFÍOS DEL NEGOCIO

Creemos que la innovación es una herramienta clave para el negocio, por eso, nos enfocamos en nuevas industrias y tecnologías mediante la detección de tendencias: industrias como Fintech, Insurtech, Agtech; o que provean soluciones disruptivas.

Desarrollamos una mirada ecosistémica con el propósito de ser el principal aliado de las startups potenciando su crecimiento con nuestra experiencia y solidez como respaldo, como así también contribuyendo a la experiencia de nuestros clientes.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

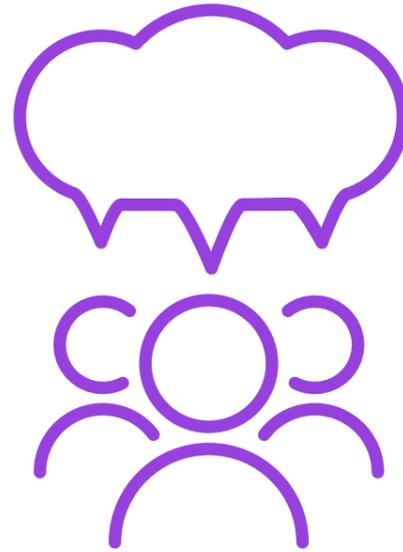
La experiencia de nuestros clientes es el eje central de nuestra estrategia como Grupo. Trabajamos en ella entregando soluciones sencillas, humanas y dinámicas para mejorar la vida y los negocios de las personas.

Conocemos a nuestros clientes, aprendemos de ellos y nos anticipamos a sus necesidades para ofrecerles experiencias que los hagan sentir cada vez más importantes. Para nosotros, es fundamental que la experiencia este centrada en las necesidades de las personas para poder crecer de forma sustentable, generando resultados en crecimiento y rentabilidad a través de la fidelización y retención de los clientes.

Sólo a través de mejorar la experiencia de nuestros clientes es que podemos cumplir con nuestro propósito.

MEDICIÓN Y ACCIÓN PARA UNA MEJOR EXPERIENCIA [+]

EN GRUPO GALICIA MEDIMOS LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE BAJO LA METODOLOGÍA NPS (Net Promoter Score) DONDE SE CONSULTA LA PROBABILIDAD DE RECOMENDACIÓN A OTRAS PERSONAS U ORGANIZACIONES.



38,4%
GALICIA

63,2%
NARANJA X

31,6%
GALICIA SEGUROS

NPS

Galicia monitorea y analiza todas las interacciones a través de sus canales digitales, presenciales o remotos. A partir de estos resultados, detecta los principales puntos de dolor en su operatoria y así, alinea su accionar a objetivos concretos que mejoran el día a día de más personas.

Por su parte, Naranja X revisó y evolucionó la medición de experiencia junto al modelo de negocio centrado en datos en el marco del proyecto "NPS = Data", logrando incluir a todos los usuarios bajo esta metodología. Además, definió el NPS de Consumers como el objetivo organizacional para garantizar una **experiencia Wow [+]**.

Ambas compañías implementaron cambios y mejoras en función de los resultados obtenidos. Entre ellas: cambios en los modelos de atención, desarrollo de nuevas funcionalidades en las aplicaciones y los canales digitales, rediseño de secciones, herramientas de autogestión, entre otros.

Galicia Seguros, además del desarrollo de iniciativas para optimizar la experiencia, en 2023 continuó con la iniciativa "El cliente desde tu metro cuadrado", donde los colaboradores escuchan durante media hora a los clientes en primera línea, para lograr ponerse en su lugar y llevarse temas que puedan ser trabajados con sus equipos. Luego, establecen desafíos a futuro para mejorar esos indicadores y poder brindar soluciones más ágiles y asertivas.



OMNISCANALIDAD -
ATENCIÓN
24x7

Cada cliente es único
y por eso tenemos un
canal de atención para
cada uno de ellos

CONTACTABILIDAD ASISTIDA [+]



CONTACTABILIDAD AUTOGESTIVA [+]



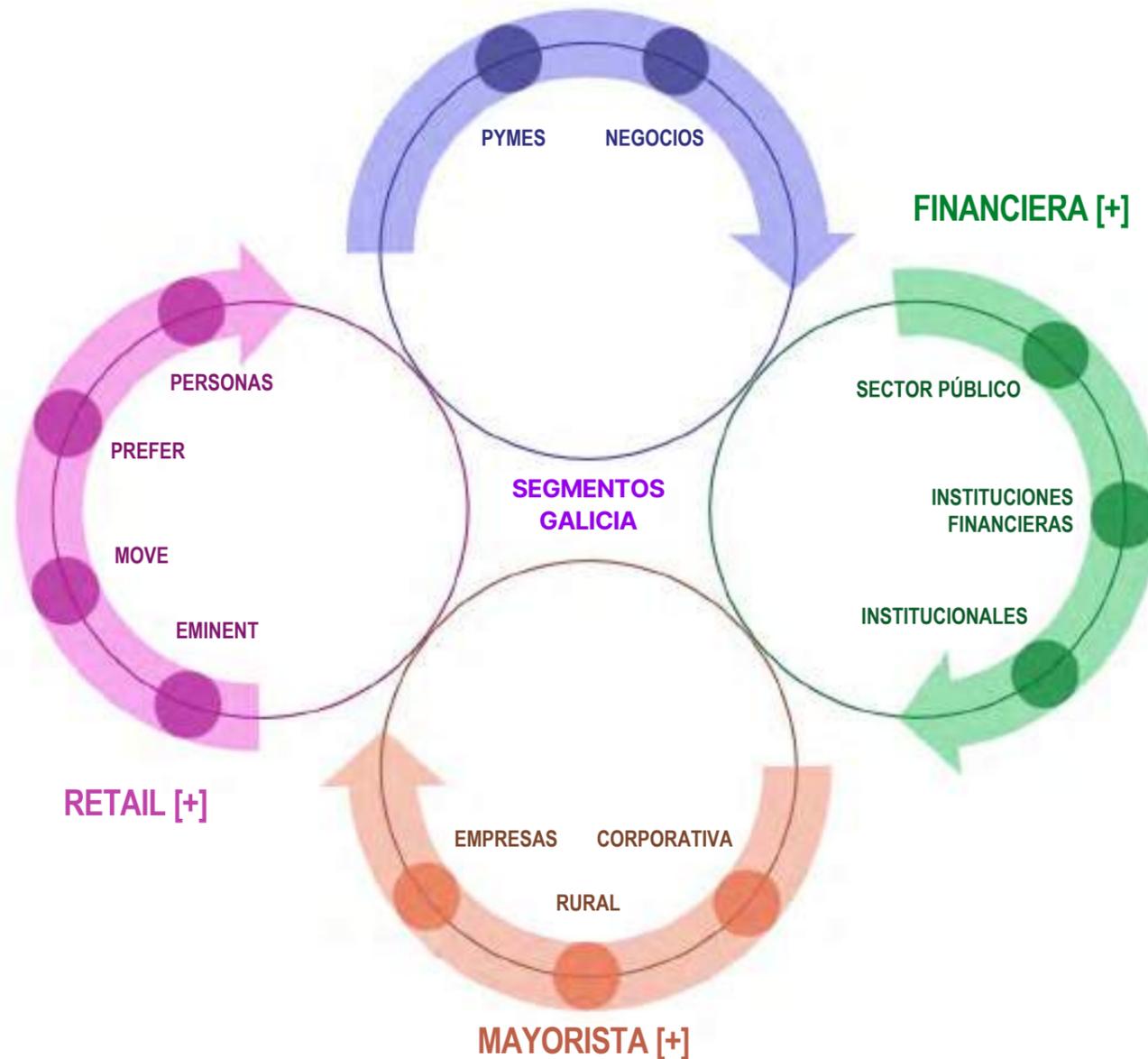
PRESENCIA EN EL MERCADO

A través de las compañías del Grupo contribuimos con el crecimiento de los negocios de nuestros clientes. Contamos con una amplia oferta de productos y servicios que satisfacen las demandas de cada segmento. Nuestro principal objetivo es brindar una experiencia diferenciadora mejorando el día a día de más personas.

ECOSISTEMA DE CLIENTES [+]



NEGOCIOS Y PYMES [+]



PRODUCTOS Y SERVICIOS [+]



GALICIA SEGUROS

EN LÍNEA CON EL COMPROMISO DE EXPANSIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA DE LA OFERTA DE SERVICIOS DE SEGUROS PARA ATENDER LAS NECESIDADES DE INDIVIDUOS, PYMES, GRANDES EMPRESAS Y EL SECTOR AGROPECUARIO, ADQUIRIMOS SEGUROS SURA S.A. (ARGENTINA).

NAVE con Dinámica de speedboat

En Argentina hay +2 millones de comercios que todos los días abren sus puertas físicas o virtuales para ofrecer el mejor servicio que puedan a sus clientes. Permanentemente están buscando soluciones innovadoras para adaptarse a las nuevas formas de compra y pago que demandan sus clientes, pero también tienen muchos más desafíos: administrar empleados, controlar stock, responder a la inflación, etc. A partir de esto hace un año y medio lanzamos #NAVE, que busca entender su negocio, simplificar su día a día e impulsar sus ventas, para darle a cada comercio el tiempo que necesita para enfocarse en lo más valioso: sus clientes.

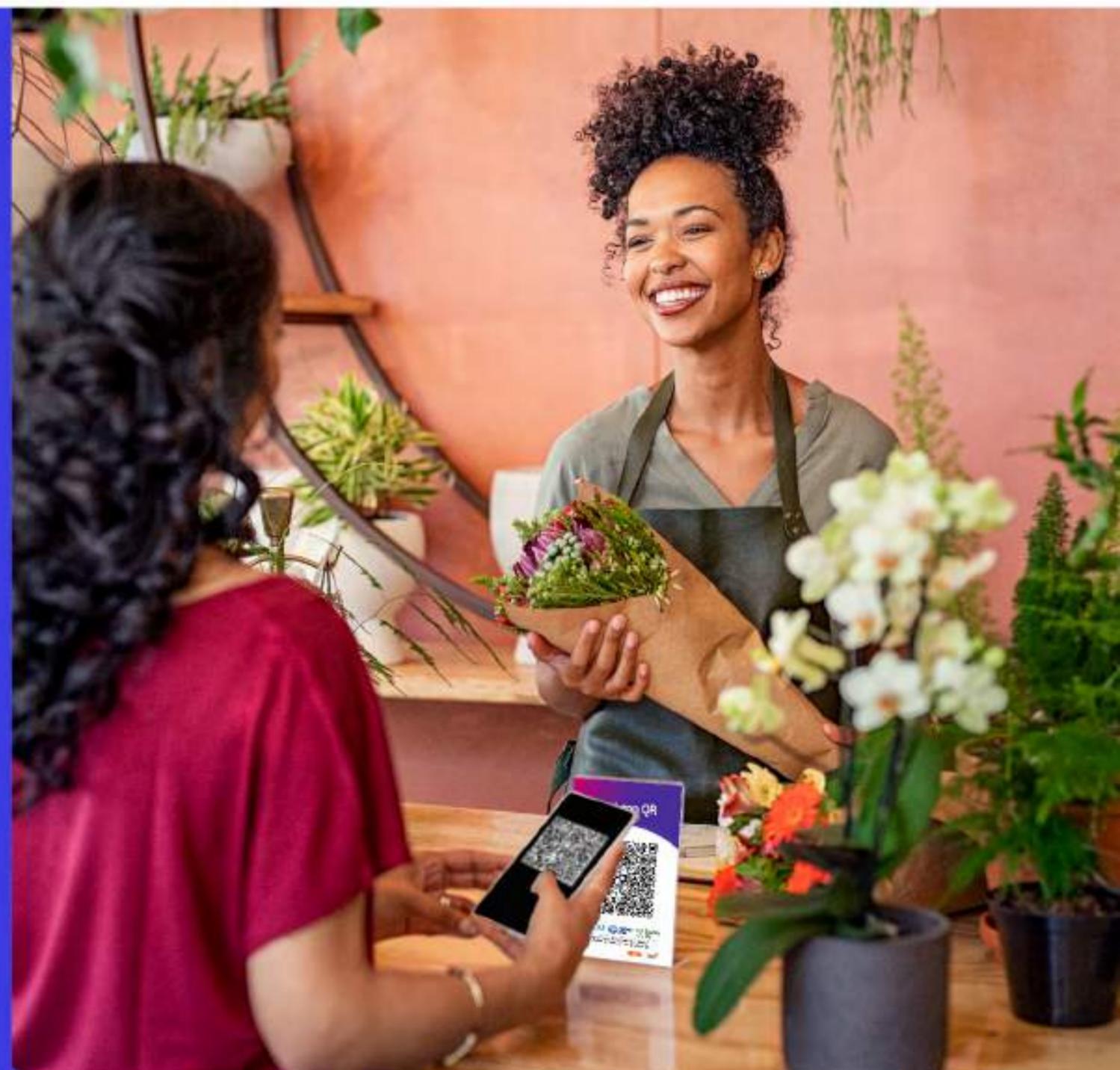
Hoy 1 de cada 10 pagos digitales del Ecosistema MODO se hacen en NAVE, +90% de las operaciones se acreditan en el momento, 49.040 comercios cobraron con NAVE y 14.000 lo usan todos los meses. Para acompañarlos y como resultado del crecimiento de los pagos digitales, reconfiguración del mercado y aumento de la competencia, decidimos acelerar y profundizar la estrategia de desarrollo y crecimiento de NAVE.

Queremos ser socios clave en la cotidianidad de los comercios y aprovechar la oportunidad de mercado existente. Por esto Nave evolucionará hacia una dinámica de SpeedBoat con el objetivo de resolver problemas más rápido a partir de metodologías ágiles, innovación y tecnología. De esta manera, buscamos acelerar el desarrollo del negocio primero en Galicia, pronto en Naranja X y más adelante para cualquier institución del sistema financiero. Esto último con foco en fortalecer nuestras alianzas con empresas de tecnología para comercios, lo que nos permitirá lograr un crecimiento acelerado en la aceptación de pagos digitales y en la distribución de nuestra solución #NAVE en todos los comercios de Argentina.



49 MIL

COMERCIOS COBRARON CON NAVE





15

MILLONES DE OPERACIONES SE REALIZARON EN FONDOS FIMA

FIMA Crecen nuestros clientes y crecemos nosotros

Las finanzas son una parte crucial del día a día de las personas y hacer rendir su plata es uno de los beneficios que más valoran nuestros clientes. Porque gracias a eso buscan concretar sus objetivos, invertir en sus proyectos y así estar más cerca de sus sueños.

Es un orgullo contarles que, con relación al 2022, este año las operaciones en Fima crecieron por tres (un 194%), y el número de personas que nos eligen se multiplicó dos veces y media (un 130%).

14

FICI ADMINISTRADOS

27

DISTRIBUIDORES EXTERNOS

+3

BILLONES DE PESOS ADMINISTRADOS

+450.000

CLIENTES GALICIA ELIGEN FONDOS FIMA

FONDO FIMA PREMIUM

ES EL FONDO MONEY MARKET MÁS GRANDE DE LA INDUSTRIA

FONDO SUSTENTABLE

Nera: soluciones a medida para todo el ecosistema agro

Ahorrar tiempo, tomar decisiones financieras más sólidas y potenciar sus negocios es clave para nuestros clientes. Por eso, empoderamos a los productores con un ecosistema digital de pagos y financiamiento que les brinda información de valor y alternativas a medida.

¿Qué significa esto? Acceso a múltiples opciones financieras y de pago. Productos personalizados para financiar sus campañas agrícolas, adquirir insumos o comprar hacienda.

+4.200 son los productores que han financiado su campaña a través de Nera, la plataforma digital que los conecta con los principales proveedores del sector para que puedan elegir la opción crediticia que mejor se adecúe su ciclo productivo y así potenciar el crecimiento de su negocio.

Comprometidos con ofrecer un financiamiento cada vez más sustentable, en 2023 trabajamos en la medición de huella de carbono a través de Puma.

Además, en 2023, Nera desarrolló la capacidad de diferenciar la oferta para brindar de forma automática mejores condiciones que ayuden a monetizar el valor de los esfuerzos en sustentabilidad que realizan los productores de manera colaborativa en conjunto con los principales proveedores del sector. La primera experiencia fue en conjunto con Bayer y su programa Bayer Green Credit que apunta a reconocer con beneficios financieros a aquellos productores que implementan buenas prácticas de sustentabilidad en su producción.



4.200

**NEGOCIOS DE
PRODUCTORES
AGROPECUARIOS
POTENCIADOS**





FINANCIAMIENTO SUSTENTABLE [+]

El compromiso de los bancos e instituciones del sector por contribuir al financiamiento y transición a economías bajas en carbono e inclusivas se torna fundamental en estos tiempos.

En las compañías del Grupo promovemos las finanzas sostenibles con el propósito de desarrollar negocios rentables que contribuyan con la preservación y regeneración del planeta y el bienestar de las personas.

\$115.300.676.151

VALOR MONETARIO DIRECTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DISEÑADOS PARA PROPORCIONAR UN BENEFICIO SOCIAL Y AMBIENTAL



GALICIA FUE RECONOCIDO CON EL SELLO DE LA RED DE IMPACTO SOCIAL POR EL MINISTERIO DE DESARROLLO HUMANO Y HÁBITAT DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, POR SU COMPROMISO EN GENERAR IMPACTO POSITIVO EN LA INTEGRACIÓN Y EL DESARROLLO DE LA ECONOMÍA SOCIAL A TRAVÉS DE SU APOORTE AL FONDO PARA EL DESARROLLO DE LA ECONOMÍA SOCIAL (FONDES)



INSTRUMENTOS FINANCIEROS SOSTENIBLES [+]

Acompañamos a organizaciones de la sociedad civil y empresas con propósito en la colocación y gestión de obligaciones negociables (ON) de impacto social y ambiental entre las que se destacan las ON de Promujer, Sumatoria, Trasa, Genneia y Pampa Energía.

\$15.316.989.657 y US\$277.849.190

VALOR MONETARIO INDIRECTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DISEÑADOS PARA PROPORCIONAR UN BENEFICIO SOCIAL Y AMBIENTAL

¹ Tiene en consideración las altas de las operaciones (otorgamientos) relacionados con la Línea Sostenible (sin considerar las otorgadas por Socio de Valor Sostenible) en todo el año 2023.

² Tiene en cuenta únicamente las altas de las operaciones (otorgamientos) que se hicieron a través de los proveedores identificados como SDVS en todo el año 2023.

CIBERSEGURIDAD [+]



La ciberseguridad es uno de los aspectos estratégicos dentro de las actividades, procesos y gestión en las empresas a nivel global, y las compañías del Grupo no son la excepción. Trabajamos para reducir los riesgos y facilitar los negocios seguros, resguardando los activos de información.

Nuestro compromiso continuo con la protección de nuestros clientes y los productos que respaldamos, nos permite mejorar su experiencia.

Gestionamos la seguridad y protección de la información a través de 6 ejes estratégicos:





“ Tener la posibilidad de tener mi casa propia a través del lugar donde trabajo, es un sueño ”

Florencia
Colaboradora
Galicia



7 CAPITAL HUMANO

TRABAJAMOS PARA CONSTRUIR UNA CULTURA DE EXPERIENCIA QUE NOS PERMITA DISEÑAR LAS MEJORES SOLUCIONES PARA NUESTROS CLIENTES Y POTENCIAR EL IMPACTO EN NUESTRAS COMUNIDADES

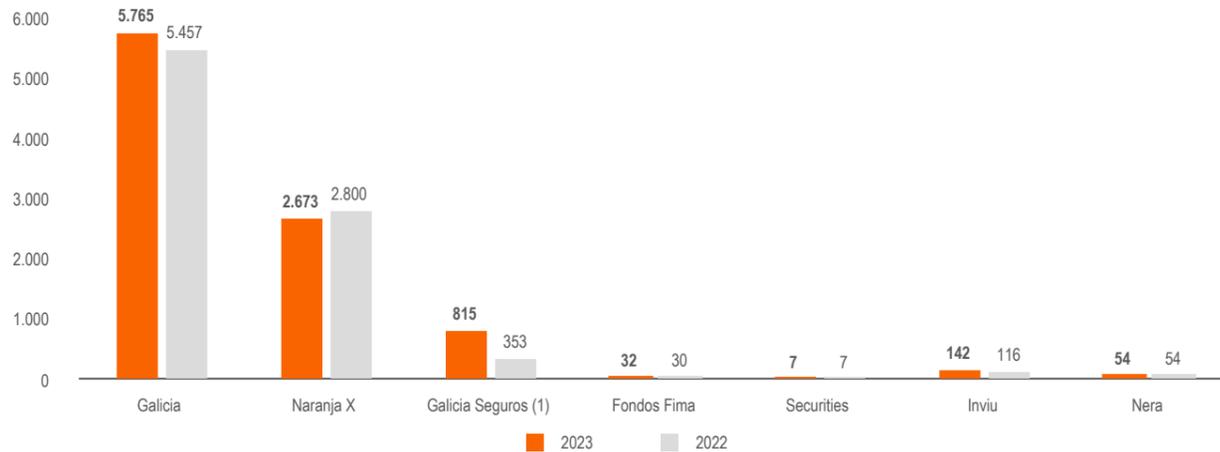


NUESTRO EQUIPO [+]

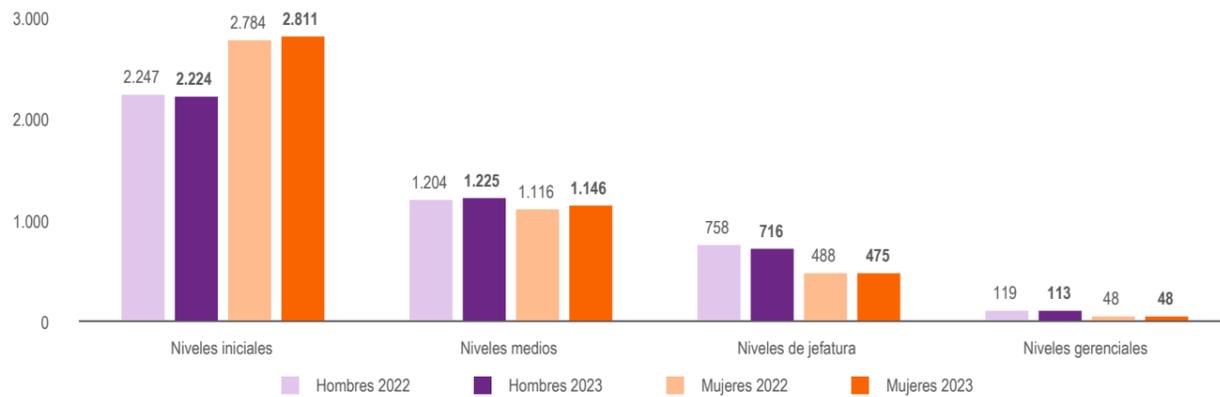
Acompañamos la transformación del negocio potenciando una cultura transparente y evolutiva, capaz de inspirar y empoderar a los equipos para alcanzar los objetivos que nos acercan cada día más a nuestro propósito. Nuestra Cultura de Experiencia, nos define, porque a través de ella tenemos la capacidad de mejorar el día a día de +8 millones de clientes.



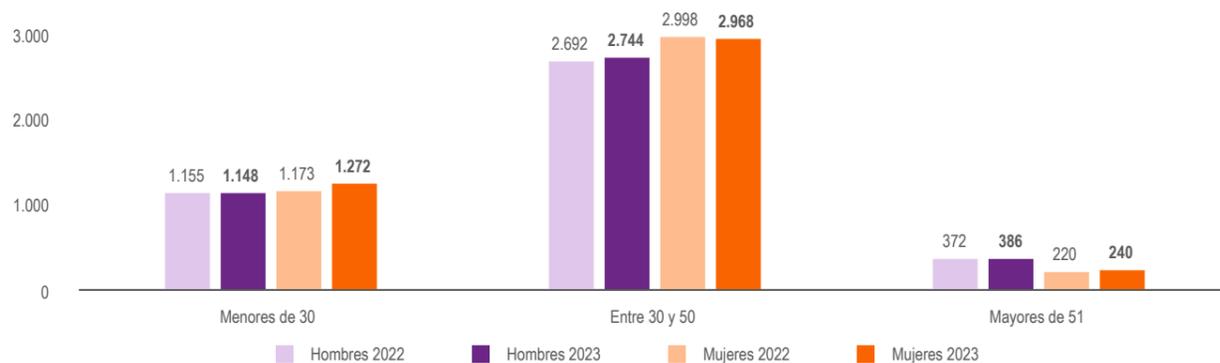
DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR COMPAÑÍA



DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO Y CARGO – GRUPO GALICIA²



DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR EDAD – GRUPO GALICIA²



¹ El número total de colaboradores incluye Sura Argentina.
² Incluye colaboradores de Galicia, Naranja X y Galicia Seguros.



CULTURA DE EXPERIENCIA

ENTENDEMOS LA EXPERIENCIA DESDE UNA MIRADA DE CREACIÓN DE VALOR CONTINUA. QUEREMOS SER UNA DE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR. PARA ESO, GESTIONAMOS LA EXPERIENCIA DE NUESTROS EQUIPOS A PARTIR DEL IMPACTO POSITIVO QUE GENERAMOS EN LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES. NUESTRA CULTURA DE EXPERIENCIA NOS PERMITE INNOVAR Y EVOLUCIONAR, CONSTRUIR EN EQUIPO, TRABAJAR CON FLEXIBILIDAD Y EMPATÍA.



COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

Desde Grupo Galicia nos comprometemos a garantizar el respeto de los derechos humanos en todas nuestras instancias de interacción, tanto con nuestros colaboradores como con los clientes, proveedores, o cualquier persona que se relacione con nosotros. Nuestros equipos están guiados por principios que promueven la ética, la igualdad, la diversidad y la inclusión. Mantenemos un entorno laboral seguro y respetuoso, garantizando que nuestros servicios se brinden con integridad y consideración hacia la integridad humana de cada individuo.

MIRADA DE IMPACTO [+]

Consideramos que un excelente ambiente de trabajo es indispensable para que las personas vivan una experiencia favorable y generen impacto en el negocio. Evolucionamos nuestra forma de monitorear el clima de los equipos, a través de encuestas de impacto, incrementando la frecuencia para actuar con mayor rapidez y responder a las nuevas necesidades. Además, simplificamos las métricas para centrarnos en los aspectos estratégicos que buscamos potenciar y sumamos métricas de NPS y eNPS.



Nuestra estrategia de **reconocimiento [+]** incluye nuevos esquemas de bonificaciones e incentivos alineados con los resultados organizacionales. Y, a la vez, reconocimientos no monetarios tales como: espacios con líderes estratégicos, eventos de agradecimiento y plataformas específicas para fomentar el hábito de valorar los logros de las personas y los equipos.

CUIDANDO EL BIENESTAR DE LOS COLABORADORES

El bienestar de las personas que conforman Grupo Galicia es un aspecto clave de nuestra cultura. Ofrecemos **beneficios [+]** con impacto en la salud, las finanzas y la vida personal. Nuestra propuesta está especialmente diseñada para promover el equilibrio entre la vida profesional y personal de nuestros colaboradores, así como para influir positivamente en sus familias y círculo afectivo.

Con un enfoque centrado en las personas desarrollamos programas de beneficios integrales que impactan en la **salud y seguridad [+]**, el bienestar, la satisfacción y el sentimiento de pertenencia del colaborador.



MODELO DE COMPENSACIÓN INTEGRAL

RAZONABLE	EQUITATIVA	COMPETITIVA	ATRACTIVA
Respecto a otras posiciones	Que refleje el desempeño y la contribución a los resultados de la organización	Respecto a la compensación de otras compañías	Que nos permita atraer y fidelizar a los mejores talentos
¿CÓMO LO LOGRAMOS?			
REMUNERACIÓN FIJA	REMUNERACIÓN VARIABLE	MERCADO	COMPENSACIÓN EMOCIONAL
Estructura de remuneraciones	Incentivos comerciales y bono por desempeño	Posicionamiento de mercado	Beneficios, programa de aprendizaje, oportunidades de desarrollo, reconocimiento

ATRACCIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO

QUEREMOS FIDELIZAR AL TALENTO PARA QUE DÍA A DÍA NOS VUELVAN A ELEGIR Y ATRAER A AQUELLAS PERSONAS QUE VIBRAN CON UNA CULTURA DE EXPERIENCIA. CON ESTE FIN, EVOLUCIONAMOS CONSTANTEMENTE NUESTRA PROPUESTA DE VALOR.



13,58%
TASA DE
CONTRATACIÓN



13,37%
TASA DE
ROTACIÓN

ATRACCIÓN DE TALENTO [+]

Trabajamos para atraer al mejor talento del mercado invitándolos a ser parte del Grupo y que luego elijan quedarse por nuestra propuesta de valor para diseñar productos y servicios simples que mejoren el día a día de más clientes. Buscamos que cada persona que se suma a nuestros equipos se conecte con el propósito y viva una cultura de experiencia desde el primer día.

Durante este año priorizamos acciones orientadas a diseñar *assessment center* con foco en el cliente y capacitaciones a selectores y líderes en habilidades claves a la hora de llevar a cabo las distintas instancias del proceso de selección. También, implementamos proyectos para definir planes de carrera y cuadros de sucesión con foco en las necesidades del negocio.



CONTRIBUCIÓN: NUESTRO MODELO DE PERFORMANCE [+]

Trabajamos para promover una cultura con foco en resultados y maximizar la entrega de valor. Fomentamos distintas instancias durante el año donde nos alineamos con nuestros equipos, fijamos objetivos desafiantes y generamos conversaciones de valor

El modelo de gestión comienza con una instancia de planificación estratégica, donde cada compañía define sus KPIs, y luego cada área los propios alineados a la estrategia organizacional. Se continúa con un Mapeo de Talento para analizar la agilidad de aprendizaje de los equipos y se promueven conversaciones continuas entre líder y colaborador para identificar oportunidades y asignar desafíos. Finalmente se analiza en qué medida las personas contribuyeron con los objetivos estratégicos y sus resultados del periodo.



APRENDIZAJE PARA LA TRANSFORMACIÓN [+]

Apostamos a una estrategia de aprendizaje que se ajusta a las necesidades de cada audiencia con el propósito de que sean protagonistas de su proceso de formación y desarrollo. Promovemos el aprendizaje continuo en los equipos para que desarrollen las habilidades que nos permitan responder más rápido a los desafíos que el contexto nos presenta y garantizar que nuestros clientes puedan vivir experiencias simples e innovadoras.

Las principales skills que buscamos potenciar en los equipos este año estuvieron relacionadas con conocimientos en Data&Analytics y habilidades de Liderazgo. Contamos además con plataformas de e-learning con una amplia gama de contenidos diseñados por especialistas internos y provistos por fuentes externas, para que cada colaborador cuente con las herramientas para construir sus propias vías de aprendizaje.



133.245,89

HORAS TOTALES DE CAPACITACIÓN

15,21

HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR



ACOMPAÑAMOS EL DESARROLLO PROFESIONAL [+]

Diseñamos soluciones de aprendizaje que garantizan la transmisión de cultura, el estilo de liderazgo y las habilidades claves que contribuyen al crecimiento sustentable del negocio. Consideramos al cliente en el centro de cada diseño de contenidos y espejando la experiencia deseada en nuestros propios colaboradores. El feedback continuo y las conversaciones de desarrollo representan herramientas fundamentales para impulsar el propósito de las compañías del Grupo.

MOVILIDAD INTERNA [+]

Creemos que la movilidad interna nos ayuda a potenciar las capacidades de los equipos al aportar innovación a través de la diversidad de miradas. Los colaboradores buscan continuamente nuevos desafíos y la posibilidad de asumir roles en distintas áreas los ayuda a desarrollar nuevas habilidades y enriquecer sus perfiles profesionales, siendo una herramienta importante de fidelización del talento. Esto es posible gracias a la implementación de modelos de Career Path y la priorización de búsquedas internas, búsquedas dirigidas y convocatorias abiertas.

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA [+]

Nuestra estrategia de comunicación interna se enfoca en fidelizar y reconquistar al Equipo de Grupo Galicia. Para eso, buscamos generar una conexión con nuestro propósito a través de la estrategia de negocio, cultura y propuesta de valor. Contamos con plataformas colaborativas como Workplace y Slack, conversaciones continuas, espacios con líderes y un programa de influencers dentro de nuestra red de sucursales

En el contexto del trabajo híbrido actual, desde Grupo Galicia promovemos la presencialidad con propósito donde de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes adaptamos nuestras modalidades de trabajo para estar donde más nos necesitan y como más nos necesitan.

Los encuentros con líderes 2023 fueron:



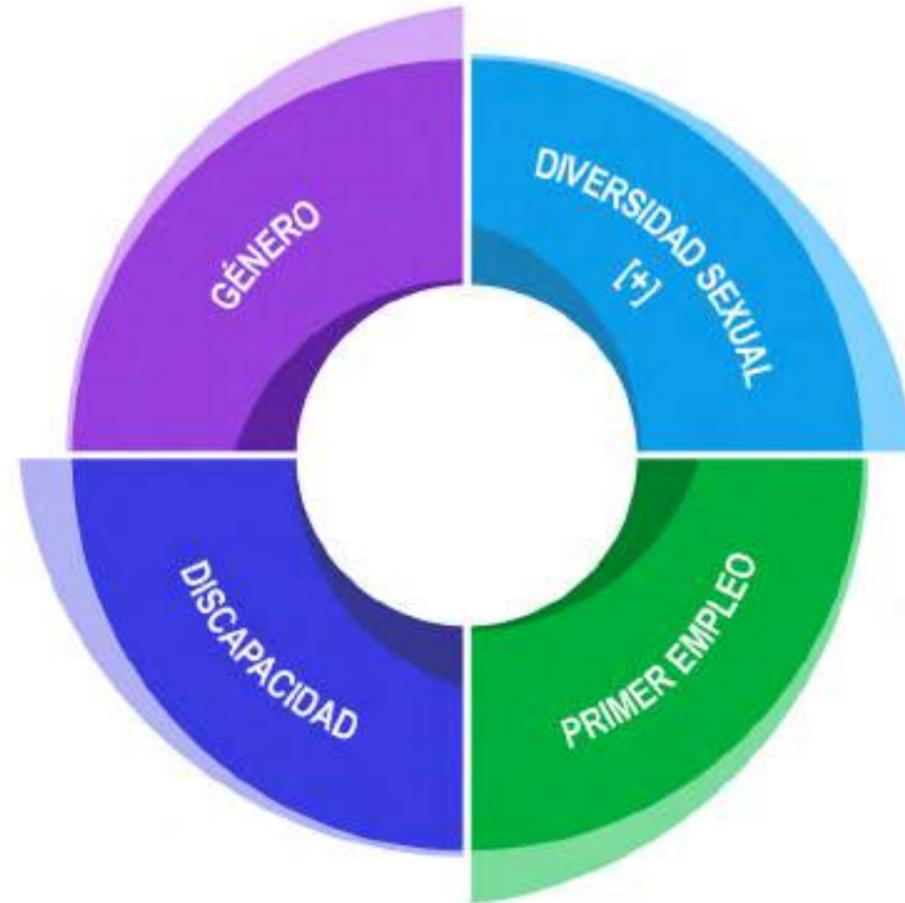
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN [+]

CREEMOS QUE LA DIVERSIDAD, LA EQUIDAD Y LA INCLUSIÓN SON PILARES FUNDAMENTALES PARA AMPLIAR LA MIRADA DE LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES.

Nuestro objetivo es trabajar en una cultura de experiencia que nos permita construir relaciones positivas con nuestros clientes. Para ello, contamos con equipos de talentos diversos e inclusivos que, a través del trabajo colaborativo y dinámico, buscan crear soluciones ágiles e innovadoras para enfrentar los desafíos del negocio. El mismo compromiso que asumimos con nuestros colaboradores lo tenemos con nuestros clientes. Trabajamos para ofrecer una experiencia accesible a través de nuestras instalaciones, productos y servicios.

Somos una organización de puertas abiertas a la diversidad donde cada colaborador puede ser auténtico. Tenemos la convicción de que una cultura de trabajo inclusiva enriquece tanto a las organizaciones como a las personas que forman parte de ellas. La multiplicidad de ideas e identidades amplían la perspectiva, promueven la creatividad e impulsan la innovación.

Contamos con una **Estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión** la cual incluye 4 pilares:



En 2023 conformamos el **Equipo de trabajo de Diversidad e Inclusión** de Grupo Galicia para trazar una visión en común, compartir aprendizajes e impulsar transformaciones más sistémicas. Como parte del trabajo en conjunto, lanzamos la **Política de Diversidad** que nos da el marco para impulsar diferentes iniciativas que apalancan cada pilar estratégico además de la definición de metas de corto y largo plazo.

GALICIA ES PARTE DE LA RED DE EMPRESAS POR LA DIVERSIDAD, MIEMBRO DE LA COMISIÓN DE GÉNERO DEL PROTOCOLO DE FINANZAS SOSTENIBLES Y PARTE DEL COMITÉ DE GÉNERO DE ADEBA.

LANZAMIENTO DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE CASOS DE VIOLENCIA Y ACOSO LABORAL DESDE UNA PERSPECTIVA DE GÉNERO Y DIVERSIDAD QUE PROPORCIONA MARCO DE CONTENCIÓN, ABORDAJE Y ORIENTACIÓN PARA ACOMPAÑAR A LAS PERSONAS AFECTADAS E INVOLUCRADAS EN ESTE TIPO DE CASOS.

RECONOCIMIENTOS

- Top 3 Premio Flor a la Diversidad en la categoría grandes empresas a Galicia por segundo año consecutivo.
- Premio DEI AWARDS a Galicia como la organización con mayor accesibilidad de Argentina.
- Puesto #1 "Mejores empresas para jóvenes profesionales mujeres"- Ranking Employers for Youth Naranja X.



GÉNERO

Nuestra gestión interna con foco en género se apoya en cuatro ejes de intervención: **equilibrio, igualdad salarial, desarrollo de talento y flexibilidad**. A través de políticas y prácticas que responden a estos ejes, fomentamos la igualdad de oportunidades, el empoderamiento de la mujer y la equidad de representación dentro del negocio.

Con este desafío por delante nos propusimos acompañar y acelerar el desarrollo de mujeres. Implementamos acciones más relevantes con perspectiva de **Género [+]** este año.

GALICIA LANZÓ EL PROGRAMA LIDERA+ TALENTO FEMENINO, ORIENTADO A MUJERES CON ALTO POTENCIAL DE DISTINTAS ÁREAS DE LA EMPRESA PARA ACELERAR EL DESARROLLO DE HABILIDADES CLAVE DE LIDERAZGO, IMPULSAR EL NETWORKING Y GARANTIZAR VISIBILIDAD EN ESPACIOS ESTRATÉGICOS.



26

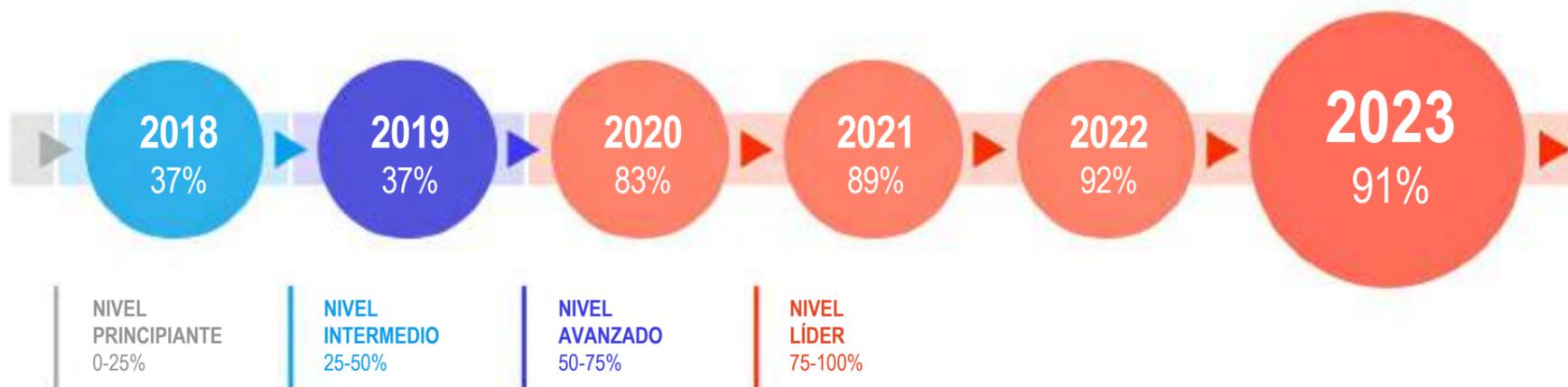
MUJERES LÍDERES PARTICIPARON DEL PROGRAMA LIDERA

53%

DE LAS PARTICIPANTES ASUMIERON NUEVOS DESAFÍOS PROFESIONALES



RECORRIDO GALICIA EN LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE ONU MUJERES (WEPS)



DISCAPACIDAD [+]

Fomentamos la inclusión y la formación laboral de personas con discapacidad para favorecer la igualdad de oportunidades. Abordamos la discapacidad con una mirada amplia que abarca tanto a nuestros colaboradores como a nuestros clientes, por ello trabajamos en la formación e inclusión y la accesibilidad universal. En este sentido, diseñamos procesos, productos, servicios e infraestructura que permitan trabajar y operar de manera ágil, autónoma y segura.



65
PERSONAS
CON
DISCAPACIDAD
EN GRUPO
GALICIA

En 2023 continuamos con el **Programa de Inclusión Laboral** para promover el desarrollo de habilidades a través de las experiencias laborales. Durante el programa, trabajamos para brindar acompañamiento permanente a las personas con discapacidad y a los distintos equipos y líderes, con el fin de poder hacer las adaptaciones de puestos y ajustes razonables que sean necesarios y garantizar la accesibilidad. En línea con el compromiso que asumimos, celebramos alianzas estratégicas a nivel nacional y local que nos acompañan en el desarrollo de los programas de formación, en los procesos de selección y en la concientización de la inclusión.

La integración de personas con discapacidad nos motiva a realizar cambios, y para lograrla, es necesario identificar las mejores maneras de ajustar nuestra infraestructura, herramientas y cultura organizacional. En 2023 continuamos desarrollando las siguientes iniciativas:



PRIMER EMPLEO

Seguimos formando talento diverso, a través de distintos instrumentos de formación alineadas a las nuevas necesidades de mercado. Cada vez son más las personas graduadas de nuestros Programas que participan en las prácticas profesionales de Galicia.



En 2023, implementamos distintas iniciativas, entre las cuales destacamos:

PROGRAMA DE PRÁCTICAS PROFESIONALES PARA BRINDAR LA PRIMERA EXPERIENCIA LABORAL DE CALIDAD.

11
EXPERIENCIAS LABORALES

PROGRAMA DE BECAS UNIVERSITARIAS A JÓVENES DE TODO EL PAÍS TRABAJANDO EN CONJUNTO CON ORGANIZACIONES SOCIALES Y UNIVERSIDADES PÚBLICAS.

1.646
BECADOS

BOOTCAMP DE FORMACIÓN, CAPACITACIONES DE CALIDAD ALINEADAS A LAS DEMANDAS DE MERCADO CON EL OBJETIVO DE BRINDAR CADA VEZ MÁS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO PROFESIONAL Y EMPLEABILIDAD.

+60
BOOTCAMP



“ Ojalá más empresas se comprometan a no desperdiciar alimentos, gracias a los excedentes de la fiesta de fin de año, logramos entregar 1000 platos llenos a un comedor ”

Laura
Fundadora de Plato Lleno



8 CAPITAL SOCIAL

IMPULSAMOS EL DESARROLLO CONTINUO Y LA GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES PARA QUE PERSONAS, EMPRESAS Y ORGANIZACIONES FORTALEZCAN SU IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL DE MANERA SOSTENIBLE A LO LARGO DEL TIEMPO, Y ASÍ CONTRIBUIR CON EL BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES.





MODELO DE CONTRIBUCIÓN SOCIAL DEL GRUPO [+]

DISEÑAMOS NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD CON UNA MIRADA DE LARGO PLAZO; Y CON FOCO EN EL BIENESTAR Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS, LAS EMPRESAS Y ORGANIZACIONES, Y COMUNIDADES LOCALES.

Gestionamos estratégicamente nuestra contribución social en base a tres modalidades de inversión: **Programas Insignia**, ideados por el Grupo e implementados con el apoyo de especialistas y organizaciones de la sociedad civil (OSC); **Alianzas Estratégicas**, acompañamientos en carácter de alianza con OSC en programas propios; y **Apoyos Institucionales**, aportes puntuales a diferentes entidades para acompañarlas en el fortalecimiento de sus iniciativas.

Mediante el uso eficiente de los recursos, la articulación con organizaciones y la capacidad de incidencia para generar transformaciones y oportunidades, buscamos mejorar las condiciones de vida a través de tres ejes principales de acción:

1 DESARROLLO LOCAL

PROMOVEMOS LA INVERSIÓN SOCIAL EN EDUCACIÓN, SALUD Y EL FORTALECIMIENTO DEL ECOSISTEMA PRODUCTIVO EN CONJUNTO CON INICIATIVAS DE VOLUNTARIADO, PROMOCIÓN DEL RÉGIMEN DE CRÉDITO FISCAL Y ACCIONES CON CLIENTES.

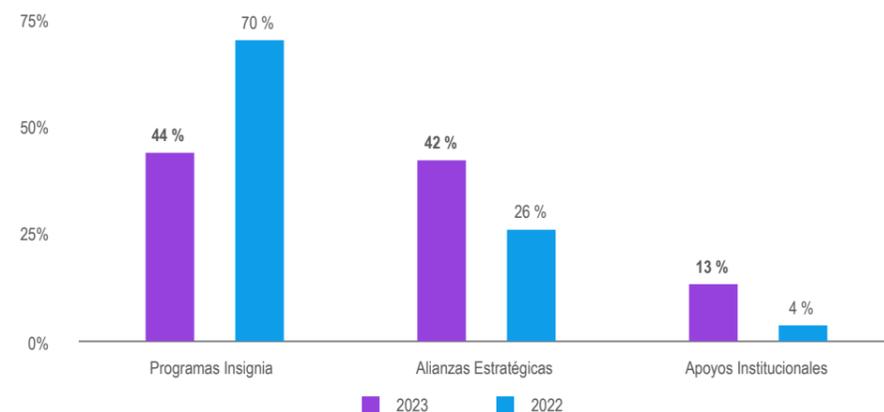
2 INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

POTENCIAMOS LA INCLUSIÓN Y EL ACCESO AL SISTEMA FINANCIERO DE PERSONAS Y ORGANIZACIONES.

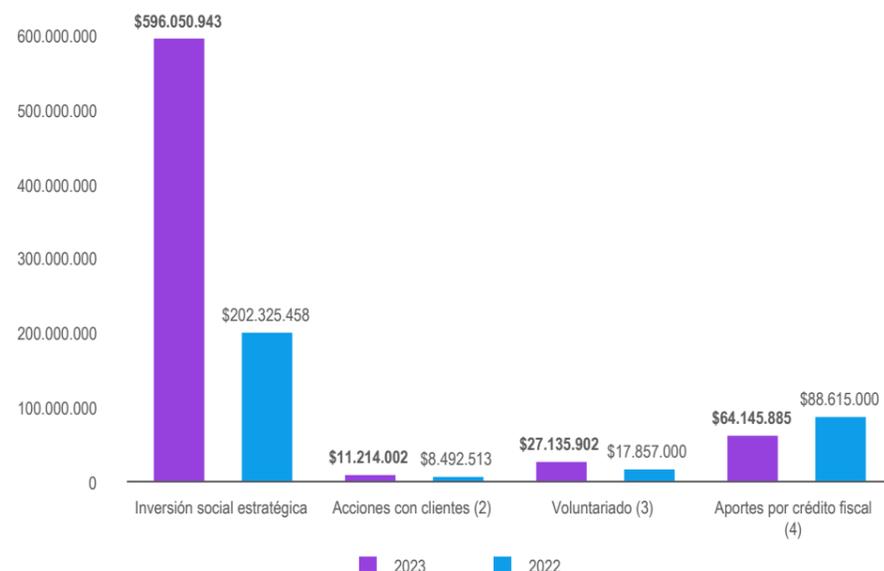
3 GESTIÓN DE LA CADENA DE VALOR

BUSCAMOS ROBUSTECER Y EXPANDIR EL IMPACTO DE NUESTRA CADENA DE VALOR VELANDO POR LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES DE IMPACTO POSITIVO EN LAS PERSONAS Y EL PLANETA.

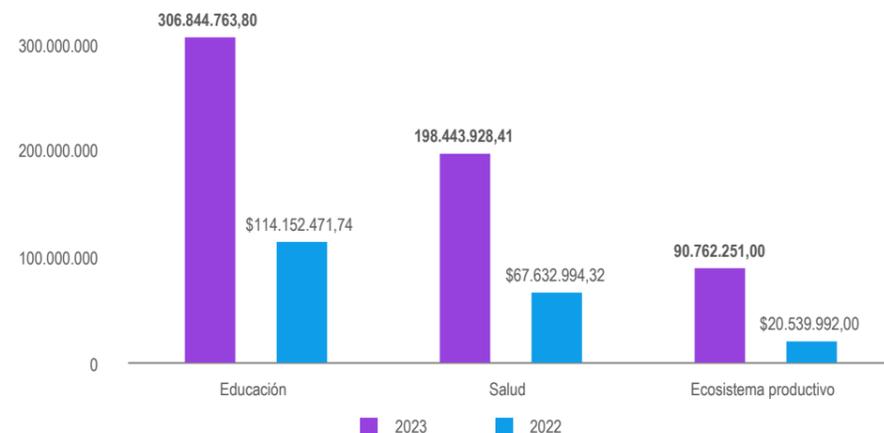
INVERSIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA POR MODALIDAD DE INVERSIÓN



CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD POR TIPO DE ABORDAJE¹



INVERSIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA POR EJE DE TRABAJO¹



¹ Valores nominales.
² 49% aportes propios y 81% clientes.
³ 6% aportes propios y 94% colaboradores.
⁴ Integra los aportes del Grupo y los aportes por crédito fiscal en un 1,08% y 98,92% respectivamente.

GESTIÓN Y EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL

Gestionamos nuestros programas en base a estándares internacionales de Retorno Social de la Inversión (SROI) y las Normas Relativas a Inversiones (IRIS). Este modelo lo desarrollamos a partir de un proceso sistematizado en tres etapas:

PROCESO DE EVALUACIÓN DE IMPACTO DE PROYECTOS SOCIALES ACOMPAÑADOS POR EL GRUPO



100 %
DE LAS ORGANIZACIONES EVALUADAS HAN RECIBIDO ESTE AÑO UNA CALIFICACIÓN ENTRE BUENO Y MUY BUENO

BENEFICIARIOS

AÑO	ALUMNOS	DOCENTES	ESCUELAS	PACIENTES	INSTITUCIONES DE SALUD	ORGANIZACIONES SOCIALES	LÍDERES SOCIALES	EMPRENDEDORES
2023	70.589	1.208	272	1.400.911	33	759	930	2.765
2022	29.601	376	340	1.055.058	24	1.272	844	3.942

DESARROLLO LOCAL

GENERAMOS OPORTUNIDADES PARA EL DESARROLLO Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS Y LAS COMUNIDADES LOCALES. ESTO ES A TRAVÉS DEL TRABAJO COLABORATIVO CON FOCO EN EDUCACIÓN, EL CUIDADO DE LA SALUD Y LA PROMOCIÓN DEL ECOSISTEMA PRODUCTIVO IMPLEMENTAMOS ACCIONES Y PROGRAMAS DE ALTO VALOR SOCIAL.

EDUCACIÓN [+]

Promovemos oportunidades de acceso a la educación de nivel superior para jóvenes de todo el país y así, contribuimos a potenciar su desarrollo personal y profesional. Nuestra estrategia se basa en cuatro grandes ejes de acción: Potenciamos tu talento, Aporte a fondo de becas, Becas Galicia-UBA y ACAP.

POTENCIAMOS TU TALENTO

Acompañamos a jóvenes con talento que enfrentan limitaciones económicas, otorgándoles becas y tutorías personalizadas, con el fin de que puedan cursar estudios en universidades públicas y participar en diversos programas de promoción laboral.

En 2023 sumamos tres nuevas ONG para expandir nuestro alcance en las provincias de Neuquén, Entre Ríos y Santa Fe.



21

OSC

146

ALUMNOS

21

GRADUADOS

13

PROVINCIAS ALCANZADAS

APOORTE A FONDOS DE BECAS

Fomentamos el apoyo a jóvenes que estudian carreras universitarias con foco en STEM y trabajamos activamente para reducir la brecha de género en estas disciplinas.



51

ALUMNOS

5

UNIVERSIDADES

BECAS GALICIA-CBC

Las razones económicas se presentan como uno de los principales factores de deserción universitaria. Solo 12,4% de los jóvenes del decil más bajo de ingresos cursa estudios universitarios en Argentina. Las becas del Banco Galicia fueron dirigidas a estudiantes del Ciclo Básico Común (CBC) de la UBA, asegurando que aquellos que dan sus primeros pasos en la universidad cuenten con el respaldo necesario para alcanzar sus metas académicas y profesionales.



1.500

ESTUDIANTES

72%

MUJERES

13

FACULTADES

\$90.000.000

INVERSIÓN COMPROMETIDA

ACAP

Acompañamos a jóvenes del último año del colegio a realizar aprendizajes significativos a través de una práctica profesional en Galicia. En 2023, 217 estudiantes de 6 escuelas participaron en actividades enfocadas en educación financiera y metodologías ágiles en nuestras sucursales como parte del programa ACAP del Ministerio de Educación de Buenos Aires, promoviendo así la integración práctica de conocimientos académicos con el entorno laboral.



192

HORAS DE FORMACIÓN

217

ESTUDIANTES

6

ESCUELAS

INET⁵

Acompañamos el fortalecimiento de la educación, patrocinando proyectos de escuelas técnicas -a través del programa de crédito fiscal INET⁶- que incluyen adquisición de equipamiento y formación para alumnos o trabajadores ocupados y desocupados de la zona. De esta forma, el programa permite la articulación entre el ámbito educativo y el productivo mediante la aplicación de impuestos nacionales a proyectos formativos.



14

PROYECTOS

10

ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS DE BUENOS AIRES, CABA, CHACO Y CORRIENTES

\$64.145.885

MONTO OTORGADO

PROMOCIÓN DEL RÉGIMEN DE CRÉDITO FISCAL [+]

MECENAZGO [+]

En 2023 continuamos financiando proyectos culturales bajo el régimen de Mecenazgo. De los 27 proyectos que acompañamos, 13 estuvieron vinculados a inversión social y 11 a patrimonio cultural de la Ciudad de Buenos Aires.

15

LOCALIDADES

27

PROYECTOS

53%

EN EL EJE PATRIMONIO CULTURAL

\$30.700.000

DE INVERSIÓN

⁵ Para más información sobre otros proyectos vinculados al crédito fiscal ver la sección "Modelo de acción de crédito fiscal".

⁶ Programa de Crédito Fiscal del Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET).

SALUD [+]

A TRAVÉS DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y RECURSOS HOSPITALARIOS EN INSTITUCIONES DE SALUD, TRABAJAMOS DE FORMA ESTRATÉGICA PARA MEJORAR LA SALUD Y EL BIENESTAR A NIVEL FEDERAL.

Nos enfocamos principalmente en la atención primaria básica con el objetivo de impactar a la mayor cantidad de pacientes en regiones con un alto índice de necesidades básicas insatisfechas (NBI). Acompañados por la Asociación Civil Surcos, trabajamos para fortalecer el impacto de la inversión, analizando las plazas con mayores necesidades y las unidades receptoras con mayor impacto en la comunidad.



33

INSTITUCIONES DE SALUD

1.400.911

PACIENTES IMPACTADOS

12

PROVINCIAS

\$104.826.808

INVERSIÓN EN EQUIPAMIENTOS



ECOSISTEMA PRODUCTIVO [+]

A TRAVÉS DE FORMACIONES INNOVADORAS BUSCAMOS POTENCIAR EL ECOSISTEMA DE TRIPLE IMPACTO PARA ACELERAR LA SOSTENIBILIDAD DE STARTUPS, PYMES, EMPRESAS Y EMPRENDEDORES.

Continuamos trabajando junto a Mayma en el Programa **Números** con el objetivo de brindar herramientas financieras para que más emprendedores aprendan a gestionar mejor sus negocios; y **Escalar el Impacto** para aquellos emprendedores que buscan acelerar sus negocios mediante el acompañamiento de mentores in-house y el equipo de Galicia Ventures.

Adicionalmente, en 2023 sumamos el programa **Transición PyME** para que cada vez más empresas y emprendedores puedan diseñar un plan de negocios potenciando el impacto positivo socioambiental.



2.765

EMPRENDEDORES

52

EMPRESAS DE TRIPLE IMPACTO

12

ONG



VOLUNTARIADO [+]

Galicia materializa su voluntariado corporativo a través de la Asociación Civil Ayudando a Ayudar que cuenta con su **Programa de Ayuda por Regiones (PRIAR)** donde, con la participación activa de colaboradores de dicha entidad y Galicia Seguros, buscamos dar soluciones a las necesidades de los sectores más vulnerables de la sociedad, a través de proyectos sustentables de mejoras de infraestructura o equipamiento en instituciones de bien público de las áreas de nutrición, salud, educación y empleo. Las mejoras efectuadas tienen el propósito de dejar instaladas nuevas capacidades que permitan a las organizaciones beneficiarias desarrollarse y generar impacto positivo.

Simultáneamente a las acciones de PRIAR en 2023 Galicia realizó acciones de voluntariado puntuales con diversas organizaciones, entre ellas Asociación Civil Tierra Latente, Techo y Jardín Medalla Milagrosa.

Por su parte, en Naranja X, los programas de voluntariado potenciaron dos iniciativas de impacto social: **Apadrinando comedores y Acciones con la comunidad.**

A su vez, Galicia Seguros realizó acciones de voluntariado relacionadas al frío, donación de Sangre, día de las Infancias (donación de juguetes) y cajas navideñas.



69
PROYECTOS
IMPULSADOS

11.874
BENEFICIARIOS

2.080
VOLUNTARIOS

ACCIONES CON CLIENTES [+]

Sabemos que el trabajo articulado y la colaboración estratégica son multiplicadores de impacto. Es por eso que invitamos a nuestros clientes a ser parte del acompañamiento y apoyo de organizaciones que generan valor social y ambiental.

MENDOZA CIUDAD INSPIRADORA PARA EL MUNDO [+]

En 2023 continuamos avanzando con nuestro trabajo en alianza con la Municipalidad de Mendoza a través de iniciativas que potencian la educación, la salud, la investigación, el desarrollo y la generación de empleo en la comuna.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE ESCUELAS

A través de la formación de docentes y directivos en herramientas tecnológicas y gestión de liderazgo junto a Somos Red

FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE SALUD

A través de implementación de sistemas de información y capacitación junto a Fundación Trauma

LANZAMIENTO DE UN FONDO VERDE PARA LA CONSERVACIÓN AMBIENTAL

Para financiar proyectos de investigación junto con la Subsecretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible

CREACIÓN DEL HUB EMPRENDEDOR

Para atraer a emprendimientos basados en innovación y tecnología que busquen resolver problemáticas socioambientales junto a UNCUYO y Dirección de Emprendedores de la Municipalidad de Mendoza



\$4.975.594
RECAUDADO
POR REDONDEO
SOLIDARIO [+]

\$3.266.750
RECAUDADO
POR QUIERO!
[+]

\$832.401.938
RECAUDADO
A TRAVÉS DE
NARANJA X [+]

INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

TRABAJAMOS EN ALIANZA CON EMPRESAS Y ASOCIACIONES PARA INCORPORAR CADA VEZ A MÁS PERSONAS Y ORGANIZACIONES AL SISTEMA FINANCIERO A TRAVÉS DE LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y ACERCAMIENTO A NUEVAS TECNOLOGÍAS.



Economía
EDUCACIÓN FINANCIERA

7.606
ESTUDIANTES

162
ESCUELAS

309
TALLERES

FORMACIÓN EN CAPACIDADES FINANCIERAS [+]

Creamos contenidos y materiales de formación sobre finanzas con el objetivo de empoderar a un mayor número de personas en el uso de instrumentos bancarios, online banking y métodos de pago.

En 2023, Galicia continuó brindando junto a Asociación Conciencia, cursos y talleres de finanzas personales a jóvenes de los últimos años de educación media para que puedan administrarse responsable y sostenidamente.

Por su parte, Naranja X acompaña la educación financiera de las personas usuarias de forma virtual a través de canales digitales 24x7 y videos cortos como "Te lo explico en 1 minuto" con Damián Di Pace en Instagram y Youtube y, presencial en la red de sucursales mediante el apoyo y contención permanente de colaboradores en el uso de la tecnología.

GALICIA, GALICIA SEGUROS Y NARANJA X CONTINUARON CON EL PROGRAMA "PREVENIR PARA CRECER" CON EL OBJETIVO DE LLEVAR EDUCACIÓN FINANCIERA Y CONCIENCIA ASEGURADORA A LOS BARRIOS POPULARES. CON EXPERTOS DE FINANZAS Y SEGUROS, DISEÑARON UNA SERIE DE TALLERES PRESENCIALES PARA EMPRENDEDORES CAPACITÁNDOLOS EN COSTOS Y FIJACIÓN DE PRECIOS, VALORIZACIÓN DE ACTIVOS Y RECOMENDACIONES PARA PROTEGER EL CAPITAL DE TRABAJO. COMO NOVEDAD EN 2023, EL PROGRAMA INCLUYÓ EL CONCEPTO DE SEGUROS INCLUSIVOS.

CONCIENTIZACIÓN [+]

A través de nuestros canales digitales, buscamos divulgar información de valor relacionada con las finanzas personales.

EDUCACIÓN
FINANCIERA EN GALA

12.558
CONVERSACIONES
EN GALA

HABLEMOS
DE PLATA

1.035.072
USUARIOS

INCLUSIÓN FINANCIERA [+]

En 2023 Naranja X continuó desarrollando múltiples iniciativas en materia de inclusión financiera. Entre ellas, continuó con la implementación del Score Mobile desarrollado por la fintech Findo logrando incluir al sistema financiero a personas rechazadas por el scoring bancario tradicional. Además, otorgó préstamos a personas sin historial crediticio y realizó la primera medición de impacto de bienestar financiero.

INDICADOR DE BIENESTAR FINANCIERO

EN 2023 NARANJA X REALIZÓ LA PRIMERA MEDICIÓN DE BIENESTAR FINANCIERO EN ARGENTINA, UNA MÉTRICA 100% CLIENTE-CÉNTRICA PARA CONOCER SI LAS PERSONAS PERCIBEN MEJORAS EN SU CALIDAD DE VIDA GRACIAS A LOS PRODUCTOS DE LA COMPAÑÍA.

A PARTIR DE UNA ENCUESTA REALIZADA A 5.000 CLIENTES ACERCA DE SI LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS LOS AYUDAN A MITIGAR EL ESTRÉS QUE CONLLEVA LA GESTIÓN DEL DINERO, EL INDICADOR MOSTRÓ QUE EL **80% DE LOS USUARIOS DE NARANJA X SIENTE QUE SUS PRODUCTOS CONTRIBUYEN A SU BIENESTAR.**

GESTIÓN DE LA CADENA DE VALOR

Nuestros proveedores son un aliado fundamental para brindar una experiencia del cliente única, que potencie su bienestar y acompañe su desarrollo. Por esta razón, trabajamos para fomentar relaciones duraderas, responsables y transparentes en toda la gestión de compras.

PERFIL DE NUESTROS PROVEEDORES [+]

PROVEEDORES DE GRUPO GALICIA

	GALICIA	NARANJA X	GALICIA SEGUROS
CANTIDAD DE PROVEEDORES ACTIVOS			
2023	2.933	3.071	329
2022	2.394	3.161	434
PAGOS A PROVEEDORES (EN MILES DE PESOS)			
2023	185.121.150	91.158.845	6.243.661
2022	74.516.432	25.951.930	3.903.702

DISTRIBUCIÓN DE CANTIDAD DE PROVEEDORES POR REGIÓN

	GALICIA	NARANJA X	GALICIA SEGUROS
CABA y provincia de Buenos Aires	2.315	963	295
Centro	265	960	15
Patagonia	74	251	0
Cuyo	74	229	3
NEA	75	264	0
NOA	130	341	3
Exterior	0	63	13



PRÁCTICAS DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES [+]

En Grupo Galicia contamos con políticas claras y definidas para los procedimientos de contratación de proveedores. Esto incluye la definición de indicadores de cumplimiento y evaluaciones de desempeño, donde ponderamos la calidad del producto o servicio, el tiempo de entrega y la satisfacción del cliente.

Nuestro Código de Conducta de Proveedores establece los principios y las expectativas esperadas junto con la exigencia de un compromiso visible en materia de ética comercial, incluida la prevención de la corrupción con funcionarios públicos y el cumplimiento con todas las leyes y regulaciones aplicables. Para garantizar su conocimiento, brindamos capacitaciones a nuestros colaboradores en el Código de Ética y sus mecanismos de denuncia para un mejor uso de la herramienta.

En 2023, Galicia implementó un modelo de scoring de proveedores con una mirada holística del riesgo que, mediante la gestión de información oportuna, permite una toma de decisiones de corto y mediano plazo desde el momento en el que se contrata al proveedor (nuevo o actual) y durante la vigencia del acuerdo. El modelo tiene en cuenta 7 dimensiones: Económico y financiera, Integridad y reputación, Dependencia económica, Cumplimiento y evaluación usuaria, Cumplimiento laboral, Ciberseguridad y Sustentabilidad.

MODELO INTEGRAL DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES



Por su parte, Naranja X incorporó el portal de compras (CRM/SRM) con el objetivo de centralizar la comunicación y gestión de licitaciones de productos y servicios. En materia de gestión sustentable de las compras, integró la Política de Sistema de Gestión Ambiental (SGA) en la Política de Compras a fin de fortalecer el compromiso con la sostenibilidad y contribuir a la reducción del impacto ambiental a lo largo de toda la cadena de suministro. Por último, Naranja X llevó a cabo las primeras auditorías y evaluaciones internas a proveedores estratégicos.

COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO

El principal canal de comunicación con proveedores es el portal y el mail. Adicionalmente, en caso de requerirlo, las empresas del Grupo realizan visitas puntuales a proveedores.

COMPRAS SUSTENTABLES [+]

En cada decisión de compra, existe la oportunidad de multiplicar nuestro impacto positivo como empresa en la sociedad, en el ambiente y en las economías locales.

En este marco, desde Grupo Galicia implementamos el **Programa de Proveedores Sustentables** con el objetivo de visibilizar, fortalecer y beneficiar a proveedores nacionales que contemplan criterios de triple impacto en su modelo de negocios.

En esta línea, en 2023, realizamos el evento lanzamiento de nuestra **Guía de Compras Sustentables [+]**, una plataforma colaborativa de uso gratuito que reúne diversos proveedores de triple impacto, del cual participaron 100 emprendimientos. Actualmente, contamos con 205 proveedores activos en la plataforma.

EN 2023 GALICIA COMENZÓ CON LA CREACIÓN DE UNA LÍNEA DE BASE DE CANTIDAD DE PROVEEDORES CON PRÁCTICAS SUSTENTABLES PARA FIJAR OBJETIVOS EN 2024.

En 2023 también realizamos el evento Cadena de ValorES del cual participaron 200 proveedores de forma presencial para generar sinergia y cercanía entre los dos universos, el de la compañía y sus terceras partes en materia ASG.



9 CAPITAL NATURAL

“ Poder trabajar junto a Nera y compartir el propósito de reconocer a través de herramientas financieras a clientes que invierten en acciones y procesos productivos sustentables de la producción agropecuaria es un diferencial ”

Pablo

Líder de Sustentabilidad Comercial en Bayer



CONTRIBUIMOS AL CUIDADO DEL AMBIENTE Y A LA ACCIÓN POR EL CLIMA MEDIANTE; LA MITIGACIÓN DE NUESTRA HUELLA DE CARBONO, EL USO DE ENERGÍAS RENOVABLES, LA EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL INTEGRAL, PARA RESPONDER A LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES Y GRUPOS DE INTERÉS.





CAMBIO CLIMÁTICO – HUELLA DE CARBONO

En Grupo Galicia estamos alineados con el objetivo global de alcanzar las cero emisiones de CO₂ netas al 2050.

Calculamos las emisiones de nuestras compañías Galicia y Naranja X y este año por primera vez medimos las huellas de Galicia Seguros, Nera e Inviu, logrando ampliar el alcance de la Huella de Carbono de Grupo.

Durante 2023, continuamos realizando acciones que contribuyen a consolidarnos como una organización con una estrategia orientada al cuidado del ambiente.



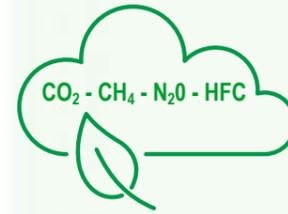
AMPLIACIÓN DE NUESTRAS MEDICIONES

DURANTE 2023 INCORPORAMOS LA MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO DE GALICIA SEGUROS, NERA E INVIU RELACIONADA A LOS CONSUMOS ESPECÍFICOS ASOCIADOS A:

ALCANCE 1: CONSUMO DE GAS NATURAL, GASOIL, NAFTA Y GASES REFRIGERANTES
ALCANCE 2: ENERGÍA ELÉCTRICA
ALCANCE 3: GENERACIÓN DE MATERIALES Y RESIDUOS, VIAJES REALIZADOS

REPORTE DE GALICIA A CARBON DISCLOSURE PROJECT (CDP) [+]

LA GESTIÓN DE EMISIONES, RIESGOS Y OPORTUNIDADES CLIMÁTICAS SON REPORTADAS ANUALMENTE POR GALICIA EN LA PLATAFORMA DE CDP. ESTE AÑO MEJORÓ SU SCORE ALCANZANDO UNA (B), EN LÍNEA CON EL PROMEDIO REGIONAL DE AMÉRICA DEL SUR Y EL PROMEDIO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS.



ALCANCE 1

ALCANCE 2

ALCANCE 3



INVENTARIO DE EMISIONES Y RESULTADOS ⁽¹⁾		EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO EN TNC ₂ EQ 2023					
		Galicia	Naranja X	Galicia Seguros	Inviu	Nera	
COMBUSTIÓN FIJA	Consumo de gas natural	716,01	218,80	0,02	-	-	
	Consumo de gasoil y nafta	134,41	9,40	2,76	1,23	0,69	
COMBUSTIÓN MÓVIL	Consumo de combustibles de vehículos propios	495,03	-	-	-	-	
	Viajes de camiones de caudales	144,90	-	-	-	-	
OTRAS EMISIONES	Gases refrigerantes	1.349,64	259,00	-	-	-	
TOTAL DE EMISIONES ALCANCE 1		2.839,99	487,20	2,78	1,23	0,69	
ENERGÍA ELÉCTRICA	Consumo de energía eléctrica	9.241,02	3.394,87	112,18	44,27	16,39	
TOTAL DE EMISIONES ALCANCE 2		9.241,02	3.394,87	112,18	44,27	16,39	
MATERIAS PRIMAS UTILIZADAS	Consumo de agua	40,81	1,96	0,07	0,03	0,02	
	Tarjetas plásticas emitidas	52,88	55,66	-	-	-	
	Cartuchos de tonner y unidad de imagen	3,79	10,71	0,02	0,25	0,04	
	Resmas de papel	3,00	1,27	-	0,02	-	
	Sobres de papel	18,93	43,78	-	-	-	
	Hojas de resúmenes de clientes	74,18	45,28	-	-	-	
	Bolsas de polietileno y friselina	96,07	55,76	-	-	-	
	Card Carrier	-	17,60	-	-	-	
	Revistas	-	444,51	-	-	-	
	Cápsulas de café	0,02	-	-	0,01	-	
RESIDUOS	Plásticos y film	-	0,003	-	-	-	
	Cartuchos tonner	0,50	6,77	0,36	-	-	
	Papel de oficinas y archivo reciclado	18,21	-	-	-	-	
	Tarjetas plásticas (relleno sanitario)	0,13	0,15	-	-	-	
	Tarjetas plásticas recicladas	0,02	0,04	-	-	-	
	Reciclado de tapitas	1,55	-	-	-	-	
	Reciclado de plástico, latas, vidrios y tetra en oficina	0,04	0,04	0,0004	0,0002	0,0001	
	Reciclado de papel y cartón	1,60	1,89	0,05	0,02	0,01	
	Aceite vegetal usado (AVU)	0,02	-	-	-	-	
	Residuos comunes (RSU)	31,19	7,40	0,41	0,18	0,07	
VIAJES	Viajes in itinere	2.949,00	741,00	53,98	-	23,65	
	Viajes de camionetas de logística	44,98	-	-	-	-	
	Traslados eventuales	272,71	-	-	-	-	
	Viajes corporativos en avión y micro	522,48	473,38	-	-	4,92	
	Logística: consumo de diésel para logística	-	-	-	-	-	
	TOTAL DE EMISIONES ALCANCE 3		4.321,65	1.976,92	54,89	0,51	28,71
	TOTAL HUELLA DE CARBONO (TNC₂EQ)		16.402,66	5.858,99	169,85	46,01	45,79
	INTENSIDAD DE EMISIONES (TNC₂EQ/M²)		0,05	0,07	0,02	0,05	0,03

¹ Para conocer sobre el alcance y factores de cálculo ver Cuadro de Alcances [+].

MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO [+]

Para la medición de la huella de carbono realizamos un abordaje transversal para todas las empresas del Grupo y seguimos trabajando en cinco ejes: combustibles, energía, materiales, gestión de residuos y movilidad.

El Grupo gestiona la medición de la huella a través de los indicadores del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que actúan como base para la mejora continua.

Plan estratégico de finanzas sustentables para la descarbonización de la cartera

En 2023 Galicia inició un proyecto con, el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con el objetivo de construir un plan estratégico de finanzas sustentables para transitar la descarbonización de la cartera. Además, continuó con el cálculo de las emisiones financiadas utilizando la herramienta PCAF y poder identificar qué sectores serán priorizados en el establecimiento de los objetivos de reducción y qué proyectos o actividades financieras se consideran alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles. Además, en el marco de las recomendaciones de divulgación de TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures), Galicia mantuvo reuniones con el equipo consultor para detectar las acciones sugeridas y alinearse a estos requerimientos.



<p>GALICIA TENIA COMO OBJETIVO MITIGAR EL 5,4% DE SU HUELLA DE CARBONO</p> <p>EN 2023 MITIGÓ EL 11,28%² Y COMPENSÓ 100%</p>	<p>NARANJA X TENIA COMO OBJETIVO MITIGAR EL 5% DE SU HUELLA DE CARBONO</p> <p>EN 2023 AUMENTÓ SU HUELLA UN 0,44%³ Y COMPENSÓ EL 100%</p>	<p>RESULTADOS HUELLA DE CARBONO GRUPO GALICIA 22.523 TN CO₂</p> <p>7,29% MITIGACIÓN RESPECTO AL AÑO ANTERIOR</p>
---	--	--

MITIGACIÓN DE EMISIONES CO₂ [+]

En Grupo Galicia realizamos un control de los principales consumos y emisiones generadas por la actividad, lo que nos permite priorizar las acciones más efectivas de reducción del impacto ambiental y establecer los objetivos para mejorar de forma sistemática la gestión.

Para el 2023 nos planteamos una meta de mitigación del 5% a nivel Grupo y alcanzamos un 7,29%.

Energía eléctrica

En 2023 continuamos trabajando para eficientizar y reducir nuestro consumo de energía eléctrica. En el caso de los edificios centrales de Galicia, el foco estuvo puesto en el abastecimiento de energías renovables.

Durante 2023 desde las compañías del Grupo encaramos diversos proyectos para impulsar la cultura de la eficiencia energética a través de la medición y el cambio de hábitos. Utilizamos las Plataforma PME en Plaza Galicia y BMS (Building Management System) termomecánico en Torre. En términos de eficiencia en sucursales, impulsamos la minimización de consumos de los servicios eléctricos, y gases refrigerantes a través de reemplazo de equipos más eficientes de aire acondicionado e iluminación, y seguimos trabajando en la optimización de la gestión de residuos.

Energía renovable [+]

Continuamos abasteciendo a nuestros edificios corporativos y sucursales con fuentes renovables de energía. Plaza Galicia se sumó al Mercado Eléctrico Mayorista e incorporó el abastecimiento de energías renovables y Naranja X se abasteció de energía limpia a través del parque solar, que cuenta con 117 paneles, instalado en la Manzana Naranja.



Nuestras fuentes renovables están conformadas por:



COMPENSACIÓN DE LAS EMISIONES NO EVITADAS

En 2023, Galicia y Naranja X trabajaron en tres proyectos para la compensación de su huella de carbono del año anterior por la suma de 18.489 tn CO₂ para Galicia y 10.676 tn CO₂ para Naranja X.

100%
DE LA HUELLA DE CARBONO 2023 COMPENSADA EN GALICIA Y NARANJA X POR TERCER AÑO CONSECUTIVO



Conservación de selva en galería y espinal en la provincia de Entre Ríos junto a la Fundación Banco de Bosques, salvando una isla entera de 26 ha. Esta acción tiene como objetivo crear un parque provincial en el río Uruguay, Entre Ríos. En 2023 compensó 8.712 tn CO₂.



Continuidad y ampliación al Bosque Galicia plantado en el 2022 en la provincia de Misiones dentro de la Reserva Natural San Sebastián de la Selva junto a Eco House. Plantamos 2.500 nuevos árboles nativos durante la primavera del 2023 y compensamos 7.529 tn CO₂.



Compra de Verified Carbon Units (VCUs) generados por un proyecto de energía solar de Genneia en la provincia de San Juan. Cada VCU representa una reducción o eliminación de una tonelada de dióxido de carbono equivalente (CO₂e) lograda por un proyecto. En 2023 la compra compensó 2.248 tn CO₂.



Por su parte, Naranja X buscó soluciones para impulsar principalmente el cambio de paradigmas productivos y de consumo. Para compensar la huella de carbono 2022 que alcanzó las 10.676 tn CO₂e, invirtió en bonos por \$15 millones para el financiamiento de un proyecto de Ruuts, que acompaña a productores argentinos agricultores y ganaderos a evolucionar hacia un nuevo modelo regenerativo.

CONTRIBUCIÓN A LA PROMOCIÓN DE LA AGRICULTURA REGENERATIVA

LA PRODUCCIÓN REGENERATIVA BRINDA ALIMENTOS CON UNA MENOR HUELLA DE CARBONO, OFRECE ALIMENTOS MÁS SALUDABLES, RECUPERA LA BIODIVERSIDAD Y DA SUSTENTABILIDAD A EMPRESAS DE IMPACTO POSITIVO.

NARANJA X COMPENSÓ SU HUELLA 2022 CON UNA INVERSIÓN QUE PERMITIÓ REGENERAR 24.000 HECTÁREAS DE TIERRA EN MONTE DINERO, SITUADO EN EL EXTREMO SUDORIENTAL DE LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ, EN LA BOCA DEL ESTRECHO DE MAGALLANES. ES EL ESTABLECIMIENTO MÁS AUSTRAL Y EL PRIMERO EN ABORDAR LA PRÁCTICA REGENERATIVA Y APLICAR EL PASTOREO HOLÍSTICO EN LA ARGENTINA. SE TRATA DE UN HITO PARA LA COMUNIDAD RURAL ARGENTINA. NARANJA X IMAGINA UN FUTURO EN EL QUE SUS MÁS DE 6 MILLONES DE CLIENTES Y TODA LA SOCIEDAD PUEDAN ELEGIR EN LAS GÓNDOLAS ALIMENTOS CON MENOR IMPACTO AMBIENTAL.

² Calculado en base a 18.489,09 Ton CO₂e reportadas para Galicia en 2022, considerando certificado IREC y PPA-Energías Renovables. Alcance: Torre (Edificio Torre: según porcentaje de ocupación de Banco Galicia respecto al total del edificio a diciembre 2023, 93,10%), Casa Matriz, Otros inmuebles (Perón 456, Librería, Corrientes 415 y Depósito de Lanús, Sucursales (323 operaciones), Pisos Plaza Galicia (Edificio Plaza Galicia: según porcentaje de ocupación de Galicia respecto al total del edificio a diciembre 2023, 87,05%).
³ Calculado en base a un total de 5.804,53 Ton CO₂e reportadas para Naranja X en 2022. Alcance: Edificios centrales (Casa Naranja + Sucre + Fábrica + Depósito), Sucursales y Piso Plaza Galicia (según porcentaje de ocupación de Naranja X respecto al total del edificio a diciembre 2023, 6,92%).
⁴ Alcance: Torre Galicia.
⁵ Alcance: Casa Matriz.
⁶ Alcance: Plaza Galicia.



GESTIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL [+]

En 2023, obtuvimos la ampliación de la certificación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) bajo la norma ISO 14.001:2015 a nivel Grupo; alcanzando Galicia, Galicia Seguros, INVIU, Nera y los pisos de Naranja X en el edificio Plaza Galicia.

En los edificios centrales de Naranja X Córdoba se implementó el SGA mediante un proceso cíclico que permitió planificar, implementar, revisar y mejorar los procedimientos y acciones.

En este marco, definimos equipos transversales para abordar los diferentes programas y liderar las estrategias de implementación: de sustentabilidad; de uso racional de energía, agua, gas y combustibles; de optimización de recursos papel, cartón, residuos especiales; y de concientización ambiental.

De esta forma, gestionamos el SGA para mitigar las emisiones provenientes de nuestra actividad, a través de cuatro ejes principales de trabajo:

- Uso racional de energía, agua y gas
- Optimización de recursos y gestión de residuos
- Concientización ambiental
- Gestión de Riesgos ambientales indirectos



LA SUCURSAL PLAZA GALICIA SE CONVIRTIÓ EN LA PRIMERA SUCURSAL GALICIA EN TENER UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO 14.001:2015.

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD [+]

EN 2023 LANZAMOS LA POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD ASG PARA TODO GRUPO GALICIA ACTUANDO COMO MARCO DE GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y DE GOBIERNO.

A SU VEZ, CONTAMOS CON UNA **POLÍTICA AMBIENTAL [+]** QUE SE COMUNICA A TODAS LAS EMPRESAS EN EL MARCO DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL Y ESPECÍFICAMENTE AL EQUIPO DE MÁS DE 40 COLABORADORES QUE TRABAJAN POR EL FUNCIONAMIENTO DE ESTE SISTEMA.

EFICIENCIA DE RECURSOS CRÍTICOS [+]

Mediante la gestión de la Huella de Carbono Operacional del Grupo y los cambios de hábitos como consecuencia de la pandemia, detectamos cambios en el consumo de recursos críticos sobre los cuales hacemos foco para reducirlos. El consumo de energía eléctrica sigue siendo nuestro principal consumo y fuente de emisión representando más del 50% en todas las compañías. Seguido del uso del auto para los viajes de commuting y los viajes corporativos. Por lo contrario, el papel representa cada vez un consumo e impacto menor gracias a la digitalización, cambio de hábitos y el reemplazo de papel blanco por papel Ledesma NAT (100% caña de azúcar, 0% fibra de árbol, 0% blanqueadores químicos) sin blanqueadores.

Energía

Este año, el foco en la gestión energética fue el abastecimiento de energías renovables para la mitigación de huella de carbono y reducción del impacto ambiental. Debido a una mayor ocupación en los edificios Torre Galicia y Plaza Galicia, hubo un aumento en el consumo de energía eléctrica del 4,12% ⁷ para Galicia y del 0,15% ⁸ para Naranja X.

Uso de tecnologías más eficientes

Galicia implementó el primer sistema Storage en reemplazo de grupos electrógenos para generación de energía eléctrica alternativa ante un corte de suministro de compañía, reemplazó los sistemas de aire acondicionado, de recupero de agua y de iluminación de salas técnicas. Además, continúa con el reemplazo de equipos de aire acondicionado con gas refrigerante contaminante de la capa de ozono, como por ejemplo el gas R 22.

Por su parte, Naranja X realizó la habilitación programada de pisos en Casa Naranja para eficientizar el consumo energético en función de la concurrencia de colaboradores. Para acompañar el uso eficiente de la energía en sucursales, realizó un acompañamiento personalizado a líderes. Adicionalmente, realizó la adquisición de luminaria LED, aires acondicionados con tecnología inverter y artefactos de bajo consumo, y completó el recambio de luminaria LED en todas las sucursales.

Empresas como Galicia Seguros, Nera e Inviu no tienen metas de reducción de energía eléctrica ya que se encuentran dentro de edificios Galicia. Toda gestión relacionada con eficiencia energética o compra de energía renovable a un privado, tiene un impacto positivo sobre la huella de carbono de todas las empresas del Grupo que trabajan en los edificios Galicia.

Uso de papel

METAS DE REDUCCIÓN DE CONSUMO 2023

5% GALICIA 10% NARANJA X



Para gestionar eficientemente el consumo de papel, Naranja X y Galicia utilizan resmas de papel sustentable Ledesma NAT, fabricado el 100% con caña de azúcar y 0% de químicos blanqueadores.

A través del envío de pólizas de manera digital y la declaración de siniestros mediante un cartero virtual Galicia Seguros reduce el consumo diario de papel, cartón y tóner. Por su parte, NERA, INVIU y Galicia Seguros establecerán sus metas de reducción en 2024.



⁷ Alcance: Torre (Edificio Torre: según porcentaje de ocupación de Galicia respecto al total del edificio a diciembre 2023, 93,10%), Casa Matriz, Otros inmuebles (Perón 456, Librería, Corrientes 415 y Depósito de Lanús, Sucursales (323 operaciones), Pisos Plaza Galicia (Edificio Plaza Galicia: según porcentaje de ocupación de Banco Galicia respecto al total del edificio a diciembre 2023, 87,05%). La reducción del consumo energético del 2023 al 2022 fue de -5.736,16 GJ.
⁸ Alcance: Edificios centrales (Casa Naranja + Sucre + Fábrica + Depósito), Sucursales y Piso Plaza Galicia (según porcentaje de ocupación de Naranja X respecto al total del edificio a diciembre 2023, 6,92%).

CONSUMOS [+]

	Galicia	NaranjaX	Galicia Seguros	Inviu	nera ⁹
ENERGÍA	GJ 2023: 144.922,64 2022: 139.189,18	GJ 2023: 33.339,81 ¹⁰ 2022: 33.170,07	GJ 2023: 1.524,59 2022: 1.746,50	GJ 2023: 799,70 2022: 756,570	GJ 2023: 420,23 2022: —
GAS NATURAL	GJ 2023: 13.699,26 2022: 12.907,89	GJ 2023: 4.182,02 2022: 4.985,50	GJ 2023: — 2022: —	GJ 2023: — 2022: —	GJ 2023: — 2022: —
GASOIL	GJ 2023: 1.659,50 2022: 1.721,85	GJ 2023: 124,75 ¹¹ 2022: 47,480	GJ 2023: 33,37 2022: 36,35	GJ 2023: 16,29 2022: 15,744	GJ 2023: 9,03 2022: —
AGUA	M ³ 2023: 252.593,75 2022: 210.757,48	M ³ 2023: 10.875,00 2022: 6.571,23	M ³ 2023: 419,80 2022: 445,43	M ³ 2023: 196,21 2022: 192,95	M ³ 2023: 106,54 2022: —

NARANJA X TRABAJÓ EN MEJORAR LA EFICIENCIA EN EL TRANSPORTE E IMPULSAR ACCIONES PARA UNA MOVILIDAD SUSTENTABLE DE SUS COLABORADORES, CON ENCUESTAS DE MOVILIDAD IN ITINERE Y SISTEMATIZACIÓN DE INDICADORES.

⁹ Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Nera: Abril - Diciembre: 1,89%.
¹⁰ Factor de conversión utilizado: 1MMWh = 3,6 GJ
¹¹ Factor de conversión utilizado: 1litro = 0,0364 GJ



GESTIÓN DE RESIDUOS [+]

Trabajamos para generar cambios de hábitos en los equipos y clientes, para lograr un mejor impacto ambiental. Así, nos asociamos con empresas, municipalidades, cooperativas, fundaciones y garantizamos que todos los residuos sean tratados conforme al cumplimiento de ley por empresas habilitadas para el transporte y tratamiento de residuos.



EN 2023, TORRE GALICIA, CASA MATRIZ Y LA SUCURSAL PLAZA GALICIA OBTUVIERON EL CERTIFICADO DE SELLO VERDE, EMITIDO POR EL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES POR LA GESTIÓN EFICIENTE DE SUS RESIDUOS.

SOMOS PUNTO DE ACOPIO DE **BOTELLAS DE AMOR**. TODOS LOS COLABORADORES DE LAS EMPRESAS DE GRUPO GALICIA PUEDEN LLEVAR SUS BOTELLAS DE AMOR A PLAZA GALICIA PARA SU RECICLADO Y TRANSFORMACIÓN EN MADERA PLÁSTICA.



Para prevenir la generación de residuos implementamos campañas de tapitas y botellas de amor para todas las empresas del Grupo. En los edificios centrales de Galicia realizamos una campaña de distribución de vasos térmicos reutilizables e impulsamos la disminución del uso de botellas plásticas a través del uso de vasos de vidrio en los comedores. Por su parte, Naranja X continuó con la implementación del Plan de Gestión de Residuos a nivel nacional, el Programa de Gestión de Residuos y la ampliación del alcance del rol de EcoAmigo.



CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL [+]

Trabajamos diariamente para concientizar y sensibilizar a través de diferentes canales de diálogo a todo nuestro equipo sobre la importancia del cuidado del medioambiente y cómo nuestras acciones pueden contribuir positivamente día a día.

Nuestras campañas de concientización para el público interno tienen como objetivo sensibilizar a las personas con experiencias y con la difusión de mensajes clave a través de nuestras redes sociales y canales de comunicación interna.

Entre los temas destacados se encuentran el cuidado del ambiente, la eficiencia energética, la gestión de residuos y la movilidad sustentable. En 2023, Galicia realizó una activación en el edificio Plaza Galicia en el marco de la campaña Julio Sin Plástico junto a Ecohouse. La misma tuvo alcance a los colaboradores Galicia y todas las compañías del Grupo trabajando en el edificio. Por su parte, Naranja X implementó su plan de comunicaciones tanto internas como externas alineadas a las comunicaciones estratégicas, entre ellas comunicaciones en el Día Mundial de la Eficiencia Energética y Día del Medio Ambiente. En la misma línea, Galicia Seguros realizó publicaciones en Workplace y se asoció con Betterfly quien acompaña en campañas y acciones sobre el respeto y cuidado del medio ambiente.

EVENTOS SUSTENTABLES

IMPULSAMOS LA MEDICIÓN Y COMPENSACIÓN DE LA HUELLA DE NUESTROS EVENTOS CORPORATIVOS.

TAL ES ASÍ, QUE EN 2023, GALICIA MIDIÓ Y COMPENSÓ EVENTOS ESTRATÉGICOS COMO: ESTRATEGIA LÍDERES, CLIENTES +, CADENA DE VALORES, CANALES, EVENTO PYME, ESCALAR EL IMPACTO Y EL #SUNSETGALICIA QUE IMPLICÓ EL TRASLADO Y PARTICIPACIÓN DE TODOS LOS COLABORADORES GALICIA DEL PAÍS.

POR SU PARTE, NARANJA X INCORPORÓ LA MEDICIÓN Y COMPENSACIÓN DE EVENTOS INTERNOS TALES COMO ¡ES POR ACÁ!, DÍA DE LA MUJER, PRESENTACIÓN SITE DE COMPRAS Y PEOPLE TALKS. Y TAMBIÉN EN EVENTOS EXTERNOS COMO TECH4IMPACT. EN INSTANCIAS DE LA ENTREGA DE LOS REGALOS DE FIN DE AÑO COMPENSARON LA HUELLA CON LA PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE 1.000 JUEGOS DE MESA.

PARTICIPACIÓN ACTIVA EN ESPACIOS DE DIÁLOGO VINCULADOS A LA GESTIÓN AMBIENTAL

Protocolo de Finanzas Sostenibles

Es una iniciativa impulsada por Galicia junto a otros bancos. El objetivo: promover una estrategia de sostenibilidad conjunta para todo el sistema bancario argentino. Actualmente están trabajando en la agenda de género y la lucha contra el cambio climático.



Alianza para la Acción Climática Argentina

Desde 2018 Galicia es parte de una iniciativa global -que promueve el intercambio de conocimientos relacionados con el cambio climático- liderada por WWF (la Organización Mundial de Conservación), y en Argentina por la Fundación Vida Silvestre Argentina y la Fundación Avina.



APOYO A LA FUNDACIÓN TEMAIKÈN



Seguimos acompañando a la Fundación Temaikèn en el Programa de Conservación de Especies Amenazadas mediante un aporte económico a: Campañas a campo, investigación, generación de conocimiento y fortalecimiento de capacidades; rescate, rehabilitación y reinserción; apoyo al Hospital Veterinario; Operación y equipamiento.

AULA NATURALEZA

Naranja X afianza su compromiso sustentable a través del fortalecimiento de proyectos enfocados en la educación ambiental y las prácticas regenerativas.

En 2023 acompañó a Quinta Esencia en la construcción del Aula Naturaleza, un espacio 100% biomimético que será una sala de educación ambiental al servicio de todas las escuelas del partido de Mar Chiquita y del resto del país.

Este modelo innovador, sin antecedentes en Argentina, tiene el objetivo de brindar educación ambiental a docentes que se convierten en agentes del cambio que transmiten esos conocimientos a las nuevas generaciones.

Este edificio, desarrollado por la asociación civil Amartya Cultura Generativa, imita los principios de la naturaleza para producir su propia energía renovable, para capturar agua de lluvia, cuenta con sistemas de calefacción y refrigeración ecológicos, con un sistema de tratamiento de aguas grises biológico y está siendo construido con energía solar y materiales de alta durabilidad.

INVERSIONES AMBIENTALES [+]

Las principales inversiones realizadas en 2023 por las compañías del Grupo son:

\$459.032.817

TOTAL DE INVERSIONES 2023

ESTUDIO DE ANÁLISIS DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL

IMPLEMENTACIÓN DEL SGA EN CASA NARANJA

RECAMBIO DE AIRES ACONDICIONADOS CON TECNOLOGÍA INVERTER

MEDICIÓN, MITIGACIÓN Y COMPENSACIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

ACOMPañAMIENTO A ORGANIZACIONES COMO FUNDACIÓN TEMAİKÈN Y QUINTA ESENCIA

CAMPAÑAS DE RECICLADO PARA LA MEJOR GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

ANÁLISIS DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL [+]

Para la asistencia crediticia en proyectos a diferentes organizaciones, Galicia realiza la Gestión de Riesgos Indirectos analizando potenciales riesgos ambientales y sociales, según el caso.

De acuerdo con el monto y al plazo de inversión y siguiendo con las regulaciones vigentes, Galicia solicita diferentes niveles de información para categorizar el proyecto en A, B o C por sus potenciales impactos ambientales y su posibilidad de mitigación o reversibilidad.

Asimismo, aplica los Performance Standards de IFC y Principios de Ecuador en proyectos con riesgos ambientales y sociales relevantes de acuerdo al Manual de Política de Administración de Riesgo Ambiental.

PRINCIPIOS DE ECUADOR [+]



Galicia se adhirió voluntariamente a los Principios de Ecuador hace 16 años. El enfoque en el que se definen los requisitos y pasos de procedimiento para su aplicación se encuentra en su Manual Política de Administración de Riesgo Ambiental.



10 INFORMES

“ Mi experiencia con Galicia, al principio era como con cualquier banco. Pero desde que pudimos tomar un préstamo con una tasa diferencial por ser una empresa B, todo cambió. Innovamos en conjunto, y esto nos llevó a cumplir nuestro propósito de llevar la inclusión a todas las personas ”

Ricardo

Fundador de Trasa

- TABLA DE CONTENIDOS GRI
- TABLA DE CONTENIDOS SASB
- INFORME DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA
- INFORME DE VERIFICACIÓN PWC
- CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Para el Índice de Contenidos - Servicio Avanzado (Content Index - Advanced Services), GRI Services revisó que el índice de contenidos GRI se haya presentado de manera consistente con los requisitos para la elaboración de informes de conformidad con los Estándares GRI, y que la información del índice se presente de forma clara y accesible para todas las partes interesadas. Adicionalmente, GRI Services revisó la correlación correcta de los contenidos GRI presentados en el índice de contenidos GRI con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), basándose en la herramienta "Base de datos de objetivos y metas" disponible en el sitio web de GRI.

El servicio se realizó en la versión en español del informe.

En el marco del cumplimiento de los nuevos Estándares Universales GRI, por tema material seleccionamos los Estándares GRI en una primera instancia y luego los contenidos específicos a reportar en función de la relevancia y la aplicabilidad a los negocios de las compañías. Adicionalmente, realizamos el vínculo de los contenidos con las metas ODS detalladas en nuestra contribución.



Referencias

CGS: Código de Gobierno Societario 2023

Declaración de uso	Grupo Financiero Galicia S.A. ha elaborado el Informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.
GRI usado	GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Verificación externa
GRI 1: Fundamentos 2021					
CONTENIDOS GENERALES					
La organización y sus prácticas de presentación de informes					
	2-1 Detalles organizacionales	5, 7 La sede central está ubicada en Buenos Aires, Argentina y el Grupo no realiza operaciones significativas en el exterior.			√
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	5, 7			√
	2-3 Período objeto de informe, frecuencia y punto de contacto	El período objeto del informe es enero - diciembre 2023 y su periodicidad es anual. Los estados financieros coinciden con esta temporalidad. Los puntos de contacto son: galiciasustentable@bancogalicia.com.ar inversores@gfgsa.com			√
	2-4 Actualización de la información	Los valores financieros informados en este Informe Integrado han sido reexpresados en función de la inflación.			√
	2-5 Verificación externa	69			√
Actividades y trabajadores					
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	5, 30-33, 49 En 2023 Grupo Galicia, a través de su subsidiaria Sudamericana Holding compró Sura Seguros Argentina.			√
	2-7 Empleados	37	Información incompleta. Debido a que el % de empleados temporales es no significativo no se encuentra aperturado por región. Adicionalmente, el Grupo no cuenta con trabajadores por horas no garantizadas, es por ello que, no aplica el contenido 2-7-b.iii GRI específico al respecto.	8.5, 10.3	√
	2-8 Trabajadores que no son empleados		No procede. La información para los trabajadores que no son empleados no es significativa para el Grupo por lo tanto no se encuentra reportada. Por este motivo no se informa el contenido 2-8.	8.5	√



Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Verificación externa	
Gobernanza						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura de gobernanza y composición	11-13, 69-73		5.5	√	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	11, 71			√	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	11 El presidente del máximo órgano de gobierno no cumple con funciones ejecutivas.			√	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	11, 69-70, 73-74 Los objetivos estratégicos y temas materiales se revisan anualmente.			√	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	11-12, 69-70			√	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	El Gerente General y el Comité Ejecutivo revisan, aprueban y son responsables del Informe de Sustentabilidad.			√	
	2-15 Conflictos de interés	11, 73-74			√	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	11, 17			√	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	11, 71			√	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	11, 70-71			√	
	2-19 Políticas de remuneración	11-12, 71-72			√	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	11-12, 71-72 Además de estudios de mercado realizados por consultores externos, no se realizó ningún tipo de consulta a los grupos de interés.			√	
	2-21 Ratio de compensación total anual		Razones de confidencialidad. Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades del Grupo Financiero Galicia, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la entidad.			
	Estrategia, políticas y prácticas					
		2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4			√
		2-23 Compromisos y políticas	8-9, 11, 16-17, 41, 45, 49-50, 55			√
		2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	11			√
		2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	9, 15-17			√
		2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	16-17			√
		2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	17			√
		2-28 Afiliación a asociaciones	7-8			√
Participación de los grupos de interés						
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	7, 11, 17, 38, 45, 50, 57			√	
	2-30 Convenios de negociación colectiva	99,11% de los empleados de Galicia se encuentran cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva (50,24 % mujeres y 49,76 % hombres), 69,02% de Naranja X (82,77% mujeres y 53% hombres) y 98% de Galicia Seguros (98% mujeres y 97% hombres).		8.8	√	
CONTENIDOS SOBRE LOS TEMAS MATERIALES						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	8			√	
	3-2 Lista de temas materiales	8-9			√	
TEMAS MATERIALES						
Desempeño Económico						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8-9, 21-25			√	
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	22		8.2	√	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	58			√	
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Además del plan de prestaciones establecido según la ley laboral, no existe en las compañías del Grupo un fondo independiente para tal propósito para sus colaboradores.			√	
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	No se recibió ayuda del estado argentino.			√	



Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Verificación externa
Liderazgo en la gestión, ética, transparencia y anticorrupción					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8-9, 16-17			
	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Todas las unidades de negocio de las compañías del Grupo son analizadas en materia de corrupción.		16.5	√
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	16		16.5	√
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	16 Galicia tuvo 0, Naranja X 0 y Galicia Seguros 0 casos de corrupción confirmados.		16.5	√
Desarrollo local					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8-9, 27, 45-51			√
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	27			√
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	45-51		3.8, 8.2, 8.3, 8.5	√
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	51 Grupo Galicia toma como "local" las principales zonas geográficas de la Argentina y considera las operaciones significativas las realizadas dentro de dicho país.		8.3	√
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	45			√
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	45 No se detectaron impactos negativos en la comunidades locales.			√
Gestión integral del riesgo					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8-9, 15			√
Indicador propio	% de las métricas de riesgos dentro de los umbrales definidos en el marco de apetito de riesgo	15			
Gestión de recursos críticos					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8-9, 55-56			√
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	55-56 Las divisiones por renovable / no renovable no son significativas dentro de las operaciones del Grupo.		12.2	√
	301-2 Insumos reciclados	55-56 Galicia utiliza sobres reutilizables que contienen un porcentaje de papel reciclado.		12.2, 12.5	√
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	56		12.5	√
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	56		12.5	√
	306-3 Residuos generados	56		12.5	√
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	56 El reciclado se realiza fuera de las instalaciones del Grupo.	Información incompleta. La separación de residuos peligrosos no destinados a eliminación es un procedimiento que no aplica para el Grupo. Por lo tanto, los contenidos 306-4 b.i y 306-4 b.ii no fueron reportados en este Informe.	12.5	√
	306-5 Residuos destinados a eliminación	56 El reciclado se realiza fuera de las instalaciones del Grupo.		12.5	√
Cambio climático - huella de carbono					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8.9, 54-56			√
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	54-56		7.2, 7.3, 12.2	√
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		Información no disponible. Se evaluará completar su sistematización para 2024.	7.2, 7.3, 12.2	
GRI 302: Energía 2016	302-3 Intensidad energética	54		7.3, 12.2	√
	302-4 Reducción del consumo energético	54-56		7.3, 12.2	√
	302-5 Reducciones de los requerimientos energéticos de productos y servicios	54-56		7.3, 12.2	



Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Verificación externa
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	53	No procede. Las emisiones biogénicas no aplican ya que el Grupo no cuenta con procesos que emitan por ende no aplica el contenido 305-1.c.		√
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	53			√
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	53			√
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	53	Información no disponible. Grupo Galicia no realizó este tipo de análisis, por lo tanto no se dispone de información. Se evaluará su sistematización en el mediano plazo.		√
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	53-54			√
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)				
Atracción y fidelización del talento					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8-9, 39-40			√
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	39		5.1, 8.5, 8.6, 10.3	√
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	38		8.5	√
	401-3 Permiso parental	38		5.1, 8.5	√
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	40		4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3	√
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	40		8.2, 8.5	√
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	40		5.1, 8.5, 10.3	√
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No se registraron operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva estuviese en riesgo. La Ley de Contrato de Trabajo es la que rige sumado al Convenio Colectivo de la actividad.		8.8	√
Indicador propio	Resultados de la encuesta de clima laboral	38			
Cultura					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8-9, 37-38			√
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	38		8.8	√
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	38		8.8	√
	403-3 Servicios de salud ocupacional	38		8.8	√
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	38		8.8	√
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	38		8.8	√
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	38		3.8	√
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	38		8.8	√
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	38		8.8	√
	403-9 Lesiones por accidente laboral	38	No procede. La información para los trabajadores que no son empleados no es significativa para el Grupo por lo tanto no se encuentra reportada. Por este motivo no se informa el indicador 403-9.c.	8.8	√
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	38	No procede. La información para los trabajadores que no son empleados no es significativa para el Grupo por lo tanto no se encuentra reportada. Por este motivo no se informa el indicador 403-10.c.	8.8	√
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No se registraron operaciones y proveedores con riesgo significativo de trabajo infantil. La Ley de Contrato de Trabajo es la que rige sumado al Convenio Colectivo de la actividad.		8.7	√
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No se registraron operaciones y proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso. La Ley de Contrato de Trabajo es la que rige sumado al Convenio Colectivo de la actividad.		8.7	√
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Como parte de las políticas de contratación, se solicita a los proveedores de seguridad que cuenten con políticas e iniciativas de formación de sus empleados en derechos humanos. El 100% del personal de seguridad de CABA se encuentra capacitado en derechos humanos.			√



Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Verificación externa
Diversidad e inclusión					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8-9, 11, 41-43			√
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	11, 41-43		5.1, 5.5, 8.5	√
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Las compañías del Grupo no hacen diferencia entre el salario de hombres y mujeres bajo iguales condiciones laborales.		5.1, 8.5, 10.3	√
Financiamiento sustentable					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8-9, 34			
Indicador propio	Valor monetario directo de productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social y ambiental específico para cada línea de negocio	34			
Indicador propio	Valor monetario indirecto de productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social y ambiental específico para cada línea de negocio	34			
Experiencia del cliente					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8-9, 28-29			
Indicador propio	Resultados del NPS	28			
Ciberseguridad					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8-9, 35			
Indicador propio	Phishing y sitios falsos detectados y dados de baja	35			
Educación e inclusión financiera					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8,-9, 51			
Indicador propio	% de nuevos clientes que utilizaron por primera vez los productos y servicios del Banco	51			
Presencia en el mercado					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8-9, 30-33			
Indicador propio	% de crecimiento interanual de la base de clientes activos respecto del año anterior	30			
Análisis de riesgo social y ambiental					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8-9, 58			
Indicador propio	Monto de proyectos analizados en materia ambiental	58			



ÍNDICE DE CONTENIDOS SASB

En 2023 incorporamos los Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para los sectores de Bancos comerciales, Financiación al consumo, Banca de inversión, Custodia de activos y Seguros con el objetivo de continuar respondiendo a las expectativas de nuestros accionistas, inversores y otros grupos de interés.

Tema	Parámetro de contabilidad	Ubicación/ respuesta
BANCOS COMERCIALES		
Seguridad de datos	FN-CB-230a.1 (1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados.	Información no disponible.
	FN-CB-230a.2 Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	35
Generación de inclusión y capacidad financieras	FN-CB-240a.1 (1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	34
	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	34
	FN-CB-240a.3 Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados.	Información no disponible.
	FN-CB-240a.4 Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos.	50
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2 Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito.	34, 58
	FN-AC-410b.1 Emisiones brutas absolutas financiadas, desagregado por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3	53 El cálculo de emisiones financiadas corresponde a Galicia. A futuro trabajaremos en la sistematización de las compañías.
Emisiones financiadas	FN-AC-410b.2 Cantidad total de activos bajo gestión (AUM) incluidos en la divulgación de emisiones financiadas	53 El cálculo de emisiones financiadas corresponde a Galicia. A futuro trabajaremos en la sistematización de las compañías.
	FN-AC-410b.3 Porcentaje del total de activos bajo gestión (AUM) incluidos en el cálculo de emisiones financiadas	53 El cálculo de emisiones financiadas corresponde a Galicia. A futuro trabajaremos en la sistematización de las compañías.
	FN-AC-410b.4 Descripción de la metodología utilizada para el cálculo de las emisiones financiadas	53 El cálculo de emisiones financiadas corresponde a Galicia. A futuro trabajaremos en la sistematización de las compañías.
	FN-CB-510a.1 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera.	17
Ética empresarial	FN-CB-510a.2 Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	16-17
	FN-CB-550a.1 Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría.	No aplica
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.2 Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de la planificación de la adecuación del capital de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.	15, 58
Parámetros de actividad	FN-CB-000.A (1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas.	30
	FN-CB-000.B (1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos.	30
FINANCIACIÓN AL CONSUMO		
Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1 Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios.	35
	FN-CF-220a.2 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.	17
Seguridad de datos	FN-CF-230a.1 (1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados.	Información no disponible
	FN-CF-230a.2 Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas (1) con ausencia de tarjeta (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude.	Información confidencial.
	FN-CF-230a.3 Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	35



Tema	Parámetro de contabilidad	Ubicación/ respuesta
	FN-CF-270a.1 Porcentaje de remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos.	El 14,91% de la remuneración total de los empleados de Galicia es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos. Por su parte, el 6,00% de la remuneración total de los empleados de Naranja X es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos.
Prácticas de venta	FN-CF-270a.2 Tasa de aprobación de (1) crédito y (2) productos de prepago para solicitantes con puntuación FICO superior e inferior a 660.	No aplica a Grupo Financiero Galicia porque su negocio no tiene alcance en los Estados Unidos.
	FN-CF-270a.3 (1) Comisión media de productos complementarios, (2) TAE media, (3) antigüedad media de las cuentas, (4) cantidad media de líneas comerciales, y (5) comisiones anuales medias de productos de prepago, para clientes con puntuación FICO superior e inferior a 660.	No aplica a Grupo Financiero Galicia porque su negocio no tiene alcance en los Estados Unidos.
	FN-CF-270a.4 (1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria, (3) porcentaje de ellas impugnadas por el consumidor, (4) porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la CFPB.	No aplica a Grupo Financiero Galicia porque su negocio no tiene alcance en los Estados Unidos.
	FN-CF-270a.5 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos.	17
	FN-CF-000.A Número de consumidores únicos con una cuenta activa (1) de tarjeta de crédito y (2) de tarjeta de débito de prepago.	30
Parámetros de actividad	FN-CF-000.B Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito de prepago.	30
	BANCA DE INVERSIÓN	
		37
Diversidad e inclusión entre los empleados	FN-IB-330a.1 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados	El desglose por grupo racial/étnico no es significativo dado que el Grupo cuenta con operaciones únicamente en Argentina.
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en las actividades de la banca de inversión y corretaje	FN-IB-410a.1 Ingresos de transacciones de (1) suscripción, (2) asesoramiento y (3) bursatilización que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG), por industria	34
	FN-IB-410a.2 (1) Número y (2) valor total de las inversiones y préstamos que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG), por industria	34
	FN-IB-410a.3 Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en las actividades de banca de inversión y corretaje	34
Ética empresarial	FN-IB-510a.1 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	17
	FN-IB-510a.2 Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	16-17
Integridad profesional	FN-IB-510b.1 (1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios	Información confidencial.
	FN-IB-510b.2 Número de casos de mediación y arbitraje relacionados con la integridad profesional, incluido el deber de diligencia, por parte	17
	FN-IB-510b.3 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la integridad profesional, incluido el deber de diligencia	17
	FN-IB-510b.4 Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional, incluido el deber de diligencia	16-17
Gestión del riesgo sistémico	FN-IB-550a.1 Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría	No aplica
	FN-IB-550a.2 Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.	15, 58
Incentivos para empleados y toma de riesgos	FN-IB-550b.1 Porcentaje de la remuneración total que es variable para los tomadores de riesgos materiales (MRT)	El 68% de la remuneración total de Galicia es variable para los tomadores de riesgos materiales (MRT). Por su parte, el 48% de la remuneración total de Naranja X es variable para los tomadores de riesgos materiales (MRT).
	FN-IB-550b.2 Porcentaje de la remuneración variable de los tomadores de riesgos materiales (MRT) a los que se aplicaron cláusulas de penalización o recuperación	Información no disponible. Estamos trabajando en la sistematización del indicador.
	FN-IB-550b.3 Análisis de políticas relacionadas con la supervisión, control y validación de los precios de los operadores de los activos y pasivos de nivel 3	EEFF Consolidados Anuales de Grupo Financiero Galicia: NOTA 4. VALORES RAZONABLES.



Tema	Parámetro de contabilidad	Ubicación/ respuesta
	FN-IB-000.A (1) Número y (2) valor de (a) las transacciones de suscripción, (b) asesoramiento y (c) bursatilización	Información no disponible.
	FN-IB-000.B (1) Número y (2) valor de las inversiones y los préstamos de propiedad por sector	EEFF Consolidados Anuales de Grupo Financiero Galicia: NOTA 10. PRÉSTAMOS Y OTRAS FINANCIACIONES, ANEXO A - DETALLE DE TÍTULOS PÚBLICOS Y PRIVADOS y ANEXO B - CLASIFICACIÓN DE PRÉSTAMOS Y OTRAS FINANCIACIONES POR SITUACIÓN Y GARANTÍAS RECIBIDAS
Parámetros de actividad	FN-IB-000.C (1) Número y (2) valor de las transacciones de creación de mercado en (a) renta fija, (b) acciones, (c) divisas, (d) derivados, y (e) productos básicos	EEFF Consolidados Anuales de Grupo Financiero Galicia: NOTA 3. INSTRUMENTOS FINANCIEROS, NOTA 4. VALORES RAZONABLES, NOTA 6. TÍTULOS DE DEUDA A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS, NOTA 7. INSTRUMENTOS DERIVADOS, NOTA 8. OPERACIONES DE PASE, NOTA 9. OTROS ACTIVOS FINANCIEROS, NOTA 11. OTROS TÍTULOS DE DEUDA, NOTA 12. ACTIVOS FINANCIEROS ENTREGADOS EN GARANTÍA y ANEXO O - INSTRUMENTOS FINANCIEROS DERIVADOS
CUSTODIA DE ACTIVOS		
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-AC-270a.1(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios	Información confidencial.
	FN-AC-270a.2 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes nuevos y antiguos	17
	FN-AC-270a.3 Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos y servicios	29
Diversidad e inclusión entre los empleados	FN-AC-330a.1 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados	37 El desglose por grupo racial/étnico no es significativamente dado que el Grupo cuenta con operaciones únicamente en Argentina.
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en el asesoramiento y la gestión de inversiones	FN-AC-410a.1 Cantidad de activos en gestión, por clase de activos, que emplean (1) integración de temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG), (2) inversión temática en sostenibilidad, y (3) screening	34 Actualmente, la información corresponde a los activos gestionados en FIMA Sustentable.
	FN-AC-410a.2 Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y las estrategias de inversión o de gestión del patrimonio	34, 58
	FN-AC-410a.3 Descripción de las políticas y procedimientos de votación por poder y de intervención en las empresas participadas	Estatuto del Grupo, Artículo VIGESIMOTERCERO
Ética empresarial	FN-AC-510a.1 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria	17
	FN-AC-510a.2 Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	16-17
Emisiones financiadas	FN-AC-410b.1 Emisiones brutas absolutas financiadas, desagregado por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3	53 El cálculo de emisiones financiadas corresponde a Galicia. A futuro trabajaremos en la sistematización de las compañías.
	FN-AC-410b.2 Cantidad total de activos bajo gestión (AUM) incluidos en la divulgación de emisiones financiadas	53 El cálculo de emisiones financiadas corresponde a Galicia. A futuro trabajaremos en la sistematización de las compañías.
	FN-AC-410b.3 Porcentaje del total de activos bajo gestión (AUM) incluidos en el cálculo de emisiones financiadas	53 El cálculo de emisiones financiadas corresponde a Galicia. A futuro trabajaremos en la sistematización de las compañías.
	FN-AC-410b.4 Descripción de la metodología utilizada para el cálculo de las emisiones financiadas	53 El cálculo de emisiones financiadas corresponde a Galicia. A futuro trabajaremos en la sistematización de las compañías.
Parámetros de actividad	FN-AC-000.A (1) Total de activos registrados y (2) total de activos gestionados no registrados (AUM)	EEFF
	FN-AC-000.B Total de activos bajo custodia y supervisión	30



Tema	Parámetro de contabilidad	Ubicación/ respuesta
SEGURO		
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.1 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos	17
	FN-IN-270a.2 Relación entre quejas y reclamaciones	27 Actualmente disponemos de la cantidad de reclamos sin la diferenciación entre quejas y reclamaciones.
	FN-IN-270a.3 Tasa de retención de clientes	Información no disponible.
	FN-IN-270a.4 Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos	28-29
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en la gestión de inversiones	FN-IN-410a.2 Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de las inversiones	34
Políticas diseñadas para incentivar la conducta responsable	FN-IN-410b.1 Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología con baja emisión de carbono	No se emiten este tipo de primas.
	FN-IN-410b.2 Análisis de productos o características de productos que incentivan la salud, la seguridad o acciones o comportamientos ambientalmente responsables	No se cuenta con este tipo de productos.
Emisiones financiadas	FN-AC-410b.1 Emisiones brutas absolutas financiadas, desagregado por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3	53 El cálculo de emisiones financiadas corresponde a Galicia. A futuro trabajaremos en la sistematización de las compañías.
	FN-AC-410b.2 Cantidad total de activos bajo gestión (AUM) incluidos en la divulgación de emisiones financiadas	53 El cálculo de emisiones financiadas corresponde a Galicia. A futuro trabajaremos en la sistematización de las compañías.
	FN-AC-410b.3 Porcentaje del total de activos bajo gestión (AUM) incluidos en el cálculo de emisiones financiadas	53 El cálculo de emisiones financiadas corresponde a Galicia. A futuro trabajaremos en la sistematización de las compañías.
	FN-AC-410b.4 Descripción de la metodología utilizada para el cálculo de las emisiones financiadas	53 El cálculo de emisiones financiadas corresponde a Galicia. A futuro trabajaremos en la sistematización de las compañías.
Exposición al riesgo ambiental	FN-IN-450a.1 Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados a causa de catástrofes naturales relacionadas con el clima	Información no disponible.
	FN-IN-450a.2 Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones) de (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (antes y después del reaseguro)	17
	FN-IN-450a.3 Descripción del enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción de contratos individuales y (2) la gestión de los riesgos a nivel de empresa y de la adecuación del capital	58
Gestión del riesgo sistémico	FN-IN-550a.1 Exposición a los instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados sin compensación central, (2) valor total razonable de las garantías aceptables contabilizadas en la cámara de compensación central, y (3) exposición potencial total a derivados con compensación central	Información no disponible.
	FN-IN-550a.2 Valor razonable total de las garantías por préstamo de valores	Información no disponible.
	FN-IN-550a.3 Descripción del enfoque para la gestión de los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados a las actividades sistémicas no aseguradas	Información no disponible.
Parámetros de actividad	FN-IN-000.A Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) de propiedad y accidentes, (2) de vida, (3) de reaseguros asumidos	30



INFORME DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA

A los Señores Accionistas, Presidente y Directores de

GRUPO FINANCIERO GALICIA S.A.

Domicilio legal: Tte. Gral. Juan D. Perón 430 – Piso 25

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

C.U.I.T. N° 30-70496280-7

INFORME SOBRE LOS CONTROLES REALIZADOS COMO SINDICO RESPECTO DE LA MEMORIA

1. Opinión

En nuestro carácter de integrantes de la Comisión Fiscalizadora de Grupo Financiero Galicia SA, hemos llevado a cabo los controles que nos impone la legislación vigente, el estatuto social, las regulaciones y las normas profesionales para contadores públicos, respecto a la Memoria de Grupo Financiero Galicia SA (en adelante “la Entidad”) al 31 de Diciembre de 2023, no teniendo objeciones que formular en materia de nuestra competencia, siendo las afirmaciones sobre hechos futuros responsabilidad exclusiva del Directorio. Asimismo, hemos realizado una revisión del informe sobre el grado de cumplimiento del Código de Gobierno Societario, acompañado como anexo a la Memoria elaborado por el órgano de administración en cumplimiento de la Resolución 797/2019 de la CNV. Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga considerar la posibilidad de que dicho anexo contiene errores significativos o no ha sido preparado en todos sus aspectos significativos de acuerdo con lo establecido en la citada Resolución General de la CNV.

2. Fundamento de la opinión

Nuestro trabajo fue realizado de acuerdo con las normas legales de sindicatura vigentes en la República Argentina y por las establecidas en la Resolución Técnica N° 15 y modificatorias de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE).

Con relación a la Memoria, hemos verificado que cumple con las prescripciones legales y reglamentarias. Las previsiones y proyecciones sobre hechos futuros contemplados en el citado documento son responsabilidad del Directorio.

Dejamos expresa mención que somos independientes de la Entidad y hemos cumplido con los demás requisitos de ética de conformidad con el código de ética y de las RT N° 15 y 37 de FACPCE. Consideramos que los elementos de juicio que hemos obtenido proporcionan una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

3. Responsabilidad del síndico en relación con la memoria

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre la Memoria de la Dirección, en base al examen que efectuamos con el alcance detallado en el punto Fundamentos de la Opinión y que se complementa con nuestro informe de fecha 4 de marzo de 2024 en relación a los estados financieros consolidados y separados de Grupo Financiero Galicia SA, al cual nos remitimos.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

8 de marzo de 2024.

José Luis Gentile
por Comisión Fiscalizadora



Informe de seguridad limitada independiente sobre la Memoria Anual Informe Integrado Desempeño Ambiental, Social y de Gobierno 2023 de Grupo Financiero Galicia S.A.

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

Hemos sido contratados por los directores de Grupo Financiero Galicia S.A., en adelante, “la Sociedad”, para realizar un encargo de seguridad limitada sobre cierta información contenida en la Memoria Anual Informe Integrado Desempeño Ambiental, Social y de Gobierno (ASG) de Grupo Financiero Galicia S.A. por el período iniciado el 1 de enero de 2023 y finalizado el 31 de diciembre de 2023 (en adelante, la “Memoria”). Nuestro trabajo, fue realizado por un equipo multidisciplinario integrado por contadores públicos, licenciados en administración de empresas, licenciados en gestión ambiental, y especialistas en responsabilidad social empresaria.

Información sujeta a análisis

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

- Indicadores claves cuantitativos y cualitativos detallados en el “Índice de Contenidos GRI”, identificados con el símbolo √.
- La manifestación realizada por el Directorio de la Sociedad respecto a que la Memoria ha sido elaborada conforme a los Estándares GRI (“Global Reporting Initiative”), versión 2021, y que se ha cumplido con los lineamientos del Marco Internacional <IR> Reporte Integrado, según el Consejo Internacional de Reporte Integrado (“IIRC”).

El alcance de nuestra revisión incluye solamente la información contenida en la sección de la Memoria a la cual se hace referencia en forma precedente, correspondiente al período iniciado el 1 de enero de 2023 y finalizado el 31 de diciembre de 2023, por lo tanto, no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a períodos anteriores o cualquier otra información incluida en la Memoria, no emitiendo una conclusión al respecto.

Criterios con los cuales fue preparada la Memoria

Los indicadores claves detallados en el “Índice de Contenidos GRI”, identificados con el símbolo √, y la

manifestación realizada por el Directorio de la Sociedad respecto a que la Memoria ha sido elaborada conforme a los Estándares GRI (“Global Reporting Initiative”), versión 2021, y que se ha cumplido con los lineamientos del Marco Internacional <IR> Reporte Integrado, según el Consejo Internacional de Reporte Integrado (“IIRC”).

Responsabilidad del Directorio por la información incluida en la Memoria

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

Limitaciones inherentes

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

Independencia y Gestión de la Calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relacionados con el cumplimiento de los requisitos éticos, normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión de seguridad limitada sobre la información incluida en la Memoria que se detalla en el apartado “Información sujeta a análisis” en función de los procedimientos de revisión que hemos realizado y de la evidencia que hemos obtenido. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma Internacional sobre Compromisos de Seguridad (NICS)

3000 emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB por sus siglas en inglés), adoptada en Argentina mediante la Resolución Técnica N° 35 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE), la cual exige que planifiquemos y ejecutemos nuestra tarea con el fin de obtener una seguridad limitada sobre si la información identificada en el apartado “Información sujeta a análisis”, se encuentra libre de incorrecciones significativas.

Un trabajo de seguridad limitada implica la evaluación del uso de los Criterios por parte de la Dirección de la Sociedad para la preparación de la información sujeta a análisis identificada en forma precedente, principalmente evaluando los riesgos de incorrecciones significativas en la preparación de dicha información debido a fraude o error y la presentación general de la información sujeta a análisis. Un trabajo de seguridad limitada es sustancialmente menor en alcance que un trabajo de seguridad razonable, tanto en relación con los procedimientos de evaluación de riesgos, el entendimiento del control interno, como en relación a los procedimientos que se realizan en respuesta a los riesgos identificados.

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

Nuestro trabajo consistió, entre otros procedimientos, en:

- Evaluar el diseño de los procesos claves y controles para monitorear, registrar y reportar la información seleccionada. Nuestro trabajo no incluyó el testeo de la efectividad de los controles operativos para el período bajo análisis.
- Realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la información presentada.
- Realizar entrevistas con la gerencia y altos directivos para evaluar la aplicación de los lineamientos GRI.
- Inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación para corroborar las manifestaciones de la gerencia y altos directivos.
- Revisar la presentación de la información incluida en la Memoria.

- Revisar el Índice de Contenidos GRI para considerar la afirmación de la gerencia en relación con la aplicación de los Estándares GRI.
- Revisar el lineamiento con el Marco Internacional <IR> Reporte Integrado, según IIRC.

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

Conclusión

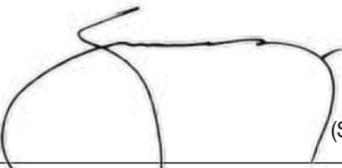
Sobre la base del trabajo realizado descrito en el presente informe y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la información de Grupo Financiero Galicia S.A. sujeta a análisis, incluida en el acápite “Información sujeta a análisis” por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los Criterios identificados.

Otras cuestiones: uso del presente informe

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

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 8 de marzo de 2024.

PRICE WATERHOUSE & CO. S.R.L


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

CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO

A. LA FUNCIÓN DEL DIRECTORIO

Principios

- I La Compañía debe ser liderada por un Directorio profesional y capacitado que será el encargado de sentar las bases necesarias para asegurar el éxito sostenible de la Compañía. El Directorio es el guardián de la Compañía y de los derechos de todos sus Accionistas.
- II El Directorio deberá ser el encargado de determinar y promover la cultura y valores corporativos. En su actuación, el Directorio deberá garantizar la observancia de los más altos estándares de ética e integridad en función del mejor interés de la Compañía.
- III El Directorio deberá ser el encargado de asegurar una estrategia inspirada en la visión y misión de la Compañía, que se encuentre alineada a los valores y la cultura de la misma. El Directorio deberá involucrarse constructivamente con la gerencia para asegurar el correcto desarrollo, ejecución, monitoreo y modificación de la estrategia de la Compañía.
- IV El Directorio ejercerá control y supervisión permanente de la gestión de la Compañía, asegurando que la gerencia tome acciones dirigidas a la implementación de la estrategia y al plan de negocios aprobado por el directorio.
- V El Directorio deberá contar con mecanismos y políticas necesarias para ejercer su función y la de cada uno de sus miembros de forma eficiente y efectiva.

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

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

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

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

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

El Directorio promueve los siguientes valores éticos:

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

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

2. El Directorio fija la estrategia general de la compañía y aprueba el plan estratégico que desarrolla la gerencia. Al hacerlo, el Directorio tiene en consideración factores ambientales, sociales y de gobierno societario. El Directorio supervisa su implementación mediante la utilización de indicadores clave de desempeño y teniendo en consideración el mejor interés de la compañía y los derechos de todos sus accionistas.

La Sociedad aplica la práctica a través de su Directorio, el cual aprueba anualmente el Plan Estratégico consolidado donde se establecen los objetivos de la gestión y anualmente elabora el Reporte Integrado, el cual aborda entre otros, factores ambientales, sociales y de gobierno societario.

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

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

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

En materia de Sustentabilidad, la Sociedad ha establecido un Subcomité de Sustentabilidad -Ambiental, Social y de Gobierno- ASG, que depende del Comité Ejecutivo, con el fin de gestionar y cumplimentar las diversas cuestiones impuestas y/o sugeridas por los marcos normativos, mejores prácticas en la materia, indicadores y métricas conforme se describen en el reporte. A través de dicho Subcomité se coordina, comunica y capacita la gestión de sustentabilidad ASG de la Sociedad y sus compañías tanto en lo que hace a aspectos que impactan internamente como fuera de la Entidad, integrando a las distintas áreas en una misma visión e impulsándolas a identificar desafíos y oportunidades específicas en sus actividades para la creación de valor social y ambiental.

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

El Directorio de la Sociedad es el encargado de fijar la estructura organizacional, creando los Comités y Gerencias que estime necesarios, fijando sus funciones y responsabilidades.

Asimismo, por ser el órgano superior de administración de la empresa, es el encargado y responsable de dirigir la gestión de la empresa, monitorear su operación y desempeño, verificando que las Gerencias implementen válidamente la estrategia definida para alcanzar sus objetivos. Ninguno de los Directores se desempeña como Gerente de la Sociedad ni de ninguna de sus vinculadas.

La Sociedad establece los objetivos y evalúa el rendimiento de los gerentes a través de la fijación de KPIs (Key Performance Indicators), los cuales son construidos respetando como mínimo tres aspectos: i) Resultados y/o rentabilidad del negocio, ii) Volumen o escala del negocio y iii) Proyección: son indicadores que protegen el negocio a futuro (Ej.: calidad, satisfacción del cliente interno y externo, cobertura de riesgos, clima laboral, etc.).



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

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

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

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

Por otra parte, el Comité de Integridad de la Información fue creado con el objeto de cumplir con lo recomendado por la Ley Sarbanes-Oxley 2002 (SOX) de Estados Unidos de América, ello en su carácter de Compañía cotizante en el Nasdaq Capital Market. Entre sus funciones se destacan el monitoreo de los controles internos de la Sociedad, la revisión de los estados contables y otras informaciones publicadas, la preparación de informes al Directorio con las actividades desarrolladas por el Comité.

El funcionamiento del mismo se ha ido adaptando a la legislación local y actualmente, cumple importantes funciones administrativas y de información que son utilizadas por el Directorio y el Comité de Auditoría, contribuyendo con la transparencia de la información brindada a los mercados.

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

Las tareas relacionadas con la información y el control interno de cada una de las sociedades controladas, son definidas y ejecutadas, con criterios de máximo rigor, en cada una de ellas. Esto es particularmente estricto en la principal subsidiaria Banco Galicia, en el cual, por tratarse de una entidad financiera regulada por el BCRA, se cumple con dichas exigencias normativas. Además de las regulaciones locales aplicables, Grupo Financiero Galicia, en su carácter de sociedad cotizante en los mercados de los Estados Unidos de América, cumple con la

certificación de sus controles internos de acuerdo con la sección 404 del Sarbanes Oxley Act (SOX). Los controles internos de la Sociedad son monitoreados por el Comité de Auditoría, que adicionalmente reúne y trata la información presentada por las principales sociedades controladas.

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

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

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

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

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

El Directorio y los Comités de la Sociedad tienen reglas claras y formalizadas para su funcionamiento y organización. Asimismo, los Comités poseen reglamentos que han sido oportunamente aprobados por el Directorio y el funcionamiento del Directorio, se encuentra definido en los estatutos de la Sociedad que pueden ser consultados en la página web de la Sociedad.

Todos los miembros del Directorio poseen experiencia en el mercado financiero, en la página web de la Sociedad se encuentran publicados los Curriculum Vitae de cada uno de ellos de donde surgen su experiencia, los cargos que ocupan y su trayectoria.

B. LA PRESIDENCIA EN EL DIRECTORIO Y LA SECRETARÍA CORPORATIVA

Principios

- VI** El Presidente del Directorio es el encargado de velar por el cumplimiento efectivo de las funciones del Directorio y de liderar a sus miembros. Deberá generar una dinámica positiva de trabajo y promover la participación constructiva de sus miembros, así como garantizar que los miembros cuenten con los elementos e información necesaria para la toma de decisiones. Ello también aplica a los Presidentes de cada comité del Directorio en cuanto a la labor que les corresponde.
- VII** El Presidente del Directorio deberá liderar procesos y establecer estructuras buscando el compromiso, objetividad y competencia de los miembros del Directorio, así como el mejor funcionamiento del órgano en su conjunto y su evolución conforme a las necesidades de la Compañía.



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

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

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

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

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

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

El Presidente del Directorio vela por el correcto funcionamiento del Órgano de administración en cumplimiento de lo dispuesto por la normativa aplicable y los Estatutos de la Compañía y es quien recibe del resto de los Directores los eventuales comentarios que pudieran surgir en cuanto al funcionamiento interno. Los Directores cuentan con probados conocimientos y experiencia para el ejercicio de sus cargos y cumplimiento de sus responsabilidades.

Asimismo, en el presente ejercicio, el Directorio se encuentra analizando distintas alternativas en relación con la implementación de procedimientos formales de autoevaluación.

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

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

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

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

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

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

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

Sus principales tareas son:

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

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

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

La supervisión de los planes de sucesión de los gerentes de primera línea se encuentra a cargo del Comité Ejecutivo con la aprobación del Directorio.

La selección de los candidatos para Gerente General considera la estructura, misión y valores de la sociedad, la trayectoria profesional, los conocimientos, logros y habilidades personales demostrados y la experiencia en las diferentes industrias donde la sociedad desarrolla sus operaciones. Dichos planes son desarrollados individualmente.

C. COMPOSICIÓN, NOMINACIÓN Y SUCESIÓN DEL DIRECTORIO

Principios

- IX** El Directorio deberá contar con niveles adecuados de independencia y diversidad que le permitan tomar decisiones en pos del mejor interés de la Compañía, evitando el pensamiento de grupo y la toma de decisiones por individuos o grupos dominantes dentro del Directorio.
- X** El Directorio deberá asegurar que la Compañía cuenta con procedimientos formales para la propuesta y nominación de candidatos para ocupar cargos en el Directorio en el marco de un plan de sucesión.



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

Grupo Financiero Galicia aplica la práctica mencionada. El Directorio cuenta con dos Directores Titulares independientes y dos Directores Suplentes independientes.

Los Directores Titulares independientes son: Miguel Carlos Maxwell (Contador Público) y Claudia Raquel Estecho (Contadora Pública). Por su parte, los Directores Suplentes independientes son Ricardo A. González y Ana M. Bertolino (Abogada).

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

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

El Comité se reúne al menos una vez por semestre y toda vez que existan temas que requieran su tratamiento. El Comité, entre otras funciones que puedan llegar a contemplar las normas legales tiene las siguientes responsabilidades: 1) Preparar la propuesta de nominación de candidatos para ocupar los cargos en el Directorio de la Sociedad, 2) Confeccionar y diseñar un plan de sucesión para los miembros del Directorio, en especial para el Presidente y para el Presidente del Comité de Auditoría, teniendo en cuenta sus funciones, antecedentes, capacitación y experiencia profesional y 3) Determinar los niveles de retribuciones teniendo en cuenta los estándares del mercado considerando las funciones, los niveles de complejidad y variedad de los temas tratados para compañías similares.

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

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

El Directorio está compuesto por 9 miembros titulares y 6 suplentes, los cuales tienen diferentes profesiones tales como licenciatura en economía, abogacía, contador público, licenciado en administración e ingeniería industrial, con una vasta experiencia y participación en el mercado financiero. El Directorio cuenta con 2 miembros de género femenino (1 titular y 1 suplente), lo que significa un guarismo del 13% de distribución de dicho género.

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

La Sociedad aplica la práctica. Los miembros del Directorio se actualizan y capacitan permanentemente mediante las diversas presentaciones que se efectúan en el Directorio, charlas, capacitaciones y presentaciones con profesionales especialmente convocados a tales efectos, asistencia a foros, conferencias y congresos tanto en el país como en el exterior.

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

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

D. REMUNERACIÓN

Principios

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

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

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

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

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

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

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

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

E. AMBIENTE DE CONTROL

Principios

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



- XIII** El Directorio deberá asegurar la existencia de un sistema de gestión integral de riesgos que permita a la gerencia y al Directorio dirigir eficientemente a la Compañía hacia sus objetivos estratégicos.
- XIV** El Directorio deberá asegurar la existencia de una persona o departamento (según el tamaño y complejidad del negocio, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos a los cuales se enfrenta) encargado de la auditoría interna de la Compañía. Esta auditoría, para evaluar y auditar los controles internos, los procesos de gobierno societario y la gestión de riesgo de la Compañía, debe ser independiente y objetiva y tener sus líneas de reporte claramente establecidas.
- XV** El Comité de Auditoría del Directorio estará compuesto por miembros calificados y experimentados, y deberá cumplir con sus funciones de forma transparente e independiente.
- XVI** El Directorio deberá establecer procedimientos adecuados para velar por la actuación independiente y efectiva de los Auditores Externos.

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

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

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

En ese sentido, se definió abordar las políticas de riesgos desde las dimensiones de Rentabilidad y Solvencia, Riesgo Financiero, Riesgo Crediticio, Riesgo Operacional y Riesgo de Ciberseguridad para las principales compañías del Grupo Financiero Galicia. Adicionalmente se establecieron riesgos complementarios, tales como Modelos, Reputacional, Data & Analytics, Sustentabilidad y Personas.

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

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

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

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

El Directorio monitorea y revisa la efectividad de la auditoría interna independiente a través del Comité de Auditoría de la Sociedad. Dicho Comité realiza una evaluación anual de los planes y del desempeño de la Auditoría Interna,

que está tercerizada en el equipo de Auditoría Interna de la subsidiaria Banco Galicia a través del análisis de su Metodología y Plan Anual de Trabajo, reuniones e informes emitidos. Para llevar a cabo su tarea de forma integral, a dicho equipo se le garantiza el acceso a registros, documentos, sistemas y propiedad.

La Gerencia de Auditoría Interna de la subsidiaria Banco Galicia posee la facultad de asignar recursos, seleccionar temas, determinar alcances de trabajo, aplicar las técnicas necesarias para cumplir con los objetivos de la auditoría y emisión de informes, depende directamente del Directorio y cuenta con dependencia funcional del Comité de Auditoría, informando a ambos de manera continuada sobre los resultados de las auditorías y trabajos realizados.

Está estructurada en sectores especializados en:

- Auditoría de Sistemas.
- Auditoría de Procesos Centralizados y Sucursales.
- Auditoría de Riesgo de Crédito.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Operaciones/Contabilidad.
- Financiera.
- Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.
- Comercio Exterior.
- Gestión de Riesgos.



- Protección de Usuarios de Servicios Financieros.
- Ciberseguridad/Seguridad Informática.
- Banca Automática.
- Telecomunicaciones/Internet/Internet Móvil.
- Data analytics.

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

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

- Cumplimiento de los objetivos y estrategia fijados por el Directorio.
- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información contable.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

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

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

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

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

El Comité de Auditoría es un órgano sin funciones ejecutivas cuyo objetivo es asistir al Directorio en la supervisión de los estados financieros, así como en el ejercicio de la función del control de Grupo Financiero y sus subsidiarias que se rige por las Normas contenidas en un Reglamento. Está integrado por tres miembros del Directorio, dos de ellos revisten la condición de independientes de acuerdo con las normas de la Comisión Nacional de Valores.

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

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

operaciones en las cuales exista conflicto de intereses con integrantes de los órganos sociales o accionistas controlantes.

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

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

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

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

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

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

F. ÉTICA, INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

Principios

- XVII** El Directorio debe diseñar y establecer estructuras y prácticas apropiadas para promover una cultura de ética, integridad y cumplimiento de normas que prevenga, detecte y aborde faltas corporativas o personales serias.
- XVIII** El Directorio asegurará el establecimiento de mecanismos formales para prevenir y en su defecto lidiar con los conflictos de interés que puedan surgir en la administración y dirección de la Compañía. Deberá contar con procedimientos formales que busquen asegurar que las transacciones entre partes relacionadas se realicen en miras del mejor interés de la Compañía y el tratamiento equitativo de todos sus accionistas.

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

Grupo Financiero Galicia cuenta con un Código de Ética formalmente aprobado por el Directorio, que es suscripto por todos los integrantes de la Sociedad, adhiriendo a su contenido y comprometiéndose a desarrollar sus tareas



con una intachable honestidad, responsabilidad y transparencia. Dicho instrumento tiene carácter público y puede ser consultado, por los Accionistas y/o cualquier persona interesada, en la página web de la Compañía.

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

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

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

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

23. El Directorio establece y revisa periódicamente, en base a los riesgos, dimensión y capacidad económica un Programa de Ética e Integridad. El plan es apoyado visible e inequívocamente por la gerencia quien designa un responsable interno para que desarrolle, coordine, supervise y evalúe periódicamente el programa en cuanto a su eficacia. El programa dispone: (i) capacitaciones periódicas a directores, administradores y empleados sobre temas de ética, integridad y cumplimiento; (ii) canales internos de denuncia de irregularidades, abiertos a terceros y adecuadamente difundidos; (iii) una política de protección de denunciantes contra represalias; y un sistema de investigación interna que respete los derechos de los investigados e imponga sanciones efectivas a las violaciones del Código de Ética y Conducta; (iv) políticas de integridad en procedimientos licitatorios; (v) mecanismos para análisis periódico de riesgos, monitoreo y evaluación del Programa; y (vi) procedimientos que comprueben la integridad y trayectoria de terceros o socios de negocios (incluyendo la debida diligencia para la verificación de irregularidades, de hechos ilícitos o de la existencia de vulnerabilidades durante los procesos de transformación societaria y adquisiciones), incluyendo proveedores, distribuidores, prestadores de servicios, agentes e intermediarios.

Grupo Financiero Galicia posee un Programa de Ética e Integridad que es promovido por la Gerencia General. El Directorio ha designado a un responsable interno que se desempeña en la Gerencia Administrativa Financiera para que desarrolle, coordine, supervise y evalúe periódicamente el Programa en cuanto a su eficacia. En el marco de dicho programa el Directorio ha aprobado un nuevo Código de Ética y se ha puesto a disposición un sitio web de línea ética, con recepción de denuncias administrado por terceros.

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

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

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

(i) Capacitaciones periódicas a directores, administradores y colaboradores sobre temas de ética, integridad y cumplimiento.

Anualmente, todos los colaboradores de la Sociedad certifican el conocimiento del Código de Ética a través de la firma-adhesión del mismo y la contestación a una serie de preguntas.

(ii) Canales internos de denuncia de irregularidades, abiertos a terceros y adecuadamente difundidos.

Grupo Financiero Galicia considera de vital importancia que los colaboradores se sientan seguros cuando decidan denunciar alguna acción que consideren que viola el presente Código e invita a que comuniquen sus inquietudes con toda franqueza brindando la mayor cantidad de datos posibles para la investigación. En caso de que el colaborador entienda que existe un apartamiento a las pautas establecidas en el Código de Ética, podrá analizar el problema con su supervisor inmediato, la Gerencia General o alternativamente podrá acceder al sitio web <https://lineaeticagrupofinancierogalicia.lineaseticas.com>, que ha sido especialmente diseñado para recibir y gestionar denuncias y/o cualquier circunstancia irregular y es administrado por terceros especialistas en estos temas. Asimismo, existe también la posibilidad de realizar las denuncias a través de los siguientes medios:

- E mail: lineaeticagrupofinancierogalicia@kpmg.com.ar
- Telefónicamente a través del número: 0800-122-0396
- Solicitando una entrevista personal.

(iii) Una política de protección de denunciantes contra represalias; y un sistema de investigación interna que respete los derechos de los investigados e imponga sanciones efectivas a las violaciones del Código de Ética y Conducta.

Todos los contactos y las investigaciones son tratados con la máxima confidencialidad y de conformidad con las leyes y las regulaciones aplicables. A fin de preservar su identidad, los colaboradores pueden optar por hacer la denuncia en forma anónima a través de los medios ya indicados y que están administrados por terceros a la compañía.

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

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

(iv) Mecanismos para análisis periódico de riesgos, monitoreo y evaluación del Programa.

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

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

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



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

G. PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS Y PARTES INTERESADAS

Principios

- XIX** La Compañía deberá tratar a todos los Accionistas de forma equitativa. Deberá garantizar el acceso igualitario a la información no confidencial y relevante para la toma de decisiones asamblearias de la Compañía.
- XX** La Compañía deberá promover la participación activa y con información adecuada de todos los Accionistas en especial en la conformación del Directorio.
- XXI** La Compañía deberá contar con una Política de Distribución de Dividendos transparente que se encuentre alineada a la estrategia.
- XXII** La Compañía deberá tener en cuenta los intereses de sus partes interesadas.

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

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

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

Las reuniones informativas son celebradas toda vez que algún inversor, o grupo de inversores, así lo requiera. Por su parte la Sociedad realiza, en oportunidad de la presentación de los estados contables trimestrales, una conferencia de presentación de resultados, en donde los interesados pueden interactuar de forma directa, efectuando preguntas a un funcionario designado para tal fin. Adicionalmente, la Sociedad contesta las consultas y/o proporciona la información solicitada por potenciales inversores, analistas y accionistas. Dichas actividades son conducidas por el Departamento de Relaciones con Inversores.

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

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

Grupo Financiero Galicia describe su desempeño económico, social y ambiental y perspectivas como organización en el contexto actual, y los temas que son fundamentales para alcanzar los objetivos y estrategia de negocios de corto, mediano y largo plazo, a través de la Memoria Anual Informe Integrado. El Reporte Integrado es verificado externamente por PWC Argentina. Adicionalmente, el contenido del Informe está sujeto a la revisión por parte de la Global Reporting Initiative (GRI): GRI Content Index - Advanced Service.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Asimismo, la compañía distribuye por correo electrónico y mantiene a disposición a través de su página web información financiera y relevante. Adicionalmente, realiza conferencias telefónicas trimestrales y anuales con el objeto de dar cuenta de los resultados financieros de la sociedad a los accionistas y público inversor.

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

La Sociedad provee toda la información necesaria para atender a la asamblea de accionistas en idioma español e inglés. Destacamos que la asistencia a las Asambleas de Accionistas en los últimos años ha oscilado en torno al 80% del capital social, porcentual que es considerado como participación muy relevante para una sociedad abierta.

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

El Estatuto de la Sociedad prevé la participación en las asambleas a través del uso de medios virtuales o electrónicos de comunicación que permitan la transmisión simultánea de imágenes, sonidos y palabra.

La Sociedad ha implementado y cuenta con los medios electrónicos de comunicación que le permiten realizar transmisiones simultáneas de imágenes y sonidos en caso de ser necesario. Esto quedó comprobado en las tres últimas asambleas de accionistas celebradas en el transcurso de los años 2021, 2022 y 2023 bajo la modalidad "a distancia" como consecuencia de la situación de emergencia Sanitaria (COVID-19) y de las regulaciones emitidas en tal sentido.

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

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

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

Eduardo J. Escasany
Presidente del Directorio
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 8 de marzo de 2024.



Portada Memoria Anual Informe Integrado Desempeño ASG 2023

En Grupo Galicia, nos comprometemos a ser más que uno de los principales holdings de servicios financieros en Argentina: aspiramos a ser un agente sociocultural y ambiental relevante, siempre a la vanguardia de las mejores prácticas.

Por eso, este año nos sumamos a Microcentro Cuenta, un innovador circuito cultural que busca revitalizar una de las áreas más afectadas por la pandemia a través de intervenciones artísticas.

Para este Informe seleccionamos una de las diversas obras exhibidas durante la muestra, para destacar como portada. De la mano de Agustín Míguez, hemos incorporado un video que captura la experiencia de un colibrí volando en primera persona en una noche de verano a orillas del Río Uruguay, resguardado por los sauces y envuelto en una atmósfera mágica.

Con esta iniciativa, buscamos no solo apoyar el arte y la cultura, sino también contribuir a la revitalización y el embellecimiento de nuestro entorno urbano.





**QUÉ
PRESENTAMOS**

CONTRIBUCIÓN LOCAL A LA AGENDA GLOBAL

Estándares y lineamientos	Participación e involucramiento del grupo
Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Utilizamos los ODS y sus metas como hoja de ruta para vincular nuestras iniciativas con la Agenda 2030 y comunicar nuestra contribución al desarrollo sostenible. Todos los años las compañías del Grupo se comprometen con los ODS materiales a su negocio.
Marco de Reportes Integrados de la IFRS Foundation	Desde 2018 utilizamos el Marco IIRC para desarrollar nuestra Memoria Anual Informe Integrado y aplicamos la lógica de los capitales en su estructura y contenidos. Desde 2021 aplicamos la nueva versión lanzada en enero de ese año. Los capitales definidos son: -CAPITAL FINANCIERO: comprende los recursos necesarios para lograr solvencia, rentabilidad y sustentabilidad económica. -CAPITAL INDUSTRIAL E INTELECTUAL: comprende la cartera de productos y servicios; la inversión en infraestructura y sistemas; los canales de atención para acompañar a los clientes en su desarrollo; los espacios y herramientas de investigación y desarrollo y; los procesos y sistemas de gestión y los avances en materia de transformación digital. -CAPITAL HUMANO: comprende la inversión para atraer y desarrollar a los colaboradores y generar buenos ambientes de trabajo entendiendo que para proveer un servicio de excelencia necesitamos contar con equipos respetuosos, diversos, innovadores y desafiantes. -CAPITAL SOCIAL: comprende la inversión social estratégica basada en el diálogo con los grupos de interés, la construcción de relaciones transparentes y éticas con la comunidad y el desarrollo de la economía local. -CAPITAL NATURAL: comprende los procesos ambientales para la preservación de recursos naturales renovables y no renovables consumidos o afectados por el propio negocio.
Estándares GRI (GRI Standards)	Realizamos nuestro Informe Integrado "en conformidad" con los Estándares GRI y publicamos el índice de contenidos en función de los temas materiales del Grupo y los contenidos que consideramos relevantes para nuestra gestión en función de nuestros impactos en las personas, el planeta y los derechos humanos.
Pacto Global de Naciones Unidas	Galicia es miembro fundador de la Red Argentina del Pacto desde 2004. Participa activamente para compartir las mejores prácticas. Anualmente, publica los avances en el cumplimiento de los principios del Pacto completando la COP desde el cuestionario online provisto por Naciones Unidas.
Principios de Banca Responsable (PBR) de UNEP FI	Banco Galicia firmó en 2018 los PBR y desde ese año trabaja para avanzar en la aplicación de los principios dentro de la entidad. En 2023 Galicia continuó avanzando en el análisis de los impactos económicos, sociales y ambientales de su cartera, aplicando la herramienta provista por Naciones Unidas. Realizamos el programa de capacitación del Programa Regional de Apoyo a los Objetivos Climáticos brindado por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), con objetivo a establecer metas climáticas. La participación en el Curso Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS) brindado por Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) para profundizar los conocimientos para llevar a cabo las tareas del sector.
Principios de Ecuador	Hace 14 años que Galicia adhirió a los principios de Ecuador con el objetivo de llevar a cabo políticas de análisis de riesgo ambiental y social en sus operaciones. A través de ella, se compromete a integrar la evaluación del riesgo social y ambiental que pudiera surgir de los proyectos que financia además de identificar oportunidades de negocio que pudiera representar un impacto positivo al ambiente. El análisis integra la evaluación de cuestiones de gestión ambiental, social, seguridad laboral, comunidad, entre otras, siguiendo las directrices de la regulación, normas y buenas prácticas locales e internacionales. Durante 2023 participamos de la reunión anual donde se conversaron sobre tendencias en materia ASG (Ambiental, social y de Gobierno) para profundizar la aplicación de los principios.
Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF, en inglés IFRS -International Financial Reporting Standards-)	Reportamos nuestros resultados de acuerdo con el marco conceptual basado en las Normas Internacionales de Información Financiera ("NIIF", EN INGLÉS IFRS -INTERNATIONAL FINANCIAL REPORTING STANDARDS-) del BCRA. Este año el Directorio y los ejecutivos involucrados se capacitaron en las nuevas normas NIIF, IFRS S1: Requisitos Generales para la Divulgación de Información Financiera Relacionada con la Sostenibilidad e IFRS S2: Divulgaciones relacionadas con el Clima.
(SASBI)	En 2023, incorporamos dentro de este Informe la rendición de cuentas de los Estándares SASB y comenzamos a responder indicadores de las guías de Bancos Comerciales, Financiación al consumo, Banca de Inversión, Custodia de activos y Seguros.
Disclosure Insight Action (CDP)	Galicia reporta en la Plataforma de CDP su gestión relacionada a emisiones, riesgos y oportunidades climáticas del año en curso. En base a la puntuación que recibe año a año, se identifican los aspectos ambientales sobre los cuales trabajar y profundizar. En 2023 el puntaje fue de B, alcanzando el mismo nivel de las empresas que reportan en América del Sur (B) e igual al promedio del puntaje en el sector financiero.
SBTi	Utilizamos como base la plataforma de SBTi, como guía para la fijación de metas de mitigación de la huella de carbono a mediano y largo plazo y poder alcanzar la carbono neutralidad. La plataforma es una iniciativa entre la CDP, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Instituto de Recursos Mundiales y el Fondo Mundial para la Naturaleza y, promueve la definición de objetivos basados en ciencia para impulsar la definición de metas de las empresas para la transición hacia una economía baja en carbono.
Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social	Aplicamos dentro de nuestra gestión y rendición de cuentas las materias fundamentales de la ISO de Responsabilidad Social (gobernanza, prácticas justas de operación, derechos humanos, asuntos de consumidores, prácticas laborales, participación activa y desarrollo de la comunidad y medio ambiente) y, consideramos las prácticas recomendadas por la guía para mejorar los resultados en el desempeño de la responsabilidad social.
Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)	En 2021 Galicia se adhirió a la iniciativa Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) y durante 2022 realizó su primera medición de la huella de carbono de las emisiones financiadas por Galicia con la herramienta. Actualmente esta trabajando en la aplicación de la nueva versión de dicha herramienta. Durante este año estamos profundizando la medición en base a los ajustes a la herramienta realizados por PCAF.
Principios de Empoderamiento de la Mujer (WEPs)	Galicia adhiere a los principios de Empoderamiento de la Mujer y mide anualmente el nivel de la organización a través de la herramienta autodiagnóstico que recopila las buenas prácticas en materia de igualdad de género en la cultura organización. De esta forma, trabaja para lograr una gestión que empodere a la mujer y establecer criterios de liderazgo femenino y políticas de diversidad. Este año estuvimos presentes en completar con info de Connie sobre su panel en santo Domingo.
Indice de Sustentabilidad de BYMA	Formamos parte de las 15 empresas que componen el primer y único Índice de Sustentabilidad de la Argentina, realizado por BYMA y BID. El índice cuenta con más de 400 indicadores en los ejes: Ambiental, Social, Gobierno Corporativo y Desarrollo Sostenible.
Leadership in Energy and Design (LEED)	El edificio "Plaza Galicia" cuenta desde hace 7 años con el nivel "Gold" de esta certificación a la construcción ambiental.
Protocolo de Finanzas Sostenibles de Argentina	Desde su creación en 2019, Galicia está adherido al Protocolo de Finanzas Sostenibles con el objetivo conjunto de promover una estrategia de sostenibilidad unificada en el sistema bancario argentino. Durante 2023 Galicia trabajó activamente entodas las iniciativas, principalmente en la elaboración de un Documento sobre " Introducción a la adaptación al cambio climático en el sistema financiero y en la creación de nuevo grupo de trabajo con el objetivo de desarrollar un programa de Educación Financiera que sea escalable a nivel país.
Norma ISO 14001:2015 de Gestión Ambiental	Galicia certifica sus dos edificios corporativos, "Torre Galicia" y "Plaza Galicia", bajo la ISO 14001:2015 de Gestión Ambiental
Alianza para la Acción Climática (AACCA)	Desde 2018 Galicia participa de la Alianza liderada en Argentina por la Fundación Vida Silvestre Argentina junto a Fundación Avina con el apoyo de socios globales. Desde su adhesión, Galicia participa activamente en el nodo empresarial intercambiando buenas prácticas, definiendo metas y realizando webinars para contar la experiencia de su gestión en materia de cambio climático.
Task Force on Climate-Related Financial Disclosure (TCFD)	Galicia realizó capacitaciones técnicas brindadas por organismos internacionales para avanzar en la comprensión de la divulgación de los riesgos financieros relacionados con el cambio climático. La iniciativa TCFD elabora herramientas para la divulgación voluntaria y transparente de los riesgos financieros relacionados con el cambio climático. Adicionalmente, brinda recomendaciones para que esta información sea útil para la toma de decisiones en la transición global hacia una economía baja en carbono
Sistema B	Desde 2021, Galicia forma parte del Consejo Empresario de Sistema B Argentina, sede local del movimiento internacional B-Lab. La organización sin fines de lucro busca promover el ecosistema de triple impacto en todo el mundo impulsando iniciativas de capacitación en sustentabilidad y medición de la gestión con herramientas propias. Actualmente, existen 6.271 empresas B certificadas, de las cuales 1.006 son de Latinoamérica: Actualizar
LSEG (London Stock Exchange Group)	El modelo de LSEG (London Stock Exchange Group) mide en más de 500 indicadores nuestro desempeño en materia ambiental, social y de gobierno. En 2023, obtuvimos una calificación B+ de la calificadora LSEG por la gestión ASG 2022.

Alianzas nacionales

- Cámara de Sociedades Anónimas
- CIAS (Centro de Investigación y Acción Social)
- CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento)
- FIEL (Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas)
- GDFE (Grupo de Fundaciones y Empresas)
- IDEA (Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina)
- Universidad Católica Argentina - (UCA) - Observatorio de la Deuda Social
- Fundación La Nación - Premio Hambre de Futuro
- RAP - Red de Acción Política - Acuerdos Básicos para el Tricentenario
- Observatorio de Argentinos por la Educación
- ONU Mujeres, OIT y Alianza Europea
- Financial Alliance for Women (FAW).
- R.E.D: Red de Empresas por la Diversidad de la Universidad Torcuato Di Tella.
- Club de Empresas Comprometidas – CEC
- IARSE
- ACDE – Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas
- RIL – Red de Innovación Local
- Enseñá por Argentina
- Sistema B
- ATACYC (Cámara de tarjetas de crédito y compra)
- ADRHA (Asociación de Recursos Humanos de la Argentina)
- ASARCOB (Asociación Argentina de Empresas de Cobranzas y Servicios Jurídicos)
- ATACYC (Cámara de Tarjetas de Crédito y Compra)
- CACE (Cámara de Comercio Electrónico) Cámara Argentina Fintech
- CEC (Club de Empresas Comprometidas Córdoba)
- CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento)
- CIRCOM (Círculo Profesional de Comunicación Institucional y Relaciones Públicas)
- CPRP (Consejo Profesional de Relaciones Públicas de la República Argentina) Endeavor
- IARSE (Instituto Argentino de Responsabilidad Social)
- IDEA (Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina) Red de Innovación Local
- MET (Mujeres en Tecnología)
- Contratá Trans (iniciativa de Impacto Digital)
- Cámara Argentina Fintech

Cámaras Binacionales

- a. Asiática
- b. Británica
- c. Canadiense
- d. China
- e. Española
- f. EE UU (AMCHAM)
- g. Uruguay
- h. Exportadores (CERA)
- i. Franco Argentina

Importante relación con los principales Organismos Multilaterales de Crédito

- a. CFI,
- b. BID Invest,
- c. Proparco,
- d. FMO,
- e. Corporación Andina de Fomento.

Miembros del Institute of International Finance (IIF)



CDP SCORE REPORT - CLIMATE CHANGE 2023



Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.U

Region South America
Country/Area Argentina
Questionnaire Financial services
Activity Group Financial services

The CDP Score Report allows companies to understand their score and indicate which categories require attention to reach higher scoring levels. This enables companies to progress towards environmental stewardship through benchmarking and comparison with peers, in order to continuously improve their Climate Change governance. Investors will additionally receive a copy of the CDP Score Report upon request. For further feedback please contact your account manager or your key CDP contact.

Your CDP score

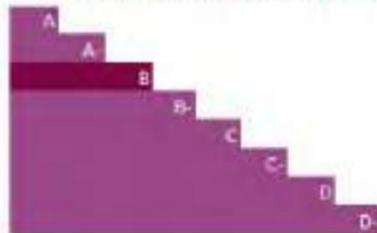


Average performance



Financial services South America Global Average

UNDERSTANDING YOUR SCORE REPORT



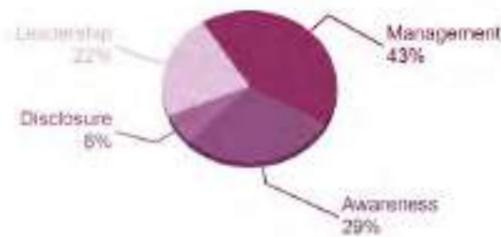
Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.U received a B which is in the Management band. This is the same as the South America regional average of B, and the same as the Financial services sector average of B.

- Leadership (A/A-):** Implementing current best practices
- Management (B/B-):** Taking coordinated action on climate issues
- Awareness (C/C-):** Knowledge of impacts on, and of, climate issues
- Disclosure (D/D-):** Transparent about climate issues

ACTIVITY GROUP PERFORMANCE

Financial services

Your company is amongst 43% of companies that reached Management level in your Activity Group.



A sample of A-list companies from your Activity Group:

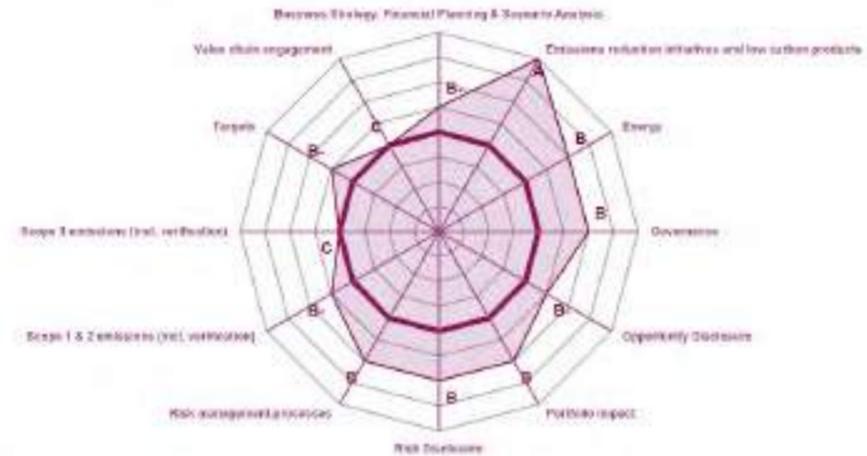
- BNP Paribas
- CaixaBank
- Carmila SA

*Please note that the peer group average scores are compiled with only investor-requested company scores

CDP SCORE REPORT - CLIMATE CHANGE 2023



CATEGORY SCORES

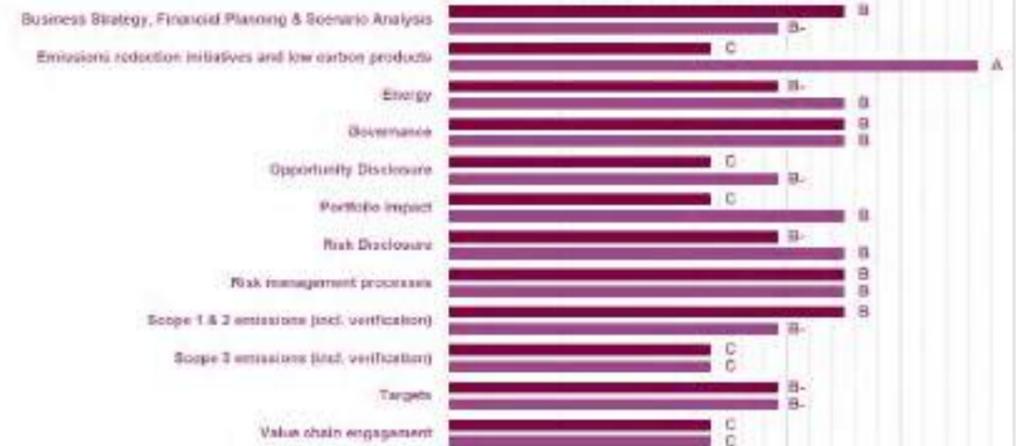


If a company scored a C or below, they will not have been scored for Management or Leadership points (the dark purple line represents this).

Please download the ['CDP Scoring Introduction'](#) for more information.

CATEGORY SCORES BENCHMARKING

Activity Group Average Your Score



Scenario analysis: Yes, qualitative

RESULTADOS DE LA HERRAMIENTA DE AUTODIAGNÓSTICO DE LOS PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES (WEPs)



Su Progreso por Etapas del Marco de Gestión

Su progreso por cada etapa de gestión se muestra a continuación, en comparación la puntuación máxima % posible dentro de cada etapa de gestión - Compromiso, Implementación, Medición, y Transparencia.





**BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U.,
TARJETAS REGIONALES S.A., SUDAMERICANA
HOLDING S.A., IGAM LLC Y AGRI TECH INVESTMENT
LLC.**

Tiene Sucursales (Banco Central): Tte. Gral. Juan Domingo Perón 433, (1033) Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

Este es un Certificado multi-sitio. Otros sitios adicionales se detallan en las páginas siguientes.
Bureau Veritas Certification certifica que el Sistema de Gestión de la organización arriba mencionada ha sido auditado y es conforme acorde con los requisitos de la norma destinada a certificación.

Norma

ISO 14001:2015
Alcance de la Certificación

Actividades de gestión administrativa y de evaluación financiera realizadas en los edificios ubicados en Tte. Gral. Juan Domingo Perón 433, Leiva 4070 y Av. Corrientes 6267, Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Administrative management and financial evaluation activities carried out in the building located in Tte. Gral. Juan Domingo Perón 433, Leiva 4070 y Av. Corrientes 6267, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Fecha de inicio del ciclo original: 28 de enero de 2019
Fecha de expiración del ciclo anterior: N/A
Fecha de la auditoría de verificación / recertificación: 03 de diciembre de 2021
Fecha de inicio del ciclo de certificación / recertificación: 07 de enero de 2022
Sujeto a la operación continua y satisfactoria del Sistema de Gestión este certificado expira el: 25 de enero de 2025

Certificado No. AR-0239952 Versión 02. Fecha de emisión: 06 de febrero de 2024
Certificado Anterior No. AR-0237201 v02





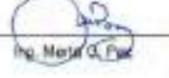


**BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U.,
TARJETAS REGIONALES S.A., SUDAMERICANA
HOLDING S.A., IGAM LLC Y AGRI TECH INVESTMENT
LLC.**
Norma

ISO 14001:2015
Alcance de la Certificación

NOMBRE DEL SITIO	DIRECCIÓN DEL SITIO	ALCANCE
Torre Galicia (Banco Central)	Tte. Gral. Juan Domingo Perón 433, (1033) Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina	BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U.: Actividades de gestión administrativa y de evaluación financiera realizadas en el edificio ubicado en Tte. Gral. Juan Domingo Perón 433, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U.: Actividades de gestión administrativa y de evaluación financiera realizadas en el edificio ubicado en Leiva 4070, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Sudamericana Management and financial evaluation activities carried out in the building located in Leiva 4070, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Edificio Galicia (Banco 1)	Leiva 4070, (1407) Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina	TARJETAS REGIONALES S.A.: Operación de productos, servicios y funcionalidades para el pago de los fondos paravale y monederos y Development of software, services and functionalities for the management of paravale and monederos funds. SUDAMERICANA HOLDING S.A.: Actividades de gestión administrativa y de evaluación y atención al seguro, y Actividad de administrative management and of insurance evaluation and attention. IGAM LLC: Actividades de gestión administrativa y evaluación financiera en Paraguay, y Administrative management activities and financial evaluation in Paraguay. AGRI TECH INVESTMENT LLC: Actividades de gestión administrativa y evaluación financiera del agrí, y Administrative management activities and financial evaluation of agriculture.

Certificado No. AR-0239952 Versión 02. Fecha de emisión: 06 de febrero de 2024
Certificado Anterior No. AR-0237201 v02





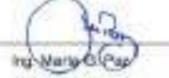


**BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U.,
TARJETAS REGIONALES S.A., SUDAMERICANA
HOLDING S.A., IGAM LLC Y AGRI TECH INVESTMENT
LLC.**
Norma

ISO 14001:2015
Alcance de la Certificación

NOMBRE DEL SITIO	DIRECCIÓN DEL SITIO	ALCANCE
Banco 400 - Banco Galicia (Banco 1)	Av. Corrientes 6267, (1033) Ciudad Autónoma de Buenos Aires	BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U.: Actividades de gestión administrativa, comercial y de evaluación financiera realizadas en el edificio ubicado en Av. Corrientes 6267, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y actividades de administrative management and financial evaluation activities carried out in the building located in Av. Corrientes 6267, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Certificado No. AR-0239952 Versión 02. Fecha de emisión: 06 de febrero de 2024
Certificado Anterior No. AR-0237201 v02





REFINITIV ESG FACTSHEET

Grupo Financiero Galicia SA (GGAL.BA)



Document Date: 2024-02-28

COMPANY OVERVIEW

Market Cap. (Bn USD)	13.92B
Revenue (Bn USD)	24.37B
No. of Employees	-
D&I Index (Ranking)	681 / 6918
TYSC (in Order)	Banking Services
Country Region	Argentina
Fiscal Yr. End	2023-12-31
ESG Reporting Scope	99.86%



ESG SUMMARY

Grupo Financiero Galicia SA is a(n) Banking Services company headquartered in the Argentina. For the fiscal year ended in December 2023, GGAL.BA received an ESG score of 68.81 (Grade: B+).

Over the last 3 years, the company has an average ESG score of 69.44, and a median ESG score of 68.81. Refinitiv ESG score is calculated as a sum of weighted individual pillar scores. For GGAL.BA, Environmental, Social, and Governance pillars are weighted 14.83%, 49.86%, and 35.31% respectively in ESG score weighting, normalized with companies within the Banking Services industry group.

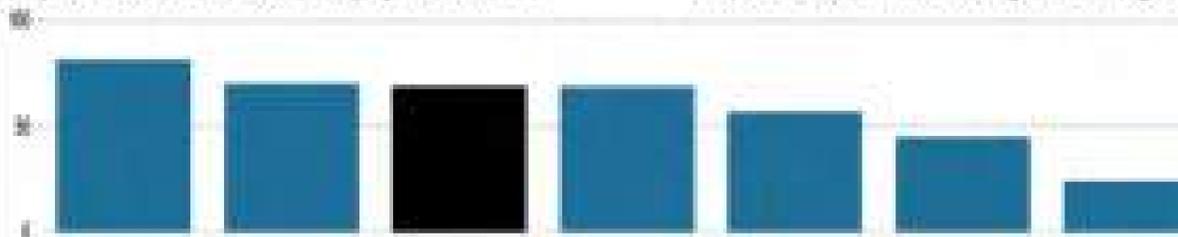
GGAL.BA's controversy score of 100.00 (Grade: A+) is calculated based on total count of controversies related to the company, as collected by Refinitiv ESG team and normalized based on company's market capitalization. Incidentally by its controversies, GGAL.BA received an ESG Controversy score of 68.81 (Grade: B+) for the year.

COMPANY RELATIVE PERFORMANCE

Company Ranking Compared to	Refinitiv ESG Universe	Refinitiv ESG Industry	Banking Services	Argentina	Banking Services / Argentina
Number of Companies	11738		340	68	5
ESG Combined Score	100		68	6	6
ESG Score	110		68	6	6
Environmental Pillar Score	100		16	2	2
Social Pillar Score	104		33	3	3
Governance Pillar Score	100		49	11	9
ESG Controversy Score	1		1	1	1

Grupo Financiero Galicia SA - 68.81 (B+) - Ranked 3 of 7

Metric: ESG Score - Peers:Banking Services / Argentina





RENDICIÓN DE CUENTAS CON ENFOQUE ASG: DOBLE MATERIALIDAD Y ANÁLISIS DE IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

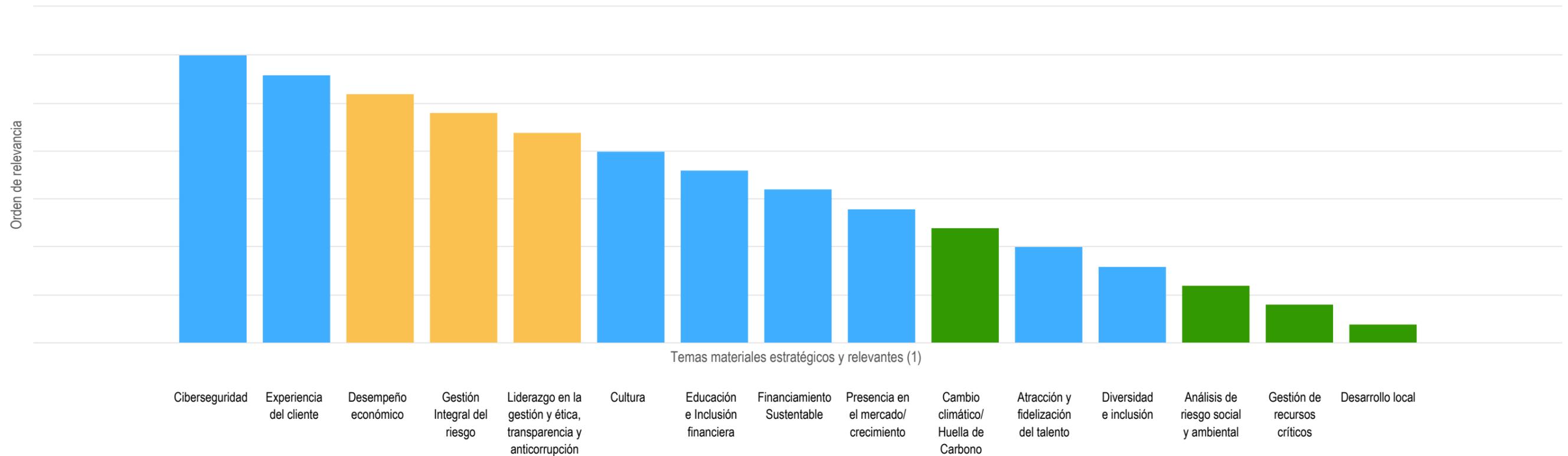
Grupo Galicia mantiene un diálogo permanente con todos sus grupos de interés para identificar sus preocupaciones, intereses, deseos y expectativas.

De manera periódica realiza encuentros con distintos actores clave, representantes de cada uno de los Grupos de interés y anualmente lleva a cabo una encuesta para identificar los temas relevantes para ellos.

Nuestro análisis de materialidad identifica 15 aspectos relevantes priorizados, según su nivel de criticidad, por los grupos de interés y la revisión por la dirección.

Este cuadro captura esa relevancia y comparado al 2022 presenta las siguientes diferencias: "Data Driven" se convierte en un habilitador de otros temas materiales, se fusionan los temas materiales "Liderazgo en la gestión" y "Ética, transparencia y Anticorrupción" y bajo el paraguas de "Cultura" se alinean, Bienestar, Clima y Derechos Humanos.

A su vez los temas materiales están clasificados según criterios ASG.

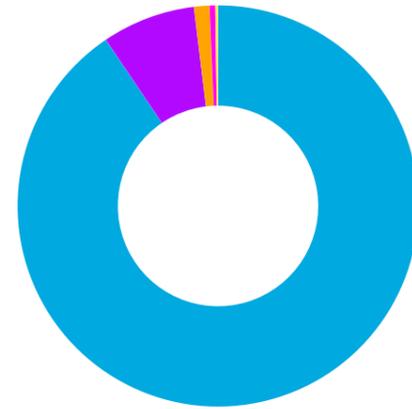


Temas materiales estratégicos y relevantes (1)

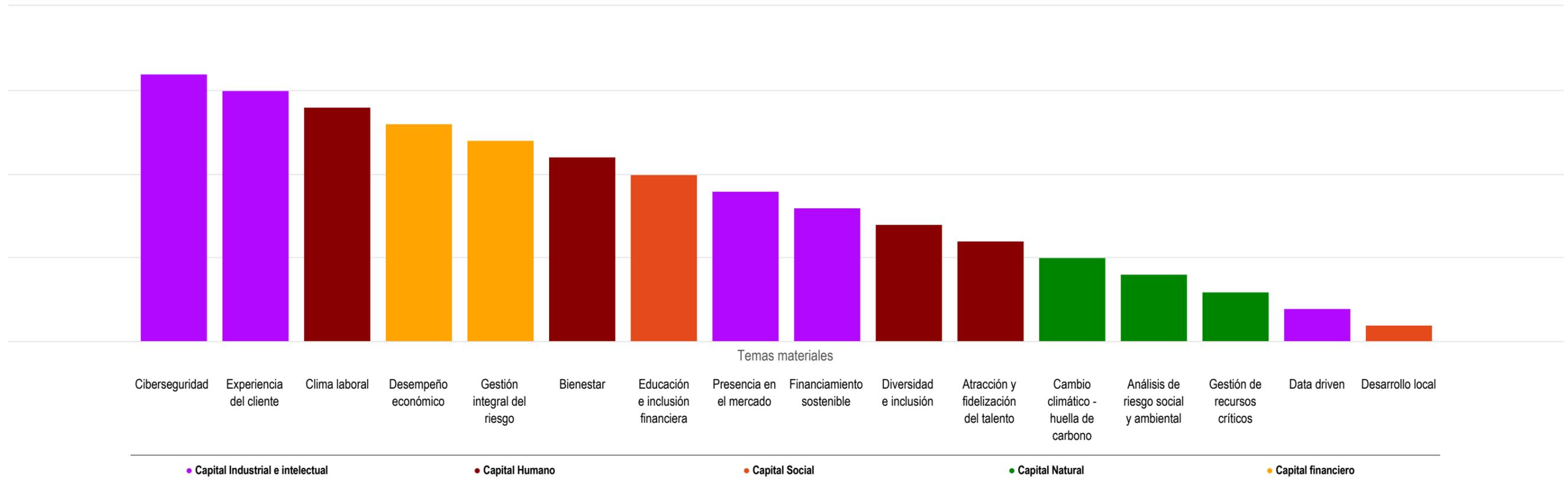
(1) Los principales cambios en el listado de temas materiales con respecto a 2022 son:

- Eliminación del tema material Data driven en el marco de que el tema ya está considerado e implementado en la gestión y desarrollo de los productos y servicios con una perspectiva de innovación y digitalización.
- Unificación y reincorporación de temas materiales: "Liderazgo en la gestión" y "ética, transparencia y anticorrupción".
- Unificación de las temáticas de bienestar, clima laboral y derechos humanos bajo el tema material Cultura.

Resultados de la encuesta a grupos de interés



Grupo de interés	Cantidad	%
Cientes	12090	90,53%
Colaboradores	1007	7,54%
Accionistas / Inversores / Analistas	167	1,25%
Comunidad (organizaciones sociales, prensa, representantes de sustentabilidad)	62	0,46%
Proveedores	28	0,21%
Total de respuestas	13354	100%



RELACIONAMIENTO DE LOS TEMAS MATERIALES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Y LINEAMIENTOS INTERNACIONALES DE REPORTING

Temas materiales	Capitales	Grupos de interés	Definición del tema material	Contenidos GRI (1)	Estándares de referencia SASB
Ciberseguridad	Capital intelectual e industrial	Clientes	Implica la seguridad digital de nuestros clientes, la seguridad de las tecnologías de la información procurando detectar vulnerabilidades que ponen en juego la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los sistemas informáticos.	Indicador propio: Phishing y sitios falsos detectados y datos de baja	FN-CB-230a.2 Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos. FN-CF-220a.2 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente. FN-CF-230a.3 Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos
Experiencia del cliente	Capital intelectual e industria	Clientes	Se refiere la percepción y satisfacción de clientes sobre los productos, servicios, canales de atención y gestión de reclamos provistos por el Grupo.	Indicador propio: Resultado NPS	FN-AC-270a.2 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes nuevos y antiguos FN-AC-270a.3 Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos y servicios FN-IN-270a.1 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos FN-IN-270a.2 Relación entre quejas y reclamaciones FN-IN-270a.4 Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos
Desempeño económico	Contenidos y Capital financiero	Accionistas Inversores Entes reguladores	Son los resultados financieros, incluido el valor económico generado y distribuido (VEGD), solvencia económica del Grupo e impactos directos económicos generados por las operaciones.	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático GRI 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	
Gestión integral del riesgo	Contenidos y Capital financiero	Accionistas Inversores Entes reguladores	Se refiere a un conjunto de acciones que tienen el propósito de , de controlar y mitigar los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la organización para garantizar la seguridad, integridad y transparencia de todas sus operaciones.	Indicador propio: % de las métricas que están por debajo de los umbrales definidos en el marco de apetito de riesgo	
Liderazgo en la gestión y ética, transparencia y anticorrupción	Contenidos y Capital financiero	Accionistas Inversores Entes reguladores	Implica Liderar el mercado local a través de una conducta ética, íntegra y transparente, garantizando la lucha contra la corrupción y el financiamiento del terrorismo.	GRI 205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción GRI 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	FN-CB-510a.1 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera. FN-CB-510a.2 Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades. FN-CF-270a.5 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos. FN-IB-510a.1 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera FN-IB-510b.3 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la integridad profesional, incluido el deber de diligencia FN-IB-510b.4 Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional, incluido el deber de diligencia FN-AC-510a.1 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria FN-AC-510a.2 Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades FN-IB-510a.2 Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades

Temas materiales	Capitales	Grupos de interés	Definición del tema material	Contenidos GRI (1)	Estándares de referencia SASB
Cultura (derechos humanos, clima y bienestar)	Capital humano	Colaboradores	Es un conjunto de valores, reglas, procedimientos y principios que comparten todos los integrantes de nuestra organización, con foco en el bienestar de los colaboradores a través de la provisión de ambientes de trabajo seguros, sanos, flexibles, respetuosos y que promuevan el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.	GRI 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes GRI 403-3 Servicios de salud en el trabajo GRI 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo GRI 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo GRI 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores GRI 403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales GRI 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral GRI 403-10 Las dolencias y enfermedades laborales GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio GRI 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	
Educación e Inclusión financiera	Capital social	Comunidad Proveedores	Se refiere a la generación de capacidades financieras, la inclusión a la bancarización y la accesibilidad a productos financieros como motor del desarrollo económico y productivo de sectores en desventaja.	Indicador propio: % de nuevos clientes que utilizaron por primera vez los productos y servicios del Banco	FN-CB-240a.1 (1) Número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad. FN-CB-240a.4 Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos.
Financiamiento Sustentable	Capital intelectual e industrial	Clientes	Implica el diseño de instrumentos y servicios financieros con impacto social y/o ambiental que, contribuyan a la construcción de un futuro sostenible.	Indicador propio: Valor monetario directo de productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social y ambiental específico para cada línea de negocio Indicador propio: Valor monetario indirecto de productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social y ambiental específico para cada línea de negocio	FN-CB-240a.1 (1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad. FN-CB-240a.4 Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos. FN-IB-410a.1 Ingresos de transacciones de (1) suscripción, (2) asesoramiento y (3) bursatilización que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG), por industria FN-IB-410a.2 (1) Número y (2) valor total de las inversiones y préstamos que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG), por industria FN-IB-410a.3 Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en las actividades de banca de inversión y corretaje FN-AC-410a.1 Cantidad de activos en gestión, por clase de activos, que emplean (1) integración de temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG), (2) inversión temática en sostenibilidad, y (3) screening FN-AC-410a.2 Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y las estrategias de inversión o de gestión del patrimonio FN-AC-410a.3 Descripción de las políticas y procedimientos de votación por poder y de intervención en las empresas participadas FN-IN-410a.2 Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de las inversiones

Temas materiales	Capitales	Grupos de interés	Definición del tema material	Contenidos GRI (1)	Estándares de referencia SASB
Presencia en el mercado	Capital intelectual e industria	Clientes	Significa la participación que tenemos en el mercado, a través del desarrollo de productos y servicios financieros para los distintos segmentos que nos posicionen como líderes del mercado local.	Indicador propio: % de crecimiento interanual de la base de clientes activos respecto del año anterior	FN-CB-000.A (1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas. FN-CB-000.B (1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos. FN-CF-000.A Número de consumidores únicos con una cuenta activa (1) de tarjeta de crédito y (2) de tarjeta de débito de prepago. FN-CF-000.B Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito de prepago. FN-AC-000.A (1) Total de activos registrados y (2) total de activos gestionados no registrados (AUM) FN-AC-000.B Total de activos bajo custodia y supervisión FN-IN-000.A Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) de propiedad y accidentes, (2) de vida, (3) de reaseguros asumidos
Cambio climático/ Huella de Carbono	Capital natural	Ambiente	Implica la reducción, mitigación y compensación de las emisiones GEI generadas como consecuencia de las operaciones directas e indirectas de nuestra organización, que generan un impacto en las personas y el planeta .	GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización GRI 302-2 Consumo de energía fuera de la organización GRI 302-3 Intensidad energética GRI 302-4 Reducción del consumo energético GRI 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	
Atracción y fidelización del talento	Capital humano	Colaboradores	Significa atraer a los mejores perfiles del mercado y la capacidad de lograr que los talentos deseen permanecer en nuestra organización.	GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal GRI 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales GRI 401-3 Permiso parental GRI 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado GRI 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición GRI 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera GRI 407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	FN-CF-270a.5 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos.
Diversidad e inclusión	Capital humano	Colaboradores	Brindar igualdad de oportunidades a través de una gestión inclusiva, garantizando la igualdad de oportunidades y promoviendo una cultura de respeto por las diferencias.	GRI 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados GRI 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	FN-IB-330a.1 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados FN-AC-330a.1 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados
Análisis de riesgo social y ambiental	Capital natural	Ambiente	Refiere a la gestión de riesgos indirectos en el crédito, donde se analizan los potenciales riesgos ambientales y sociales que puedan ocasionar los proyectos de inversión que se financian y la asistencia crediticia.	Indicador propio: Monto de proyectos analizados en materia ambiental	FN-CB-410a.2 Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito.

Temas materiales	Capitales	Grupos de interés	Definición del tema material	Contenidos GRI (1)	Estándares de referencia SASB
Gestión de recursos críticos	Capital natural	Ambiente	Es la Gestión eficiente de recursos relevantes (energía, gas, agua, papel) para el Grupo y de la generación responsable de los residuos y sus tratamientos.	GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen GRI 301-2 Insumos reciclados utilizados GRI 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos GRI 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos GRI 306-3 Residuos generados GRI 306-4 Residuos no destinados a eliminación GRI 306-5 Residuos destinados a eliminación	
Desarrollo local	Capital social	Comunidad Proveedores	Implica el crecimiento de la economía del país desde el acompañamiento ético y responsable en el desarrollo de las empresas y en la mejora en el bienestar de las personas, con productos y servicios ágiles, seguros y accesibles, movimiento de capitales, y el pago de impuestos.	GRI 203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales GRI 413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo GRI 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	

(1) En el marco del cumplimiento de los nuevos Estándares Universales GRI, este año el ejercicio de selección de Estándares GRI para el Índice de Contenidos fue reemplazado por una selección de contenidos GRI, siendo que existen algunos contenidos de Estándares GRI materiales que no son materiales para el Grupo o que no aplican; como por ejemplo en el Estándar de Emisiones, el contenido “305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire” no procede al Grupo. Por lo tanto, por tema material no sólo se seleccionaron los Estándares GRI en una primera instancia, sino que también los contenidos específicos a reportar en función a la relevancia y la aplicabilidad a los negocios de las compañías. De esta forma, este año presentamos en la tabla de relacionamiento a continuación, los contenidos GRI que se relacionan directamente a cada tema material. En los casos en los cuales el tema material no tiene una relación directa con un Estándar o contenido GRI, determinamos un indicador propio siguiendo con los principios que establecen los Estándares.

Matriz de análisis de Impacto, riesgos y oportunidades

Impactos Grupo Financiero Galicia 2023

Desarrollo Económico Local: Ser parte del crecimiento de la economía del país desde el acompañamiento ético y responsable en el desarrollo de las empresas y en la mejora en el bienestar de las personas, con productos y servicios ágiles, seguros y accesibles, movimiento de capitales, y el pago de impuestos.

Contexto: Crisis internacional. Crisis nacional: Inestabilidad y contracción de la actividad económica, alta inflación, volatilidad cambiaria, regulaciones cambiantes y en aumento. Cambios en la forma de trabajo.

Impactos específicos	Riesgos y Oportunidades		Nivel de gravedad del Impacto en el entorno social y ambiental	Nivel de gravedad del impacto en la empresa	Probabilidad de ocurrencia	Tema material asociado	Estandares internacionales relacionados
Gestión ética y responsable del negocio en un entorno cambiante, promoviendo un compromiso sustentable	R	Menor capacidad de generar resultados por el contexto.	Medio	Alto	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo en la gestión y Ética, transparencia y anticorrupción, Gestión Integral del riesgo, Cultura. 	
	O	Aprovechamiento de la coyuntura para capitalizar nuestra posición de liderazgo y crecer de manera orgánica o adquiriendo nuevos negocios.	Medio	Alto	Medio		
	R	Pérdida de reputación por la no adecuación a las mejores prácticas internacionales o por el incumplimiento de los compromisos a los que nos adherimos	Bajo	Medio	Bajo		
	O	Posicionar al Galicia por su compromiso con la sustentabilidad y ser un Grupo de referencia	Bajo	Medio	Medio		
	O	Atraer nuevos clientes a partir de la incorporación y promoción de prácticas sostenibles.	Bajo	Medio	Medio		PBR, SASB
Generación de empleo diverso e inclusivo con vision de cliente	R	Pérdida de talento por inadecuada propuesta de valor para perfiles claves.	Bajo	Alto	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> Atracción y Fidelización del Talento Diversidad e Inclusión 	GRI, SASB
	O	Desarrollo de capacidades y competencias en los colaboradores que les permita estar altamente motivados y orientados al mejor servicio al cliente y atraer nuevos.	Medio	Alto	Alto		GRI, PBR, ODS
		Equipos interdisciplinarios con perfiles diversos aumenta su habilidad para afrontar las expectativas y demandas de los clientes en el desarrollo de nuevos productos y servicios.	Bajo	Medio	Alto		GRI, SASB, ODS
		Acompañar la formación a jóvenes talentosos de bajos recursos ampliando el semillero.	Bajo	Bajo	Alto		GRI, PBR, SASB, ODS
Crecimiento económico y contribución fiscal a través del pago de impuestos propios y de terceros	O	Lograr un desempeño económico positivo que permita la sustentabilidad del Grupo	Alto	Alto	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño Económico, Desarrollo Local 	GRI, ODS
	O	Realizar una inversión social estratégica que fortalezca a las comunidades donde actuamos	Alto	Medio	Bajo		GRI, ODS
	O	Aportar de manera significativa al sostenimiento de los gastos públicos.	Alto	Bajo	Alto		GRI, ODS
Acompañamiento a personas en la administración y gestión diaria de su dinero según su perfil y necesidades y a empresas de todos los tamaños a través de servicios financieros y no financieros para el desarrollo de sus emprendimientos y negocios.	R	Mala reputación derivada de percepciones negativas en el servicio.	Bajo	Medio	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> Presencia en el Mercado Experiencia del Cliente 	
	O	Consolidar la percepción positiva de nuestros clientes a través de un servicio ágil, seguro y accesible.	Medio	Alto	Alto		PBR, SASB
	R	Multas y reclamos por errores en los procesos	Bajo	Medio	Bajo		GRI, SASB
	R	Incidentes en los centros de computos o cyberataques que pongan en riesgo la fuga de información o activos.	Medio	Medio	Medio		GRI, SASB
	R	Aumento de morosidad por pérdida de poder adquisitivo de nuestros clientes.	Bajo	Alto	Medio		
	O	Continuidad del negocio y generación de beneficios con fortaleza en nuestro servicio y trayectoria.	Bajo	Alto	Alto		

Inclusión Social y Financiera: Cumplir sueños y expectativas de personas, empresas y organizaciones a través de la inversión social estratégica y la generación de capacidades financieras, la inclusión a la bancarización y la accesibilidad a productos financieros como motor del desarrollo económico y productivo de sectores en desventaja.

Contexto: desigualdad social/pobreza/ desempleo/informalidad de la economía/Bajo nivel de bancarización en lo que refiere al uso de productos financieros sobre todo de riesgo y poca educación financiera

Impactos específicos	Riesgos y Oportunidades	Nivel de gravedad del Impacto en el entorno social y ambiental	Nivel de gravedad del impacto en la empresa	Probabilidad de ocurrencia	Tema material asociado	Estandares internacionales relacionados	
Incorporación de mas personas al sistema con el fin de facilitarles su vida diaria y la planificación de objetivos de corto y mediano plazo	O	Aumento en la cantidad de clientes	Medio	Alto	Medio	• Ciberseguridad	GRI, ODS, PBR, SASB
	R	Mal uso de los productos por parte de los clientes, mala experiencia, reclamos y perdidas monetarias para el cliente y para el Grupo, consecuencia de no contar con información adecuada o tener escasa educación financiera	Medio	Medio	Alto		GRI, SASB
Generar oportunidades de desarrollo a negocios sostenibles, que no solo sean rentables, sino que también tengan un impacto social significativo.	O	Fortalecer los programas de educación financiera para dar respuesta a las necesidades de los clientes y colectivos desfavorecidos	Alto	Medio	Alta	• Educación e Inclusión Financiera	GRI, ODS, PBR, SASB
	O	Fortalecer el ecosistema emprendedor de triple impacto	Medio	Bajo	Medio	• Financiamiento Sustentable	GRI, ODS, PBR, SASB

Accion por el Clima: Contribuir con la desaceleración del cambio climático, minimizando nuestro impacto directo e indirecto a través del análisis de riesgo socioambiental, y la mitigación y compensación de nuestra huella de carbono, que conlleve a una transformación de la economía.

Contexto: emergencia climatica como uno de los grandes retos que enfrenta el mundo

Impactos específicos	Riesgos y Oportunidades	Nivel de gravedad del Impacto en el entorno social y ambiental	Nivel de gravedad del impacto en la empresa	Probabilidad de ocurrencia	Tema material asociado	Estandares internacionales relacionados	
Contribuir con la desaceleración del cambio climático	R	Los efectos del cambio climático pueden provocar pérdidas financieras a nuestros clientes como al Grupo, tanto por riesgos fisicos como por riesgos de transición.	Alto	Medio	Bajo	• Cambio Climatico- Huella de Carbono	GRI, ODS, PBR, SASB
	O	Identificar oportunidades de nuevos negocios entre nuestros clientes vinculados a la agenda climatica: - acompañar la reconversión de empresas hacia prácticas sostenibles, - crear productos verdes, financiamiento sostenible y asesoramiento.	Medio	Medio	Alto		GRI, ODS, PBR, SASB
Minimizar los efectos directos o indirectos de nuestra gestión	R	Consumo de recursos críticos y generación de residuos	Medio	Bajo	Alto	• Gestión de Recursos Críticos, • Análisis de riesgos sociales y ambientales	GRI, ODS
	O	Reducción, mitigación y comensación de la huella operacional	Medio	Bajo	Alto		GRI, ODS, SASB
	O	Reducción de costos por la correcta gestión de impactos ambientales	Medio	Bajo	Medio		GRI, ODS, PBR
	R	Falta de un plan adecuado para emprender el camino hacia la carbono neutralidad del negocio/cartera	Alto	Alto	Bajo		PBR, ODS
	O	Alineación con las iniciativas internacionales rectoras para el sector financiero	Medio	Medio	Medio		PBR, SASB



ANEXO: REPORTE DE PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE 2023

Principio 1: Alineación

<p>Alinearemos nuestra estrategia comercial para que sea coherente con las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad y contribuya a ellos, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.</p>	
<p>Modelo de negocio Describa (nivel alto) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios proporcionados, los principales sectores y tipos de actividades en las principales geografías en las que su banco opera o proporciona productos y servicios. Cuantifique también la información revelando, por ejemplo, la distribución de la cartera de su banco (%) en términos de geografías, segmentos (es decir, por balance y/o fuera de balance) o revelando el número de clientes y clientes atendidos.</p>	
<p>Respuesta Somos uno de los principales holdings de servicios financieros que opera en la Argentina. Como Grupo Financiero Galicia S.A. (Grupo Galicia), desarrollamos nuestro negocio a través de las compañías subsidiarias: Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.U. (Galicia), Tarjetas Regionales S.A. (Naranja X), Sudamericana Holding S.A. (Galicia Seguros y Sura, adquirida en octubre 2023), Galicia Asset Management S.A.U. (Fondos Fima), IGAM LLC (Inviu), Galicia Securities S.A.U. (Galicia Securities), Galicia Warrants S.A. (Warrants), Agri Tech Investment LLC (Nera), Galicia Ventures LP y Galicia Investments LLC (en conjunto Galicia Ventures). Galicia, miembro signatario de los principios, es uno de los principales bancos privados del sistema financiero argentino. Es responsable de canalizar el ahorro y la inversión de personas y empresas, promoviendo su crecimiento y desarrollo a través su crecimiento y desarrollo a través de soluciones simples y ágiles en todo el país. Tenemos 3.987.842 clientes activos y titulares; 323.984 corresponden al segmento negocios y profesionales; 110.944 a PyMes; 1.966 segmento financiera; 27.686 del segmento mayorista y por último 3.523.262 del segmento retail. Distribución por segmento: 76% clientes agro/mayorista; 3% clientes corporativa /mayorista; 12% clientes eminent/retail; 21% clientes empresas/mayorista; 33% clientes entidades financieras/ financiera; 22% clientes institucionales/ financiera; 39,42% clientes Move/retail; 74% cliente NyP / Negocios & PyMEs; 36,17% clientes personas/retail; 12,36% clientes Prefer/retail; 26% clientes PyMes/Negocios & PyMEs; 45% clientes sector público/financiera. Distribución geográfica: 9% clientes en Atlántica; 6,38% clientes en Cordillera; 8% clientes en Litoral; 7,48% clientes en Mediterránea; 10,41% clientes en NEA/NOA. En la provincia de Buenos Aires: 0,26% clientes en Metro I; 7,69% clientes en Metro II; 10,02% clientes en Metro III; 9,09% clientes en Norte; 12,59% clientes en Oeste; 13,13% clientes en Sur; 6,30% clientes en el interior de la Provincia de Buenos Aires.</p>	<p>Enlaces y referencias 5, 30</p>
<p>Alineación de la estrategia ¿Su estrategia corporativa identifica y refleja la sostenibilidad como prioridad(es) estratégica(s) para su banco? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Describa cómo su banco ha alineado y/o planea alinear su estrategia para ser coherente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes. ¿Su banco también hace referencia a alguno de los siguientes marcos o requisitos regulatorios de informes de sostenibilidad en sus prioridades estratégicas o políticas para implementarlos? <input checked="" type="checkbox"/> Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos <input type="checkbox"/> Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo <input type="checkbox"/> Pacto Mundial de la ONU <input type="checkbox"/> Declaración de la ONU sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas <input checked="" type="checkbox"/> Cualquier requisito de información reglamentaria aplicable sobre evaluaciones de riesgos ambientales, por ejemplo , sobre riesgos climáticos; especifique cuáles: ----- <input checked="" type="checkbox"/> Cualquier requisito de información reglamentario aplicable sobre evaluaciones de riesgos sociales, por ejemplo , sobre la esclavitud moderna; especifique cuáles: ----- <input type="checkbox"/> Ninguna de las anteriores</p>	
<p>Respuesta Carbon Disclosure Project (CDP) para ambientales Women's Empowerment Principles (WEPs) para sociales Buscamos crear valor para todos nuestros grupos de interés y el compromiso por el desarrollo sostenible se refleja en cada una de las acciones que realizamos. Para ello, utilizamos como hoja de ruta los principales lineamientos, estándares y certificaciones internacionales y nos enfocamos en generar un impacto positivo bajo una visión de negocio que integra el desempeño ambiental, social y de gobierno, y en lograr una gestión eficiente que nos permita garantizar una rentabilidad sostenida en el tiempo en cada uno: Ambientales: gestión de recursos críticos, contribución al cambio climático a través de la gestión de la huella de carbono, análisis de riesgos asociados y financiamiento del impacto ambiental; Sociales: cultura, desarrollo, salud y seguridad de los colaboradores, estrategia de diversidad e inclusión, desarrollo local, financiamiento sostenible, transformación digital, experiencia del cliente y ciberseguridad; Gobierno corporativo: liderazgo en la gestión, ética, transparencia y anticorrupción, gestión integral del riesgo y desempeño económico. En el camino de profundizar nuestra alineación con el Acuerdo de París, los ODS y los marcos voluntarios a los que estamos adheridos, en el año 2023 comenzamos a trabajar con especialistas externos en un plan estratégico que posibilite a Galicia transitar la descarbonización de la cartera, considerando las recomendaciones de divulgación del Task-force for Climate-related Financial Disclosure (TCFD), y la creación de una lista positiva de actividades que contribuyan a las finanzas sostenibles, identificando así las oportunidades de negocio de la agenda climática y sostenible. Este trabajo conjunto finalizará en el transcurso del año 2024.</p>	<p>Enlaces y referencias 7-9</p>

Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

Incrementaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente como resultado de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.	
2.1 Análisis de impacto (Paso 1)	
Muestre que su banco ha realizado un análisis de impacto de su cartera para identificar sus áreas de impacto más significativas y determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos. El análisis de impacto se actualizará periódicamente y cumplirá los siguientes requisitos/elementos (ad):	
a) Alcance: ¿Cuál es el alcance del análisis de impacto de su banco? Describa qué partes de las áreas comerciales principales del banco, productos/servicios en las principales geografías en las que opera el banco (como se describe en 1.1) se han considerado en el análisis de impacto. Describa también qué áreas aún no se han incluido y por qué.	
<p>Respuesta</p> <p>La primer medición de impacto de la cartera de Banco Galicia a través de la herramienta "Portfolio Impact Analysis Tool for Banks" se realizó en el año 2021 con datos de cartera a 2020, en la que incluimos 3 sectores económicos de la cartera Mayorista (Petróleo y gas, ganadería y cereales y oleaginosas) que explicaban un 24% de la cartera total Banco. La segunda y última medición fue en el año 2022 con datos de cartera a diciembre 2021. A partir de este análisis relevamos los sectores con mayor impacto positivo y/o negativo que resultan de las actividades, productos y servicios de Banco Galicia, así como también identificamos las oportunidades de negocios y financiamiento en favor de la sostenibilidad para las personas y el planeta.</p> <p>La medición de impacto del año 2022 alcanzó a la Banca Mayorista y el universo PyME de Galicia. Se analizaron 50 sectores económicos, límite que permite la herramienta, siendo relevantes: Cultivo de Cereales y Oleaginosas, Ganadería, Petróleo y Gas, Comercio de Productos e Insumos Agrícola ganaderos y Servicios Financieros - Automotrices. De esta manera, el análisis cubrió un 82% de la cartera Mayorista más PyME. Este universo representa el 47% de las financiaciones totales a nivel Banco.</p> <p>Para el análisis realizado, no fueron incluidas las financiaciones a los segmentos de individuos de Banca Minorista ni la Banca Financiera. PBR sugiere ir avanzando en el porcentaje de cartera medida arrancando por los sectores con impacto más significativo. Según lo indicado por PBR en las llamadas regionales y el segundo feedback no es necesario realizar la medición todos los años. En la próxima medición se evaluará incorporar al resto de los segmentos.</p> <p>Con el trabajo que se llevó cabo con el apoyo de la consultoría externa que inició en el año 2023 y finalizará en 2024, se espera poder identificar las actividades con impactos positivos desde la perspectiva de cambio climático, de manera de poder potenciar su participación y diseñar estrategias para el cumplimiento de los objetivos del Banco.</p>	Enlaces y referencias 8
b) Composición de la cartera: ¿Ha considerado su banco la composición de su cartera (en %) en el análisis? Proporcione la composición proporcional de su cartera a nivel mundial y por ámbito geográfico	
i) por sectores e industrias para las carteras de banca empresarial, corporativa y de inversión (es decir , exposición sectorial o desglose por industria en %), y/o	
ii) por productos y servicios y por tipos de clientes para carteras de banca de consumo y banca minorista.	
Si su banco ha adoptado otro enfoque para determinar la escala de exposición del banco, por favor explique cómo ha considerado dónde se encuentran las principales actividades/negocios principales del banco en términos de industrias o sectores.	
<p>Respuesta</p> <p>Banco Galicia concentra el 100% de sus operaciones en Argentina. Para la medición de 2022 se contemplaron la Banca Mayorista y el segmento PyME que representan un 57% de la cartera total Banco. A su vez, los principales sectores económicos dentro de la cartea Banco Mayorista + PyME son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agro (42%) • Alimentos y bebidas (12%) • Industria (8%) • Petróleo y gas (6%) • Consumo Masivo (6%) • Automotriz (3%) • Energía Eléctrica (2%) • Construcción (2%) • Otros (19%) 	Enlaces y referencias 8
c) Contexto: ¿Cuáles son los principales desafíos y prioridades relacionados con el desarrollo sostenible en los principales países/regiones en los que opera su banco y/o sus clientes? Describa cómo se han considerado, incluidas las partes interesadas que ha involucrado para ayudar a informar este elemento del análisis de impacto.	
Este paso tiene como objetivo poner los impactos de la cartera de su banco en el contexto de las necesidades de la sociedad.	
<p>Respuesta</p> <p>Latinoamérica y Argentina presentan un crecimiento económico lento donde las desigualdades sociales y la degradación ambiental nos urge cada vez más. Al igual que muchos países del mundo necesitamos cambiar los patrones de producción, de energía y nuestros hábitos de consumo.</p> <p>En cuanto a la desigualdad, las brechas a las que nos enfrentamos son estructurales: falta de acceso, segregación y baja calidad de los servicios de educación y salud, desigualdades sociales y de género. En materia de cambio climático, la problemática implica más inundaciones, incendios y sequías, una alteración del clima de las distintas regiones y sus consecuencias.</p> <p>Dentro de los distintos marcos a los que adhiere Argentina, se encuentran el Acuerdo de París. En su NDC Argentina presenta una meta de mitigación y adaptación al 2030 y se comprometió a trabajar en la carbono neutralidad al 2050.</p> <p>De acuerdo al análisis realizado en el año 2022 y cartera a diciembre 2021, resulta en una mayor vulnerabilidad en las siguientes áreas: Circularidad, Biodiversidad y ecosistemas saludables, Calidad de vida (Livelihood), y disponibilidad, acceso y calidad de recursos y servicios. De los sectores considerados para la medición con la herramienta de PBR, los de mayor peso en la cartera son: cultivos de cereales y leguminosas, ganadería, y extracción de petróleo. Para cada uno de eso, se identificaron las áreas de impacto positivas y negativas para cada uno. Por ejemplo, para cereales y leguminosas así como también ganadería, tienen potenciales impactos negativos en la integridad y seguridad de las personas, como en la disponibilidad, accesibilidad y calidad del recurso agua. Sin embargo, tiene una gran potencial de impacto positivo en la disponibilidad, accesibilidad y calidad de alimentos. Por su parte, la extracción de petróleo conlleva impactos potenciales negativos en el ambiente natural, como estabilidad climática, aire, suelo y especies, pero tiene impactos potenciales positivos en la disponibilidad, accesibilidad y calidad de energía.</p>	Enlaces y referencias 8, 18-25, 50, 53
Con base en estos primeros 3 elementos de un análisis de impacto, ¿qué áreas de impacto positivo y negativo ha identificado su banco? ¿Cuáles (al menos dos) áreas de impacto significativas priorizó para seguir su estrategia de establecimiento de objetivos (ver 2.2) ? Por favor divulgue.	
<p>Respuesta</p> <p>A partir del análisis de impacto a través de la herramienta, identificamos las áreas de mayor impacto: "Salud y Seguridad", "Bienestar Social", "Circularidad", "Biodiversidad", "Estabilidad Climática", "Disponibilidad, Accesibilidad, Asequibilidad Calidad de Recursos y Servicios" e "Inclusión Financiera".</p> <p>Teniendo en cuenta este resultado, el contexto país y el análisis en conjunto con la alta gerencia, las dos áreas priorizadas son: "Estabilidad Climática" e "Inclusión Financiera".</p>	Enlaces y referencias 5

d) Para estas (mín. dos áreas de impacto prioritarias): Medición del desempeño: ¿Ha identificado su banco qué sectores e industrias, así como tipos de clientes financiados o en los que se ha invertido, están causando los impactos positivos o negativos reales más fuertes? Describa cómo evaluó el desempeño de estos, utilizando indicadores apropiados relacionados con áreas de impacto significativas que se aplican al contexto de su banco.

Al determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos entre sus áreas de impacto más significativo, debe considerar los niveles de desempeño actuales del banco, es decir, indicadores cualitativos y/o cuantitativos y/o indicadores indirectos de los impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y suministro de productos y servicios. Si ha identificado el clima y/o la salud e inclusión financiera como sus áreas de impacto más significativas, consulte también los indicadores correspondientes en el Anexo .

Si su banco ha adoptado otro enfoque para evaluar la intensidad del impacto resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios, descríbalos.

El resultado de este paso también proporcionará la línea de base (incluidos los indicadores) que puede usar para establecer objetivos en dos áreas de impacto más significativo .

<p>Respuesta</p> <p>Inclusión Financiera El modelo de contribución a la sociedad del Grupo cuenta con una mirada de largo plazo centrada en el bienestar de las personas y el desarrollo de las comunidades locales. Las claves de la estrategia se basan en el uso eficiente de recursos, la articulación con otras organizaciones y la capacidad de incidencia para generar transformaciones reales. La "Inclusión financiera" en conjunto con nuestro eje estratégico de "Educación Financiera" es uno de los tres impactos generales e integrales que tiene el Grupo. Promovemos la inclusión y educación financiera a través de iniciativas que fortalezcan las capacidades de la sociedad. El análisis de impacto de inclusión financiera que surge del análisis de riesgos e impactos del proceso de materialidad, surge como la incorporación de más personas al sistema financiero con el fin de facilitarles su vida diaria y la planificación de objetivos de corto y mediano plazo, identificando como oportunidad el aumento de la cantidad de clientes, y como riesgo mitigar el riesgo del mal uso de los productos por parte de los clientes, mala experiencia, reclamos y pérdidas monetarias para el cliente y para el Grupo, consecuencia de no contar con información adecuada o tener escasa educación financiera. Como indicador de esta área elegimos monitorear que los clientes que sean NO CENDEU al momento de su vinculación al Banco utilicen los productos adquiridos considerando uso de tarjeta de débito o crédito, realización de transferencias, pagos, tenencia de seguros (auto, robo, hogar, vida) obtención de préstamos, realización de operaciones de inversión y compra venta de moneda extranjera. En el año 2023, el resultado de este indicador fue 50,89%.</p> <p>Estabilidad climática Galicia contribuye a la desaceleración del cambio climático, a través del análisis de riesgos socioambientales y la mitigación y compensación de nuestra huella de carbono operacional. El "cambio climático" es también uno de los impactos generales e integrales y lo abordamos haciendo foco en la "Gestión de recursos críticos", "Mitigación de las emisiones" y "Análisis de riesgo socioambiental". Con el apoyo de la consultoría externa iniciado en 2023, trabajamos en mejorar la calidad de la medición de nuestras emisiones financiadas, iniciamos el análisis de escenarios climáticos e identificamos las áreas prioritarias para la toma de decisiones y poder avanzar en el año 2024 en la definición de objetivos climáticos para la descarbonización de la cartera del Banco. Esto conlleva, además, plantear cambios en nuestros procesos de adquisición de datos ambientales y climáticos de nuestros clientes, para poder establecer una línea de base robusta, metas climáticas, monitorear su desempeño, y en un futuro, poder nutrir otros objetivos del Banco asociados a la sustentabilidad. En el Informe Integrado del año 2023 divulgamos la medición de la huella de carbono asociada a nuestra cartera de financiaciones. Utilizando la metodología PCAF y datos publicados de nuestros clientes, la Categoría 15 del Scope 3 de Banco Galicia para el año 2022 fue de 3,93 tCO₂ equivalentes. De la medición, se concluye que los sectores con mayor impacto en este indicador son agro primario (62,96%) y petróleo y gas (29,22%).</p>	<p>Enlaces y referencias 8, 45-46, 50, 53-55 matriz de riesgos y oportunidades, página 8</p>
--	--

Resumen de autoevaluación:

¿Cuál de los siguientes componentes del análisis de impacto ha completado su banco para identificar las áreas en las que su banco tiene sus impactos positivos y negativos más significativos (potenciales)?

Alcance:	Composición de la cartera:	Context:	Performance measurement:
<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> En proceso <input checked="" type="checkbox"/> No

¿Qué áreas de impacto más significativas ha identificado para su banco, como resultado del análisis de impacto?
Mitigación del cambio climático, adaptación al cambio climático, eficiencia de recursos y economía circular, biodiversidad, salud financiera e inclusión, derechos humanos, igualdad de género, empleo decente, agua, contaminación, otros: especifique

¿Qué tan recientes son los datos utilizados y divulgados en el análisis de impacto?

- Hasta 6 meses antes de la publicación
- Hasta 12 meses antes de la publicación
- Hasta 18 meses antes de la publicación
- Más de 18 meses antes de la publicación

Campo de texto abierto para describir posibles desafíos, aspectos no cubiertos por lo anterior, etc.: (opcional)

Aún tenemos como desafío el análisis de escenarios climáticos y la adquisición de datos de nuestros clientes (ubicación geográfica, acciones sustentables, medición de huella de carbono, entre otros), el contexto de gran inestabilidad económica, establecimiento de objetivos de descarbonización de la cartera de financiaciones y su monitoreo.

<p>2.2 Establecimiento de objetivos (Key Step 2)</p> <p>Muestre que su banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos que abordan al menos dos áreas diferentes de impacto más significativo que identificó en su análisis de impacto. Los objetivos tienen que ser Específicos, Medibles (cualitativos o cuantitativos), Alcanzables, Relevantes y Limitados en el tiempo (SMART). Divulgue los siguientes elementos de la configuración del objetivo (anuncio), para cada objetivo por separado:</p> <p>a) Alineación: ¿Qué marcos de políticas internacionales, regionales o nacionales para alinear la cartera de su banco ha identificado como relevantes? Demostrar que los indicadores y metas seleccionados están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, las metas del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes.</p> <p>Puede basarse en los elementos de contexto de 2.1.</p>	
<p>Respuesta</p> <p>Galicia participa activamente de iniciativas nacionales e internacionales, asociaciones y cámaras empresarias para alinear su contribución local a la agenda global.</p> <p>Entre ellos, adhiere a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas, a los Principios de Ecuador, al Protocolo de Finanzas Sostenibles de Argentina, Principios de Desarrollo Sostenible (ODS) y a los Principios de Empoderamiento (WEPs) de Naciones Unidas.</p> <p>Reporta su gestión climática relacionada a las emisiones de carbono y manejo de riesgos y oportunidades a Disclosure Insight Action (CDP), adhiere a la Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF) y realiza capacitaciones técnicas utilizando los lineamientos de Task Force on Climate Financial Disclosure (TCFD).</p> <p>Realiza la medición de su huella de carbono operacional a través del Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), y las emisiones financiadas mediante Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF).</p> <p>El Banco es miembro de la Alianza por la Acción Climática y Financial Alliance for Women y forma parte del Índice de Sustentabilidad de la Bolsa y Mercados Argentinos (BYMA).</p> <p>Desde 2021 Galicia forma parte del Consejo Empresarial de Sistema B Argentina. Actualmente, está trabajando en la alineación a la iniciativa Objetivos Basados en Ciencia (SBTi).</p> <p>En 2023 comenzamos reportar indicadores SASB relacionados con nuestros temas materiales para comenzar a dar respuesta a las nuevas normas NIIF sobre Sostenibilidad (S1) y Cambio Climático (S2).</p> <p>En base al análisis de materialidad y de impactos, el Banco seleccionó áreas estratégicas "Inclusión Financiera" y "Estabilidad Climática" estableciendo una meta de Inclusión Financiera.</p> <p>Para responder a todos estos compromisos y marcos internacionales, Galicia comenzó a trabajar en 2023 en una estrategia de descarbonización de su cartera de financiamientos y desarrollando el establecimiento de metas climáticas e identificación de oportunidades de negocio de la agenda climática y sostenible. Además, contamos con el seguimiento de las operaciones con impactos positivos a través del indicador cartera sustentable.</p>	<p>Enlaces y referencias</p> <p>7-8, 53, 57</p>
<p>b) Línea de base: ¿Ha determinado una línea de base para los indicadores seleccionados y ha evaluado el nivel actual de alineación? Indique los indicadores utilizados, así como el año de la línea de base.</p> <p>Puede basarse en la medición del rendimiento realizada en 2.1 para determinar la línea de base para su objetivo.</p> <p>Se ha desarrollado un paquete de indicadores para la mitigación del cambio climático y la salud e inclusión financiera para guiar y apoyar a los bancos en su proceso de establecimiento de objetivos e implementación. La descripción general de los indicadores se puede encontrar en el Anexo de esta plantilla.</p> <p>Si su banco ha priorizado la mitigación climática y/o la salud e inclusión financiera como (una de) sus áreas de impacto más significativas, se recomienda enfáticamente informar sobre los indicadores en el Anexo. Incluya los indicadores relevantes usando el código del indicador en la siguiente tabla:</p> <p>En caso de que haya identificado otros indicadores y/o adicionales como relevantes para determinar la línea de base y evaluar el nivel de alineación hacia los objetivos impulsados por el impacto, divulgue estos.</p>	
<p>Respuesta</p> <p>Inclusión Financiera</p> <p>En 2023 Galicia se propuso ampliar el acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros, con foco en la activación y utilización de los mismos en un 45% de nuevos clientes individuales, tomando como línea base el resultado 2021 y 2022 de 42% y 43% respectivamente. Los ODS relacionados con esta meta son el ODS8 (8.10) y ODS10 (10.2).</p> <p>El indicador para Inclusión Financiera considera los clientes que sean NO CENDEU al momento de su vinculación al Banco utilicen los productos adquiridos considerando uso de tarjeta de débito o crédito, realización de transferencias, pagos, tenencia de seguros (auto, robo, hogar, vida) obtención de préstamos, realización de operaciones de inversión y compra venta de moneda extranjera.</p> <p>Estabilidad climática</p> <p>En materia de estabilidad climática, en 2023 Galicia realizó la segunda medición de la Huella de Carbono de la cartera de financiamientos por PCAF con datos de cartera a diciembre del año 2022 y publicado en el Reporte Integrado 2023. Desde julio del año 2023 estamos trabajando con una consultora externa con experiencia en la temática para poder realizar el análisis de escenarios y establecer objetivos de reducción que se adapten a los objetivos del banco y su contexto. Además, estamos trabajando en mejorar la calidad de esta medición con valores de actividad de nuestros clientes así como también tomando los resultados de sus propias emisiones de carbono. Este trabajo conjunto finalizará en el año 2024.</p> <p>Los ODS relacionados con la meta son los ODS7 (7.2) y ODS13 (13.1).</p>	<p>Enlaces y referencias</p> <p>8</p>
<p>c) Objetivos SMART: (incluidos los indicadores clave de rendimiento (KPI): Divulgue los objetivos para su primera y segunda área de impacto más significativo, si ya existen (así como otras áreas de impacto, si existen). ¿Qué KPI está utilizando para monitorear el progreso hacia el logro del objetivo? Por favor divulgue.</p>	
<p>Respuesta</p> <p>Dentro de la "Inclusión Financiera", Galicia tiene como objetivo SMART para el 2023 continuar aumentando el acceso y utilización de los productos y servicios de los clientes individuales en un 45%. Para lograrlo, el plan está basado en oferta de productos y servicios diferenciales, estrategias de comunicación y alianzas estratégicas, educación financiera, acompañamiento y accesibilidad, apalancados en la transformación digital y la innovación como recursos clave para estas metas. Es un indicador que se construye y define año a año en forma conjunta entre el equipo de sustentabilidad y el equipo de segmentos minoristas. Tiene como finalidad, a partir de las altas de nuevos clientes al Banco, su genuina inclusión con una mirada amplia de utilización de los productos.</p> <p>Alcance: clientes individuales de Banco Galicia</p> <p>Se toman los clientes que, al momento de vincularse a Banco Galicia, no estaban incluidos dentro de la base CENDEU (Central de deudores del BCRA), es decir que al momento de vinculación la persona no tenía productos de riesgo (tarjetas de crédito, préstamos, descubierto) en el sistema financiero.</p> <p>Sobre este universo medimos a diciembre la utilización de productos financieros de Galicia resultante y, consideramos que el cliente está incluido si el mismo registra tenencia y actividad con los productos.</p> <p>En lo que respecta a la acción climática, no se cuenta a la fecha de presentación del presente Reporte con un objetivo establecido. En 2023 Banco Galicia realizó una nueva medición de emisiones financiadas con la nueva metodología de PCAF que fue divulgada en el Reporte de dicho año.</p> <p>Esta información va a servir para determinar la línea de base del objetivo SMART en relación a Estabilidad Climática, en lo cual vamos a estar trabajando a lo largo de 2024 en conjunto con una consultora externa especializada.</p>	<p>Enlaces y referencias</p> <p>8</p>

d) Plan de acción: ¿qué acciones, incluidos los hitos, ha definido para cumplir con los objetivos establecidos? Por favor describa.

Demuestre también que su banco ha analizado y reconocido impactos indirectos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos dentro del área de impacto o en otras áreas de impacto y que ha establecido acciones relevantes para evitar, mitigar o compensar los posibles impactos negativos.

<p>Respuesta</p> <p>Con el objetivo de potenciar el rol de las instituciones financieras en la construcción de un futuro sostenible, diverso, inclusivo y bajo en carbono, en 2022, el Grupo creó el Subcomité de Sustentabilidad-ASG, y en 2023 desarrolló su Política de Sustentabilidad ASG que establece el marco de gestión en materia social, ambiental y de gobernanza a través de 10 Principios Generales. Nuestro compromiso tiene en cuenta a todas las partes interesadas y para esto, año a año, trabajamos en las encuestas y al análisis materialidad en conjunto con el análisis de impactos que realizamos internamente con el Subcomité de Sustentabilidad.</p> <p>Como resultado del análisis de impacto, hemos generado diversas iniciativas en el marco de la Inclusión Financiera. Entre ellas: Cuenta Gratuita Universal, Préstamos Personales para clientes y no clientes que no presentan historial crediticio, margen de financiamiento para empresas inscriptas hace menos de un año, Educación Financiera a jóvenes y a emprendedores mediante alianzas con distintas organizaciones sociales. Esto nos permitió: alta de clientes Nuevos en Galicia que ingresan por primera vez al Sistema Financiero, clientes con 2 o más productos financieros activos, altas de Pymes con inscripción menor a un año, fideicomisos, fundaciones, Asociaciones sin fines de lucro.</p> <p>Se llevaron a cabo distintas iniciativas, entre las cuales se pueden mencionar los Talleres de Economía junto a la Asociación Conciencia, para empoderar a los y las participantes en la toma de decisiones económicas y financieras responsables, y educación para emprendedores junto a Mayma para acompañar el desarrollo de negocios de triple impacto.</p> <p>En lo que respecta a Estabilidad Climática, en 2023 realizamos una nueva medición de la huella de emisiones financiadas por medio de PCAF y nos estuvimos formando en la temática de establecimiento de objetivos. Posteriormente, trabajaremos en el plan de acción para su cumplimiento.</p> <p>En este camino, incorporamos la línea sostenible que incentiva la realización de buenas prácticas ambientales a través de proyectos y que también premia a aquellos que lograron certificaciones ambientales reconocidas. Además, realizamos alianzas con actores estratégicos para que nuestros clientes agrícolas comiencen a realizar la medición de su huella de carbono de sus actividades. Asimismo, identificamos las operaciones que tienen un impacto positivo ambiental y social, definiendo umbrales de apetito de cumplimiento de financiaciones totales de nuestra cartera.</p>	<p>Enlaces y referencias 8, 12, 30, 46-47, 50, 53</p>
--	---

Resumen de autoevaluación

¿Cuál de los siguientes componentes del establecimiento de objetivos en línea con los requisitos de PRB ha completado su banco o está actualmente en un proceso de evaluación para su...

	Inclusión financiera	Estabilidad climática	
Alineación	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No
Línea de base	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No
Objetivos SMART	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No
Plan de Acción	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No

2.3 Implementación y seguimiento de objetivos (Paso 2)

Para cada objetivo por separado:

Demuestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.

Informe sobre el progreso de su banco desde el último informe hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso, utilizando los indicadores y KPI para monitorear el progreso que ha definido en 2.2.

O, en caso de cambios en los planes de implementación (relevante solo para el segundo informe y los subsiguientes): describa los posibles cambios (cambios en áreas de impacto prioritarias, cambios en indicadores, aceleración/revisión de objetivos, introducción de nuevos hitos o revisiones de planes de acción).) y explique por qué esos cambios se han vuelto necesarios.

<p>Respuesta</p> <p>Inclusión Financiera</p> <p>En 2023 Galicia amplió el acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros, con foco en la activación y utilización de los mismos, impulsándolo a través de herramientas financieras, atención en los distintos canales de contacto y educación financiera.</p> <p>Desde su rol como agente financiero también promueve la inclusión mediante aportes a proyectos y organizaciones con impacto social y ambiental positivo. Galicia apoya desde 2020 el "Fondo de Emergencia para Economía Social" enmarcado en el Fondo COVIDA que se realiza a través de la organización social Sumatoria, a través de 18 proyectos promovemos el acceso a servicios financieros a emprendedores, proyectos, instituciones y empresas con impacto positivo. Además, invirtió \$20.000.000 al Fondo Fiduciario para el Desarrollo de la Economía Social (FONDES), un innovador instrumento público privado que busca impulsar la Economía Social a través de créditos productivos para los trabajadores.</p> <p>Estabilidad climática</p> <p>Comprometidos con el rol como entidad financiera en la lucha contra el cambio climático, continuamos avanzando en nuestro camino hacia la reducción de la huella de carbono de nuestras inversiones mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> Segunda medición de la huella de carbono de las emisiones financiadas por Galicia con la herramienta Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) y su divulgación en el Reporte Integrado. Trabajamos con una consultora externa en tema con el objetivo de diseñar un plan Estratégico de Finanzas Sustentables para reforzar la descarbonización de la Cartera y Operaciones. Algunos de los resultados esperados es la definición de una taxonomía sostenible, análisis de escenarios climáticos, establecimiento de objetivos de reducción de las emisiones financiadas, aplicación de las recomendaciones de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosure (TCFD). 	<p>Enlaces y referencias 7-8, 34, 53</p>
---	--

Principio 3: Clientes y Usuarios

<p>Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes y nuestros usuarios para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.</p>	
<p>3.1 Compromiso del cliente</p> <p>¿Cuenta su banco con una política o un proceso de compromiso con los clientes y usuarios para fomentar prácticas sostenibles?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No</p> <p>¿Tiene su banco una política para los sectores en los que ha identificado los mayores impactos negativos (potenciales)?</p> <p><input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> En proceso <input checked="" type="checkbox"/> No</p> <p>Describa cómo su banco ha trabajado y/o planea trabajar con sus clientes y usuarios para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Debe incluir información sobre políticas relevantes, acciones planeadas/implementadas para apoyar la transición de los clientes, indicadores seleccionados sobre la participación del cliente y, cuando sea posible, los impactos logrados. Esto debe basarse y estar en consonancia con el análisis de impacto, el establecimiento de objetivos y los planes de acción establecidos por el banco (ver P2).</p>	
<p>Respuesta</p> <p>El Manual de Procedimientos Análisis de Riesgo Ambiental y Social tiene en cuenta características sobre cambio climático. Por ello, estamos trabajando con consultoras externas especializadas para empezar a considerar este último punto en el análisis de nuestros clientes.</p> <p>Incorporamos la línea sostenible que incentiva la realización de buenas prácticas ambientales a través de proyectos y que también premia a aquellos que lograron certificaciones ambientales reconocidas. Además, realizamos alianzas con actores estratégicos para que nuestros clientes agrícolas comiencen a realizar la medición de su huella de carbono de sus actividades.</p> <p>La Política de Sustentabilidad ASG del Grupo refleja los compromisos que tiene el Banco con el desarrollo de prácticas sostenibles y la creación de un modelo de negocio rentable y sustentable, que garantice el correcto funcionamiento del ecosistema productivo, una economía baja en carbono, una gestión inclusiva de la diversidad y la inclusión y educación financiera.</p> <p>Nuestra Política de Diversidad de Galicia promueve buenas prácticas en materia de género, inclusión, discapacidad, primer empleo, diversidad sexual y generaciones.</p> <p>A través de la inversión en tecnología y digitalización de procesos, el Banco busca facilitar la experiencia de los clientes volviendo más eficientes. Adicionalmente, fomenta la accesibilidad y busca garantizar una buena experiencia para todos los clientes centrada en la atención, el diálogo y la comprensión. Dentro de las acciones desplegadas se encuentran los cajeros con sistema de audio para no videntes y los sistemas de interpretación LSA para la comunidad con discapacidad auditiva. Todas estas acciones son impulsadas mediante alianzas multisectoriales.</p> <p>El Código de Ética establece los estándares mínimos de ética, integridad y transparencia, y comportamientos esperables de los directores, gerentes y empleados del Grupo y sus compañías controladas. A su vez, cada compañía adopta prácticas, procedimientos y políticas más restrictivos que los del Código del Grupo, reforzando el compromiso por el comportamiento responsable. De esta forma, Galicia asegura el respeto por todos los clientes.</p>	<p>Enlaces y referencias</p> <p>12, 16-17, 28-29, 41-43</p>
<p>3.2 Oportunidades de negocio</p> <p>Describa qué oportunidades comerciales estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos y la reducción de los impactos negativos ha identificado su banco y/o cómo ha trabajado en ellas en el período del informe. Proporcione información sobre productos y servicios existentes, información sobre productos sostenibles desarrollados en términos de valor (USD o moneda local) y/o como porcentaje de su cartera, y en qué ODS o áreas de impacto se esfuerza por lograr un impacto positivo (p. ej. hipotecas verdes – clima, bonos sociales – inclusión financiera, etc.).</p>	
<p>Respuesta</p> <p>Mediante el uso herramientas digitales, metodologías ágiles y con foco en la transformación hacia una banca 100% data driven, el Banco diseña productos y servicios financieros que contribuyen al desarrollo sostenible, abarcando la inclusión, la diversidad, el desarrollo social, la lucha contra el cambio climático y la rentabilidad.</p> <p>Durante 2023, innovamos en los siguientes productos en materia de financiamiento de impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo e implementación de la línea sostenible que fomenta, mediante la reducción de tasas, la implementación de buenas prácticas ambientales y desarrollo de proyectos sostenibles. • Colocación de líneas de financiamiento de otros bancos (BICE) asociados a proyectos de eficiencia energética. • Línea sostenible para proyectos con impacto positivo y buenas prácticas que desarrollen nuestros clientes • Creación de un Fondo de Inversión FIMA ASG • ON Sumatoria • FONDES • Bayer Green Credit - NERA • ON Pro Mujer • ON Trasa 	<p>Enlaces y referencias</p> <p>27-29, 34, 50</p>

Principio 4: Partes interesadas

Involucramos y asociamos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

4.1 Identificación y consulta de partes interesadas

¿Cuenta su banco con un proceso para identificar y consultar regularmente, involucrar, colaborar y asociarse con las partes interesadas (o grupos de partes interesadas) que ha identificado como relevantes en relación con el análisis de impacto y el proceso de establecimiento de objetivos?

Sí

En proceso

No

Describa qué partes interesadas (o grupos/tipos de partes interesadas) ha identificado, consultado, comprometido, colaborado o asociado con el propósito de implementar los Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes, qué problemas se abordaron/resultados logrados y cómo se incorporaron al proceso de planificación de acciones.

Respuesta

El Banco tiene un diálogo fluido y transparente con sus grupos de interés a través de diversos canales de comunicación con el objetivo de fortalecer el vínculo, comprendiendo que cada una de sus necesidades y expectativas. Estos son: accionistas, inversores, entes reguladores, colaboradores, comunidad, proveedores y medio ambiente. Los temas materiales fueron revisados en base a una profundización del análisis de impactos del Grupo sobre las personas, la economía y el planeta. Luego, los impactos fueron relacionados con los indicadores estratégicos y las metas de negocio. Con el objetivo de determinar los aspectos claves para que la gestión maximice el impacto positivo y minimice el impacto negativo en el desarrollo sostenible, llevamos a cabo encuestas a todos los grupos de interés para que seleccionen los impactos que consideren más relevantes.

Enlaces y referencias

7-8, 11

Principio 5: Gobernanza & Cultura

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de un gobierno efectivo y una cultura de banca responsable

5.1 Estructura de Gobernanza para la Implementación de los Principios

¿Cuenta su banco con un sistema de gobierno que incorpore el PRB?

Sí

En proceso

No

Describa las estructuras de gobierno, las políticas y los procedimientos relevantes que su banco tiene implementados o planea implementar para gestionar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y respaldar la implementación efectiva de los Principios . Esto incluye información sobre:

- qué comité tiene la responsabilidad sobre la estrategia de sostenibilidad, así como la aprobación y el seguimiento de los objetivos (incluida información sobre el nivel más alto de gobierno al que está sujeto el PRB);
- detalles sobre el presidente del comité y el proceso y la frecuencia para que la junta supervise la implementación de PRB (incluidas las medidas correctivas en caso de que no se alcancen los objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados), así como
- prácticas retributivas vinculadas a objetivos de sostenibilidad.

Respuesta

La Visión Estratégica, el Propósito y los Objetivos de negocio tienen la aprobación de la Dirección Estratégica del Banco.

En 2022, establecimos el Subcomité de Sustentabilidad ASG dentro del Comité Ejecutivo para monitorear y velar por el cumplimiento de la Política de Sustentabilidad ASG de Grupo Galicia, que alinea iniciativas y objetivos de Sustentabilidad propios de cada compañía en pos de la construcción de indicadores y metas conjuntas.

El Subcomité trata la estrategia de sustentabilidad alineada con los PBR una vez al año.

Con el objetivo de ordenar la gestión de sustentabilidad, en 2023, lanzamos nuestra Política de Sustentabilidad ASG para establecer el marco de gestión y los Principios Generales que seguirá el Grupo y sus subsidiarias en materia social, ambiental y de gobernanza. La política alcanza a todas las compañías del Grupo y se alinea a los desafíos de la agenda global utilizando como guía las principales iniciativas, lineamientos, certificaciones y estándares internacionales y nacionales.

Por otro lado, la construcción y consolidación de los indicadores estratégicos cuenta con la participación de las principales áreas del Banco, las cuales luego de la definición de los indicadores, definen las acciones a desarrollar para trabajar en materia de sustentabilidad.

Enlaces y referencias

7, 12-13

5.2 Promoción de una cultura de banca responsable:

Describa las iniciativas y medidas de su banco para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados (por ejemplo, desarrollo de capacidades, aprendizaje electrónico, capacitaciones en sostenibilidad para roles de atención al cliente, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros).

Respuesta

El Banco lleva a cabo iniciativas de concientización y capacitación para desarrollar una cultura responsable del negocio tanto al público interno como al público externo. En cuanto al público interno, realiza capacitaciones en materia de sustentabilidad, ética y anticorrupción, prevención del lavado de dinero, diversidad e inclusión, transformación digital. A través de las Academias de Data&Analytics, Diseño, Negocios digitales & IT forman a los colaboradores para afrontar la transformación digital. A su vez, los miembros de la Dirección están en permanente formación a través de programas para asegurar el desarrollo eficiente de sus actividades y el cumplimiento de los compromisos y políticas asumidas. Por otro lado, incluyendo al público externo, las comunicaciones en materia de sustentabilidad, ética y anticorrupción están presentes en las redes sociales donde todos pueden acceder a ver el contenido. Particularmente, el Banco cuenta con una página web especial para comunicar temas de sustentabilidad. Adicionalmente, realiza encuentros con expertos en sustentabilidad para compartir experiencias y desafíos. En 2023 se llevó a cabo el evento Cadena de Valor Sustentable.

Enlaces y referencias

11, 16-17, 38-40

5.3 Políticas y procesos de debida diligencia

¿Cuenta su banco con políticas que aborden los riesgos ambientales y sociales dentro de su cartera? Por favor describir.

Describa qué procesos de diligencia debida ha instalado su banco para identificar y gestionar los riesgos ambientales y sociales asociados con su cartera. Esto puede incluir aspectos como la identificación de riesgos significativos o destacados, la mitigación de los riesgos ambientales y sociales y la definición de planes de acción, el seguimiento y la presentación de informes sobre los riesgos y cualquier mecanismo de reclamación existente, así como las estructuras de gobierno que tiene para supervisar estos riesgos.

Respuesta

Galicia lleva a cabo la Gestión de Riesgos Indirectos en el crédito donde analiza, de acuerdo al procedimiento definido internamente, los potenciales riesgos ambientales y sociales que puedan ocasionar los proyectos de inversión que se financian según el monto de la operación y envergadura del proyecto.

Por otra parte, Galicia adhiere a los Principios de Ecuador con el fin de implementar políticas de análisis de riesgo ambiental y social en sus operaciones. La aplicación de estos principios es llevada a cabo por el Analista de Riesgo Ambiental y Social de Créditos Mayoristas dentro de la Gerencia de Riesgos, con conocimientos en la gestión ambiental y social de proyectos. A su vez, será quien solicite la información debida para realizar el análisis por Principios de Ecuador, y asistirá al Comité de Créditos Senior y al Comité de Directorio para el proyecto financiado. Al final del análisis, deberá informar al analista de crédito la decisión tomada para ser anexada al legajo del cliente.

Para completar nuestro análisis de riesgo ambiental y social, que implementamos desde hace más de 10 años, tenemos como desafío en los próximos años incorporar el análisis de riesgos climáticos para identificar potenciales impactos en nuestra cartera de clientes. Para ello y con el objetivo de alinearnos a las iniciativas internacionales, nos capacitamos en esta temática y nos adherimos a la metodología de medición de las emisiones de carbono de los portafolios PCAF.

En esta línea, nos capacitamos para aplicar las recomendaciones de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosure (TCFD) y así poder identificar, abordar y gestionar los riesgos y las oportunidades derivadas del cambio climático.

Enlaces y referencias

15, 58

Resumen de autoevaluación

¿El director ejecutivo u otros funcionarios de alto nivel supervisan regularmente la implementación de los Principios a través del sistema de gobierno del banco?

Sí

No

¿El sistema de gobernanza implica estructuras para supervisar la implementación de PRB (p. ej., incluye análisis de impacto y establecimiento de objetivos, acciones para lograr estos objetivos y procesos de acción correctiva en caso de que no se alcancen los objetivos/hitos o se detecten impactos negativos inesperados)?

Sí

No

¿Cuenta su banco con medidas para promover una cultura de sostenibilidad entre los empleados (como se describe en 5.2)?

Sí

En proceso

No

Principio 6: Transparencia y Responsabilidad

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.	
6.1 Garantía ¿Esta información divulgada públicamente sobre sus compromisos PRB ha sido asegurada por un asegurador independiente? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> No Si corresponde, incluya el enlace o la descripción de la declaración de garantía.	
Respuesta A partir de 2023, se avanzó en una verificación externa específica para los Principios de Banca Responsable, realizada por PwC Argentina, que se divulgan en el Marco de Reporte Integrado-ASG de Grupo Galicia.	Enlaces y referencias 8, Informe de verificación .
6.2 Reporting on other frameworks ¿Su banco divulga información de sostenibilidad en alguno de los estándares y marcos enumerados a continuación? <input checked="" type="checkbox"/> GRI <input checked="" type="checkbox"/> SASB <input checked="" type="checkbox"/> CDP <input checked="" type="checkbox"/> normas de divulgación de la sostenibilidad de las NIIF (por publicar) <input type="checkbox"/> TCFD <input checked="" type="checkbox"/> Other:	
Respuesta	Enlaces y referencias 7-8
6.3 Panorama ¿Cuáles son los próximos pasos que emprenderá su banco en el próximo período de informe de 12 meses (particularmente en el análisis de impacto, el establecimiento de objetivos y la estructura de gobierno para implementar el PRB)? Por favor describa brevemente.	
Respuesta Galicia trabajará en los próximos meses para definir el objetivo de clima relacionado con la huella del negocio y en optimizar el de inclusión financiera, tanto para el 2024 como a mediano y largo plazo. El Banco continuará implementando su estrategia y los planes de acción para alcanzar los compromisos asumidos. Seguiremos colaborando e involucrando en nuestras decisiones a nuestras partes interesadas para seguir construyendo un mundo más sostenible. Durante 2024 continuaremos realizando nuestro análisis de impacto, medición de cartera incorporando nuevos sectores y actividades de manera de cubrir el 100% de la misma. Finalmente, trabajaremos en la implementación de un Plan estratégico de finanzas sustentables para reforzar la descarbonización de la cartera y operaciones de Galicia.	Enlaces y referencias 7-8
6.4 Desafíos Aquí hay una breve sección para conocer los posibles desafíos que su banco está enfrentando con respecto a la implementación de los Principios de Banca Responsable. Sus comentarios serán útiles para contextualizar el progreso colectivo de los bancos signatarios de PRB. ¿Qué desafíos ha priorizado abordar al implementar los Principios de Banca Responsable? Elija los que considere los tres desafíos principales que su banco ha priorizado abordar en los últimos 12 meses. Si lo desea, puede elaborar sobre los desafíos y cómo los está abordando:	
<input type="checkbox"/> Incorporación de la supervisión de la PRB en la gobernanza <input type="checkbox"/> Ganar o mantener impulso en el banco <input type="checkbox"/> Primeros pasos: por dónde empezar y en qué centrarse al principio <input type="checkbox"/> Realización de un análisis de impacto <input type="checkbox"/> Evaluación de los impactos ambientales y sociales negativos <input type="checkbox"/> Elegir la(s) metodología(s) adecuada(s) de medición del desempeño <input checked="" type="checkbox"/> Establecer objetivos <input type="checkbox"/> Otros Si lo desea, puede detalle los desafíos y cómo los está abordando:	<input type="checkbox"/> Compromiso con el cliente <input type="checkbox"/> Participación de los interesados <input checked="" type="checkbox"/> Disponibilidad de datos <input type="checkbox"/> Calidad de datos <input type="checkbox"/> Acceso a recursos <input type="checkbox"/> Informes <input type="checkbox"/> Garantía <input checked="" type="checkbox"/> Priorizar acciones internamente

Referencia: los requerimientos de los principios marcados en **amarillo** fueron verificados externamente. Para más información ver informe de PwC Argentina.

Informe de verificación de PwC Argentina





CÓMO CREAMOS VALOR

CÓMO CREAMOS VALOR

Capital	Tema Material	Objetivo 2023	Compañía	Meta 2023	Resultado 2023	Semáforo
CONTEXTO Y CAPITAL FINANCIERO	DESEMPEÑO ECONÓMICO	ROE	Grupo Galicia	Alcanzar un ROE de 7%	Alcanzamos un ROE de 17,39% apalancados principalmente por los ingresos financieros del Grupo.	●
		RATIO DE EFICIENCIA	Galicia	Obtener el primer puesto en eficiencia de Bancos	Con una eficiencia del 51% (1) Galicia logró el primer puesto del mercado.	●
	LIDERAZGO EN LA GESTIÓN Y ÉTICA, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN	CALIFICACIÓN DE KPIs ESTRATÉGICOS	Grupo Galicia	Lograr una calificación general de KPIs de 3	Alcanzamos una nota general de KPIs de 3,46	●
		PROGRAMA DE INTEGRIDAD	Grupo Galicia	Implementar todas las acciones e iniciativas que garanticen el cumplimiento del programa de integridad	100% de las iniciativas implementadas	●
	GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO	UMBRAL DE RIESGO	Grupo Galicia	Mantener el 81% de las métricas de riesgos dentro de los umbrales definidos en el marco de apetito de riesgo.	Se mantuvieron el 77% de las métricas de riesgos dentro de los umbrales definidos en el marco de apetito de riesgo.	●
CAPITAL INDUSTRIAL E INTELLECTUAL	EXPERIENCIA DEL CLIENTE	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (NPS)	Galicia	Alcanzar un NPS 34,7% y brindar una buena experiencia a nivel mercado	Galicia alcanzó un NPS de 35,8%, posicionandose entre los primeros puestos dentro de los Bancos de primera línea.	●
			Naranja X	Alcanzar un NPS del 65%	Naranja X alcanzó un NPS de 63%	●
			Galicia Seguros	Alcanzar un NPS de 26,0%	Galicia Seguros alcanzó un NPS de 31,6%	●
	PRESENCIA EN EL MERCADO	PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO DE DEPÓSITOS Y PRÉSTAMOS	Galicia	Lograr una participación de mercado de depósitos transaccionales de 8,73% ⁽²⁾	Influenciados por el contexto macroeconómico, Galicia logró una participación de 8,34% (95% cumplimiento).	●
			Naranja X	Alcanzar una participación de Mercado en préstamos del 3%	Naranja X alcanzó una participación de mercado en préstamos de 4,26%	●
			Naranja X	Alcanzar una participación de Mercado en depósitos del 1%	Naranja X alcanzó una participación de mercado en depósitos de 1,25%	●
	FINANCIAMIENTO SUSTENTABLE	CARTERA SOSTENIBLE	Galicia	Lograr 152 mil altas de clientes activos en los últimos 30 días (representando un crecimiento interanual de 6,56%).	Galicia logró un crecimiento de clientes activos en los últimos 30 días 248 mil clientes.	●
			Galicia	Lograr un 6,5% de cartera sustentable, respecto de la cartera total del Banco Galicia, alcanzando un mínimo de 4,5%.	3,9%	●
	CIBERSEGURIDAD	DESEMPEÑO EN CIBERSEGURIDAD	Galicia y Naranja X	Desarrollar iniciativas de concientización para colaboradores adaptadas a las nuevas necesidades de aprendizaje, centrando la atención en la innovación y haciendo uso efectivo de las herramientas disponibles.	Galicia ejecutó simulaciones de malware, tanto de phishing como ransomware y dirigidas al público general de Galicia como a diversas áreas específicas. El enfoque principal fue mantenerse capacitados en estas prácticas de ingeniería social de manera didáctica, ajustando nuestras acciones de comunicación y concientización de manera complementaria. Adicionalmente tuvo una campaña de comunicación interna dedicada y creó conciencia a través de una mini serie de ficción interna.	●
	CAPITAL HUMANO	DIVERSIDAD E INCLUSIÓN	GESTIÓN INCLUSIVA DE LA DIVERSIDAD	Grupo Galicia	Género: Lograr que el 32% de posiciones de liderazgo estratégico Grupo Galicia sean mujeres	34%
Discapacidad: Alcanzar el 1% de la dotación de GFG					0,74%	●
ATRACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DEL TALENTO		FIDELIZACIÓN DE TALENTOS CRÍTICOS	Grupo Galicia	No superar el 13% de egresos voluntarios en Puestos Críticos	9,54%	●
CULTURA		NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL COLABORADOR (eNPS)	Grupo Galicia	Lograr superar el 68% de eNPS general.	73,5%	●
		ENGAGEMENT		Lograr superar el 90% de engagement.	92,5%	●

CAPITAL SOCIAL	DESARROLLO LOCAL	MEDICIÓN DEL IMPACTO SOCIAL	Galicia	Alcanzar un 95% de satisfacción en la evaluación MAIS (Matriz de Análisis de la Inversión Social)	100%	●
		PROMOCIÓN DE COMPRAS RESPONSABLES	Galicia	Aumentar el 100% del monto invertido en compras sustentables bajo el modelo de evaluación de proveedores que contempla criterios ASG.	300%	●
	EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA	EDUCACIÓN FINANCIERA	Galicia	Brindar 250 talleres de educación financiera	Brindamos 309 talleres de educación financiera	●
			Naranja X	Lograr 624.000 usuarios únicos y 720.000 sesiones en el blog "Hablemos de Plata"	1.035.720 usuarios únicos y 1.218.011 sesiones en el blog "Hablemos de Plata"	●
		INCLUSIÓN FINANCIERA	Galicia	Promover la utilización de productos de riesgo en más del 45% de nuevos clientes individuos.	50,89%	●
			Naranja X	Lograr el puesto #2 en el ranking de empresas que brindan más acceso al crédito formal en Argentina y que nuestra propuesta de valor aporte al bienestar financiero de al menos el 93% de las personas incluidas.	Puesto #2 + 84% de aporte al bienestar financiero de personas incluidas	●

CAPITAL NATURAL	CAMBIO CLIMÁTICO - HUELLA DE CARBONO	MITIGACIÓN DE HUELLA DE CARBONO	Grupo Galicia	Mitigar un 5% la huella operacional y mantener la carbono neutralidad de Galicia y Naranja X.	7.29% de mitigación de la huella Grupo Galicia.	●
			Galicia	Alcanzar los siguientes % de energía renovable en los edificios corporativos; CMZ 44%, Torre Galicia 91% y Plaza Galicia 37%	Torre Galicia 65,7% Casa Matriz 61,7% Plaza Galicia 46,3%	●
	GESTIÓN DE RECURSOS CRITICOS	GESTIÓN DE ENERGÍA y PAPEL	Galicia	Reducir un 5% el consumo de papel en oficinas y extractos a clientes	6% reducción	●
			Naranja X	Energía: Reducir 5% el consumo de energía respecto del 2022	Incremento de 3,42% de consumo de energía respecto a 2022	●
			Galicia	Mitigar un 10% el consumo de materiales	Reducción de un 20,21% en consumo de materiales.	●
	ANÁLISIS DE RIESGOS SOCIOAMBIENTALES	ANÁLISIS DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL	Galicia	Realizar análisis ambiental al 100% de los proyectos cuyo monto exige la política Ambiental en Riesgo.	100%	●

(1) Eficiencia calculada con base desde octubre 22 a septiembre 23.

(2) El market share de depósitos transaccionales se calcula con los saldos promedios de cada mes tanto para Galicia como para el sistema. Se excluyen del cálculo las cuentas remuneradas y las cajas de ahorro que ajustan por la evolución del tipo de cambio.



CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

Contribución a la Agenda 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

ODS	Meta	Descripción de la meta ODS	Capital	Iniciativa de impacto
ODS 3	3,8	Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.	Social	Programa de Mejoras de Hospitales y Centros de Salud de Galicia en colaboración con la Asociación Civil Surcos para la atención primaria básica de pacientes de regiones con mayor índice de necesidades básicas insatisfechas (NBI).
ODS 4	4,1	Para 2030, velar por que todas las niñas y todos los niños terminen los ciclos de la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados escolares pertinentes y eficaces.	Social	Programa Apadrinando escuelas de Naranja X destinado a escuelas públicas primarias. Programa de becas escolares para estudiantes secundarios y primarios (FONBEC Y Liga Educación) Acompañamiento a alumnos secundarios mediante becas. Fortalecimiento de alumnos secundarios en la transición al mundo educativo-laboral adulto. Potenciamos tu talento. Aporte fondo de becas y becas UBA CBC Programa de Crédito Fiscal INET
	4,3	Para 2030, asegurar el acceso en condiciones de igualdad para todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.	Humano	Desarrollo de carrera y movilidad: con el objetivo de garantizar la equidad e igualdad de oportunidades en los procesos de selección internos y externos, implementamos políticas y prácticas de selección, desarrollo y formación que valorar las diferencias individuales y ofrecer oportunidades para todas las personas. Programas de capacitación interna: formamos y sensibilizamos a líderes en la gestión de equipos diversos, con foco en integrar la perspectiva de género a nuestro modelo de liderazgo. Capacitaciones en IT: a través de las academias de Data&Analytics Lanzamiento de LiderA+ Talento Femenino para el desarrollo de habilidades de liderazgo en mujeres LiderA Business Day para trabajar desafíos del negocio Implementación de Proyecto mujeres Alianza anual con Mujeres en Tecnología en Naranja X
			Social	Programa de Becas Universitarias: a través de Potenciamos Tu Talento y Aportes a Fondos de Becas, facilitamos el acceso a la educación superior a los jóvenes de todo el país que no cuenten con los medios necesarios para continuar sus estudios. Alianza anual con Mujeres en Tecnología en Naranja X
	4,4	Para 2030, aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.	Social	Emprender con Impacto: Programa de Formación y acompañamiento a emprendedores con un proyecto en marcha que buscan solucionar una problemática social o ambiental en articulación con la Asociación Civil Mayma: "NUM3ROS" y "Escala tu Impacto". a. Números: 71 emprendedores; 1 OSC b. Escala tu impacto: 8 emprendedores Programa Transición Pyme Programa de Becas Universitarias: a través de Potenciamos Tu Talento y Aportes a Fondos de Becas, facilitamos el acceso a la educación superior a los jóvenes de todo el país que no cuenten con los medios necesarios para continuar sus estudios
	4,5	Para 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y garantizar el acceso en condiciones de igualdad de las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad, a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional.	Humano	Inclusión de Laboral de Personas con Discapacidad motora, sensorial y visceral, con el objetivo que desde el empleo puedan mejorar su autonomía y dignidad. "Academia Galicia" un programa de formación para personas con discapacidad. Programa Talento Sin Etiquetas en las búsquedas de talento Programa Generación IT junto a COPIDIS Alianza de Naranja X con Asociación Civil Igual por Más
	4.a	Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos.	Social	Donaciones en infraestructura, hospitales y equipamiento para escuelas. Programa Apadrinando escuelas y comedores de Naranja X.
	4.b	Para 2030, aumentar sustancialmente a nivel mundial el número de becas disponibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países de África, para que sus estudiantes puedan matricularse en programas de estudios superiores, incluidos programas de formación profesional y programas técnicos, científicos, de ingeniería y de tecnología de la información y las comunicaciones, en países desarrollados y otros países en desarrollo.	Social	Programa de becas escolares para estudiantes secundarios (FONBEC y Liga Educación) Acompañamiento a alumnos secundarios mediante becas. Fortalecimiento de alumnos secundarios en la transición al mundo educativo-laboral adulto. Programa de Becas Universitarias: Potenciamos Tu Talento y Aportes a Fondos de Becas, para facilitar el acceso a la educación superior a los jóvenes de todo el país que no cuenten con los medios necesarios para continuar sus estudios.
ODS 5	5,1	Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.	Humano	Firma de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) de ONU Mujeres, asumiendo el compromiso de una gestión interna para el empoderamiento de la mujer y dando cuenta de las acciones a través de la herramienta WEPs. Código de conducta y Código de ética con cláusulas específicas respecto a la discriminación. Programa de Integridad Protocolo para la promoción de espacios libres de violencia en Naranja X

ODS	Meta	Descripción de la meta ODS	Capital	Iniciativa de impacto
	5,2	Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.	Humano	Protocolo de asistencia a las víctimas por violencia: protocolo para atender casos de violencia ofreciendo confidencialidad y asistencia a las personas afectadas. Además de capacitaciones sobre el tema. Código de conducta y Código de ética con cláusulas específicas respecto a la discriminación Programa de Integridad Protocolo para la promoción de espacios libres de violencia en Naranja X
	5,5	Velar por la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles de la adopción de decisiones en la vida política, económica y pública.	Humano	Estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión con 5 ejes de gestión interna: Género, Discapacidad, Primer Empleo, Diversidad Sexual y Generaciones. Política de Diversidad Creación de Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión
ODS 7	7.2	Para 2030, aumentar sustancialmente el porcentaje de la energía renovable en el conjunto de fuentes de energía.	Natural	Consumo de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables , y acciones de mitigación en edificios y sucursales. Parque fotovoltaico –de 117 paneles– en el techo de la “Manzana Naranja” en Córdoba. Parque eólico “La Castellana II” en Buenos Aires: 4700,54 MWH abastecidos Parque eólico “Los Olivos” en Córdoba: 2797,27 MWH abastecidos Financiamiento sustentable: evaluación de proyectos que fueron financiados por el Bono Verde emitido por Galicia
	7.3	Para 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.	Natural	Proyecto Eficiencia Energética: en sucursales y metas de reducción en los edificios centrales. Entre las iniciativas: Plataforma PME en Plaza Galicia, BMS termomecánico en Torre, reemplazo de equipos de acondicionamiento con gas refrigerante contaminante de la capa de ozono, luminaria LED. Compra de energía renovable.
	7.b	Para 2030, ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios de energía modernos y sostenibles para todos en los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países en desarrollo sin litoral, en consonancia con sus respectivos programas de apoyo.	Natural	Certificación ambiental ISO 14001:2015: en los edificios corporativos de Torre Galicia y Plaza Galicia, con foco en eficiencia energética y energías renovables. Certificación LEED: en el edificio corporativo Plaza Galicia. Parque fotovoltaico –de 117 paneles– en el techo de la “Manzana Naranja” en Córdoba.
ODS 8	8.2	Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrando la atención en sectores de mayor valor añadido y uso intensivo de mano de obra.	Financiero	Mejorar el ratio de eficiencia del Grupo a partir de la inversión en infraestructura y sistemas, Canales digitales y de autogestión, y Digitalización de productos y automatización de servicios en las compañías del Grupo. Financiamiento sustentable
	8.3	Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la oficialización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, entre otras cosas mediante el acceso a servicios financieros.	Industrial e Intelectual	a. Fondo de Emergencia para Economía Social dentro del Fondo COVIDA 20 b. Línea de financiamiento sostenible c. Socio de Valor Sostenible d. Préstamos para personas in antecedentes crediticios en Naranja X e. Obligaciones Negociables (ONs) Sumatoria, Pro Mujer y Trasa
			Social	Emprender con Impacto: Programa de Formación y acompañamiento a emprendedores con un proyecto en marcha que buscan solucionar una problemática social o ambiental en articulación con la Asociación Civil Mayma: "NUM3ROS", "(Re) Calculando" y "Escala tu Impacto". Guía de Proveedores Sustentables
	8.5	Para 2030, lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.	Humano	Inclusión de Laboral de Personas con Discapacidad motora, sensorial y visceral, con el objetivo que desde el empleo puedan mejorar su autonomía y dignidad. “Academia Galicia” un programa de formación para personas con discapacidad. Participación en el Programa de Actividades de Aproximación al Mundo del Trabajo, los Estudios Superiores y la Formación de Ciudadanía (ACAP)
	8.6	Para 2030, reducir sustancialmente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.	Humano	Programa primer empleo de Galicia Programa Enlazar de Naranja X Programa Potenciamos Tu Talento de Galicia Participación en el Programa de Actividades de Aproximación al Mundo del Trabajo, los Estudios Superiores y la Formación de Ciudadanía (ACAP)
	8.7	Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas modernas de esclavitud y la trata de seres humanos y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, a más tardar en 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas.	Humano Social	Adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas. Firma de Código de ética y conducta en el proceso de selección de proveedores.
	8.8	Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.	Humano	Protocolo de asistencia a las víctimas de violencia en Galicia y Galicia Seguros Protocolo para la promoción de espacios libres de violencia en Naranja X Programas de beneficios integrales que contribuyen a mejorar la calidad de vida y el bienestar de los colaboradores. Código de conducta y Código de ética con cláusulas específicas respecto a la discriminación. Programa de Integridad

ODS	Meta	Descripción de la meta ODS	Capital	Iniciativa de impacto
	8.10	Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para alentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.	Industrial e Intelectual	<p>Accesibilidad en sucursales: adecuación de sucursales con instalaciones accesibles a personas con discapacidad obteniendo la Certificación de ALPI.</p> <p>Concientización a clientes y colaboradores con foco en Salud Financiera, Inversiones y Ciberseguridad.</p> <p>Accesibilidad a inversiones desde la aplicación Inviu</p> <p>Fortalecimiento de negocios agropecuarios a través de la plataforma digital Nera</p>
			Social	<p>Talleres de educación Financiera en EconoMía: en talleres para jóvenes con el objetivo de brindar herramientas para que puedan sostener un equilibrio financiero y cumplir con objetivos personales y familiares</p> <p>Plataforma EconoMía: disponibilización de una plataforma accesible a la comunidad que brinda conceptos y herramientas de para el manejo de las finanzas personales.</p> <p>Prevenir para crecer: llevar educación financiera y conciencia aseguradora a barrios populares.</p> <p>Sponsoreo de Naranja X en evento Women in Data Science</p> <p>Curso de Educación Financiera Virtual en Naranja X en alianza con Junior Achievement capacitamos a 421 jóvenes de entre 14 a 30 años en planificación financiera, productos financieros y responsabilidad económica.</p> <p>Blog HABLEMOS DE PLATA, un medio abierto donde se explican de modo simple ideas y herramientas para el día a día del manejo de las finanzas personales que el 2023 fué visitado por 1.035.072 usuarios.</p> <p>Ciclo "Te lo explico en 1 minuto" en Naranja X</p>
ODS 9	9.3	Aumentar el acceso de las pequeñas empresas industriales y otras empresas, en particular en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluido el acceso a créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.	Industrial e Intelectual	<p>Oferta de productos y servicios financieros a Negocios & Profesionales y Pymes.</p> <p>Financiamiento sustentable: préstamos para personas sin antecedentes crediticios en Naranja X</p> <p>Transición Pyme</p>
				<p>Cajeros con sistema de audio para no videntes en sucursales Galicia.</p> <p>Sistema de interpretación a LSA para la comunidad sorda en sucursales Galicia.</p> <p>Modelo de atención inclusiva en la red de sucursales</p> <p>Documentación e información de Naranja X para los clientes en sistema braille para el acceso a personas no videntes</p>
ODS 10	10.2	Para 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.	Industrial e Intelectual	<p>Concientización a clientes y colaboradores con foco en Salud Financiera, Inversiones y Ciberseguridad.</p> <p>Financiamiento sustentable:</p> <ol style="list-style-type: none"> Fondo de Emergencia para Economía Social dentro del Fondo COVIDA 20 Línea de financiamiento sostenible Socio de valor Sostenible Préstamos para personas sin antecedentes crediticios en Naranja X Obligaciones Negociables (ONs) Sumatoria, Pro Mujer y Trasa
			Humano	<p>Estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión con 5 ejes de gestión interna: Género, Discapacidad, Primer Empleo, Diversidad Sexual y Generaciones</p> <p>Política de Diversidad</p> <p>Creación del Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión</p>
			Social	<p>Talleres de educación financiera en EconoMía: talleres para jóvenes con el objetivo de brindar herramientas para que puedan sostener un equilibrio financiero y cumplir con objetivos personales y familiares.</p> <p>Plataforma EconoMía: disponibilización de una plataforma accesible a la comunidad que brinda conceptos y herramientas para el manejo de las finanzas personales de forma responsable y sostenible.</p> <p>Educación financiera en Gala, la asistente virtual de Galicia.</p> <p>Prevenir para crecer: llevar educación financiera y conciencia aseguradora a barrios populares.</p> <p>Hablemos de plata: blog de educación financiera de Naranja X abierto a la comunidad para acercar el mundo de las finanzas a las personas.</p> <p>Co-creación de "Medios de Pago / Educación Digital" del programa de educación financiera Nave Sustentable para asesorar emprendedores locales.</p> <p>Sponsoreo de Naranja X en el evento Women in Data Science</p> <p>Curso de Educación Financiera Virtual en Naranja X en alianza con Junior Achievement capacitamos a 421 jóvenes de entre 14 a 30 años en planificación financiera, productos financieros y responsabilidad económica.</p> <p>Blog HABLEMOS DE PLATA, un medio abierto donde se explican de modo simple ideas y herramientas para el día a día del manejo de las finanzas personales que el 2023 fué visitado por 1.035.072 usuarios.</p> <p>Ciclo "Te lo explico en 1 minuto" en Naranja X</p>
	10.3	Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto.	Humano	<p>Firma de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) de ONU Mujeres, asumiendo el compromiso de una gestión interna para el empoderamiento de la mujer y dando cuenta de las acciones a través de la herramienta WEPs.</p> <p>Estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión con 5 ejes de gestión interna: Género, Discapacidad, Primer Empleo, Diversidad Sexual y Generaciones.</p> <p>Política de Diversidad</p> <p>Creación del Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión</p> <p>Inclusión de apartado sobre la Política de Diversidad en el Código de Ética</p>

ODS	Meta	Descripción de la meta ODS	Capital	Iniciativa de impacto
	10.4	Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad.	Humano	<p>Firma de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) de ONU Mujeres, asumiendo el compromiso de una gestión interna para el empoderamiento de la mujer y dando cuenta de las acciones a través de la herramienta WEPs.</p> <p>Estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión con 5 ejes de gestión interna: Género, Discapacidad, Primer Empleo, Diversidad Sexual y Generaciones</p> <p>Política de Diversidad</p> <p>Creación del Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión</p> <p>Inclusión de apartado sobre la Política de Diversidad en el Código de Ética</p>
ODS 12	12.2	Para 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.	Natural	<p>Sistema de Gestión Ambiental bajo la ISO 14001:2015 de Galicia.</p> <p>Ampliación del SGA al Grupo.</p> <p>Sucursal 400 certificada bajo la ISO 14001</p>
	12.5	Para 2030, disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización.	Natural	<p>Reciclado de tarjetas de crédito, tapitas, distribución de cubiertos reutilizables a los colaboradores, disminución del uso de botellas plásticas a través del uso de vasos de vidrio en los comedores de Galicia.</p> <p>Metas de reducción de papel a través del sistema pool printing, Iniciativas de reducción y gestión responsable de reciclado de papel, cartón y plásticos.</p>
ODS 13	13.3	Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.	Natural	<p>Sistema de Gestión Ambiental: capacitación sobre el sistema y campañas de disminución y reciclado de plásticos, por ejemplo, capacitaciones junto a Ecohouse.</p> <p>Eventos sustentables</p> <p>Construcción del Aula Naturaleza desde Naranja X en alianza con Quinta Esencia</p> <p>Participación en espacios de diálogo</p>
	13.b	Promover mecanismos para aumentar la capacidad de planificación y gestión eficaces en relación con el cambio climático en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo, centrándose en particular en las mujeres, los jóvenes y las comunidades locales y marginadas.	Natural	<p>Estrategia de Grupo para alcanzar la neutralidad de emisiones está basada en su medición, su reducción y la compensación de aquellas que no podemos evitar.</p> <p>Reporte de Huella de Carbono a CDP. Entre las iniciativas de compensación estuvieron la restauración de bosques nativos, los bonos de energía renovable y la regeneración del suelo.</p> <p>Adhesión a los Principios de Ecuador</p> <p>Plan Estratégico de Finanzas Sustentables para la Descarbonización de la Cartera</p>
ODS 16	16.5	Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.	Financiero	<p>Formación en prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo para colaboradores del Grupo.</p> <p>Programa de Integridad</p> <p>Código de Conducta</p>
ODS 17	17.17	Alentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las asociaciones.	Social Natural	<p>Participación en iniciativas multisectoriales para posicionar al Grupo Galicia como referente en sustentabilidad.</p>
	17.19	Para 2030, aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir progresos logrados en materia de desarrollo sostenible y que complementen los utilizados para medir el PBI, y apoyar el fomento de la capacidad estadística en los países en desarrollo.	Social Natural	<p>Adhesión a iniciativas internacionales: para elaborar indicadores que permitan medir la gestión, GRI, SASB, Pacto Global, PBR, DG, BYMA, CDP, TCFD, PCAF, SBTi, Principios de Ecuador.</p>

ASG	Capital	Ejes estratégicos	Abordaje	Indicadores	Página	
Ambiental	Natural	Cambio climático – Huella de carbono	Gestión de la huella de carbono	Política de emisiones: medición, mitigación y compensación.	53-54	
				Total de emisiones alcance 1	53	
				Total de emisiones alcance 2	53	
				Total de emisiones alcance 3	53	
				Intensidad de emisiones (TNC ₂ EQ/M ²)	53	
				Metas de emisiones	9, 54	
				% Energía renovable producida o adquirida sobre energía total utilizada	54	
				% Energía renovable producida sobre energía total utilizada	54	
				Generación directa de energías renovables	54	
				Emisiones en CO ₂ / Facturación (en millones de US\$)	53	
		Emisiones indirectas en CO ₂ (alcance 3) / Facturación (en millones de US\$)	53			
		Iniciativas de compensación de emisiones	54			
		Movilidad	56, 58			
		Alianzas ambientales	58			
		Gestión de los recursos	Prevención y gestión medioambiental	Inversiones ambientales	58	
				Certificaciones ambientales	Certificaciones ISO:14001/2015 y LEED	7
			Política ambiental (Policy Environmenta Supply Chain)	Política ambiental para proveedores	✓	
				Prácticas de selección, contratación y evaluación de proveedores bajo criterios ambientales	51	
				Monitoreo de proveedores en materia ambiental	51	
			Gestión de recursos críticos: medición y monitoreo	Política y metas de gestión de recursos: energía, papel y agua	9, 55	
Energía consumida (GJ) / Facturación (en millones US\$)	56					
Consumo de agua (m ³) / Facturación (en millones de US\$)	56					
Implementación del sistema de gestión ambiental	55					
Gestión de residuos	56					
% residuos reciclados sobre total de residuos	56					
Residuos peligrosos sobre Facturación (en millones de US\$)	56					
Total de Residuos sobre Facturación (en millones de US\$)	56					
Análisis de riesgos social y ambiental	Evaluación de proyectos bajo criterios ambientales y sociales	Cantidad de proyectos analizados bajo criterios ambientales y sociales, incluyendo Principios de Ecuador	58			
Social	Intelectual / industrial	Financiamiento sostenible	Productos de financiamiento sostenible	Líneas e instrumentos de financiamiento sostenible	34	
		Presencia en el mercado	Productos y servicios	Comunidad de préstamos e inversiones	30-33	
			Crecimiento en préstamos y depósitos	Participación de mercado	30	
		Transformación digital y experiencia del cliente	Digitalización de procesos y nuevos productos	Transacciones digitales	27, 29	
			Inversión en tecnología	Inversión en tecnología	27,29	
			Satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente (NPS)	28	
		Ciberseguridad	Gestión y monitoreo de la seguridad	Desempeño de la ciberseguridad	35	
			Concientización y capacitación	Acciones de concientización y capacitación	35	
		Social	Desarrollo local	Modelo de contribución social de Grupo	Política de participación en la sociedad	45
				Evaluación de impacto	Matriz de Impacto Social y Ambiental (MAIS)	45
	Gestión de la cadena de valor			Contratación, selección y evaluación de proveedores	51	
	Educación e inclusión financiera		Formación en habilidades financieras	Programas de formación, concientización y difusión de habilidades financieras	50	
			Utilización de productos de riesgo	Promover la utilización de productos de riesgo	9	
	Humano	Diversidad e inclusión	Política de diversidad e inclusión	Política de diversidad e inclusión	✓	
				Protocolos que garantizan cumplimiento de la política	✓	
				Metas de diversidad e inclusión	9	
			Iniciativas y metas con foco en género	Colaboradores mujeres	42	
				Mujeres en puestos de liderazgo	42	
				Igualdad salarial	42	
			Iniciativas y metas con foco en discapacidad	Colaboradores con discapacidad	43	
Becas				43		
Iniciativas y metas con foco en primer empleo			Prácticas profesionales	43		
			Incorporaciones al Grupo	43		
	Iniciativas y metas con foco en generaciones	Reskilling y upskilling	43			
Salud y seguridad	Políticas y programas para mejorar la salud y seguridad de los colaboradores de la organización	Política de salud y seguridad ocupacional	✓			
		Salud y seguridad de los colaboradores	✓			
		Servicios de cuidado de la salud	38			
Equilibrio laboral y personal	Trabajo flexible	38				

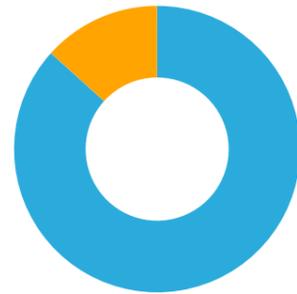
ASG	Capital	Ejes estratégicos	Abordaje	Indicadores	Página	
Social	Humano	Atracción y fidelización de talento	Propuesta de valor y beneficios	Propuesta de valor y beneficios	38	
			Estrategia de atracción y fidelización de talento crítico	Rotación de colaboradores	39	
				Fidelización de talento crítico	39-40	
			Herramientas de medición de satisfacción interna del colaborador	Encuesta de clima (satisfacción del colaborador)	38	
			Programas de desarrollo y herramientas de formación interna y externa	Política de capacitación y desarrollo	ü	
				Promedio de horas de capacitación	40	
				Costos de capacitación por colaborador	40	
Promoción interna	40					
De gobierno	Financiero + Contenidos	Desempeño económico	Desempeño económico	Valor económico generado	22	
				Valor económico distribuido	22	
				Valor económico retenido	22	
				Resultado neto del ejercicio atribuible a GFG	23	
				ROE	22	
				Ratio de eficiencia	22	
				Liderazgo en la gestión	Nombramiento	Plan de sucesión
		Política de estructura del Directorio	71			
		Independencia del comité de nominaciones	12, 71			
		Involucramiento del comité de nominaciones	71			
		% de mujeres en el Directorio	11			
		% de mujeres en la alta gerencia/comité ejecutivo	11			
		Antigüedad promedio	11			
		Tamaño del Directorio	11, 71			
		Diversidad cultural del comité ejecutivo	11			
		% de diversidad cultural del Directorio	11			
		% de directores independientes	11			
		Capacidades y formación	Política de las funciones del Directorio			11
			Antecedentes y habilidades del Directorio			11
			Evaluación			Herramientas de mejora de compensación
		Comunicación con los grupos de interés	Participación de los grupos de interés			11
		Monitoreo del desempeño	Departamento de auditoría interna			12, 72-73
			Independencia del comité de auditoría			12, 72-73
			Independencia del comité de auditoría Mgt	12, 72-73		
		Remuneración	Independencia del comité de compensaciones	12, 71-72		
			Independencia del comité de compensaciones Mgt	12, 71-72		
			Política de remuneración del comité ejecutivo	12, 71-72		
		Ética, transparencia y anticorrupción	Programa de Integridad	Política de anti soborno y corrupción	ü	
				Política de competición justa	ü	
				Política de ética en el negocio	ü	
				Política de derechos humanos	ü	
				Herramientas de mejora para la ética empresarial	16-17	
				Protección de denunciantes	16-17	
				Prevenición de Lavado de Dinero	Política de PLAYFT	ü
		Gestión integral del riesgo	Identificación, medición y monitoreo	Capacitaciones	17	
				Apetitos y umbrales	15	
				Estructura de control interno	15	
				Análisis de riesgos climáticos	15, 58	



GOBIERNO CORPORATIVO

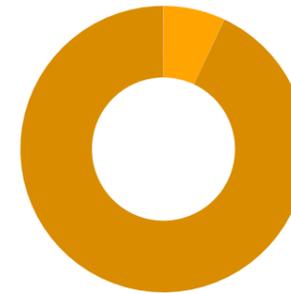
DIRECTORIO GRUPO GALICIA¹

Miembro del Directorio	Cargo	Antigüedad en el cargo
EDUARDO J. ESCASANY	Presidente	04/2005
PABLO GUTIÉRREZ	Vicepresidente	04/2010
FEDERICO BRAUN	Director titular	09/1999
SILVESTRE VILA MORET	Director titular	06/2022
SEBASTIÁN GUTIÉRREZ	Director titular	04/2021
TOMÁS BRAUN	Director titular	04/2021
ALEJANDRO ASRIN	Director titular	04/2021
CLAUDIA ESTECHO	Director titular	04/2019
MIGUEL MAXWELL	Director titular	04/2020
SERGIO GRINENCO	Director suplente	04/2010
ANA M. BERTOLINO	Director suplente	04/2019
PEDRO A. RICHARDS	Director suplente	04/2021
DANIEL LLAMBIAS	Director suplente	04/2021
ALEJANDRO M. ROJAS LAGARDE	Director suplente	04/2000
RICARDO A. GONZALEZ	Director suplente	04/2019



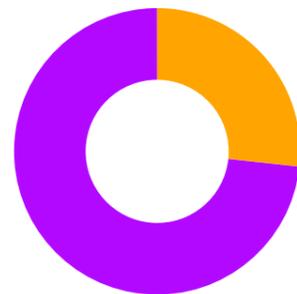
Distribución por género

Hombres	13	86,6%
Mujeres	2	13,3%



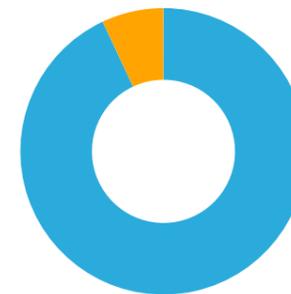
Distribución por edad

Menores de 30	0	0%
Entre 31 y 50	1	7%
Mayores de 50	14	93%



Distribución por independencia

Independiente	4	26%
No independiente	11	74%



Distribución por nacionalidad

Argentina	14	93,3%
Otras	1	7%

7%
DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO TIENEN UNA NACIONALIDAD DIFERENTE AL DE LA UBICACIÓN DE LA SEDE CORPORATIVA

—%
DIRECTORES EJECUTIVOS

10
AÑOS DE PERMANENCIA PROMEDIO EN EL DIRECTORIO

100%
DE MIEMBROS DEL DIRECTORIO QUE TIENEN ANTECEDENTES ESPECÍFICOS DE LA INDUSTRIA O UNA SÓLIDA FORMACIÓN FINANCIERA

1,46
PROMEDIO DE OTRAS AFILIACIONES CORPORATIVAS DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO



¹ En materia de reuniones del Directorio, la sociedad publica a través de la AIF de la CNV las actas de las asambleas donde se detallan las temáticas abordadas y la asistencia a cada reunión. En 2023 la asistencia general promedio a las reuniones del Directorio fue 100%.

COMISIÓN FISCALIZADORA

Miembro de Comisión Fiscalizadora	Cargo	Antigüedad en el cargo
ANTONIO ROBERTO GARCÉS	SÍNDICO TITULAR	04/2019
OMAR SEVERINI	SÍNDICO TITULAR	04/2017
JOSÉ LUIS GENTILE	SÍNDICO TITULAR	04/2018
FERNANDO NOETINGER	SÍNDICO SUPLENTE	09/1999
MARIA MATILDE HOENIG	SÍNDICO SUPLENTE	04/2006
MIGUEL NORBERTO ARMANDO	SÍNDICO SUPLENTE	04/2020



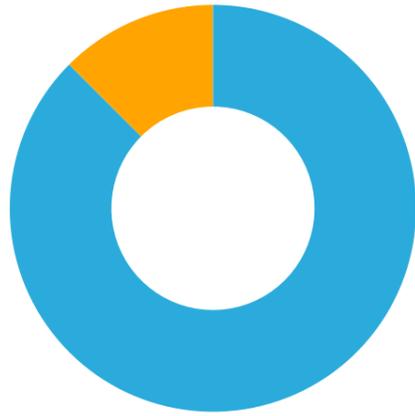
RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Características/Descripción	Fundamentación del grupo de interés	Canales de diálogo
ACCIONISTAS INVERSORES ENTES REGULADORES	Grupo Financiero Galicia S.A. y accionistas minoritarios.	Son el principal sustento de capital del Grupo haciendo los aportes correspondientes cuando el negocio o las necesidades regulatorias lo requieren.	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea de accionistas. • Página Web con información legal, estatutaria y reglamentaria. • Memoria Anual Informe integrado. • Informes de resultados del negocio con información financiera y no financiera. • Resultados de ranking y calificadoras.
CLIENTES	Personas, familias, estudiantes, profesionales, emprendedores, PyMes y grandes empresas, comercios, organismos públicos y privados y organizaciones sociales.	La adquisición de los productos y servicios de las compañías del Grupo por parte de los clientes da razón al negocio y es la fuente de ingresos de las entidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de satisfacción: NPS. • Sucursales y puntos de contacto. • Aplicaciones y canales de contacto digitales. • Redes sociales. • Páginas web corporativas. • Espacios presenciales y virtuales de intercambio.
COLABORADORES	Personas seleccionadas sin distinción de raza, color, religión, origen, nacionalidad, edad, sexo o estado civil.	Son actores fundamentales para el éxito del negocio y un elemento inherente a la responsabilidad del Grupo como generador de empleo y capital social.	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace. • Conversaciones y encuentros con líderes. • Comunicación de resultados trimestrales. • Encuestas de clima interno. • Espacios de conversaciones. • Línea ética. • Townhall Galicia. • Encuentros de estrategia. • Slack. • GSuite.
COMUNIDAD	Organizaciones de la sociedad civil (OSCs).	Son aliados fundamentales que aportan conocimiento específico sobre el contexto socioeconómico y las necesidades de las comunidades para implementar eficientemente nuestra inversión social.	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de seguimiento. • Informes de gestión. • Diagnósticos de situación. • Evaluación de los programas desde la matriz de análisis de impacto social y ambiental. • Participación en Jornadas y Seminarios. • Espacios de intercambio. • Redes sociales.
	Beneficiarios de los programas sociales.	Son los destinatarios finales de los recursos movilizados por las compañías del Grupo y de los programas implementados.	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en espacios de Intercambio nacionales e internacionales. • Capacitaciones. • Acciones de concientización. • Canales y contenido digital.
	Organismos Internacionales. Organizaciones públicas. Instituciones académicas. Organizaciones empresarias. Medios de comunicación.	Son los expertos que nos ayudan a realizar proyectos y programas en beneficio de nuestros grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones. • Encuentros y foros. • Capacitaciones online.
PROVEEDORES	Empresas pequeñas, medianas y grandes de productos y servicios.	Son un eslabón importante en la cadena de valor, de ahí que es prioritario que ofrezcan de manera responsable productos y servicios de calidad y valor.	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Conducta de Proveedores. • Atención de Consultas y Reclamos. • Plataforma Ariba. • Guía de Compras Sustentables. • Línea ética. • Canales digitales (e-mail, WhatsApp y reuniones virtuales). • Visitas puntuales a proveedores.
AMBIENTE	Organismos internacionales. Organizaciones ambientales. Investigadores y academia. Colaboradores, clientes, proveedores y comunidad.	Es el entorno en el cual desarrollamos nuestras acciones, tanto a nivel corporativo como particular de cada uno de nuestros grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> • Red Argentina de Pacto Global: Subgrupo Acción por el Clima. • UNEP FI. • Principios de Ecuador. • Reuniones, foros y Encuentros. • Acuerdo para la acción climática.



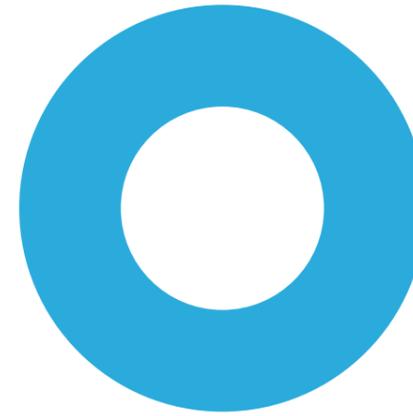
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Perfil de los miembros del comité ejecutivo²



Distribución por género

Hombres	8	87,5%
Mujeres	1	12,5%



Distribución por nacionalidad

Argentina	9	100 %
Otros	0	— %

² Además, —% de los miembros del C-Level tienen una nacionalidad diferente al de la ubicación de la sede corporativa.





**GESTIÓN
INTEGRAL DE
RIESGOS**

MAPA DE RIESGOS DEL GRUPO

CREDITICIO

- HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN CREDITICIA Y MONITOREO DEL RIESGO;
- PROFUNDIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES;
- MONITOREO DE INDICADORES; GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE OTORGAMIENTO A TRAVÉS DE LA GERENCIA DE CRÉDITO MINORISTA;
- ANÁLISIS CREDITICIOS, DE CASH-FLOW, DE BALANCE Y DE CARÁCTER DEL SOLICITANTE PARA LA ACEPTACIÓN DE CRÉDITOS EN LA BANCA MAYORISTA;
- MONITOREO DE LA CARTERA DESDE LA GERENCIA DE RIESGO FINANCIERO.

DE CAPITAL (O SOLVENCIA)

- SEGUIMIENTO DEL CAPITAL ECONÓMICO Y CAPITAL REGULATORIO A TRAVÉS DE INDICADORES;
- RESPONSABILIDAD DEL SECTOR DE RIESGO FINANCIERO Y GESTIÓN DEL CAPITAL DENTRO DE LA GERENCIA DE RIESGOS;
- SEGUIMIENTO DE MÉTRICAS DE RENTABILIDAD Y SOLVENCIA EN EL APETITO DE RIESGOS;
- REALIZACIÓN DE PRUEBAS DE ESTRÉS CON PERIODICIDAD ANUAL.

CIBERSEGURIDAD

- CONTROLES Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA MITIGAR ESTE TIPO DE SITUACIONES.

REPUTACIONAL

- GESTIÓN DEL NEGOCIO CON UNA VISIÓN CENTRADA EN LOS GRUPOS DE INTERÉS;
- CONSIDERACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PARA ESTABLECER MEDIDAS DE MITIGACIÓN.

OPERACIONAL

- UNIDAD ESPECÍFICA DENTRO DE LA GERENCIA DE RIESGOS PARA DESARROLLAR Y CONTROLAR EL MODELO DE GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL;
- AUTOEVALUACIÓN DE RIESGOS;
- MAPA DE RIESGOS;
- INDICADORES DE RIESGOS;
- RECOLECCIÓN DE EVENTOS DE PÉRDIDA;
- ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN ALINEADAS A NORMAS INTERNACIONALES Y DEL BANCO CENTRAL.

FINANCIERO

- IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO: CONTINUIDAD Y ESTABILIDAD DE LAS FUENTES DE FONDEO, PRECIO DE MERCADO DE ACTIVOS, COTIZACIÓN DE MONEDAS EXTRANJERAS, ENTRE OTROS.

TECNOLÓGICO

- METODOLOGÍA Y ESTRUCTURA DE GESTIÓN DE ESTE TIPO DE RIESGOS PARA MANTENER EL PERFIL DE RIESGO TECNOLÓGICO Y VELAR POR LA OPORTUNA DEFINICIÓN DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS PERTINENTES;
- CUMPLIMIENTO A LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS POR EL BCRA SOBRE LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO TECNOLÓGICO EN ENTIDADES FINANCIERAS.

AMBIENTAL Y SOCIAL

- ADHESIÓN VOLUNTARIA A LOS PRINCIPIOS DE ECUADOR Y APLICACIÓN DE ESTE MARCO PARA PROJECT FINANCE SUPERIORES A US\$10 MILLONES Y PARA PRÉSTAMOS CORPORATIVOS SUPERIORES A US\$20 MILLONES;
- ANÁLISIS DE RIESGOS CLIMÁTICOS PARA IDENTIFICAR POTENCIALES IMPACTOS EN NUESTRA CARTERA DE CLIENTES;
- CAPACITACIONES EN LA TEMÁTICA;
- ADHESIÓN A LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LAS EMISIONES DE CARBONO DE LOS PORFOLIOS PARTNERSHIP FOR CARBON ACCOUNTING FINANCIALS (PCAF) PARA EL ANÁLISIS DE RIESGOS CLIMÁTICOS.



INICIATIVAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE INTEGRIDAD

Primera edición de “Cadena de ValorES: Fortaleciendo la integridad y transparencia para el desarrollo de un futuro sostenible”

Somos conscientes de que fortalecer y optimizar las relaciones que existen entre una organización y sus socios estratégicos impacta positivamente en la generación de valor para ambas partes, contribuyendo a proteger la reputación, mitigar riesgos y crear negocios sostenibles.

En esta línea, en 2023 Galicia llevó adelante el evento “Cadena de ValorES: Fortaleciendo la integridad y transparencia para el desarrollo de un futuro sostenible”, conducido por Leonardo Etchepare, Director de Legal and Ethics y Cecilia Auferil, Líder de Compliance en Galicia, ambos referentes en la materia. El propósito central del evento fue compartir herramientas y metodologías implementadas en materia de integridad y sustentabilidad desde distintas visiones y experiencias.

El evento contó con más de 200 participantes de forma presencial y de todas partes del país. A lo largo de la jornada, trabajaron en equipo para generar sinergia y cercanía entre los dos universos, el de la compañía y sus terceras partes. Adicionalmente, el encuentro contó con la participación de personas expertas y referentes en diferentes áreas enfocados en la integridad y la sostenibilidad de la cadena de valor

Protocolo de actuación ante casos de violencia y acoso

Los objetivos del protocolo desarrollado son:

- Brindar pautas para la promoción de conductas esperadas en el marco de un espacio laboral libre de discriminación, acoso y violencia;
- Establecer de manera clara los estándares de respeto, trato digno en las relaciones interpersonales y establecer mecanismos de respuesta para situaciones que no se ajustan a estos estándares; y
- Generar un procedimiento que ofrezca lineamientos para la prevención y asistencia ante situaciones de violencia y acoso laboral.

El protocolo alcanza todas las situaciones que ocurran durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado de este. Incluye el lugar de trabajo como oficinas, sucursales, las comunicaciones relacionadas con el trabajo por cualquier medio tecnológico, lugares de descanso, en los desplazamientos, viajes laborales, actividades de formación relacionados con el trabajo y cualquier otro espacio en donde las personas estén relacionadas por el vínculo laboral.



ELEMENTOS DEL PROGRAMA DE INTEGRIDAD

- **Tratamiento de denuncias e inquietudes:** contamos con un canal de comunicación abierto y permanente para que los colaboradores canalicen sus consultas, y en caso de incumplimientos al código de ética, puedan llevar adelante una denuncia, mediante la Línea ética, administrada por un tercero objetivo e imparcial. Además, llevamos adelante una política de no represalias que garantiza a todo colaborador que denuncia que no sufrirá consecuencias negativas por hacerlo.
- **Gestión de riesgos críticos:** trabajamos de forma coordinada con las distintas áreas de negocio en la identificación y tratamiento de los riesgos. Por un lado, los dueños de las regulaciones son los responsables de ejecutar y llevar adelante los distintos procesos exigidos por la regulación. Por otro lado, el área de compliance, supervisa y vela por el correcto cumplimiento y ofrece asesoramiento cuando es necesario. Por último, el área de auditoría interna lleva adelante la verificación de los controles implementados.
- **Contratación de terceras partes:** a través de un proceso interno definido en conjunto con el área de abastecimiento, implementamos un due diligence en materia de integridad de todo proveedor, implementando métricas y datos que nos permitan llevarlo adelante con un enfoque basado en riesgo.
- **Capacitación a los colaboradores:** implementamos cursos obligatorios que deben realizarse por todos los colaboradores en nuestro portal campus. Asimismo, realizamos visitas a las distintas zonas que conforman la red de sucursales y áreas centrales con el objetivo de que conozcan las novedades en materia de compliance y compartan el conocimiento con distintos sectores.

% de colaboradores por categoría laboral que recibieron formación de anticorrupción

	Galicia (1)			Naranja X			Galicia Seguros		
	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres	Totales
Nivel inicial	23,76	25,56	24,77	95	96	95	42,58	45,55	88,14
Nivel medio	33,38	34,00	34,03	100	96	98	42,35	34,65	77,00
Nivel jefatura	2,64	1,25	2,12	29	96	94	42,10	47,36	89,47
Nivel gerencial	11,90	—	10,00	86	78	83	50,00	16,66	66,66
Total	23,66	26,29	24,97	94	95	95	N/A	N/A	87 %

Cantidad de colaboradores por categoría laboral que recibieron formación de anticorrupción

	Galicia (1)			Naranja X			Galicia Seguros		
	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres	Totales
Nivel inicial	269	371	640	919	1.176	2.095	115	123	238
Nivel medio	395	382	777	24	27	51	9	11	20
Nivel jefatura	14	4	18	164	139	303	8	9	17
Nivel gerencial	5	0	5	57	29	86	3	1	4
Total	683	757	1.440	1.164	1.371	2.535	135	144	279

(1) Calculado como el total de capacitados activos al 15/12/2022 sobre el total de empleados a la misma fecha, para cada categoría laboral y género. Se consideraron las siguientes capacitaciones para los niveles: Compliance: inicial, jefatura y medio y Compliance 2.0: inicial, jefatura, medio y gerencial.

EN GRUPO GALICIA CAPACITAMOS A LOS DIRECTORES EN MATERIA DE ANTICORRUPCIÓN PERMANENTEMENTE MEDIANTE LAS DIVERSAS PRESENTACIONES QUE SE EFECTÚAN EN EL DIRECTORIO, EL COMITÉ DE AUDITORÍA Y EL COMITÉ EJECUTIVO.

EN 2023 PARTICIPARON 11 DE 12 ASESORES EXTERNOS DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE CASOS DE VIOLENCIA Y ACOSO

EN 2023 GALICIA RECIBIÓ 34 DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTOS AL CÓDIGO DE ÉTICA, NARANJA X RECIBIÓ 33 MIENTRAS QUE, GALICIA SEGUROS RECIBIÓ 0 Y GRUPO GALICIA 0. TODAS FUERON REPORTADAS AL COMITÉ DE CONDUCTA¹.

EN 2023 IMPLEMENTAMOS EL 100% DE LAS ACTIVIDADES E INICIATIVAS QUE GARANTICEN EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA DE INTEGRIDAD.

TODOS LOS PROVEEDORES DE GALICIA RECIBEN AL MOMENTO DEL ALTA LA POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN, EL CÓDIGO DE ÉTICA DE PROVEEDORES VIGENTE Y LA POLÍTICA AMBIENTAL PARA SU ACEPTACIÓN. POR SU PARTE, EL 100% DE LOS PROVEEDORES DE NARANJA X RECIBIERON COMUNICACIONES EN MATERIA DE ANTICORRUPCIÓN.

EN 2023 NO CONTAMOS CON CASOS PÚBLICOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN INTERPUESTOS CONTRA LA ORGANIZACIÓN O SUS COLABORADORES EN GALICIA, NARANJA X Y GALICIA SEGUROS. DE LA MISMA FORMA, NINGUNA DE LAS TRES COMPAÑÍAS CONTÓ CON CASOS DE PROVEEDORES A LOS QUE SE HAYAN RESCINDIDO O NO SE HAYAN RENOVADO CONTRATOS POR INFRACCIONES RELACIONADAS CON LA CORRUPCIÓN, COMO TAMPOCO TUVIERON CASOS DE COLABORADORES DESPEDIDOS Y/O SANCIONADOS POR POTENCIALES ACTOS DE CORRUPCIÓN.



¹ Se incluyen todas las denuncias y ampliaciones recibidas a través de todos los canales habilitados durante el año 2023

MULTAS Y RECLAMOS

Cumplimiento de leyes y normativas (1)

		Galicia	Naranja X	Galicia Seguros
Cantidad de multas por el no cumplimiento de leyes y regulaciones	En el año	0	0	5
	Acumulado	0	0	4
Monto pagado por multas por el no cumplimiento de leyes y regulaciones	En el año	\$0	\$0	\$1.510.000
	Acumulado	\$0	\$0	\$220.116
Cantidad de casos que derivaron en multas por el no cumplimiento de la legislación y las normativas	En el año	0	0	5
Cantidad de casos que derivaron en sanciones no monetarias por el no cumplimiento de la legislación y las normativas vigentes	En el año	0	1	0

(1) Legislación y normativas: BCRA, UIF, CNV y SSN. Se toman multas o sanciones. aquellas que por su magnitud ya sea alcance económico o reputacional puede poner en peligro la continuidad del negocio.

En 2023 Galicia y Naranja X no presentaron casos de mediación y arbitraje relacionados con la integridad profesional.

	Galicia	Naranja X	Galicia Seguros
Multas ambientales autoinformadas a ingresos en millones	0	0	0
Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera.	\$0	\$1.288.746	\$0
Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.	\$0	\$0	\$0
Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos.	\$0	\$0	\$0
Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos	\$0	n/a	\$0
Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones) de (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (antes y después del reaseguro)	N/A	N/A	\$0



PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO

Capacitación en prevención de lavado de dinero

	Galicia		Naranja X		Galicia Seguros	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Participantes	1.743	1.133 (1)	2.564	2.383	279	309
% de colaboradores que participaron en capacitaciones de Prevención de Lavado de Dinero	30,23 %	20 %	96 %	95 %	0,87	88 %

(1) Se considera el total de capacitados activos al 15/12/2022.





**CONTEXTO
DONDE OPERA
EL GRUPO**

LA ECONOMÍA

FRENTE FISCAL

En el plano fiscal, durante 2023 los recursos tributarios crecieron 113,2% frente a la expansión del 78,8% interanual en 2022. Por su parte, el gasto primario se expandió 123,0% en 2023, por encima del 70,5% del año previo. Sin embargo, la evolución de ambas variables se encontró por debajo de la inflación promedio del año (+133,5%), observándose caídas reales por 7,0% y 4,9%. Así, el sector público nacional registró un déficit primario de \$ 5.483.305 millones, equivalente a -2,9% del PBI, el cual implica un deterioro respecto del resultado primario del 2022 que se ubicó en -2,4%.

El déficit financiero ascendió a \$8.737.137 millones (-4,6% del PBI), con intereses que sumaron \$3.253.832 millones. Este resultado implicó un incremento significativo respecto del 2022, cuando se había ubicado en 3,3% del PBI. Adicionalmente se publicó el resultado fiscal de enero, que presentó un superávit primario de \$2.010.746 millones y financiero de \$518.408 millones. El gasto primario cayó 39,4% interanual real, en tanto que los ingresos crecieron 0,7%.

DESEMPLEO

La tasa de desempleo se redujo en el tercer trimestre de 2023 (último dato disponible), ubicándose en 5,7% de la Población Económicamente Activa. Esta cifra compara con una tasa de desempleo 7,1% en igual trimestre de 2022 y con una tasa de desempleo de 8,2% para el mismo trimestre de 2021. Las tasas de actividad y empleo se ubicaron en 48,2% y 45,5%, respectivamente.

PRECIOS

La tasa de inflación cerró el año en 211,4%, un incremento de 116,6 p.p. respecto de la inflación de 2022 (+94,8%). La inflación mostró una dinámica creciente a lo largo de todo 2023. El año había comenzado con tasas promedio mensuales de 6,8%, mientras que la inflación del cuarto trimestre fue de 8,3% en octubre, 12,8% en noviembre y 25,5% en diciembre. La aceleración de diciembre respondió en parte a la suba del tipo de cambio y a la corrección de los precios de parte de los bienes y servicios que acumulaban atraso. La primera medición del año arrojó una variación de 20,6%, por lo que la interanual ascendió a 254,2% en enero.

PLANO MONETARIO

La Base Monetaria cerró el año con un saldo de \$9.607.992 millones, un aumento interanual de 84,6%. La suba estuvo principalmente explicada por los Intereses pagados sobre los pasivos y LELIQ, Otros factores de expansión de la Base Monetaria, entre los que se incluiría la intervención del Banco Central en el mercado secundario de deuda soberana en pesos y además, por la Compra Neta de Divisas al Sector Privado.

En lo que va de 2024, la base monetaria se expandió \$731.796 millones (dato al 21 de febrero). Esta estuvo impulsada por el devengamiento de intereses sobre los pasivos remunerados, la compra neta de divisas y el factor otros. Los pasivos y LELIQ y las operaciones con el Tesoro neutralizaron parte de dicha emisión, a través de una absorción de pesos.

TASAS DE INTERÉS

Con respecto a las tasas de interés domésticas, la tasa de la Letra de Liquidez (LELIQ) a 28 días fue incrementada a 133% anual, con una suba de 58 puntos porcentuales durante el año. Sin embargo, con la nueva gestión, el 18 de diciembre el Banco Central estableció que los pasivos pasivos a un día de plazo serían el nuevo instrumento de política monetaria, a la par que anunció que no se licitarían más LELIQ.

Adicionalmente, el Banco Central redujo la tasa de interés de referencia de 133% a 100%. El año cerró con un incremento de 25 p.p. respecto de fines de 2022 y al 26 de febrero del 2024 se mantiene sin modificaciones. La tasa BADLAR de bancos privados pasó de alrededor de 69,4% a finales de 2022 a 109,75% en diciembre de 2023. Además, finalizó enero 2024 en 109,69%.

FRENTE CAMBIARIO

Durante 2023, las Reservas Internacionales acumularon una caída de US\$21.525 millones, finalizando el año en US\$23.073 millones. Este resultado fue producto de la variación de distintos factores como el pago de vencimientos de capital e intereses al Fondo Monetario Internacional, a otros organismos internacionales y a tenedores de deuda en moneda extranjera, la caída del efectivo mínimo, las ventas de divisas al sector privado durante la mayor parte del año, la recompra de bonos soberanos por parte del Tesoro y la compra-venta de títulos valores por parte del Banco Central.

Vale la pena destacar que, a partir del 13 de diciembre el Banco Central comenzó a adquirir divisas al sector privado, revirtiendo la dinámica de caída de las Reservas evidenciada durante la mayor parte de 2023. Este cambio de tendencia se dio tras la corrección del tipo de cambio oficial convalidada por la entidad monetaria. Durante las últimas dos semanas de 2023, las compras de divisas al sector privado sumaron US\$2.863 millones y las reservas se incrementaron en US\$1.940 millones. Al 26 de febrero de 2024, las compras de divisas al sector privado continuaron mostrando un saldo positivo y acumularon US\$ 5.525 millones.

TIPOS DE CAMBIO

El tipo de cambio mostró una tasa de variación diaria o crawling peg durante la mayor parte del año. No obstante, verificó saltos discretos en dos ocasiones. La primera tuvo lugar el 14 de agosto, día en el cual el peso se incrementó a \$/US\$ 350 desde el nivel \$/US\$ 286,2 con el que había cerrado la semana previa. El segundo salto se dio el 13 de diciembre, cuando el tipo de cambio pasó de \$/US\$ 366,5 a \$/US\$ 800,0, implicando un salto discreto de 118,3%. En las semanas posteriores a dicha corrección, el tipo de cambio mantuvo una tasa de variación diaria equivalente al 2,0% mensual. El tipo de cambio cerró el 2023 en \$/USD 808,5, una suba de 356,4% respecto del cierre del 2022. La velocidad del crawling se mantuvo en el nivel del 2,0% mensual durante enero del 2024 y sigue vigente hasta el momento de redacción de este informe.

FMI

El miércoles 10 de enero el Fondo Monetario Internacional comunicó que su equipo técnico había finalizado la séptima revisión del Acuerdo de Facilidades Extendidas. El 31 de enero, el Directorio del Fondo Monetario Internacional aprobó dicha revisión, tras lo cual se efectuó un desembolso de aproximadamente US\$ 4.700 millones (DEG 3.500 millones). Parte de dicho desembolso fue utilizado para cubrir el pago de capital de aproximadamente US\$ 1.900 millones al propio organismo.

Con la publicación de la séptima revisión se confirmó el incumplimiento de las metas de déficit fiscal primario, financiamiento monetario al Tesoro, de acumulación de Reservas Internacionales Netas (RIN) y de deuda flotante para 2023. Adicionalmente, se fijó para 2024 una meta de acumulación de RIN de US\$ 10.000 millones, otra de superávit fiscal primario del 2% del PBI. Al mismo tiempo, se modificó el criterio de financiamiento monetario cuya meta se estableció en \$ 0 para el año.



OPORTUNIDADES Y RIESGOS

En este marco, cabe destacar los riesgos y oportunidades a los que nos enfrentamos. Entre los riesgos, la inestabilidad económica que mostró el país durante los últimos años representa uno de los mayores. Años de contracción de la actividad, volatilidad cambiaria, elevada inflación, regulaciones cambiantes sobre el sector y aplicación de reformas con resultados inciertos son solo ejemplos de los desafíos a los cuales nos enfrentamos.

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





CAPITAL FINANCIERO

POLÍTICA Y PROYECTO DE DISTRIBUCIÓN DE DIVIDENDOS

Política de dividendos

La política de distribución de dividendos de Grupo Financiero Galicia contempla, entre otros factores: (i) la obligatoriedad de construir la reserva legal, (ii) la situación financiera y el endeudamiento de la sociedad, (iii) los requerimientos de las empresas controladas, y (iv) que las utilidades expuestas en los estados financieros estén compuestas por ganancias realizadas y líquidas, condición exigida por el Art. 68 de la Ley General de Sociedades para poder ser distribuidas como dividendos. La propuesta de distribución de dividendos que resulta de dicho análisis, debe ser aprobada por la Asamblea que trata los Estados Financieros correspondientes a cada ejercicio.

Proyecto de distribución de utilidades

El Directorio propondrá que el saldo de Resultados no Asignados, el cual al 31 de diciembre de 2023 asciende a \$336.243.905.285.84, se destine a: (i) el 5% a la Reserva Legal; (ii) distribución de dividendos en efectivo y/o especie por un monto tal que ajustado por inflación resulte en la suma de \$65.000.000.000 y (iii) el remanente a la constitución de Reserva Facultativa. Adicionalmente, propondrá la desafectación de Reserva Facultativa por un monto tal que ajustado por inflación resulte en la suma de \$255.000.000.000 para el pago de un dividendo en efectivo y/o especie ad-referendum de la aprobación y condiciones que el Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.U. obtenga por parte del BCRA respecto del pago de dividendos, en consecuencia la distribución de dividendos que resulte podrá diferir de la presente propuesta.

Asimismo, en relación con el impuesto a las ganancias, de la distribución de dividendos que corresponden a ganancias generadas con posterioridad al 1 de enero de 2018, se practicará la retención del 7% de acuerdo con el Art. 97 de la Ley N° 20683, en los casos que corresponda. De conformidad con lo dispuesto por el párrafo sin número, agregado a continuación del Art. 25 de la Ley N° 23966, incorporado por la Ley N° 25585, en los casos que corresponda y al tiempo de su puesta a disposición, la Sociedad se reintegrará los importes correspondientes al Impuesto sobre los Bienes Personales que se ingresen por el período fiscal 2023, en su carácter de responsable sustituto de los accionistas alcanzados por el referido gravamen.

El Directorio no propondrá capitalizaciones de ganancias de ajustes monetarios del capital y de otros conceptos, por considerar que el capital social es el adecuado actualmente, para el desarrollo de los negocios de la sociedad.





**CAPITAL
INDUSTRIAL E
INTELECTUAL**

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

Data Driven

Abordamos la cultura data driven a través de tres principales frentes:

- **Modelo operativo y cultura:** impulsa el desarrollo de habilidades, la medición y dirección del comportamiento y la comunicación. A través del pensamiento sistémico, el aprendizaje analítico, la democratización de la información, el pensamiento crítico y la innovación analítica trabajamos para abordar la transformación digital.
- **Machine learning e inteligencia artificial:** apalanca casos de negocio data driven que involucren modelos de ML/IA generando impacto en el negocio, derramando cultura y comenzando a descentralizar el conocimiento para que los equipos de negocio puedan adquirirlo. Permite la eficiencia y una mayor personalización del servicio al cliente.
- **Tecnología:** impulsa iniciativas como nuevas herramientas habilitadoras permitan agilidad y eficiencia a la hora de usar datos, como por ejemplo que SAP que realice el cobro de una comisión a partir de una característica del cliente.

Galicia

Las principales acciones de Galicia en materia data driven durante 2023 fueron:

- Datasharing con Galicia Seguros y Naranja X.
- Casos de negocio Data Driven.
- Comunidad DataHolic: desplegamos comunidades internas: comunidad de Selfservice y comunidad de prácticas de Data Scientist.
- Lanzamos DataTalks: espacios que se transmiten en workplace con invitación a todos los colaboradores donde hablamos de temas de vanguardia respecto a data, machine learning e inteligencia artificial.
- Índice de madurez data driven a nivel gerencias.
- Desde el frente de diversidad e inclusión nos sumamos a Women in Data e Inclúyeme.
- Con foco en Investigación y desarrollo realizamos casos con inteligencia artificial: grafos, imágenes satelitales.
- Participación en Nerdearla que es un evento de ciencia y tecnología más grande de Latinoamérica, con charlas y stand presenciales.
- Participación en Women in Data, evento que promueve la visibilización de mujeres en la industria de data.
- Participación en Inclúyeme, una propuesta junto con la UTN donde dimos una charla sobre Data.

ACADEMIA D&A

LA ACADEMIA DE D&A ES UN ACTIVO MÁS DE FORMACIÓN VOLUNTARIA PARA LOS COLABORADORES DE GALICIA. EN 2023, GALICIA SE PUSO COMO OBJETIVO ALCANZAR EL 50% DE COLABORADORES FORMADOS EN D&A A TRAVÉS DE SUS DIFERENTES PROGRAMAS. EL RESULTADO DEL AÑO 2023 FUE DEL 45,7%

ESTO SUMA EL DESPLIEGUE DE FORMACIONES MODULARES Y POR POBLACIÓN DE:

- SQL AVANZADO
- POWER BI CLOUD
- ONBOARDING DE MODELOS DE DATOS
- MACHINE LEARNING CON PYTHON
- BUENAS PRÁCTICAS DE MODELADO DE DATOS (PORTAL DW)
- DATA STORYTELLING

Naranja X

En 2023 Naranja X apostó a una estrategia de aprendizaje a medida con estrategias descentralizadas según las audiencias priorizadas. Entre las principales iniciativas destaca:

- Comunidata: espacio para informarse, generar red y aprender sobre el mindset Data driven en Naranja X y compartir #DataTips.
- Data Insights Talks: charlas técnicas de NXers para NXers.
- Data Mindset: aprendizaje colaborativo a través de capacitaciones externas (partner capability).
- Aprendizaje Asíncrono: cápsula en espacio NX, Licencias Udemy/Data Camp y Vías de aprendizaje por Nivel de conocimiento.
- Aprendizaje con Foco en la personalización.
- Shadowing.

- Foco en práctica con expertos técnicos (Data analyst de Naranja X).
- Foco en necesidades personalizadas del negocio , con casos de uso aplicados.
- PRODUCT XPERIENCES LAB.
- Plan de aprendizaje para PMs y PAs, traccionado por la capacidad data.
- Acompañamiento en proyectos que apalanquen focos estratégicos de la organización.
- Evolución de la práctica y del stack tecnológico.

Galicia Seguros

Los ejes estratégicos de Galicia Seguros en materia data driven son: gobierno de datos, transformación cultural, self service analytics y democratización de insights.

Las principales iniciativas fueron:

- Evolución de Infraestructura y Arquitecturas de Datos.
- Migración Cloud con enfoque DataMesh.
- Data Marketplace.
- Data Sharing e integración en ecosistemas .
- Customer Data Platform.
- Despliegue de Generative AI.
- Consultas en lenguaje contextual sobre coberturas de pólizas.
- Interpretación de imágenes en suscripción.
- Interpretación de documentos para automatización de procesos impositivos.
- Despliegue de Advanced Analytics bajo metodología MLOps.
- Modelo de Propensión Seguro integral PyME.
- Modelo Market Basket para ofertas de combos personalizados.
- Modelo de hiperpersonalización de pricing de autos en base a variables financieras.
- Modelo de propensión de Vida.
- Generación de leads para upgrade de celular.
- Generación de leads para upgrade de celular para colaboradores.
- Generación de leads para upgrade de objetos específicos de Hogar.
- Optimización de rentabilidad de celular en canal digital.
- Gobierno de Datos.
- Democratización de datos mediante Data Catalog.
- Data Quality.
- Transformación cultural.
- Mapeo de aptitudes de roles target.
- Formación y certificación.
- Aprendizaje colaborativo: Datathon, comunicaciones, etc.
- Referentes en la comunidad analítica: Speakers en eventos, publicación de



ESTAR DISPONIBLES SIEMPRE PARA EL CLIENTE PRIORIZANDO LOS CANALES DIGITALES

MECANISMOS

- A. SECCIONES DE AYUDA, TANTO MAYORISTA COMO MINORISTA EN LOS OVERVIEW DE ONLINE BANKING, OFFICE BANKING Y LAS APPS.
- B. NUEVAS CAPACIDADES AUTOGESTIVAS PERMITIENDO A NUESTROS CLIENTES QUE PUEDAN RESOLVER SUS NECESIDADES DE MANERA MÁS RÁPIDA Y FÁCIL EN GALA Y IVR,
- C. POSIBILIDAD DE DERIVACIÓN CON OFICIALES LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA LAS 24 HS QUE PUEDAN ACOMPAÑARLOS A RESOLVER SUS CONSULTAS Y PROBLEMA.

SATISFACER LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES EN EL PRIMER CONTACTO

MECANISMOS

- A. MEDICIÓN DE LA MÉTRICA DEL FCR (FIRST CONTACT RESOLUTION).
- B. NUEVA HERRAMIENTA (REGAL) QUE LES PERMITE A NUESTROS OFICIALES RESOLVER PEDIDOS O CONSULTAS DE NUESTROS CLIENTES EN EL PRIMER CONTACTO.
- C. IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CONOCIMIENTO ÚNICA, INTUITIVA Y SIMPLE, QUE LE PERMITE A NUESTROS OFICIALES ENCONTRAR LA INFORMACIÓN PARA DAR RESPUESTA A LOS CLIENTES DE MANERA MÁS ÁGIL, Y OPORTUNA.

BRINDAR UNA EXCELENTE EXPERIENCIA EN CADA CONTACTO, QUE SEA EFICIENTE Y RESOLUTIVO

MECANISMOS

- A. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE EXPERIENCIA EN CADA UNO DE SUS CONTACTOS, INDEPENDIENTEMENTE QUE SEAN AUTOGESTIVOS O A TRAVÉS DE UN OFICIAL.
- B. INTERACCIONES EFICACES CON CAPACIDAD DE RESOLVER SUS NECESIDADES DE MANERA INMEDIATA.

Plataforma tenés Galicia

Durante 2023, Galicia presentó la nueva plataforma de comunicación: tenés Galicia, para estar más cerca de sus clientes.

“Tenés Galicia” permite estar cerca de los clientes, poniendo a su disposición los diferentes productos y servicios concebidos de acuerdo con cada una de sus necesidades, valorizando todo lo que Galicia ofrece. También opera como una puerta de entrada para quien aún no tiene Galicia, se presenta como una alternativa para resolver situaciones o cuestiones de la vida cotidiana de toda persona.

Con este concepto comienza una nueva etapa en donde lo más importante es acompañar a las personas y estar presente en sus vidas como facilitadores. Cuando tenés Galicia, tenés un día a día más simple, práctico y relajado.

Gestión de reclamos

Tanto Galicia como Naranja X trabajan bajo el concepto de First Contact Resolution (FCR) para que nuestros clientes puedan resolver su consulta, pedido o reclamo en la primera interacción que tienen con alguno de nuestros asesores/operadores.

Galicia

En 2023 el foco de Galicia en materia de gestión de reclamos y solicitudes estuvo asociado a la creación de motores de resolución monetaria, que permiten que, de manera automática bajo determinadas reglas, se le acrediten al cliente devolución de comisiones mal cobradas o promociones que deberían haberse acreditado y no lo hicieron, entre otras.

En materia de consultas, con el objetivo de ser más asertivos en la resolución, Galicia implementó una nueva plataforma de conocimiento (GURU) con información por producto generada por cada uno de sus dueños.

En cuanto a las derivaciones, dentro del track de FCR Galicia focalizó sus esfuerzos en construir capacidad para que el centro de atención digital y telefónica pueda tener las herramientas necesarias para resolver la necesidad del cliente sin necesidad de derivarlo a las sucursales ni a entes externos.

Naranja X

Naranja X, bajo el concepto FCR, busca potenciar la autogestión por parte de los clientes a través de canales digitales ágiles y eficientes, contando además con soporte tecnológico físico en nuestras sucursales, que tienen atención 24x7.

En caso de no poder dar respuesta en el momento, cuenta un Back Office con Equipos de Soluciones, conformado por expertos que están enfocados exclusivamente a la resolución de estos casos. Los equipos, organizados en diversas verticales, utilizan estándares de resolución tanto de tiempo como de calidad, en concordancia también con lo exigido en la normas del BCRA para la respuestas a toda nuestra cartera de clientes como así también a potenciales clientes.

Durante 2023 Naranja X recibió un promedio mensual de 110 mil casos para analizar, cumpliendo con un estándar de resolución del 90% en el plazo comprometido, y respondiendo el 80% de los casos en un plazo de hasta 24hs. A su vez, 20 clientes de cada 1.000 clientes activos de la cartera hicieron un planteamiento pidiendo información o generando un reclamo, indicador que aspiramos a mejorar mes a mes trabajando sobre las causas raíz de las principales solicitudes y problemáticas de nuestros clientes.

Galicia Seguros

Los reclamos SAA formales y no formales ingresan por el conmutador telefónico ó correo electrónico por los representantes que aparecen en la web. En cuanto al tiempo de resolución, Galicia Seguros prioriza que la resolución, sea antes de las 72 horas hábiles. La devolución se hace telefónicamente o en su defecto vía mail.

En cuanto a los reclamos sobre procesos, siniestros, envíos de póliza etc, ingresan por los canales de contacto (0800, whatsapp, mail o presencial). Una vez registrado el mismo, el área involucrada tiene un plazo de 72 horas hábiles para dejar su respuesta disponible en el CRM. Desde el centro de atención al cliente, le envían vía mail la respuesta al cliente. Además, queda detallada en el CRM para que en caso de que el cliente se contacte este disponible.

En 2023 Galicia Seguros recibió un total de 3.035 reclamos.



EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Medición y acción para una mejor experiencia

Galicia

El modelo de gestión de la experiencia dentro de Galicia analiza más de 70 diferentes puntos de contacto con sus clientes. Buscando brindar una experiencia superadora en cada contacto, monitorea y analiza, a partir de la voz del cliente, todas las interacciones ya sean a través de sus canales digitales como también en sus canales de atención presenciales y remotos.

En 2023, Galicia trabajó en obtener una medición de NPS más representativa a través de:

- Reducción de sesgos muestrales y analógicos;
- Incorporación de mirada de mercado en la métrica;
- Desarrollo de un modelo operativo para traccionar la experiencia de los clientes.

El análisis de estas mediciones en conjunto con datos comportamentales de sus clientes le han permitido detectar los principales puntos de dolor en su operatoria con Galicia y así alinear a la organización tras objetivos concretos que mejoran el día a día de más personas. Entre las iniciativas realizadas se destacan:

- Acciones para aumentar FCR (resolución en el primer contacto por sus siglas en inglés);
- Cambios en los modelos de atención sumando ejecutivos de atención remotos;
- Sitios de ayuda en los canales digitales para que los clientes puedan autogestionarse;
- Más funcionalidades en GALA.

Naranja X

Por su parte, Naranja X implementó acciones para mejorar la experiencia del cliente. Entre ellas:

- Mejoras y rediseño constante de módulos del onboarding de la App que impactan directamente en la conversión y reducción del contact rate.
- Nueva arquitectura de la Home para ser más flexible y comunicar información por la cual hoy los usuarios pueden estar reclamando asistencia humana.
- Mejoras e inclusión de mensajes en los flujos de transferencias que mantienen informado al usuario sobre el estado de su transacción, evitando el contacto asistido y robusteciendo la confianza en la marca.
- Rediseño de la sección de tarjetas y fuertes mejoras en límites y visualización de disponibles para mitigar gran parte de las consultas por monto a abonar, detalles del resumen de cuenta y disponibilidad de compra, que actualmente recaen en una llamada telefónica.
- TNA como una de las mejores opciones en tasa de financiación del mercado.
- Rediseño de las Preguntas Frecuentes para que puedan ser más accesibles desde cualquier sección de la app y puedan resolver de forma didáctica las consultas que hoy son asistidas por el centro de contacto.
- Rediseño de la sección de Pago de Servicios, la cual estamos convirtiendo en un robusto centro de pagos con historial, agendamiento, recordatorios, notificaciones y posibilidad de pagar múltiples facturas.
- Autogestión de Seguros desde la APP. Anteriormente solo era posible con asistencia en sucursales.

Además, este año, Naranja X como novedad definió los siguientes focos tácticos lo cual alineó y ayudó a priorizar a toda la organización tras ellos:

- Mejorar la resolución de pedidos y reclamos.
- Mejorar acceso a la APP.
- Mejorar el NPS de tarjeta y reducir costos de recaudación.
- Mejorar el NPS Merchant.
- Mejorar las tasas de aceptación de Agrupador.

¿QUÉ ES UNA EXPERIENCIA WOW?

LA EXPERIENCIA WOW DE NARANJA X, ES UNA EXPERIENCIA EXCEPCIONAL Y CÁLIDA EN CADA INTERACCIÓN, CENTRADA EN UNA PROPUESTA DE VALOR DIFERENCIAL QUE SUPERE LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE, POR ESO:

+BUSCA ELIMINAR FRICCIONES EN LA INTERACCIÓN CON NARANJA X, PERMITIENDO QUE EL CLIENTE SEA AUTOSUFICIENTE Y RESUELVA TAREAS SIN DIFICULTADES.

+PRIORIZA LA ACCESIBILIDAD Y RESOLUCIÓN RÁPIDA A TRAVÉS DE CANALES DE FÁCIL CONTACTO.

+RECONOCE QUE ALGUNOS USUARIOS VALORAN LA ASISTENCIA DE AYUDAS CONTEXTUALES, CHAT O TELÉFONO, POR ESO EL PROPÓSITO ES QUE LOGREN SUS OBJETIVOS EN EL PRIMER INTENTO.

Galicia Seguros

En 2023 Galicia Seguros llevó adelante cierres de ciclos con clientes detractores para entender de primera mano cual fue el motivo de su disconformidad. Adicionalmente, a partir de este año los tres momentos que conforman el NPS, venta, post venta y uso del seguro o gestión de siniestros pesan lo mismo en el cálculo. Por último, llevó a cabo iniciativas para la mejora de la experiencia, entre ellas:

- Revisión de la venta presencial en los canales;
- Mejora en los canales de comunicación;
- Nuevas herramientas de autogestión y diseño de un mejor flujo de comunicación en los canales autogestivos;
- Lanzamiento de la póliza simple en los principales productos;
- Revisión constante de los niveles de atención y las acciones para mejorar los niveles de abandono.



Omnicanalidad - Atención 24x7

CONTACTABILIDAD AUTOGESTIVA

Online Banking y App Galicia



Durante 2023 Galicia implementó las siguientes funcionalidades en la App:

- Descarga de resúmenes de cuenta.
- Overview de Claves con información sobre claves, consulta del estado de cada una y posibilidad de modificarlas.
- Modificación de alias (Android).
- Apertura de segundas cuentas.
- Recupero de clave y usuario con reconocimiento facial (Android).
- Sección de inversiones con visualización de todas las inversiones, tanto en pesos como en dólares.
- Overview de tarjetas para resolver dudas frecuentes de manera autogestiva.
- Consulta de consumos de tarjeta de crédito en tiempo real.
- Alerta de consumos que ingresen a las tarjetas del titular y adicional a través de mensajes push.

En Online Banking:

- Apertura de caja de ahorro en dólares desde Online Banking sin necesidad de acercarse a una sucursal.

Office Banking

En 2023, con la intención de seguir mejorando el día de día de sus clientes Galicia implementó:

- Extendió el horario para hacer Pagos de AFIP, los clientes pueden pagar 7x24 en Office Banking y por la App Galicia Office.
- Incorporó la consulta de deudas y la descarga de comprobantes disponibles en cualquier momento del día.
- 5 nuevas vistas: integración del overview de Cheques y acceso directo a cheques emitidos, endosados, cedidos y avales.
- 13 nuevas funcionalidades para la operatoria de cheques.
- Personalizar sus accesos directos a los productos más utilizados.
- Crearse recordatorios de pagos que tengan por realizar.
- Visualizar todas sus deudas a pagar de Pagos de Servicios, AFIP y CIG.
- Ver su saldo consolidado entre todas las cuentas con un indicador que señala si tiene el dinero suficiente para afrontar sus pagos del día.
- Ver en un gráfico interactivo y analizar su historial de pagos de hasta 1 año hacia atrás.
- Descargar un .CSV con su historial de pagos agrupado por producto.

¡EL
RECONOCIMIENTO
FACIAL LLEGÓ
PARA QUEDARSE!

PERMITE AL CLIENTE GESTIONAR SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS CON POCOS CLICKS, EN CUALQUIER MOMENTO Y LUGAR; UN PROCESO SIMPLE QUE IMPACTA POSITIVAMENTE EN SU COTIDIANEIDAD.



App Naranja X

La App Naranja X es una aplicación comprometida a brindar soluciones financieras que faciliten y promuevan una buena relación de las personas con su dinero. Tan solo con su descargar permite que cualquier persona pueda comenzar a disfrutar de la cuenta y así acceder a los beneficios que la misma brinda.

Durante 2023, con el fin de motivar la migración de clientes a la gestión y pago de la tarjeta por la App, se desarrollaron campañas impulsando el pago de resumen por la App. En la primera acción el estímulo fue el sorteo de la bonificación del resumen pagado. Entre septiembre y diciembre, como parte de la campaña sorteó 20 premios de \$1 millón entre quienes paguen por la app. Como resultado, en el primer mes de la acción logramos un incremento del 8% de pagos de resumen con saldo en la app versus el mes anterior, alcanzando un récord de 200 mil pagos con saldo en la cuenta.

Entre todos los aspectos, se destacan los siguientes logros:

- +2.4 millones de Logines únicos mensuales.
- +1.5 millones de clientes que ingresan todos los días con biometría o clave.
- 20% de Aumento en conversión del Sign Up.
- Cambio de mindset, se fortaleció con perfiles expert de IT y planificación de roadmaps para mejorar la experiencia.

Sección de Ayuda Minorista

La sección de ayuda minorista tiene como principal objetivo ser el principal canal de consulta para nuestros clientes cuando tienen dudas sobre el funcionamiento de nuestros productos. Se encuentra disponible en todos nuestros canales digitales: Online Banking, App, Galicia.ar y también es accesible desde Google.

Durante 2023, Galicia trabajó de manera continua en la mejora de las cards con información de productos, así como la facilidad de búsqueda para los clientes en función del análisis de uso que hacemos continuamente. Por otro lado, incorporó el carrusel de Novedades y Consejos, ofreciendo contenido interactivo y de valor para los clientes, mostrando de manera ordenada información exclusiva sobre las novedades o los consejos que tenemos para ellos.

También incorporó la Sección de Reclamos y Solicitudes que se puede acceder desde la APP, Online Banking o Galicia.ar, que le permite al cliente crear un reclamo -el cual, según su tipología, podría resolverse en el momento o derivarse a un oficial- o bien conocer el estado de su historial de reclamos (vigentes o no).

Sección de Ayuda Office Banking

La sección de ayuda mayorista tiene como principal objetivo ser un canal de respuesta autogestivo para la necesidad de información actualizada del cliente sobre el uso de los productos y el funcionamiento de Office Banking.

Durante 2023, Galicia trabajó en un producto mínimo viable (MVP, por sus siglas en inglés) que integra la ayuda con el chat dentro de la App y Office Banking, de forma que las preguntas frecuentes de nuestros clientes se puedan resolver en modo de conversación de manera más intuitiva, y acompañando al cliente en su navegación.

GALA

En 2023, Gala, el chat Galicia para los clientes individuos, siguió fomentando su uso a través de WhatsApp, con la incorporación de nuevas funcionalidades y una fuerte presencia en los overview de la App y Online Banking.

Nixi

CHAT IN APP

NARANJA X IMPLEMENTÓ CHAT IN APP: ATENCIÓN EN LA APP. ESTA INNOVACIÓN IMPLICA: ATENCIÓN 7X24 DEL BOT Y 7X16 DE UN COLABORADOR, ATENCIÓN SEGURA DONDE EL CLIENTE ESTÁ EN LA APP Y EN ESE ENTORNO SEGURO ES MÁS FÁCIL ASESORARLO, GUIARLO Y DARLE UNA SOLUCIÓN Y, MEJORES NIVELES DE EXPERIENCIA EN ESTE CANAL.

LAIA

Galicia Seguros sumó a su Chat Bot más gestiones de venta y posventa, como ser pedido de póliza, alcances de coberturas, pedido de asistencias, denuncias de siniestros y servicios adicionales. No sólo mejoró la autogestión, sino que empezó a hacer campañas de fidelización.

CONTACTABILIDAD EN MODO

GALICIA IMPLEMENTÓ FLUJOS QUE DERIVAN DIRECTAMENTE A GALA DESDE EL CHAT DE MODO CUANDO SE TRATA DE ALGUNA PROBLEMÁTICA DIRECTAMENTE RELACIONADA CON GALICIA,

Canales automáticos



Galicia continua fortaleciendo su red de canales automáticos para sus clientes. La terminales de Autoservicio permiten al cliente hacer depósitos y extraer efectivo y al no cliente depositar dinero a un cliente Galicia. También Galicia cuenta con una amplia red de ATM Banelco, cubriendo casi todo el país. Por su parte, Naranja X robusteció su red ATM para transformarlos en 24x7, logrando en 2023 un 82% de sucursales con sector 24x7.



CONTACTABILIDAD ASISTIDA

Sucursales

Entendimos el valor que tiene para el cliente, el contacto físico, su atención y resolución, así que, con el objetivo de seguir construyendo la mejor experiencia para ellos, contamos con 299 sucursales de Galicia y 142 sucursales de Naranja X.

Provincia	Cantidad de sucursales	
	Galicia	Naranja X
LA PAMPA	2	2
MISIONES	4	4
CATAMARCA	1	1
CHACO	2	4
CHUBUT	5	3
CORDOBA	19	26
CORRIENTES	2	3
ENTRE RÍOS	5	4
FORMOSA	1	2
JUJUY	1	5
LA RIOJA	1	2
MENDOZA	11	10
NEUQUÉN	4	3
RÍO NEGRO	4	4
SALTA	3	5
SAN JUAN	2	2
SAN LUIS	2	2
SANTA CRUZ	2	2
SANTA FE	18	12
SANTIAGO DEL ESTERO	1	3
TIERRA DEL FUEGO	2	1
TUCUMÁN	5	6
BUENOS AIRES	114	30
CABA	88	6
Total general	299	142

Atención telefónica y digital

El centro de atención telefónica y digital de Galicia está disponible para la atención de sus clientes de manera continua de lunes a lunes las 24 horas (24x7). Los oficiales del centro de atención telefónica atienden a los clientes que son derivados de Fonobanco IVR y gestionan diversos canales de contacto, que incluyen el chat a través de Online Banking, WhatsApp y correo electrónico.

El nivel de satisfacción y nivel de resolución de los canales de atención digital y telefónica se mantuvieron en crecimiento durante el año, alcanzando un 68%. En 2023 se extendió a 24x7 la atención digital de los clientes del segmento Mayorista.



Redes sociales

La estrategia en redes sociales de Galicia consiste en:

- **Educar (30%):** reforzar los conceptos básicos, y construir sobre los nuevos, incluyendo seguridad informática, educación financiera, inversiones, entre otros.
- **Informar (40%):** promover la autogestión, incluyendo contenidos sobre nuevos lanzamientos, normativas, feriados, entre otros.
- **Conectar (30%):** acercarnos a la audiencia, incluyendo contenidos sobre beneficios, fechas especiales, sustentabilidad, trends, entre otros.

Galicia utiliza las redes sociales - Facebook, Instagram, Twitter y YouTube - para concientizar sobre:

- **Educación financiera:** educar a la comunidad para que pueda “hacer más con su plata” y, al mismo tiempo, poder resolver cuestiones de la vida cotidiana a través de la App Galicia.
- **Ciberseguridad:** salir del concepto de “alerta” o “cuidado” para pasar a un concepto más de concientización. Así, nuestros clientes obtienen información de cómo pueden hacer o qué tips tener en cuenta a la hora de navegar por internet o recibir información sospechosa.
- **Sustentabilidad:** visibilizar las acciones más destacables a nivel sustentable que realizamos durante el año.

Naranja X desplegó durante 2023 una estrategia always on de contenidos en redes sociales para continuar fortaleciendo las comunidades digitales en Instagram, Facebook y Twitter. Los principales ejes de contenidos durante 2023 fueron:

- **Propuesta de valor:** soluciones para individuos y merchants. Información clave para la gestión de las tarjetas de crédito, pago del resumen, etc.
- **Educación financiera:** tips y datos para el manejo de las finanzas cotidianas. Herramientas para comercios que quieren potenciar sus ventas.
- **Comunidad:** contenido lúdico para fomentar la interacción y el engagement con Naranja X, guiños al real time, encuestas y sorteos.
- **Ciberseguridad:** información para concientizar sobre una experiencia digital segura.
- **Promociones:** descuentos, planes especiales y efemérides comerciales.
- **Ambiente:** fechas especiales para recordar qué puede hacer cada persona desde su lugar para contribuir al cuidado del ambiente

En línea con el contexto del país, Naranja X enfocó su estrategia en la educación financiera, siempre con un tono cercano y accesible. A partir del contenido del Blog Hablemos de plata, compartimos consejos simples y nociones para el manejo cotidiano del dinero. En redes sociales, sumó la posibilidad de generar un ida y vuelta con la audiencia, mediante stories de interacción y publicaciones que invitan a comentar.

Canales indirectos

Galicia cuenta con los siguientes canales indirectos:

- **Telemarketing:** es uno de nuestros canales comerciales indirectos que se dedica a la adquisición de nuevos clientes y comercios, como así también a la venta de préstamos a través de call centers. Nuestro foco está puesto en brindar la mejor experiencia, acercando nuestras soluciones a todo el país y velando por la calidad en el origen a través de escuchas y refuerzo de buenas prácticas del mercado.
- **Vinculaciones asistidas:** es un canal comercial dedicado exclusivamente a la adquisición de empresas y pymes que dejan sus datos en nuestro Portal Galicia. Este equipo brinda asesoramiento con foco en los beneficios de operar con Galicia.
- **Canales de terceros:** es un canal cuyo desafío es integrarse en el journey físico y/o digital de partners para embeber los Servicios Galicia y mejorar el día a día de más personas.
- **Corresponsalías:** se dedica al cash in y cash out, cobro de tarjetas y pago de ANSES a través de terceros corresponsales.



PRESENCIA EN EL MERCADO

CLIENTES

Cantidad de clientes Grupo Galicia	2023	2022
Galicia	3.987.842	3.574.356
Naranja X	5.640.369	4.330.066
Galicia Seguros	1.799.435	1.916.0591
Fondos Fima	465.046	N/D
Galicia Securities	6.114	3.513
Inviu	37.842	N/D
Nera	1.486	N/D

Porcentaje de clientes por segmento Galicia	2023	2022 (1)
MAYORISTA	27.686	26.122
Agro	76 %	77 %
Corporativa	3 %	4 %
Empresas	21 %	20 %
RETAIL	3.523.262	3.124.648
Eminent	12 %	11 %
Move	39,42 %	4 %
Prefer	12,36 %	13 %
Personas	36,17 %	61 %
NEGOCIOS Y PYMES	434.928	
Negocios	74 %	9 %
PyMES	26 %	3 %
FINANCIERA	1.966	1.670
Sector público	45 %	50 %
Entidades Financieras	33 %	26 %
Institucionales	22 %	24 %

(1) Los valores publicados y auditados 2022 difieren de los valores publicados y auditados en el Informe Integrado 2022 debido a la nueva estructura de los segmentos Galicia, donde Negocios y PyMEs aparece como un sector separado de Retail.

Cantidad de Clientes - Naranja X	2023	2022
Cantidad de Clientes	5.640.369	4.330.066
Clientes cuenta medido por los clientes que poseen saldo en cuenta.	3.760.238	1.529.423
Clientes Tarjeta Naranja medido por la cantidad de RDC	3.173.265	3.062.932

Cantidad de clientes - Nera	2023
Proveedores (1)	205
Productores (2)	1.281
Total	1.486

(1) Proveedores con al menos 1 operación

(2) Productores que aprobaron órdenes generadas en Nera

Clientes Galicia por región

	2023	2022
ATLANTICA	8,65 %	6,27
CORDILLERA	6,38 %	7,59
LITORAL	8 %	8,17
MEDITERRANEA	7,48 %	8,33
METRO I: Incluye "Zona Financiera" / "Zona Desconocida" / Sucursal 999	0,26 %	8,88
METRO II	7,69 %	8,64
METRO III	10,02 %	8,21
NEA / NOA	10,41 %	10,13
NORTE	9,09 %	7,79
OESTE	12,59 %	10,18
PROVINCIA DE BUENOS AIRES	6,3 %	4,75
SUR	13,13 %	11,06

Porcentaje de clientes por región Naranja X

	2023	2022
AMBA 1	11 %	5,76
AMBA 2	7 %	10,68
CENTRO	20 %	18,33
CUYO	11 %	9,24
INBA	3 %	4,79
NEA	11 %	12,03
NOA	18 %	21,36
Patagonia	11 %	9,09
Región Oro	8 %	8,72

Porcentaje de clientes por región Galicia Seguros

	2023	2022
CENTRO	56 %	59 %
CUYO	6 %	6 %
NEA	10 %	10 %
NOA	16 %	16 %
Patagonia	9 %	9 %

SEGMENTOS GALICIA

Retail [<<]

Está conformado por todos los clientes personas físicas y jurídicas con una facturación anual de hasta \$3.000 millones. Este segmento atiende a unos 4,8 millones de clientes, agrupados por individuos sin actividad comercial, individuos con actividad comercial. Particularmente, dentro del segmento de individuos sin actividad comercial, los clientes se dividen conforme a su modelo de atención de la siguiente manera:

- Move
- Personas
- Prefer
- Éminent

Durante 2023, Galicia trabajó en satisfacer nuevas necesidades de la cartera, desarrollando nuevas funcionalidades y procesos en nuestros canales de atención y adoptando tecnologías de vanguardia que mejoraran la experiencia y el día a día de los clientes. Entre las iniciativas desarrolladas, se destacan:

- Reducción de los tiempos de espera y de resolución de reclamos, mejorando la interacción vía mail, chat y redes sociales.
- Incorporación de la posibilidad de que los clientes Galicia sean atendidos por un oficial de atención a través de WhatsApp las 24 horas del día, los siete días de la semana, lo que decanta en tiempos mínimos de respuesta y resolución.
- Perfeccionamiento de la experiencia comunicacional del cliente a través de la personalización de audiencias, respetando los intereses cada uno y acompañándolo en su ciclo de vida en Galicia.
- Incorporación de nuevas notificaciones push en la App Galicia, que informan al usuario sobre sus movimientos en cuenta, vencimientos de servicios asociados, promociones vigentes, descuentos y nuevas funcionalidades que agilizan su operatoria.
- Mejora de la experiencia financiera ampliando nuevamente el rango horario de rescate de saldos de Fondos Fima.

De esta manera, la inversión y el foco de Galicia se centró en convertirse en un banco cada vez más autogestivo y digital, generando un incremento de transacciones e interacciones respecto de 2022. Particularmente, los canales digitales registran 3,7 millones de clientes logueados por mes, 1,2 millones operando a través de Online Banking y 2,3 millones operando a través de la App. Esto equivale a un 82% de los clientes activos ingresando mensualmente a los canales digitales, un 27% operando a través de Online Banking y un 55% operando a través de la aplicación. Esto forma parte del Modelo de Atención Digital, cada vez más adaptado a las necesidades y preferencias de la cartera de clientes Galicia.



Personas, Prefer y MOVE

El 86% de los clientes de Galicia pertenece a estos segmentos.

Para acompañar a los clientes en su día a día, Galicia realiza charlas informativas de temas de interés como política y economía moderadas por profesionales destacados, como una manera de mantenernos cerca y añadir valor. En paralelo, dando continuidad al trabajo de educación financiera y protección del cliente, se ampliaron los contenidos relacionados con herramientas financieras y ciberseguridad.

En el caso particular de MOVE, si bien se enfocó inicialmente en un perfil de cliente universitario y joven profesional, hoy se presenta sin límite de edad como nuestra propuesta gratuita 100% digital. Para los clientes MOVE se destacan los conceptos claves como inmediatez, simpleza, instantaneidad, caja de ahorro en \$ y en US\$ (cumpliendo determinadas condiciones) y tarjeta de debito.

Eminent

Galicia busca satisfacer las necesidades de los clientes más exigentes y destacados a través de 3 pilares de servicio: beneficios, experiencias personalizadas y atención exclusiva con procesos ágiles y simples. Con el objetivo de entablar relaciones de confianza a largo plazo, Galicia cuenta con el servicio exclusivo Galicia ÉMINENT que otorga una atención diferencial a sus clientes a través de ejecutivos ÉMINENT de manera presencial en la red de sucursales y de ejecutivos Galicia Conecta de manera remota vía WhatsApp o mail, desde cualquier parte del mundo y con servicio 24/7.

En esta línea, en 2023 Galicia realizó experiencias y eventos únicos para el segmento ÉMINENT, entre ellos las experiencias de Food and Wine y “The Key” en el Palacio Duhau y, 2 clínicas de tenis en el Buenos Aires Lawn Tennis Club, ambas organizadas junto a American Express. Además, invitó a clientes a participar experiencias en el local Mōoi en Belgrano bajo el concepto de Wellness Life, y a disfrutar de espectáculos como el Cirque Du Soleil, eventos organizados en conjunto con Visa. En el ámbito deportivo se destacaron los torneos de golf en Olivos Golf Club organizado junto a Visa. Por último, Galicia organizó experiencias lúdicas en el parador Terrazas para toda la familia y una experiencia gastronómica en Overo Bar junto a Mastercard.

Negocios & PyMEs [<<]

Está conformado por individuos (personas físicas) con actividad comercial y PyMEs (personas jurídicas) que facturan entre \$28 millones y \$1.800 millones anuales. Los negocios cuentan con una cotidianeidad particular, atravesada por la necesidad de cobrar de forma simple y ágil y las PyMEs necesitan en su día a día acompañamiento en productos de pago (haberés, proveedores, etc), asesoría en comercio exterior, entre otras cosas.

Con el propósito de mejorar el día a día de más personas, Galicia trabaja para acompañar y potenciar los negocios y PyMEs siendo aliados en su cotidianeidad. Para los comercios, en 2022 creamos “NAVE”, una solución innovadora para impulsar sus ventas, simplificar las tareas y hacer crecer su negocio. En 2023 Galicia implementó en NAVE el alta digital para acelerar y simplificar proceso actual y fomentó la atención 24x7 para que los clientes puedan resolver dudas y pedir soporte cuando lo necesitan.

Por otro lado, para las PyMEs cuyos clientes son otras empresas, ofrece soluciones para robustecer la cadena de valor (por ejemplo, la línea “socios de valor” que potencia compradores y proveedores, ya que los compradores se financian a una tasa fija y única en el mercado a través de sus proveedores, quienes cobrarán las ventas al contado), asesores especializados en Comex para que puedan buscar nuevos mercados y acompañamiento financiero con oficiales cercanos).

Mayorista [<<]

Según su negocio y facturación anual se clasifican a los clientes en Corporativas, Empresas y Agronegocios. En 2023 los segmentos están conformados por 27.500 clientes (personas jurídicas y físicas con actividad comercial).

El objetivo es convertirse en socios estratégicos orquestando los ecosistemas de negocios y contribuyendo en el desarrollo y la mejora del día a día de más empresas.

En 2023, Galicia continuó mejorando la atención a los clientes del sector. El 92% de los clientes utilizan canales digitales. La App Mayorista creció un 125%, resultado de la disponibilidad de productos como Fima, Echeq, Transferencias; lo cual indica que junto a Office Banking es uno de los canales de preferencia de los clientes. Dentro de los pilares se destacan la cultura data driven potenciando la relación con los clientes, mediante una estrategia de marketing personalizado durante todo el ciclo de vida, logrando generar una política de contacto ordenada y personalizada mediante los diferentes canales digitales. En materia de sustentabilidad, Galicia se compromete con el desarrollo de empresas con proyectos de triple impacto, ofreciendo la Línea Sostenible Galicia a aquellas empresas que buscan mayor eficiencia en su producción con un alto impacto social, ambiental y económico, que además les permitirá mejorar su posicionamiento en el mercado interno y externo.

En 2023 Galicia armó un equipo de Alianzas Comerciales, para potenciar la cadena de valor de sus clientes con un foco en desarrollo de ecosistemas digitales de negocios financieros. Trabajó con 30 SGRs, 60 convenios prendarios, +10.000 comercios activos en Tarjeta Galicia Rural y +700 proveedores activos en Socios de Valor.

Corporativas

La Banca Corporativa cuenta con un modelo atención basado en desarrollar relaciones comerciales, estratégicas y cercanas que se sostengan a largo plazo. Está compuesta por 277 grupos económicos cuya facturación anual mínima es de \$24.000 millones. También forman parte de este segmento aquellos que por la complejidad de sus negocios y/o de su perfil multinacional, requieren una atención muy específica en cuanto a asesoramiento y estructuración financiera.

Teniendo en cuenta las particularidades del negocio, el sector de la actividad económica y los mercados en los que opera, Galicia diseñó soluciones adaptadas a sus exigencias y tiempos de respuesta, apalancados en la banca transaccional digital.

Empresas

Se denominan clientes empresas a quienes poseen una facturación anual entre \$1.800 millones y \$24.000 millones, comprendiendo todas las actividades económicas: industrias, comercializadoras, servicios, consumo masivo, etc. Actualmente son aproximadamente 5.400 clientes que son atendidos por ejecutivos especializados por ejecutivos especializados en las diferentes economías regionales que se encuentran ubicados en los centros de Banca Empresa distribuidos por todo el país.

Particularmente, en 2023, NAVE, incorporó nuevas funcionalidades e integraciones para seguir brindando la mejor solución a los comercios, permitiéndoles tener toda la información de su negocio en un solo lugar, datos de sus ventas y competencia para tomar las mejores decisiones real time.

Agronegocios

Conforman este segmento productores agropecuarios y empresas de toda la cadena agroindustrial. Galicia acompaña el desarrollo de estos clientes a través de un amplio ecosistema de soluciones digitales y ágiles para su operatoria cotidiana en las distintas etapas y estacionalidad de su negocio. Entre los productos y servicios más destacados se encuentran la operatoria diaria con Echeq, Pagos de sueldos, pagos de servicios y soluciones de cobros a costos muy competitivos y 100% online desde Office Banking.

Alianza con PUMA (plataforma)

En 2023 Banco Galicia y la Plataforma PUMA, la Startup Agtech que lanzó su Calculadora de CO₂ para el sector agropecuario, firmaron un acuerdo de colaboración para llevar a cabo un programa piloto con clientes seleccionados con el fin de medir la huella de carbono de diferentes actividades y zonas, de manera tal que se puedan trazar líneas de acción basadas en datos reales. Además, aquellos que realicen las mediciones a través de la Plataforma, pueden acceder a la línea de préstamo sostenible que tiene condiciones especiales.

Financiera [<<]

Instituciones financieras

Este segmento abarca a entidades Bancarias locales e internacionales, Organismos Internacionales, Inversores Internacionales, Mercados de Capitales, Compañías Financieras y No Financieras Reguladas por el BCRA, así como a las Tarjetas de Crédito entre las más relevantes.

Las relaciones comerciales internacionales con los bancos corresponsales, los organismos internacionales de crédito, los bancos oficiales de crédito y las compañías de seguro de crédito a la exportación, están bajo la responsabilidad de la Gerencia de Instituciones Financieras. Al mismo tiempo que en el ámbito local, mantiene el vínculo con bancos, compañías financieras, casas de cambio y demás entidades que desarrollan actividades afines.

Dado el contexto del país, durante el año las entidades financieras continuaron mostrando una liquidez amplia afectando la actividad crediticia entre entidades.

Las ALYCS estuvieron con alto volumen de operaciones en Renta Fija como herramientas para acceder a los tipos de cambio paralelos. Con respecto al área internacional, el foco estuvo en la demanda de la financiación a importaciones o Cartas de Crédito de Importación como forma de acceder al Mercado Único y Libre de Cambios (MULC). Esta demanda se cubre con líneas de bancos corresponsales y organismos multilaterales de crédito.

Institucionales

Integran este segmento los Fondos Comunes de Inversión, las Compañías de Seguro y otros Fondos Institucionales (ej. el Fondo de Garantía de Sustentabilidad de la ANSES).

Con un alto volumen de operaciones financieras y en el mercado de capitales, los clientes de clientes de este segmento tienen una alta valoración a la calidad del asesoramiento y en la agilidad de las operaciones. Además de las transacciones de cobros y pagos utilizan el servicio de custodia de activos particularmente las Compañías de Seguros que en 2023 tuvo un crecimiento considerable.

Sector público

A través de este segmento brindamos herramientas financieras al Estado Nacional, Provincial y Municipal. También se incluyen las Empresas del Estado, Universidades y Establecimientos Educativos del Estado, Cajas, Colegios y Obras Sociales, entre los más destacados.

El foco de gestión este año estuvo en las licitaciones a 15 Universidades Nacionales dado el vencimiento de sus convenios. En este sentido resultamos ganadores en cuatro: Universidad Nacional de Quilmes, Universidad Nacional del Nordeste de la Pcia. de Buenos Aires, Universidad Nacional de Villa Mercedes, y Universidad Nacional de Guillermo Brown. De esta manera contamos con 140.000, 10 convenios, y nos posicionamos en segundo lugar en share del segmento.

Es de destacar las acciones de triple impacto que se llevaron adelante en una articulación público-privada desde juntos a organismos.

Por último, brindamos soluciones a los distintos organismos en inversiones a través de Galicia Securities, donde alcanzamos un incremento de clientes operando del 51%, llegando a los 100 con operatoria activa.



PRODUCTOS Y SERVICIOS

Préstamos³



Préstamos Galicia para personas

Galicia otorga una amplia gama de préstamos, entre ellos:

- Personales.
- Adelanto de sueldo.
- Prestamos Express: similar a adelanto de sueldo, pero para clientes no haberes.
- Cuotificación de consumos: posibilidad de que los clientes cuotifiquen un consumo que ya realizaron con tarjeta de débito..
- Cuotas sin tarjeta (Buy Now Pay Later): posibilidad de que los clientes paguen sus consumos en cuotas sin necesidad de contar con una tarjeta de crédito.
- Acuerdo en cuenta corriente.

Este año se suman los siguientes:

- **Préstamo Flexible** - Es un préstamo personal que la primera cuota va a vencer a los 90 días del alta.
- **Préstamo Haberes** - Es un préstamo con código de descuento exclusivo para empleados del sector público en donde la cuota la descuenta el empleador de su recibo de sueldo.



³ La colocación fue superior ala del año anterior. Las tasas fijas, en un contexto inflacionario contribuyeron a que los clientes nos sigan eligiendo a la hora de financiarse.

Préstamos Galicia para empresas

Por su parte, los préstamos para empresas que ofrece Galicia son:

- Inmediato sola firma.
- Venta de cheques, facturas y cupones.
- Prendarios e hipotecarios.
- SGR: préstamos garantizados por sociedad de garantía recíproca.
- Acuerdo en cuenta corriente.
- Socios de valor: Se ofrece un préstamo inmediato sola firma sin garantía. El proceso lo inicia el proveedor desde su Office Banking y luego él acepta términos y condiciones desde el suyo..
- Inversión productiva.
- Leasing.

En 2023, se agregaron los siguientes productos y soluciones:

- **Alianza Galicia** - Permite a los clientes proveedores de Grandes Empresas poder descontar sus cheques sin afectar su margen.
- **SGR Express** - Es un préstamo garantizado por sociedad de garantía recíproca de liquidación en 24 horas, con monto pre aprobado y sin documentación.
- **Socio de Valor Haberes** - Es una herramienta que le permite a las empresas darle una bonificación sobre una financiación a sus empleados.

Adicionalmente, en 2023 Galicia, se alineó con Agrotoken que le permitió ser el primer banco en tomar como garantía token de granos para brindar financiamiento a productores. También, generaron una alianza estratégica con Potenciar SGR, donde Galicia se convirtió en pionero en el sistema bancario, manejando la administración un fondo de riesgo de una Sociedad de Garantía Recíproca.



Monto total de los préstamos por segmento - GALICIA

2023

Corporativos	1.178.580.056.132
Pequeñas empresas	489.154.999.969
Personas	210.403.312.345

Préstamos Naranja X



Naranja X ofrece préstamos personales pre-aprobados con requisitos mínimos de manera 100% digital, por la app Naranja X, o en sus sucursales en todo el país, de un modo fácil, simple y sobre todo, rápido, ya que los préstamos se acreditan en el acto. Los préstamos no tienen costo de entrega, no afectan el disponible de consumo, y se abonan en cuotas fijas y en pesos.

Logró consolidar el producto de Préstamos de Naranja Digital, sumando nuevos planes de pago cortos (1 y 2 pagos) y ofreciendo préstamos hasta en 24 cuotas. También mejoró la seguridad del flujo de las operaciones incorporando validación biométrica e implementando herramientas y modelos de machine learning que ayudan a prevenir fraudes.

A su vez, Naranja X incorporó nuevos scores crediticios que le permitieron ampliar la base de clientes ofreciendo nuevos productos como adelantos y microcréditos. Estos dos productos le permitieron colocarse como unos de los Top 3 players de inclusión financiera en Argentina otorgándole acceso al crédito a miles de personas que antes no podían acceder al crédito formal.

Nuevos productos de financiación

	Adelantos y Microcréditos	Préstamos personales	Buy Now Pay Later en pagos de Servicios
Segmento Target:	Clientes sin información en el sistema financiero formal	Open Market y Clientes de cuenta sin tarjeta de crédito	Clientes de NaranjaX que realizan pagos de servicios
Plazo	1 a 6 meses	1 a 18 meses	3 meses
Monto	\$8.000 promedio	\$40.000 promedio	

E-CHEQ

En 2023 Galicia rediseñó el módulo de E-cheqs (cheques electrónicos) emitidos, simplificando el proceso de emisión e incorporó nuevas vistas, más información sobre sus E-cheqs, y nuevas opciones de descarga de archivos. Además, sumó el módulo de E-cheqs recibidos en la App de Office Banking, e integró este proceso con Interbanking para que sus clientes puedan realizar endoso y cesión de E-cheqs de forma digital, ágil y eficiente.

FACTURA DE CRÉDITO ELECTRÓNICA

Galicia pone a disposición un mecanismo ideado para mejorar las condiciones de financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas, y que les permita aumentar su productividad, mediante el cobro anticipado de los créditos y de los documentos por cobrar emitidos a sus clientes con los que hubieran concretado una venta de bienes o servicios a plazo.

La emisión de la factura se realiza a través de la página de AFIP y pueden ser gestionadas a través de Office Banking en Galicia. En este marco, Galicia cuenta con una sección especial para gestionar estos documentos digitales, pudiendo gestionar la cuenta de cobro, realizar el pago o el cobro de forma automática el día de vencimiento o, inclusive, puede ser descontada por la pyme para adelantar los fondos.

COBRANZA INTEGRADA

A través de Cobranza Integrada (CIG) la empresa cliente, que necesita recaudar, delega por completo la operatoria de cobros en Galicia. De esta forma, los clientes pueden utilizar distintos medios de comunicación con el banco para enviar y recibir información de sus cobros, y les ofrecemos múltiples canales y forma de pagos que permiten adaptar el producto de acuerdo a sus necesidades.

Los principales logros de 2023 fueron:

- Implementación de nueva tecnología y sistemas para agilizar el proceso de altas, bajas y modificaciones de nuevos clientes.
- Migración de tecnologías obsoletas en .NET de la experiencia del usuario en Office Banking a SPA (Single-Page Application).
- Implementación de una nueva forma de ver los cobros.
- Implementación de QR como nuevo medio de cobros dentro de Cobranza Integrada.
- Implementación de API (Application Programming Interface) de Cobros en nuevos convenios de CIG.
- Creación del portal "Pago de una" para pagos de no clientes a través de Cobranza Integrada.
- Creación de app de CIG para un cliente empresa de bebidas, escalable a diversos clientes logísticos.

COMEX

Los productos y servicios ofrecidos por Galicia en materia de comercio exterior son:

- Transferencias al exterior.
- Órdenes de pago del exterior.
- Seguimientos de exportaciones e importaciones.
- Cartas de crédito de exportación e importación.
- Cobranzas de exportación e importación.
- Prefinanciacines y postfinanciacines de exportación.
- Financiacines de importación.
- Garantías y stand-by letters of credit.

En 2023 Galicia llevó a cabo iniciativas para mejorar las herramientas financieras y servicios en materia de negocios internacionales. Entre ellas:

- Lanzamiento de un nuevo sitio de comercio exterior para acompañar a las personas y empresas con más y mejor información.
- Nuevas secciones de ayuda en Office Banking y en Online Banking con el objetivo de responder a las preguntas frecuentes que genera la operatoria de comercio exterior, promoviendo la autogestión de los clientes.
- Mejora de la experiencia de transferir y recibir dinero del exterior atendiendo las frustraciones y necesidades del cliente, con flujos más simples e intuitivos.
- Nuevo módulo de consultas de movimiento y comisiones dentro de Office Banking que brinda transparencia para el cliente sobre su operatoria y costos asociados.

El volumen operado a diciembre 2023 fue de US\$19.007 millones, mientras que el volumen operado trade fue de US\$14.060, alcanzando una participación de mercado del 14,86%, y el volumen operado en la Plataforma Galicia Comex fue de US\$14.965. Por su parte, el posicionamiento de acuerdo al Ranking de BCRA fue 2° para el volumen de operaciones trade, 3° para el volumen total operado y 1° para la cantidad de operaciones de trade al 31 de diciembre de 2023.

TARJETAS

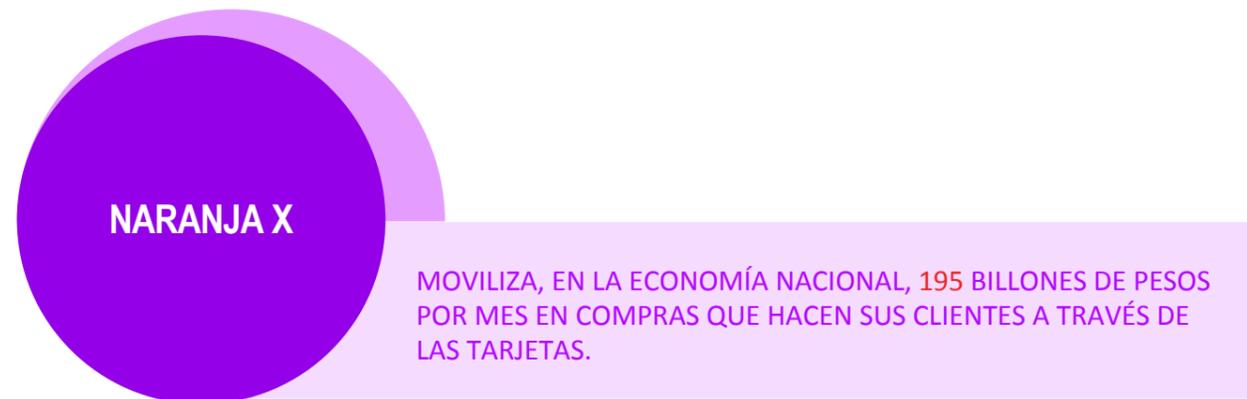


Dentro de las iniciativas de Galicia durante 2023, destacamos:

- **Posventas Autogestivas Commercial Card:** Galicia implementó las funcionalidades de reimpressiones, reposiciones y blanqueo de PIN para las tarjetas comerciales desde Office Banking, a través de un proceso 100% autogestivo y automático.
- **Visualización y consulta de Tarjeta Galicia Rural:** desde este año los usuarios del segmento de agro pueden visualizar la información de las tarjetas asociadas a la empresa, pudiendo consultar: cuentas crédito y tarjetas asociadas con consumos mensuales.
- **Implementó para todas las empresas el alta de cuenta crédito y tarjeta Visa Business en forma 100% autogestiva desde Office Banking,** con impacto automático en los sistemas core del banco, a través de la nueva arquitectura de ventas.
- **Nueva Funcionalidad aumento de límite transitorio Online Banking:** los clientes pueden solicitar en las tres marcas de tarjeta (VISA; MASTER; AMEX) de manera autogestiva un incremento de su límite de compra durante un periodo de 90 días. La capacidad está conectada a la nueva arquitectura de ventas que se encarga de la evaluación crediticia en las tres marcas y de la instrumentación inmediata en el caso de VISA Y AMEX. La instrumentación en el caso de MasterCard se canaliza a través de smart y es procesada en un plazo de 48 horas.
- **Nueva Funcionalidad visualización de Tarjeta de Débito desde la App:** los clientes pueden visualizar sus Tarjeta de Débito desde la App en las dos tecnologías (IOS y Andorid) dándoles acceso a una autogestión de estas desde la aplicación. Además, Galicia creó una nueva conexión servicio robusto que permitió escalar la solución a todos los usuarios.
- **Vista de detalle:** el banco realizó una reorganización de las gestiones de tarjeta de crédito para darle una mejor experiencia de uso al cliente.
- **Omnicanalidad:** Galicia brindó información consistente sobre la tenencia y movimientos de las Tarjetas de crédito en todos los canales.
- **Consumos real time:** desde este año mostró la actividad de las tarjetas de crédito en tiempo real.

Por su parte, Naranja X cuenta con más de 3.173.265 clientes activos en tarjetas de crédito y débito. En promedio, todos los meses suma 50.000 nuevos clientes, siendo el 75% de las altas de estos nuevos clientes se produce desde la aplicación o canales digitales. Estos clientes acceden en el momento a una tarjeta virtual y el 25% de ellos la usan de manera inmediata. Además, cabe destacar que un 30% de estos clientes acceden por primera vez a una tarjeta de crédito a través de Naranja X.

En este contexto inflacionario, Naranja X acompañó a sus clientes con un aumento de límite de crédito todos los meses. Fue una mejora significativa en la experiencia de compra para más del 80% de su cartera, logrando un crecimiento significativo en el TPV (Terminal Punto de Venta).



En relación a las tarjetas de débito, Naranja X registró un crecimiento de los usuarios activos y una duplicación de las transacciones de consumo, con un 15% de aumento a valores constantes sin efecto inflacionario. Por su parte, implementó promociones con la tarjeta como descuentos en combustible, supermercado y comercios. Además, permitió desde octubre de 2023 la extracción de dinero en comercios.

Además, los usuarios acceden a una tarjeta de débito virtual de forma inmediata, y para quienes lo requieran, pueden solicitar la tarjeta física la cual se entrega en domicilio en un plazo promedio de 48hs. Al cierre del año, el total de tarjetas de débito físicas emitidas es de 1,4 millones y 2,4 millones de tarjetas de débito virtuales, de las cuales 532 mil se encuentran activas con un consumo promedio mensual de 62 mil por cliente realizando 8,5 transacciones de \$7.300 cada una. El top 3 de rubros donde consumen nuestros usuarios es Almacenes y Supermercados (27%), Estaciones de servicio (8%), Fast Food (5%).

En tarjeta de débito, Naranja X tuvo un crecimiento del 120% interanual en usuarios activos. El mismo vino de la mano de mayores cuentas onbordeadas, la solicitud de saldo en cuenta a la hora de pedir una tarjeta de débito y el proceso de renovación segmentado.

En el 2023, Naranja X logró:

- Reducir en un 49% las extracciones en ATM.
- Bonificar la comisión por extracción en ATM de sucursales Naranja X.
- Obtener promociones con YPF, PeYa, Super y Tada.
- Mejorar el proceso de renovación autogestionado in app y segmentado a clientes activos.
- Implementar ExtraCash: extracción de dinero en comercios.

Tarjetas de crédito y débito de prepago

	Galicia	Naranja X
Número de consumidores únicos con una cuenta activa de tarjeta de crédito	1.577.372	3.777.105
Número de consumidores únicos con una cuenta activa de tarjeta de débito de prepago.	N/A - producto que Galicia no ofrece	3.760.238
Número de cuentas de tarjeta de crédito activas	2.445.358	7.561.452
Número de cuentas de tarjeta de débito de prepago.	N/A - producto que el banco NO ofrece	5.877.402

BILLETERA VIRTUAL Y MODO

Galicia ofrece a los clientes utilizar servicios de Billetera y MODO a través de la App Galicia, por medio de las siguientes operaciones:

- Enviar dinero a contactos de celular, sin la necesidad de ingresar un CBU, CVU o Alias.
- Pedir dinero, solicitándole dinero por medio de un link a uno o más contactos del celular.
- Pagar por QR, pudiendo enrolar todos sus medios de pago en caso de estar disponibles, y pagando a través de cuentas (PCT) para los casos de interoperabilidad.
- Pagar sin contacto (Android), acercando el dispositivo móvil a la terminal del comercio (si la billetera Galicia es la favorita) o bien logueándose en la App, y acercando el dispositivo de la misma forma.
- Pagar sin contacto (Apple Pay), a través de su dispositivo móvil (acercándolo a la terminal del comercio) o bien por medio de su smartwatch.

Este año Galicia incorporó la opción de sumar las tarjetas Galicia a la billetera de Google Pay para pagar sin contacto mediante sus celulares Android con NFC o smartwatch, la visualización de promociones vigentes al momento de Pagar con QR y el acceso a los datos del plástico de las tarjetas de manera virtual para poder hacer compras online sin necesidad de la billetera.

SOLUCIONES DE COBRO PARA COMERCIOS



Además de Nave, Grupo Galicia, a través de Naranja X ofrece distintas soluciones de cobro que se amoldan a las necesidades de sus clientes individuales con actividad comercial.



Se trata de soluciones enfocadas en comercios que quieran ofrecer beneficios por pagos con Tarjeta Naranja X. Durante 2023, Naranja X se enfocó en fortalecer a sus comercios:

- +88 mil comercios amigos activos.
- Aceleración de los plazos de pagos, beneficiando a los pequeños comercios.
- Evolución de las herramientas de autogestión para mejorar la atención y potenciar las ventas.
- Ejecución de promociones estratégicas para atraer clientes y hacer crecer los negocios.
- Aumento de la cantidad de nuevos comercios que eligen cobrar con Tarjeta Naranja X todos los meses.

Naranja X apoya y potencia negocios, es por eso que creo Toque, una solución para la vida comercial pensada para emprendimientos y personas que quieran cobrar con cualquier tarjeta y distintos planes desde la app Naranja X.

Naranja X ofrece las siguientes soluciones:

Toque

Es el lector de Naranja X, que se conecta por bluetooth a tu celular y que te permite cobrar con cualquier tarjeta a través del sistema contactless, chip o banda magnética. Al cobrar con Toque, el dinero de tus ventas se deposita en la cuenta Naranja X del comercio y usarlo para lo que quiera o necesite.

Link de pago y QR

El QR es un código que puede leerse desde dispositivos móviles y permite cobrar sin contacto. El cliente del comercio escanea con la cámara de su celular y paga desde cualquier App de banco. Este método de cobro es más rápido, seguro y sin contacto.

Cobro TAP

Es una propuesta innovadora de Naranja X, que llegó para simplificar los cobros. En lugar de lidiar con diferentes dispositivos, esta herramienta le permite al comercio usar un celular con tecnología NFC para cobrar ventas con tarjetas Visa y Mastercard.

Es una solución universal para cobros presenciales, que se adapta a todo tipo de negocio.

QR PIX

Es el QR que se genera para una transacción con turistas de Brasil en el que el cliente con actividad comercial ingresa el monto a cobrar, y se lo muestra a su cliente para que lo escanee y pague. El comprador tiene que contar con una cuenta en PIX.

Entre las novedades de este año, se destacan:

- Permitió a los dueños del negocio que empleados a cargo puedan cobrar en su nombre.
- Simplificó el Onboarding del comercio: eliminó el doble factor selfie, mejoró la pantalla de felicitaciones y el autorelleno de la información de dirección y mejoró la pantalla inicial del proceso.
- Segmentación de riesgo:
 - Controles de prevención de fraude al momento del alta de merchant y durante su ciclo de vida.
 - Límites transaccionales segmentados.
 - Bloqueos automáticos de merchants de alto riesgo.
- Implementó un Simulador de cobros que permite al comercio la posibilidad de calcular cuánto dinero va a recibir según el precio del producto, el plan con que venda y las comisiones establecidas.
- Envío al comercio un QR Asociable preimpreso que permite cobrar por QR sin necesidad de mostrar la pantalla del teléfono el comprador
- Beneficios en planes de pago en días puntuales.
- Bonificaciones en comisiones y costo financiero.

Soluciones embebidas

Finanzas Embebidas es una solución "marca blanca" pensada para empresas que -por su gran tamaño y volumen de operaciones- necesitan servicios financieros que se adapten a sus propios sistemas, procesos y canales.

En 2023, el foco de Naranja X estuvo puesto en Pagos Embebidos, una solución de QR interoperable que se integra a los sistemas de facturación de las empresas para digitalizar sus cobranzas eliminando costos y tiempos del manejo de efectivo a lo largo de su cadena de valor.

Algunas ventajas de este producto:

- La empresa tiene libertad para elegir la experiencia de cobro al cliente. Nos integramos con cualquier sistema de facturación, ERP o plataforma.
- Puede recibir pagos digitales desde todas las billeteras virtuales o bancarias del mercado.
- Acreditamos el dinero de forma inmediata en la cuenta de cualquier banco o entidad que la empresa elija.

INVERSIONES



Plazo fijo

Es una alternativa de inversión de muy bajo riesgo que permite obtener rendimientos sobre tus ahorros a cambio de inmovilizarlos durante un periodo de tiempo. Los tipos de Plazo Fijo que ofrecemos son el Plazo Fijo Tradicional y el Plazo Fijo UVA.

Un **Plazo Fijo Tradicional** es aquel en el que se entrega a la entidad financiera una cantidad de dinero, ya sea en pesos o en dólares, durante un tiempo predeterminado y, de esta forma, se recibe una compensación monetaria en concepto de intereses. Esta compensación está predeterminada en el momento de la constitución del Plazo Fijo.

El **Plazo Fijo UVA** es un plazo fijo en pesos cuyo objetivo es resguardar el capital de la inflación. El importe depositado se convierte en UVAs (Unidades de Valor Adquisitivo) tomando la cotización de la UVA al momento de su constitución. El importe de capital a percibir a la fecha de vencimiento será el equivalente en pesos de la cantidad de UVAs depositadas, calculado según el valor de la UVA a esa fecha.

En 2023, para acompañar al modelo de banca 24x7, Galicia implementó la posibilidad de solicitar la constitución de un plazo fijo desde Online Banking y la App Minorista en cualquier día y horario.

Fondos comunes de inversión

Son fondos comunes de inversión que representan una manera sencilla y práctica de invertir, en los que un grupo de personas, llamadas cuotapartistas, con objetivos de inversión similares y buscando obtener beneficios que no obtendrían en forma individual (ya que generalmente están disponibles solo para grandes inversores), delegan en un grupo de profesionales la administración de su inversión. El inversor (cuotapartista) realiza un aporte y recibe a cambio cuotapartes. Con los diferentes aportes el fondo común de inversión adquiere activos buscando así alcanzar el objetivo de rentabilidad.

En julio de 2023 Galicia implementó la extensión del horario operativo, que anteriormente se limitaba hasta las 19:00 horas, abarcando desde las 04:00 hasta las 24:00 horas de forma ininterrumpida. Además, habilitó la operatoria de Fima Premium para "menores adolescentes" entre 13 y 17 años de edad en los canales App Mino y Online Banking.

Títulos valores

Galicia ofrece la posibilidad a sus clientes de negociar títulos valores en el mercado de capitales argentino, a través de Online Banking, brindando el acceso a una amplia gama de instrumentos (Bonos, Obligaciones Negociables, Acciones, CEDEARs incluyendo ETFs) y adicionalmente cuenta con la opción de participar en las emisiones primarias más relevantes del mercado.

Custodia de títulos valores

El producto de custodia consiste en brindar el servicio de liquidación y guarda de títulos valores negociados en el mercado local e internacional por los clientes de Galicia. el Banco es sub-custodios en mercado local e internacional. También ofrece el servicio de custodia global para clientes corporativos e institucionales, donde la atención a los mismos es diferencial.

Compra venta de moneda extranjera

Galicia ofrece la posibilidad de comprar y vender dólar billete por Online Banking y App Galicia de 9 a 22 horas.

Fondos FIMA

Galicia Asset Management ofrece el servicio de administración de 14 fondos FIMA distintos, integrados por un fondo money market, ocho fondos de renta fija, tres de renta variable y dos de renta mixta. Los mismos se pueden operar a través del Galicia o de distintos agentes de colocación y distribución integral, siendo actualmente 23 los agentes con los cuales la compañía mantiene convenio vigente.

- **FIMA Premium:** Es un fondo que brinda liquidez inmediata-online. Invierte principalmente en cuentas a la vista remuneradas, y certificados a plazo fijo. Para inversiones de muy corto plazo en pesos.
- **FIMA Ahorro Pesos:** Busca obtener rendimiento de una cartera de bonos en pesos de corto plazo. Su cartera incluye principalmente letras de tesorería en pesos, plazos fijos, cauciones y cuentas remuneradas, entre otros. Adecuado para inversiones conservadoras de corto plazo, por ejemplo, aquellas con un horizonte de inversión de aproximadamente entre 30 y 60 días.
- **FIMA Ahorro Plus:** Su cartera de inversión incluye bonos en pesos de corto/mediano plazo con baja volatilidad y alta liquidez. Es una alternativa para aquellos inversores que buscan un equilibrio de riesgo y rendimiento. La cartera de inversión contiene letras de tesorería en pesos, obligaciones negociables de compañías de primera línea, letras provinciales, plazos fijos, cauciones y cuentas remuneradas, entre otros. El perfil de inversor relacionado en este caso es conservador/moderado y su horizonte recomendado es de 90 a 120 días.
- **FIMA Renta en Pesos:** El objetivo del fondo es maximizar el rendimiento de una cartera de activos en pesos a tasa fija y variable de mediano plazo. Su composición de cartera incluye bonos soberanos, letras de tesorería en pesos, obligaciones negociables y fideicomisos financieros, entre otros. Recomendado para inversiones moderadas entre 180 días y 1.5 años.
- **FIMA Renta Plus:** Invierte principalmente en una cartera de bonos en pesos de mediano/largo plazo. Incluye valores negociables e instrumentos de renta fija públicos y privados en pesos, principalmente bonos soberanos, obligaciones negociables, bonos y letras provinciales, entre otros. Adecuado para inversiones moderadas/arriesgadas mayor a 2 años.
- **FIMA Capital Plus:** Su objetivo es maximizar el rendimiento de una cartera que contiene bonos dollar linked y activos sintéticos que repliquen la evolución del tipo de cambio, con liquidez en 48 horas. Esta estrategia se refleja desde fines de noviembre de 2019, momento en que el fondo reconvirtió su objetivo.
- **FIMA Mix I:** Fondo en pesos compuesto por activos locales que buscan acompañar la evolución del dólar oficial, combinados con una participación menor en renta variable de acciones que cotizan en la Bolsa de Comercio de New York, a través de CEDEAR. Los activos locales de renta fija le brindan al fondo cierta estabilidad mientras que la parte de renta variable le agrega mayor volatilidad en busca de mayores rendimientos.
- **FIMA Mix II:** Es un fondo en pesos compuesto mayoritariamente por activos locales que buscan acompañar el tipo de cambio, complementando la cartera con activos de renta variable y/o derivados relacionados con criptomonedas (equity linked cryptos). Dado que la cartera posee instrumentos de mediano a largo plazo que poseen cierta volatilidad asociada, el horizonte de inversión sugerido de este fondo es mayor a 3 años.
- **FIMA Acciones:** El objetivo del fondo es la apreciación del capital a largo plazo, invirtiendo en compañías argentinas integrantes del panel S&P Merval. La política de inversión desarrollada respecto del índice de referencia (S&P Merval), está basada en acompañar el crecimiento real de la economía a través de la selección de acciones con buena performance en sus indicadores.
- **FIMA PB Acciones:** El objetivo del fondo es la apreciación del capital a largo plazo, invirtiendo en compañías integrantes del panel S&P Merval. La política de inversión desarrollada respecto del índice de referencia (S&P Merval), está basada en acompañar el crecimiento real de la economía a través de la selección de acciones nacionales con buena performance en sus indicadores.
- **FIMA Cartera Sustentable FCI ASG:** Es un fondo en pesos compuesto por activos locales que contribuyen a generar retornos para el inversor en el largo plazo mediante una cartera que contiene activos ASG emitidos por entidades que contemplan aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza.

Como novedad en 2023, Fondos FIMA lanzó el Supermercado Rofex, sumó 5 nuevos ACDIs, amplió el horario en los canales minoristas para el Fima Premium hasta las 00 hs y aplicó mejoras tecnológicas para fortalecer la operatoria de inversiones.

Galicia Securities

A través de su agente de liquidación y compensación (ALYC), Galicia Securities S.A. (GSEC), ofrecemos diversos productos y servicios:

- **Renta fija:** Operatoria de bonos en Pesos y Dólares; Títulos públicos, provinciales y corporativos; Tasa Fija, Badlar, Ajustable por Cer, USD Linked, etc.
- **Renta variable:** Acceso al mercado local de acciones de compañías argentinas que cotizan en BYMA; Amplia diversidad de activos de distintas industrias: Agro, Comunicación, Construcción, Energía, Gas, entre otras.
- **CEDEARs:** Inversiones en Pesos en el mercado local en compañías como Apple, Amazon, Barrick Gold, Disney, Tesla, o Walmart entre otras.
- **Cauciones:** Inversión/Financiación de corto plazo (1 - 120 días); Mayor liquidez plazos 1-7 días; Tasa fija, pudiendo anticipar rentabilidad Inversión o costo de fondeo; Operatoria en ARS y USD; Títulos en garantía administrados por BYMA.
- **Fondos comunes de inversión:** Agente de colocación y distribución de fondos comunes de inversión; Carteras diversificadas administradas por profesionales, con una mínima inversión inicial y rápida disponibilidad.
- **Pagaré Bursátil:** Herramienta óptima para el financiamiento del capital de trabajo y proyectos de inversión; Es un instrumento dinámico, de mínimos costos de transacción y baja complejidad en cuanto a estructuración.
- **Soluciones estructuradas:** Soluciones a la medida y necesidades de cada cliente; Liquidez Transitoria; Cobertura de Tasas y Monedas; Opciones de inversión en Dólares y Pesos; Variedad en competencia de tasas de interés sobre distintos instrumentos de inversión (Bonos, Cauciones, Fondos FIMA, entre otros); Actualización contexto normativo y de mercado, para distintas alternativas de operación.
- **Emisiones primarias:** Participación en las licitaciones del Tesoro Nacional y de bonos corporativos; Seguimiento de la orden y contexto de mercado en cada oferta.



MODELO DE ATENCIÓN MESA

ESTE SERVICIO ESTÁ ORIENTADO A ATENDER LAS NECESIDADES DE INVERSIÓN DE LOS CLIENTES DEL SEGMENTO MAYORISTA. CON EJECUTIVOS ESPECIALIZADOS SE OFRECE OPERATORIA A TRAVÉS DE GALICIA SECURITIES Y GALICIA ASSET MANAGEMENT (FIMA).

LOS PRINCIPALES PRODUCTOS INCLUYEN LOS FONDOS COMUNES DE INVERSIÓN FIMA, LA COMPRA-VENTA DE BONOS PÚBLICOS Y PRIVADOS (POR MERCADOS PRIMARIO Y SECUNDARIO), PRODUCTOS DERIVADOS, COMPRA VENTA DE MONEDA EXTRANJERA, DEPÓSITOS A LA VISTA Y PLAZO, DESCUBIERTOS DE MUY CORTO PLAZO Y CUSTODIA DE ACTIVOS.

Inviu

Inviu genera las herramientas y servicios necesarios para que el asesor pueda atender a más inversores y de mejor manera, para hacer crecer su negocio. Para los asesores financieros ofrece una plataforma web y una suite de servicios de consultoría que permite escalar sus operaciones. A través de sus acuerdos directos con grandes players mundiales y la selección de fondos del mercado local e internacional para ampliar las opciones de inversión que ofrece a sus clientes. Para los inversores garantiza la experiencia de inversión que están buscando: servicio de asesoramiento más completo por parte de sus asesores junto a una app y una plataforma web desde donde puedan visualizar de manera integrada su cartera local e internacional.

Durante el año 2023 Inviu comenzó su proceso de expansión en la región, hoy cuenta con asesores en 8 países de Latinoamérica y oficinas en 2 de ellos (Argentina y Uruguay). Para seguir desarrollando el canal B2B2C incorporó a su suite de servicios, la posibilidad de apertura de cuenta directa con Pershing (vía Inviu Uruguay), consultoría de HR y soporte para la creación y crecimiento de sus marcas. En relación a sus productos digitales, y con el objetivo de que los asesores financieros atiendan más y mejor a sus clientes, Inviu sumó a su plataforma de asesores:

- Integración total del mercado offshore. Desde la plataforma se visualizan las tenencias de los inversores tanto de Interactive Broker como Pershing.
- Implementación de herramientas que ayudan al asesor a entender el rendimiento de la cartera de sus clientes y la evolución de los activos.
- Features destacados como buying power, Co-Branding, saldos remunerados y gestión masiva de órdenes (cauciones y fondos comunes de inversión)

Además, incorporó nuevas funciones en la plataforma de inversores, destinada a su segmento de personas jurídicas, tales como cash out de E-cheqs y rescate de fondos.

Inviu alcanzó un crecimiento de más de 3x en asset under management (AuM) y, casi 6x en facturación neta de cliente.

Banca Privada

Banca Privada brinda un servicio financiero diferencial y profesional a personas de alto patrimonio, a través de la administración de sus inversiones y el asesoramiento financiero con oficiales altamente capacitados. Ofrece a sus clientes una variada cartera de inversiones financieras domésticas, como depósitos y fondos comunes de inversión FIMA, títulos públicos y privados, acciones y fideicomisos en los que el Banco actúa como colocador.

Más allá del servicio especializado y profesional de siempre, se organizaron eventos y charlas con expertos en inversiones focalizadas en estos clientes de mayor profundidad financiera. Asimismo, estos clientes cuentan con eventos presenciales como cocktails y recepciones, además de torneos de golf exclusivos realizados en el Jockey Club, altamente valorados por los clientes.

SEGUROS

Galicia Seguros cuenta con una amplia oferta de seguros para sus clientes, familias, PyMEs o grandes empresas. Desde el Online Banking Galicia comercializan los seguros de Auto, Hogar, Celu, Bolso, Bici, Tecnoportátil, Fondo Futuro, Mascota, Vida. Al 31 de diciembre de 2023, Galicia Seguros alcanzó una participación de mercado en seguros del hogar de 9,01%.

A través de la rama Caución, Galicia Seguros pone a disposición de los clientes las diferentes garantías que son requeridas por Dirección General de Aduanas para facilitar las importaciones y exportaciones.

Distribución de cartera de seguros

		2023	2022
Accidentes personales	504.122	20 %	22 %
Hogar	223.448	9 %	8 %
Otros	478.797	19 %	20 %
Robo	537.365	21 %	24 %
Vida	758.660	30 %	26 %

PROMOCIONES Y BENEFICIOS

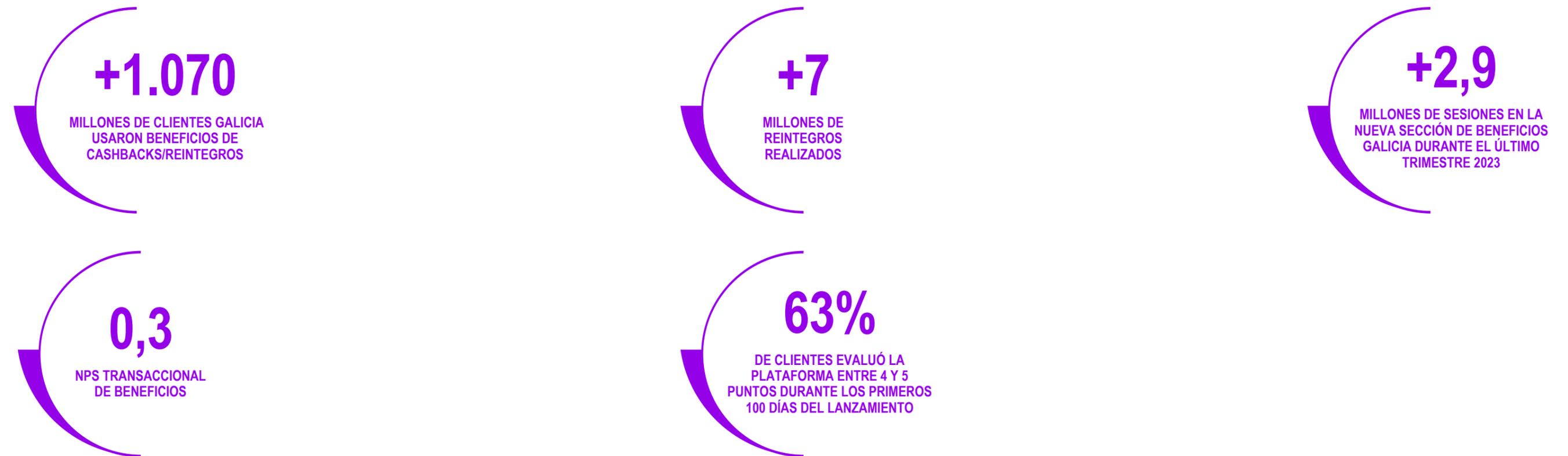
Desde las empresas del Grupo trabajamos para mejorar el día a día de más personas y brindar a nuestros clientes una experiencia de valor y diferenciadora en el mercado. Es por eso que ofrecemos una extensa gama de promociones y beneficios adaptados a cada perfil de persona y empresa que les permita crecer y mejorar su bienestar.

Desde Galicia, los clientes acceden a una amplia variedad de beneficios de ahorros y cuotas en una amplia variedad de comercios y rubros en todo el país. Durante 2023 fueron 800 comercios adheridos con promociones, abarcando e-commerce y locales físicos (promociones de cashbacks y/o cuotas).

A su vez, la Tienda Online de Galicia amplía la propuesta en el canal digital, reuniendo a más de 40 vendedores que conforman un catálogo amplio y accesible en productos de electrónica, tecnología, electrodomésticos, hogar, decoración, gastronomía, entre otros. En 2023, la tienda registró +4 millones de sesiones y +116 mil transacciones de clientes.

En abril de 2023 Galicia lanzó la nueva sección de beneficios para todos sus clientes con una propuesta basada en 3 pilares:

- **Personalización:** Beneficios basados en la información de las personas, su segmento, sus consumos.
- **Georreferenciación:** Promociones cercanas a la ubicación del cliente.
- **Instantaneidad en el Cashback:** Reintegros en el momento en la Caja de Ahorro común del cliente para que disponga de ese dinero como desee.



ACÁ HAY ESPALDA EN NARANJA X

EN 2023 DESARROLLAMOS LA CAMPAÑA "ACÁ HAY ESPALDA", QUE REFLEJA ESTE ECOSISTEMA DE SOLUCIONES PARA QUE LAS PERSONAS POTENCIEN EL USO DE SU DINERO, GENERANDO UN SENTIMIENTO DE EMPODERAMIENTO Y CONFIANZA EN CADA UNA DE ELLAS.

Por otro lado, Naranja X ha incluido a su porfolio de acciones a Smartes (dos martes al mes) y su versión diferencial incluyendo rubros no tradicionales, como colchonerías, pinturerías, social, indumentaria, hogar y farmacia, ofreciendo planes de hasta 12 cuotas y descuentos de hasta 25%/30%.

Aprovechó las efemérides para ampliar su oferta de promociones desde supermercados e hipermercados, brindando opciones como Zeta 3 cuotas sin interés y ofertas online con descuentos de hasta el 25%, sin tope. Además, participó como patrocinador en eventos destacados como Hotsale y Cyber Monday, semana de la sustentabilidad entre otras, marcando notables picos de crecimiento sostenible mes a mes.

De todas esas acciones, los rubros más elegidos por los clientes fueron:

- Supermercados.
- Electrodomésticos.
- Indumentaria.
- Líneas aéreas.

Además, en un año con marcado contexto inflacionario, Naranja X acompañó con un aumento de límite de crédito todos los meses para más del 80% de su cartera logrando un crecimiento significativo en el TPV.

En materia de “planes de compra”, el podio se compone de la siguiente manera:

- En primer lugar está la opción de un pago, con 39% de share y un total de \$143.000 millones.
- En segundo lugar, nuestro Plan Z 3 cuotas cero interés, con un 35% de share y un total de \$127.000 millones.
- El podio se completa con la franja de planes 4 a 6 cuotas, con un 10% de share y \$37.000 millones.

CAJAS DE AHORRO Y CUENTAS CORRIENTES

Cuentas corrientes y cajas de ahorro 2023 - GALICIA

Personales (Retail)	
Número de las cuentas de ahorro	5.335.264
Número de las cuentas corrientes	238.083
Valor de las cuentas corrientes	4.516.814.854.818,46
Valor de las cuentas de ahorro	155.976.159.751.685
Pequeñas empresas (Negocios y PyMEs)	
Valor de las cuentas de ahorro	22.196.173.823.474,5
Valor de las cuentas corrientes	17.677.521.939.847,7
Número de las cuentas corrientes	97.884
Número de las cuentas de ahorro	512.506

Naranja X, a través de su App, ofrece a cualquier persona mayor de 13 años acceder a una cuenta en pesos y en dólares. La cuenta en pesos puede ser remunerada a una tasa nominal anual del 95%.

En 2023, la cuenta Naranja X alcanzó un total de 10 millones de CBU dados de alta, entre pesos y dólares. Para la cuenta en pesos, Naranja X alcanzó un total de 3.700.000 de usuarios activos, lo que representó un crecimiento de +135% en el año, con un promedio de saldo de \$37 mil, acumulando un balance promedio total de +\$139.000 millones. El 64% de los usuarios activos (2,4 millones) decidieron activar la remuneración de su saldos, para lo cual reciben diariamente intereses por los saldos promedios que tienen en sus cuentas. El 74% realiza transferencias in/out todos los meses, a un promedio de 21 transacciones por usuario.

En 2023, Naranja X implementó:

- Incorporación de Biocatch en el flujo de transferencias
- Acreditación de ventas en cuentas Naranja X, habilitamos la caja de ahorro para que pueda recibir cupones de venta del negocio adquirente.
- Motor de fraude para detectar cuentas mulas de caja de ahorro en pesos

La cuenta en dólares alcanzó un total de 40 mil usuarios activos, con un crecimiento de +345% en el año. El 82% de estos usuarios realizaron transferencias (IN/OUT) en dólares, logrando un crecimiento de +323% en el 2023. La cantidad mensual de transferencias en dólares tuvieron un incremento interanual de +336%, alcanzando 280 mil transferencias anuales, mientras que el volumen mensual creció 326% alcanzando los US\$64 mil anuales.

**BUENOS NEGOCIOS
LLEGÓ A TODO EL
PAÍS VÍA STREAMING
CON LA
PARTICIPACIÓN DE 60
MIL CLIENTES**

GALICIA DESARROLLÓ, EN ALGUNAS PROVINCIAS Y VÍA STREAMING, EVENTOS DE NEGOCIO BAJO TEMÁTICAS DE CRECIMIENTO, INNOVACIÓN Y SUSTENTABILIDAD, ENTRE OTRAS. ADEMÁS DE LAS EXPOSICIONES, CONTÓ CON UN ESPACIO PARA COMPARTIR EXPERIENCIAS DE CLIENTES COMO CASOS DE ÉXITO QUE FUERON MUY VALORADOS Y MOTIVADORES, CONECTANDO EMPRESAS ENTRE SÍ, GENERANDO COMUNIDADES Y ESPACIOS ENRIQUECEDORES DE NEGOCIO.

TRADING & GLOBAL MARKETS

El segmento de Trading & Global Markets opera tanto a través de mercados de contraparte central en ruedas de prioridad de precio tiempo como de forma bilateral con otros Bancos y Alycs. Por su destacada participación en el mercado primario de deuda soberana es que ocupa una posición de liderazgo dentro del Programa de Creadores de Mercado contribuyendo, de esta forma, a potenciar el desarrollo del mercado nacional de capitales. Asimismo, también es el sector responsable de gestionar la Posición Global Neta de Moneda Extranjera y ejecutar las operaciones tendientes a optimizar la liquidez del Banco. Los resultados se generan por intermediar flujos de clientes y por mantener, según oportunidad, conveniencia y análisis de riesgo, su cartera propia compuesta principalmente por títulos valores, divisas y derivados financieros.

MERCADO DE CAPITALES

En Mercado de Capitales, en 2023 afianzamos nuestro liderazgo estructurando diversos productos financieros para clientes de la Banca Corporativa, Banca Financiera y Banca Empresas. Galicia participó en la Emisión, Colocación y Estructuración de 151 Clases de Obligaciones Negociables en el Mercado de Capitales, acompañando a 47 nuevos Emisores.

En el segmento de Pequeñas y Medianas Empresas, durante 2023 participamos en 42 Clases nuevas de Obligaciones Negociables, e incorporamos a 22 nuevos emisores a quienes acompañamos siendo Colocadores y Avalistas en más del 90% de las transacciones.

Con respecto a Banca de Inversión, ante la incertidumbre propia del año, logramos también acompañarlos mediante la suscripción de líneas comprometidas. De esta forma, durante 2023 estructuramos 22 nuevas transacciones de clientes de la banca corporativa a través de la participación en financiamientos sindicados junto con otros bancos líderes del sistema financiero, además de las líneas comprometidas y la emisión de garantías mencionadas anteriormente.

Adicionalmente, Galicia organizó y estructuró 4 nuevas operaciones sindicadas por un monto total de \$64.800 millones, donde nuestra participación ascendió a \$ 23.600 millones. Entre ellas se destaca una línea comprometida otorgada en marzo de este año a YPF junto a BBVA y Santander por hasta \$24.000 millones.

Adicionalmente, otorgamos préstamos bilaterales de líneas comprometidas de hasta un año de plazo por un total de \$11.000 millones, destinados principalmente a empresas del sector automotriz. Por último, continuando con la tendencia iniciada a mediados de 2022, Galicia garantizó 8 préstamos entre clientes de primera línea por un total de US\$ 142,9 millones, permitiéndoles a compañías con liquidez aloclarla en aquellas con necesidad de financiamiento para el desarrollo de diversos proyectos. Es importante destacar que del total garantizado, US\$ 64,9 millones forman parte de la cartera sustentable del Banco.



FINANCIAMIENTO SOSTENIBLE

Línea de financiamiento sostenible

La línea tiene un plazo de hasta 48 meses y responde al sistema de amortización alemán (mensual, trimestral, semestral). Los topes de financiamiento son: \$10 millones Minorista y \$50 millones Mayorista. En materia de proyectos y solicitud de préstamos la línea aplica para:

• Prácticas sostenibles:

- Obtener una nueva certificación de buenas prácticas ambientales.
- Cuenta con certificaciones y/o buenas prácticas socioambientales.
- Cuenta con buenas prácticas con impacto social.

• Prácticas ambientales y sociales:

- Compra de créditos de carbono para compensación de huella mediante proyectos conservación y restauración forestal (capital de trabajo).
- Proyecto de economía circular.
- Proyecto de tratamiento de efluentes o agua contaminada.
- Proyecto hídrico para mejorar eficiencia del uso del agua.
- Proyecto para la gestión sostenible de residuos, reciclaje y recuperación.
- Proyecto de producción de energía renovable.
- Proyecto de eficiencia energética.
- Proyecto de adaptación al cambio climático.
- Compra o construcción de estaciones de carga para autos eléctricos.
- Compra de vehículos eléctricos dentro del marco de una estrategia de la empresa de reducción de emisiones de CO₂.
- Proyectos asociados a centros educativos, culturales y polideportivos.
- Proyectos asociados a centros de cuidado de la salud.
- Proyectos de IT y Comunicaciones asociados a la reducción de Gases de Efecto Invernadero.

ACTIVOS ASG

EN 2023 LA CARTERA DEL FONDO FIMA SUSTENTABLE ASG CONTÓ CON 26 ACTIVOS BAJO GESTIÓN DE LOS CUÁLES 22 CORRESPONDEN A PROYECTOS CON IMPACTO ASG. EL IMPORTE TOTAL DE LA CARTERA AL 21-12-2023 FUE \$ 3.684.254.170,36, DONDE \$ 3.053.045.168,04 CORRESPONDEN A ACTIVOS SUSTENTABLES. EL 82,87% DE LA CARTERA DEL FONDO FUE DESTINADO A ACTIVOS SUSTENTABLES.

INDICADORES DE IMPACTO DEL FONDO

• AMBIENTAL:

- REDUCCIÓN CO₂ = 324.760 TN/AÑO
- GENERACIÓN ENERGÍA RENOVABLE = 631 GWH
- HOGARES CON ENERGÍA LIMPIA = 156.135
- AHORRO ENERGÉTICO (EE) = 1.184 MWH/ANUAL

• SOCIAL

- MICROCRÉDITOS (CANTIDAD)= 2.268

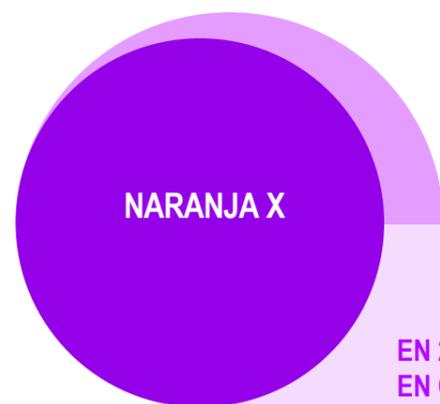
• VINCULADO A LA SOSTENIBILIDAD

- FITOSANITARIOS NANOTECNOLOGÍA (VARIACIÓN VOLUMEN LTR) 267.153

EN 2023 GALICIA REGISTRÓ INGRESOS DE 26.871.439,65 DE OPERACIONES QUE INTEGRAN FACTORES AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA (ASG).

PARA MÁS INFORMACIÓN ACERCA DE LA GESTIÓN E IMPACTO DEL FONDO VER: [HTTPS://WWW.FIXSCR.COM/SITE/DOWNLOAD?FILE=8QBYMGX51AWXVVOAXK-WM4NVHXLPSZ7.PDF](https://www.fixscr.com/site/download?file=8QBYMGX51AWXVVOAXK-WM4NVHXLPSZ7.PDF)

	Galicia	Naranja X
Cantidad de préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	12	867.196
Monto de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	167.282.785	6.413.517.204
Cantidad de préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	0	100.000
Monto de préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	0	800.000.000



EN 2023, NARANJA X INVIRTIÓ \$10 MILLONES EN UNA OBLIGACIÓN NEGOCIABLE (ON) DE SUMATORIA Y \$15 MILLONES EN ON DE PROMUJER

ALINEADA CON SU PROPÓSITO Y CON UN FUERTE INTERÉS EN EL FORTALECIMIENTO DE NUEVOS VEHÍCULOS DE INVERSIÓN CON MIRADA DE IMPACTO, NARANJA X INVIRTIÓ EN ON DE ORGANIZACIONES QUE TRABAJAN POR LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS PERSONAS Y GRUPOS ESPECÍFICOS DEL PAÍS.

Instrumentos financieros con impacto

Compañía	Sector	Fecha de Emisión	Tipode Instrumento	Moneda	Plazo (Meses)	Calificación	Verde / Social	Monto Adjudicado
Pro Mujer	Impacto Social	2/2/2023	ON	\$	12	AAA	Social	\$200.000.000
Red Surcos	Agro	13/4/2023	ON	US\$	36	A	Sostenible	US\$11.981.463
FF nasa	Energía	18/4/2023	Fideicomiso	US\$	120	A+sf	Sostenible	US\$80.000.000
Pampa Energía	O&G	28/4/2023	ON	\$	12	A1	Verde	\$5.980.316.325
TR argentina	Financiera	2/6/2023	ON	\$	18	AAA	Social	\$30.000.000
Provincia de Mendoza	Soberano	21/6/2023	Bono Subsoberano	\$	24	BBB	Verde	\$4.876.673.332
Genneia	Energía Sustentable	14/7/2023	ON	US\$	60	AA-	Verde	US\$30.000.000
Genneia	Energía Sustentable	14/7/2023	ON	US\$	36	AA-	Verde	US\$30.000.000
Genneia	Energía Sustentable	14/7/2023	ON	US\$	24	AA-	Verde	US\$10.867.627
Pro Mujer	Impacto Social	8/9/2023	ON	\$	12	AAA	Social	\$370.000.000
Sumatoria	Impacto Social	12/9/2023	ON	\$	12	AAA	Social	\$200.000.000
MSU Green Energy	Energía Sustentable	11/10/2023	ON	US\$	120	A-	Verde	US\$92.406.699
MSU Green Energy	Energía Sustentable	11/10/2023	ON	US\$	36	A-	Verde	\$22.593.401



CIBERSEGURIDAD

Como Grupo nuestra visión es contribuir al éxito de los objetivos de Negocio, los clientes, la excelencia operativa y los resultados financieros, diseñando e implementando estrategias y planes de Ciberseguridad tendientes a la reducción de Riesgos.

La ciberseguridad y la prevención del fraude son fundamentales para fomentar la confianza de los clientes en las plataformas digitales. Establecer accesos seguros a sus cuentas y productos financieros, salvaguardar las transacciones contra fraudes y adoptar tecnologías innovadoras en estos aspectos, todo ello contribuye a una experiencia de confianza y seguridad. Esto, a su vez, facilita la inclusión de clientes que podrían mostrar reticencia a participar en el sistema financiero digital.

En este marco, en las compañías del Grupo las áreas de Seguridad de la Información establecen una política clara y de compromisos sobre la Protección de los Activos de Información de la organización asegurando la correcta implementación de mejores prácticas de seguridad en los circuitos operativos y ambientes computadorizados de información. Nuestros equipos trabajan día a día junto al negocio, fortaleciendo nuestros procesos tecnológicos e incorporando tecnología de nivel Global, con el objetivo de brindar la mejor experiencia y confiabilidad a nuestros clientes.

En 2023, Galicia utilizó 5.049.663 cuentas con propósitos secundarios y Naranja X 3.777.105 cuentas con propósitos secundarios. En todos los casos prioriza la privacidad y seguridad de los titulares.

Galicia

En 2023 la Gerencia de Seguridad de la Información y Prevención de Fraude de Galicia lideró diversas iniciativas centradas en fortalecer la ciberseguridad, reflejando el compromiso continuo con la protección de nuestros clientes y los productos que respaldamos. La misión del banco misión persiste en ser facilitadores de negocios seguros, promoviendo la eficacia y eficiencia de personas, procesos y tecnologías.

Galicia se encuentra alineado a diferentes regulaciones a saber BCRA, Habeas Data, Ley Sarbanes-Oxley, etc. Dichas regulaciones y la propia exigencia por brindar servicios de excelencia impulsan la implementación de diferentes medidas de Seguridad y Protección de Datos, especialmente en aspectos como claves de acceso, métodos de autenticación y datos confidenciales entre otros, velando por la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la Información de nuestros Clientes, en función a los diferentes procesos, productos y servicios ofrecidos, todo ello manteniendo una mirada de gestión de Riesgos Tecnológicos de Ciberseguridad y Operacional.

Protección de datos

Garantizar la seguridad en la gestión de nuestros activos de información constituye un elemento clave en la estrategia, tanto para proteger como para mejorar la experiencia de nuestros clientes.

En 2023, el equipo de DSO (Data Security Officer) junto con Gobierno de datos de Galicia, trabajaron fuertemente para alinear la estrategia de ser un Banco Data Driven, teniendo presente la gestión de riesgos de privacidad y seguridad de los datos que el Banco maneja. Trabajaron puntualmente en todo el esquema de data sharing con las empresas del grupo y con terceros/proveedores, trabajando en la generación de una política y el diseño de un formulario para el tratamiento de datos. Adicionalmente, Galicia contribuyó en el diseño y la implementación de nuevos casos de uso para DLP, para prevenir la fuga de datos personales y datos protegidos por secreto bancario.

Gestión de identidades

En 2023 Galicia trabajó para optimizar la gestión de accesos, asegurando una alineación precisa con las operaciones internas y reforzando la protección de la información crítica de la organización, continuando con el trabajo de definición de perfiles sobre los FileServers Corporativos. Asimismo, continuó mejorando los tiempos de resolución, con un enfoque particular en el cumplimiento de los SLA internos. Esto permitió aplicar procesos específicos para dar soporte a metodologías ágiles, nuevas funciones, e incluso se ha agilizado la atención a los requerimientos de sucursales y las dinámicas propias del negocio.

Entrenamiento y concientización

Trabajamos tanto a nivel interno como externo para concientizar acerca de la importancia de la gestión de la ciberseguridad.

A nivel clientes, Galicia realizó numerosas apariciones en nuestras redes sociales oficiales, con publicaciones en Instagram, Facebook y Twitter, incorporando “influencers” hablando en materia de seguridad. También, junto al CISO, promovió material en distintos medios acerca de:

- **Hacking humans:** charlas a clientes Galicia sobre estafas virtuales y desinformación con Pedro Adamovic y Laura Zommer.
- **LATAM SOLA Online - IAM Tech Day** - Las Identidades no pasan de moda.
- **CW2023 FraudCON: Panel: New Frontiers in Trust & Safety:** panel desarrollado en el marco de la RSA Conference, que presentó a destacados líderes del sector en el cual se abordaron temas relacionados con la confianza y seguridad en diversas industrias, ofreciendo perspectivas valiosas y experiencias de líderes clave en el ámbito.
- **Empleo, salario:** qué hace y cuánto gana un jefe de ciberseguridad- lproUP.

DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE, LA GERENCIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, PARTICIPÓ COMO SPONSOR DE LA EKOPARTY (LA CONFERENCIA DE SEGURIDAD MÁS RELEVANTE DE LATAM), BRINDANDO UNA EXPERIENCIA RETRO CON 4 TURBO TALKS DE PHISHING, DEVSECOPS, DATA GOVERNANCE, Y SECURTIY CHAMPIONS EN EL STAND. TAMBIÉN FUIMOS PARTE DE LA FERIA DE ESPACIOS CON CYBERFINANCE, CON DE 7 CHARLAS (SALAS COMPLETAS) Y ACTIVIDADES LÚDICAS QUE INCLUYERON CAPACITACION SOBRE VULNERABILIDADES EN BANCA Y SISTEMAS DE PAGOS, COMO TAMBIÉN DE PHISHING.

A nivel interno, Galicia desarrolló su programa anual de concientización, que comprende cursos obligatorios y la participación en la Jornada de Bienvenida. Asimismo, fortaleció la presencia en la red interna (Workplace) con una campaña exclusiva de ciberseguridad como tema estratégico a comunicar. En la misma línea, Galicia creó una "mini serie" de ciberseguridad como parte integral de la formación para los colaboradores e implementó cursos específicos dirigidos a aquellos, que en el contexto de simulaciones de phishing y ransomware, ingresaron a los enlaces, descargaron archivos o compartieron claves. La concientización interna incluyó simulaciones de phishing dirigidas a las áreas que históricamente han mostrado mayor susceptibilidad en nuestras simulaciones anteriores.

Por su parte, el COE de Ciberseguridad, realizó múltiples entrenamientos y capacitaciones en diferentes temáticas de cyber para los integrantes de las Tribus de Negocio. Del programa participaron colaboradores provenientes de tribus y Arquitectura Empresarial, en donde se los instruyó sobre: Clasificación de Información, Certificados, Gestión de Identidades, Firewalls de Aplicación, Servicios de PenTesting, Modelado de Amenazas, Desarrollo Seguro en ámbitos web, mobile y API basado en estándares internacionales.

Cyber Agility

La capacidad de ajustarnos y recuperarnos frente a desafíos cambiantes en el entorno digital es fundamental para mantenernos ágiles y en sintonía con las dinámicas del negocio.

En 2023 Galicia implementó un programa de "Bug Bounty" que recompensa a personas externas por encontrar y reportar posibles vulnerabilidades de seguridad. Además, adoptó soluciones automáticas que revisan el código antes de que los productos o servicios estén operativos, tanto en la fase de desarrollo como después de su implementación.

En paralelo, continuó capacitando a colaboradores como embajadores de seguridad para contribuir a la construcción y gestión segura de productos tecnológicos, marcando así un diferencial competitivo ante nuestros clientes. Este enfoque se integra en el ciclo de vida del desarrollo y se respalda con nuestro equipo de "Red Team", cuyo objetivo es revisar productos y servicios mediante técnicas de intrusión, añadiendo una capa adicional de pruebas de calidad en seguridad, tanto antes como después de la implementación.

Protección de activos

En 2023 la Gerencia de Seguridad llevó a cabo diversas iniciativas en materia de protección de activos. Entre ellas:

- **Inteligencia Artificial para Correos y Red interna:** introducción de dos productos basados en inteligencia artificial. Uno analiza todos los correos recibidos por los colaboradores, identificando y actuando sobre aquellos potencialmente maliciosos. El otro se enfoca en detectar posibles ataques en la red del Banco.
- **Inventario Consolidado de Activos:** implementación de una solución de ciberseguridad que se conecta con múltiples plataformas del Banco, generando un inventario consolidado de activos. Este inventario facilita los controles realizados por el equipo de ciberseguridad.
- **Análisis del Comportamiento de Usuarios:** implementación y gestión de herramientas que analizan el comportamiento de los colaboradores a través de un tablero de monitoreo. Esto permite detectar comportamientos anómalos y tomar medidas correctivas según sea necesario.
- **Seguridad en la Nube:** evaluaciones y mejoras significativas en el ámbito de seguridad en la nube.
- **Sistema de Gestión de Eventos de Seguridad de Microsoft:** implementación del sistema para administrar alertas relacionadas con posibles incidentes y facilitar el tratamiento con controles automatizados.
- **Adecuación Normativa:** tareas de adaptación a la nueva normativa del BCRA, Com. A 7724, que establece requisitos mínimos para la gestión y control de riesgos de tecnología y seguridad de la información.

Protección de nuestros canales digitales y prevención de fraudes

Continuamos trabajando para asegurar la privacidad, evitar pérdidas económicas y generar confianza en transacciones online, preservando la integridad y fiabilidad de la información. En esta línea, en 2023 Galicia implementó:

- Incorporación de nuevas operaciones realizadas en nuestros canales de atención digital (Banca Web y Aplicaciones de dispositivos móviles) en el Motor de Comportamiento Transaccional .
- Integración de nuevas operaciones con el software que analiza el accionar de Clientes al operar y que complementa al Motor de Comportamiento Transaccional.
- Incorporación y alternancia de factores de autenticación (validación de identidad) al momento de operar con canales de atención digital, y realizado sobre las bases de un análisis de riesgo.
- Incorporación de piezas y módulos de concientización sobre estafas y/o fraudes, disponibles en nuestros canales de atención digital (Banca Web y Aplicaciones de dispositivos móviles).
- Incorporación de modelos analíticos para la detención temprana de comportamientos anómalos para con productos de pagos y/o transferencias.

Naranja X

Su estrategia es aprobada y formalizada por el Comité de **TI/SI ¿Qué es TI / SI? ¿Seguridad de la información? Tecnología informática?** y comunicada oportunamente a todo el personal de la compañía. Los principales temas que aborda son:

- Principios de seguridad de accesos lógicos.
- Términos y condiciones de la confidencialidad de los datos.
- Implementación de nuevos recursos y servicios.
- Clasificación de activos.
- Accesos e identificación de usuarios.
- Generación y distribución de clases de identificación personal.
- Tratamiento y gestión de incidentes.
- Gestión de usuarios especiales y de contingencia.
- Estándares para utilitarios que permitan el alta, baja y modificación de datos operativos fuera de los sistemas automatizados.
- Gestión de control de cambios y puesta en producción de programas.
- Prácticas de seguridad y navegación de Internet.
- Gestión de software malicioso.
- Gestión de ciberseguridad.
- Gestión de dispositivos móviles.
- Seguridad en Redes.

Como parte de su estrategia, además de su Security Office Center (SOC) cuenta con el SOC de Deloitte que monitorea 24x7x365 las alertas de eventos en AWS. Todas las alertas son analizadas y se aplican los procedimientos de respuesta ante incidentes dependiendo de su criticidad.

El área del SOC de Naranja X realiza la gestión de ataques, y la contención del ataque/incidente mediante el aislamiento de sistemas comprometidos para evitar daños futuros. Cuando detecta la causa del mismo, elimina la amenaza de los sistemas afectados. De ser necesario, el SOC puede requerir escalamiento a los Analistas/ Investigadores/ Especialistas:

- CSE (Cloud Security Engineer).
- Nivel 3 (Tecnología).
- Nivel 3 (SOC de Deloitte).
- Proveedores.

Cabe destacar que toda la Respuesta ante un incidente también se documenta en la herramienta Opsgenie. Para aquellos incidentes con Prioridad crítica o alta el CISO de Seguridad de la Información puede llegar a activar la Gestión de Crisis y dar aviso al Co.

Política de Seguridad de la Información

Se basa en las mejores prácticas, normativas y sus controles correspondientes. La misma se encuentra disponible para toda la organización y para quién la requiera.

Los colaboradores de la compañía se deben notificar y firmar anualmente. Los colaboradores ingresantes, son dados de alta en los sistemas luego de firmarla. Desde el área de Governance, Risk and Compliance, reciben una capacitación sobre los principales puntos de la política.

Seguridad en la nube

La Compañía mantiene su infraestructura tecnológica en cloud computing y bajo el modelo de responsabilidad compartida. Este modelo compartido permite optimizar la carga operativa de la CF, ya que AWS y Azure operan, administran y controlan los componentes del sistema operativo host y la capa de virtualización hasta la seguridad física de las instalaciones en las que funcionan los servicios (SaaS).

Naranja X, asume la responsabilidad y la administración del sistema operativo invitado (incluidas las actualizaciones y los parches de seguridad), de cualquier otro software de aplicaciones (APP) asociado y de la configuración del firewall del grupo de seguridad.

Entrenamiento y concientización

La compañía desarrolló capacitaciones específicas para fortalecer las competencias de los equipos de software Engineers y Mobile Engineers sobre “Desarrollo seguro: conceptos introductorios y lineamientos generales”. Además, implementó instancias de capacitación para todos los colaboradores sobre seguridad de la información, uso y protección de los datos, continuidad del negocio y gestión de incidencias.

Entrenamiento y concientización

A nivel externo, Galicia realizó numerosas apariciones en nuestras redes sociales oficiales apalancan la estrategia de ciberseguridad:

- **Techtegia:** ¡Ciberataques al acecho! Descubre los desafíos que enfrenta diariamente la seguridad Bancaria.
- **Forbes Argentina:** Qué hace un jefe de seguridad de la información (CISO, por sus siglas en inglés “Chief Information Security Officer”) y por qué es una posición que gana cada vez más protagonismo.
- **InfoTechnology:** "La seguridad está conectada al Negocio y hay que tener equipos diversos".
- **Charlas Online:** ¿Por qué caemos en estafas digitales?
- **La amenaza más temida:** Ingeniería Social.
- **Townhall Galicia:** Jornada para nuestros Clientes con iniciativas estratégicas.Sustainable Partner en Ekoparty: Principal conferencia de Ciberseguridad de LATAM.

Por otra parte, Naranja X definió un Plan de Awareness y un Plan de Capacitación con una mirada 360° que aborda los siguientes contenidos:

- Efemérides relacionadas a ciberseguridad.
- Uso seguro del espacio de trabajo.
- Tipos de ataques de Ingeniería social.
- Uso de MFA.
- Uso de la información privada y de Naranja X.
- Creación y uso de contraseñas seguras.
- Compartir archivos de forma segura.
- Gestión de accesos y contraseñas.

Las iniciativas de Galicia Seguros en materia de ciberseguridad en 2023 incluyeron:

- Implementación de herramienta de elevación de privilegios en la CIA.
- Implementación de IDS/IPS (Detección de intrusos/prevencción de intrusos): Aumento de seguridad en las redes.
- Implementación de análisis de código -Desarrollo Seguro (GHAS).
- Implementación de MFA en Azure.
- Implementación de herramienta de Riesgo Digital.
- Implementación de WEB filter.





**CAPITAL
HUMANO**

NUESTRO EQUIPO

Distribución por zonas geográficas – Galicia

	Hombres	Mujeres	Total
CABA	1676	1355	3031
CORDILLERA	110	101	211
LITORAL	162	146	308
MAR Y PAMPA	119	144	263
MEDITERRÁNEA	152	146	298
METRO I	0	0	0
METRO II	86	131	217
METRO III	116	177	293
NEA / NOA	4	10	14
NORTE	101	172	273
OESTE	92	193	285
PROV BS AS	106	113	219
SUR	105	177	282

Distribución por zonas geográficas – Naranja X

	Hombres	Mujeres	Total
AMBA I - Gerencia "AMBA I"	44	90	134
AMBA II - Gerencia "AMBA II"	25	95	120
Centro - Gerencia "Centro"	33	78	111
Córdoba capital - Resto de las gerencias	841	745	1586
Cuyo - Gerencia "Cuyo"	72	67	139
INBA - Gerencia "INBA"	0	0	0
NEA - Gerencia "NEA"	47	92	139
NOA - Gerencia "NOA"	95	114	209
PATAGONIA - Gerencia "Patagonia"	42	75	117
Región Oro - Gerencia "Oro"	35	83	118

Distribución por zonas geográficas – Galicia Seguros

	Hombres	Mujeres	Total
CABA	158	162	320

Colaboradores por tipo de jornada

	Hombres	Mujeres	Total
Full-time			
Galicia	2.885	2.877	5.762
Naranja X	1.180	1.223	2.403
Galicia Seguros	156	148	304
Inviu	101	41	142
Fondos Fima	16	15	31
Securities	6	1	7
Nera	37	17	54
Grupo Galicia	1	0	1
Total	4.382	4.322	8.704
Part-time			
Galicia	1	2	3
Naranja X	54	216	270
Galicia Seguros	2	14	16
Inviu	0	0	0
Fondos Fima	0	1	1
Securities	0	0	0
Nera	0	0	0
Grupo Galicia	0	0	0
Total	57	233	290

Colaboradores por tipo de contrato

	Hombres	Mujeres	Total
Contrato permanente			
Galicia	2.788	2.747	5.535
Naranja X	1.232	1.430	2.662
Galicia Seguros	158	162	320
Inviu	101	41	142
Fondos Fima	16	13	29
Securities	6	1	7
Nera	37	17	54
Grupo Galicia	1	0	1
Total	4.339	4.411	8.750
Contrato temporal			
Galicia	98	132	230
Naranja X	2	9	11
Galicia Seguros	0	0	0
Inviu	0	0	0
Fondos Fima	0	3	3
Securities	0	0	0
Nera	11	1	12
Grupo Galicia	0	0	0
Total	111	145	256

Colaboradores externos

	Total
Galicia	3.260
Naranja X	2.697
Galicia Seguros	375
Inviu	10
Fondos Fima	0
Securities	0
Nera	12
Grupo Galicia	0
Total	6.354

Distribución por cargo y edad

	Galicia			Naranja X			Galicia Seguros		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Niveles iniciales									
Menores de 30	515	677	1192	262	232	494	32	46	78
Entre 31 y 50	502	678	1180	686	982	1668	86	78	164
Mayores de 50	115	96	211	19	15	34	7	7	14
Niveles Medios									
Menores de 30	267	282	549	7	2	9	1	2	3
Entre 31 y 50	795	746	1541	17	24	41	14	14	28
Mayores de 50	121	72	193	0	2	2	3	2	5
Niveles Jefatura									
Menores de 30	48	26	74	15	5	20	0	0	0
Entre 31 y 50	396	267	663	152	133	285	8	10	18
Mayores de 50	85	27	112	10	7	17	2	0	2
Niveles Gerenciales									
Menores de 30	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Entre 31 y 50	23	3	26	63	30	93	2	3	5
Mayores de 50	19	5	24	2	7	9	3	0	3

% de los empleados se encuentran cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva

	Total
Galicia	99,11 %
Naranja X	69,02 %
Galicia Seguros	98,00 %

Ingresos y egresos

	Galicia			Naranja X			Galicia Seguros		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Ingresos									
Total	378	380	758	233	171	404	20	7	27
Por edad									
Menores de 30	N/A	N/A	503	N/A	N/A	200	N/A	N/A	10
Entre 31 y 50	N/A	N/A	248	N/A	N/A	203	N/A	N/A	17
Mayores de 50	N/A	N/A	7	N/A	N/A	1	N/A	N/A	0
Por cargo									
Niveles iniciales	N/A	N/A	505	N/A	N/A	352	N/A	N/A	24
Niveles Medio	N/A	N/A	212	N/A	N/A	4	N/A	N/A	2
Niveles Jefatura	N/A	N/A	40	N/A	N/A	37	N/A	N/A	1
Niveles Gerenciales	N/A	N/A	1	N/A	N/A	11	N/A	N/A	0
Por región									
Oficinas Centrales	N/A	N/A	322	N/A	N/A	254	N/A	N/A	27
Sucursales	N/A	N/A	351	N/A	N/A	150	N/A	N/A	N/A
Canales	N/A	N/A	85	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Egresos									
Total	306	264	570	278	249	527	37	19	56
Por edad									
Menores de 30	N/A	N/A	204	N/A	N/A	130	N/A	N/A	17
Entre 31 y 50	N/A	N/A	294	N/A	N/A	383	N/A	N/A	35
Mayores de 50	N/A	N/A	72	N/A	N/A	14	N/A	N/A	4
Por cargo									
Niveles iniciales	N/A	N/A	227	N/A	N/A	459	N/A	N/A	45
Niveles Medio	N/A	N/A	249	N/A	N/A	0	N/A	N/A	4
Niveles Jefatura	N/A	N/A	91	N/A	N/A	52	N/A	N/A	4
Niveles Gerenciales	N/A	N/A	3	N/A	N/A	16	N/A	N/A	3
Por región									
Oficinas Centrales	N/A	N/A	208	N/A	N/A	291	N/A	N/A	56
Sucursales	N/A	N/A	296	N/A	N/A	236	N/A	N/A	N/A
Canales	N/A	N/A	66	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Tasa de rotación									
Total	11,85%	11,18%	23,03%	20,71%	14,59%	17,41%	18,00%	8,00%	13,00%
Por edad									
Menores de 30	N/A	N/A	39,05%	N/A	N/A	31,49%	N/A	N/A	17,00%
Entre 31 y 50	N/A	N/A	57,96%	N/A	N/A	14,04%	N/A	N/A	12,00%
Mayores de 50	N/A	N/A	15,63%	N/A	N/A	12,10%	N/A	N/A	8,00%
Por región									
Oficinas Centrales	N/A	N/A	8,78%	N/A	N/A	18,30%	N/A	N/A	N/A
Sucursales	N/A	N/A	11,97%	N/A	N/A	16,30%	N/A	N/A	N/A
Canales	N/A	N/A	N/D	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Número total de despidos anunciados por la compañía dividido por el número total de colaboradores

	Hombres	Mujeres	Total
Naranja X	9,00 %	7,99 %	8,45 %
Galicia Seguros	7,00 %	3,00 %	5,00 %



MIRADA DE IMPACTO

Galicia

Este año Galicia evolucionó el proceso de gestión de Clima con mirada de impacto, a través de la encuesta 'Impacto Galicia'. Este nuevo enfoque permite alinear la medición a la estrategia de negocio, incorporando más sentencias vinculadas a la estrategia de cultura. El objetivo principal de esta encuesta es medir aspectos relacionados con el desarrollo, el aprendizaje, la comunicación, el propósito, la sostenibilidad y el liderazgo.

En la encuesta de este año, se empleó un enfoque combinado de NPS (Net Promoter Score), que evalúa la lealtad de los clientes hacia una marca, y eNPS (Employee Net Promoter Score), que mide la disposición de los colaboradores a recomendar su lugar de trabajo. Esta perspectiva sinérgica, junto con la percepción del impacto en el negocio y, por ende, en nuestros clientes y propósito, confirma que los colaboradores que son promotores tienen un mayor compromiso y actúan como impulsores de la cultura y el clima.

Naranja X

En Naranja X, se llevan a cabo tres veces al año encuestas organizacionales reducidas, llamadas "pulsos", con el objetivo de lograr un mayor impacto en el negocio. En el 2023, alcanzó un eNPS del 90%, duplicando la media del mercado. Los resultados de estos "pulsos" permite que los equipos adapten constantemente la propuesta de valor al colaborador, garantizando que contemple sus necesidades, sea competitiva en el mercado y esté alineada con el propósito de la compañía.

Naranja X desarrolló iniciativas para generar mayor conexión con los clientes, a través de un entrenamiento en escucha (OIGA!) y la implementación de diversos dispositivos para fomentar un mayor acercamiento a las necesidades de los clientes. Estas acciones abarcaron visitas presenciales a sucursales y al contact center, visitas virtuales semanales al contact center, espacios en nuestras oficinas dedicados a escuchar a los clientes, entre otras estrategias.

Además, el equipo de Naranja X se involucró en los 'momentos de verdad', asegurando que se vivan nuestros principios culturales clave: Somos Protagonistas, Ejecutamos con Velocidad, Abrazamos la Empatía, Encendemos la Magia, mientras se fomenta la conexión con los clientes y el propósito de Naranja X. Un ejemplo claro de esto es la implementación de un nuevo proceso de onboarding presencial para los nuevos colaboradores.

Además, se enfocó en el desarrollo de un equipo directivo con las capacidades críticas necesarias para el futuro, promoviendo una mentalidad de 'dueños del negocio' y fomentando la construcción de equipos, además del role modeling de la cultura. Para lograr esto, aparte de trabajar en planes específicos para distintas audiencias, se implementaron dispositivos para asegurar alineación del management, como encuentros anuales de todo el liderazgo de Naranja X ('Es Por Aquí'), reuniones trimestrales para alinear los objetivos del negocio ('Acá Pasa Naranja X') y otros espacios de alineación y construcción.



RECONOCIMIENTO

Galicia

Durante el transcurso del año 2023, Galicia continuó su compromiso de reconocer el impacto significativo en la vida de nuestros clientes a través de diversas iniciativas. La plataforma 'Reconocer y Conversar' se consolidó como un espacio fundamental para valorar y celebrar los logros.

Los 'Casos Data Driven' se enfocaron en proyectos estratégicos basados en datos, impulsando la innovación y la eficiencia. La distinción 'Años Compartidos' honró a aquellos individuos cuya dedicación durante 25 o 40 años ha seguido transformando vidas. El 'Proyecto del Año' destacó iniciativas que entregan valor a nuestros clientes, fomentando el trabajo en equipo y la excelencia. Asimismo, los 'Mejores Gestiones Anuales' reconocieron a los colaboradores de nuestra red de sucursales por sus sobresalientes resultados comerciales, colocando siempre la experiencia del cliente en el centro de sus acciones.

Naranja X

Naranja X puso en práctica el rediseño de las instancias de reconocimiento a través de un nuevo esquema de bonos/incentivos alineado a resultados organizacionales. Este esquema permite reconocer los logros de equipo colaborativos y también el impacto individual de quienes se hayan destacado.

Implementó varias mediciones destinadas a comprender el impacto de sus acciones en el desarrollo y bienestar de los colaboradores. Específicamente, a través del indicador clave de rendimiento (KPI) 'Reconocimiento', se destacó significativamente mediante sistemas de reconocimiento transparentes. Estos esquemas reconocen el desempeño individual, grupal y colaborativo que impacta directamente en la vida de nuestros clientes, generando resultados organizacionales superiores. En el año 2023, la percepción de la frase 'Mi contribución a los resultados es valorada' alcanzó un 83%, reflejando la relevancia del reconocimiento otorgado a las contribuciones individuales.

Galicia Seguros

Galicia Seguros valora y reconoce a sus colaboradores a través de diversas vías, desde reconocimientos durante charlas con líderes hasta publicaciones en la plataforma Workplace. Cuando el reconocimiento es excepcional, se otorga a través de una 'Big Box', reservada para destacar logros de gran envergadura por parte de individuos o equipos. La distinción como 'especial' se determina según la magnitud de los proyectos alcanzados y los logros individuales o grupales. Estos logros excepcionales abarcan desde la concreción de nuevos negocios hasta la ampliación de productos por parte de clientes existentes, así como resultados destacados en la experiencia y satisfacción de nuestros clientes, reconociendo el impacto directo en el crecimiento y éxito de la empresa.



SALUD Y SEGURIDAD

Trabajamos para garantizar la salud, seguridad y bienestar de nuestros equipos.

Indicadores de Salud y Seguridad de empleados

	Galicia			Naranja X			Galicia Seguros		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indicadores de seguridad									
Número de lesiones por accidente laboral registrables	16	29	45	N/A	N/A	13	0	0	0
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	N/A	N/A	4,38 %	— %	4,25 %	2,28 %	0	0	0
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0	0	0	N/A	N/A	0	0	0	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0
Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0	0	N/A	N/A	0	0	0	0
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	N/A	N/A	0	N/A	N/A	0	0	0	0
Indicadores de salud									
Número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	16	29	45	0	1	1	0	0	0
Tasa de ausentismo / días perdidos	N/A	N/A	3,96 %	N/A	N/A	1,40 %	— %	— %	— %
Otros indicadores									
Cantidad de colaboradores y contratos que alcanza la gestión salud y seguridad ocupacional	N/A	N/A	5.765	0	0	2784	158	162	320
% de colaboradores y contratos que alcanza la gestión salud y seguridad ocupacional	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	49 %	51 %	100 %
Número de horas trabajadas	N/A	N/A	10.261.566	N/A	N/A	5.683.237	314.272	305.488	619,76

Galicia

Todos los colaboradores cuentan con Cobertura Médica a la que pueden acceder de manera voluntaria y sin costo junto a su grupo familiar primario y optar entre tres diferentes prepagas médicas: Galeno, Medicus y Swiss Medical, con planes de primer nivel. Particularmente, para los riesgos en el trabajo Galicia cuenta con Galeno ART. En paralelo a la cobertura médica Galicia ofrece:

- Seguro de vida: en el caso del optativo, el banco cubre el 50%
- Cobertura por incapacidad e invalidez mediante el seguro de vida
- Licencia Paternidad: 30 días de licencia para los cuidadores secundarios (14 días corridos y 10 (juntos o separados dentro de los siguientes 6 meses del nacimiento del bebé)
- Cuidador primario no gestante: 60 días de licencia. Luego podrá optar por la una licencia sin goce de sueldo de hasta 6 meses o el tercer mes con goce de sueldo.
- Licencia especial para nacimientos prematuros, que requieran cuidados especiales, hasta que el bebé esté dado de alta.

El área de Salud Corporativa se encarga del seguimiento de los casos médicos que requieren atención especial tanto de colaboradores y su grupo familiar primario, coordinando interconsultas con médicos especialistas, traslados a centros especializados, hospedaje, en caso de ser necesario, y asistencia económica, para aquellas prácticas que no son cubiertas por las prepagas y a colaboradores que la necesiten por su situación de salud.

En materia de seguridad, el equipo de Seguridad e higiene realiza la revisión periódica de los puestos de trabajo, coordina los exámenes ocupacionales a aquellos colaboradores que ocupan puestos con exposición a riesgo, coordina capacitaciones en el uso de la voz y ergonomía.

En 2023 Galicia llevó a cabo acciones y servicios para asegurar la salud de los colaboradores:

- Consultorios médicos en edificios corporativos.
- Masajes y atención con deportólogo.
- Control de lunares y eneagrama.
- Charlas de prevención de enfermedades, actividades para la mejora continua, basándonos en el calendario de la Organización Mundial de la Salud.
- Comunicaciones sobre cuidado de la salud y prevención de enfermedades.
- Campaña de vacunación presencial en los consultorios médicos de edificios corporativos para colaboradores, familiares y jubilados del banco.
- Reintegro en vacunación de hasta \$5000 para colaboradores que no podían ir de forma presencial.
- Creación de un plato apto para celíacos por medio de Feed.
- Solicitud para que en las etiquetas de las comidas y bebidas tengan informe nutricional.

El alcance directo son los colaboradores, sin embargo Galicia procura llegar tanto a los proveedores, como a los clientes, con el fin de garantizar bienestar general.

COMITÉ DE SALUD CORPORATIVA

- EL COMITÉ ESTÁ FORMADO POR EL DIRECTOR MÉDICO, LA MÉDICA LABORAL, LA ASISTENTE SOCIAL, MIEMBROS DEL ÁREA DE SALUD DE RRHH Y DE LA FUNDACIÓN DEL BANCO. ENTRE LAS PRINCIPALES ACCIONES DEL COMITÉ EN 2023 DESTACAMOS:
- REUNIONES PERIÓDICAS PARA DETERMINAR LAS ACCIONES A REALIZAR, CON FOCO EN EL CUIDADO DE LAS PERSONAS;
- ACOMPAÑAMIENTO A TODOS LOS COLABORADORES QUE NECESITEN ASISTENCIA MÉDICA POR CASOS DE SALUD DELICADOS YA SEA PARA EL COLABORADOR O SU GRUPO FAMILIAR PRIMARIO;
- ACOMPAÑAMIENTO A LOS COLABORADORES CUANDO TIENEN ALGÚN INCONVENIENTE CON LAS PREPAGAS;
- AYUDAS ECONÓMICAS JUNTO A LA FUNDACIÓN ANTE TRATAMIENTOS O CIRUGÍAS NECESARIAS NO CUBIERTA POR EL PMO;
- COBERTURA DE LA DIFERENCIA ECONÓMICA ENTRE LO QUE CUBRE LA PREPAGA Y LO QUE NECESITA EL COLABORADOR SI EXISTIERA EN LOS CASOS DELICADOS DE SALUD.
- FIGURA DE LA ASISTENTE SOCIAL ACOMPAÑA Y ASESORA A QUIENES TIENEN QUE REALIZAR TRÁMITES EN ORGANISMOS PÚBLICOS POR CASOS DE DISCAPACIDAD.

Galicia cuenta con políticas de salud y seguridad (tanto física como tecnológica) formales. Estas políticas están disponibles en un sitio interno (Claridad), a fin de que sean de público conocimiento y están disponibles para ser consultadas por las distintas personas que integran la compañía.

Identificación de riesgos

En conjunto con la consultora GCM, Galicia trabaja para identificar y controlar todos los riesgos, además de adoptar las medidas necesarias para prevenir la aparición de accidentes. En esta línea, cuenta con el apoyo de Momento Cero para acompañar a los colaboradores que necesitan apoyo psicológico, psiquiátrico de emergencia. Además se realizan terapias de apoyo para grupos ante alguna crisis del equipo.

Capacitaciones y concientización en salud y seguridad

Las principales acciones de concientización de Galicia incluyeron:

- Trabajo con CEMLA para la gestión del ausentismo.
- Charlas de onboarding sobre obras sociales y prepagas para ingresos.
- Jornada de bienvenida para ingresos.
- Capacitaciones de RCP
- Capacitaciones de primeros auxilios.
- Talleres mindfulness y pausas activas

- Publicaciones periódicas sobre prevención y cuidados de la salud.
- Charlas sobre prevención de enfermedades.
- Masajes y atención con deportólogo
- Control de lunares y eneagrama.
- Charlas de fertilidad y menopausia.
- Comunicaciones sobre la asistencia que brinda el banco para asistencia a la víctima de violencia de género.
- Publicaciones sobre prevención de enfermedades y cuidados de la salud a través de WP
- Charlas online de prevención de enfermedades cardiovasculares, cáncer y tabaquismo basándonos en el calendario de la Organización Mundial de la Salud
- Comunicaciones sobre cuidado de la salud y prevención de enfermedades.
- Capacitaciones online subidas a campus de Ergonomía y uso de la voz.

En 2023 Galicia contó con 11.984 horas de capacitación en primeros auxilios.

Naranja X

Naranja X cuenta con un área de Seguridad y Salud Ocupacional (SySO) que gestiona la seguridad laboral, electrónica y física de los colaboradores. Su misión es proporcionar soluciones integrales adaptadas a las necesidades de la organización, creando espacios seguros mediante herramientas tecnológicas. Los tres focos de trabajo del área son⁴:

- Seguridad laboral: realiza auditorías y simulacros en las sucursales comerciales y edificios operativos de todo el país. Además, contamos con un servicio de medicina laboral que brinda soporte y asesoramiento sobre enfermedades profesionales, accidentes y ergonomía en puestos de trabajo.
- Seguridad electrónica: monitorea en tiempo real de los eventos originados en los sistemas de detección de incendio y alarma de nuestras sucursales y edificios operativos. Brindan soporte a áreas internas como recaudaciones, seguridad informática o legales.
- Seguridad física: asegura la cobertura de guardias privados o policías en todas las sucursales y edificios operativos. Dan soporte a los procesos de recaudación de valores, obras, mantenimiento y sistemas.

Entre las actividades que llevó a cabo Naranja X en 2023 destacamos:

- Estudios ergonómicos de puestos de trabajo.
- Evaluaciones puntuales junto a la médica laboral en los casos de afecciones médicas puntuales (lumbalgia, hernias, etc.).
- Espacios recreativos y actividades deportivas como gimnasio y yoga.
- Adaptación de espacios de trabajo presenciales amoldados a las nuevas dinámicas de reuniones presenciales.
- Vacunación antigripal.
- Simulacro de evacuación.
- Capacitación en roles de emergencia y uso de extintores.
- Medición de iluminación.
- Medición de puesta a tierra.
- Relevamiento de condiciones edilicias y eléctricas.
- Análisis de riesgos.

Identificación de riesgos

Todos los años, Naranja X realiza un análisis de riesgo teniendo en cuenta las condiciones del ambiente de trabajo y la actividad desarrollada en las sucursales y edificios operativos, para definir medidas preventivas que promuevan lugares de trabajo seguros. Además, de manera anual, realiza auditorías de seguridad para detectar actos y condiciones inseguras junto a licenciados en higiene y seguridad tercerizados. Entre los puntos evaluados están las condiciones estructurales, funcionamiento de luces de emergencia y sistema de incendio, extintores, orden y limpieza, medición de iluminación y puesta a tierra, entre otros. A partir de sus resultados confecciona planes de acción que prioriza en función del nivel de riesgo. Por último, trabaja interdisciplinariamente con las áreas involucradas para mitigar esos riesgos.

Ante una situación de crisis o peligro relacionadas con la seguridad, el área de SySO activa un circuito interno de comunicación para brindar soporte e indicar las acciones a seguir, teniendo en cuenta los diferentes procedimientos de actuación. Los mecanismos para notificar peligros o situaciones peligrosas son a través de correos electrónicos, por vía telefónica y a través de la carga de ticket a las áreas involucradas. Ante una situación de emergencia, un referente del área de Seguridad y Salud Ocupacional se contacta con el referente de la sucursal afectada por vía telefónica para brindar soporte y asesorar. En paralelo, si la situación lo amerita, se da aviso a un grupo de WhatsApp denominado “Comité de crisis”, donde se involucran a otras áreas de la empresa.

⁴ Naranja X no cuenta actualmente con un comité formal de salud corporativa. Los temas de salud los trabajan en conjunto las áreas de Personas y Medicina Laboral. Por otro lado, actualmente no cuenta con una política formal por escrito, pero se llevan a cabo diferentes actividades en pos de mejorar o mantener la salud y seguridad de los empleados.

Capacitación y concientización en salud y seguridad

Galicia realizó en 2023 capacitación en seguridad en el marco del "Plan de evacuación en edificios corporativos". Esta formación es realizada por todos los colaboradores que se encuentran trabajando en edificios corporativos y se realiza una vez al año.

Por su parte, Naranja X continuó con su Programa de Capacitaciones Obligatorias (PCO) en conjunto con las áreas de Compliance, Prevención de Lavado de activos y financiamiento del terrorismo y Seguridad de la información. Los principales temas abordados fueron riesgo eléctrico, ergonomía, orden y limpieza, COVID, seguridad vial, teletrabajo y cómo actuar ante situaciones de emergencia (primeros auxilios, RCP, sismo, incendio, uso de extintores, etc.).

En 2023 Naranja X contó con 4.906 horas de capacitación en salud y seguridad, donde 2.713 corresponden a horas de mujeres y 2.193 a horas de hombres..

Procesos de consulta a los colaboradores

La Gerencia de Infraestructura, SySo y Compras de Naranja X, anualmente, en cada una de las áreas que la conforman, realiza una medición de NPS (Net Promoter Score) para evaluar la satisfacción de los colaboradores sobre los servicios brindados.

En esta línea, el área de Seguridad y Salud Ocupacional (SySO) solicita a los clientes internos de sucursales comerciales que califiquen mediante una encuesta, los principales servicios brindados (cobertura y monitoreo de cámaras y alarmas, cobertura de guardias y/o policías, auditorías de Higiene y Seguridad, asesoramiento general en cuanto a Seguridad Laboral, Electrónica y Física). En 2023 la valoración fue de 100 puntos, mejorando la performance del año pasado.

Galicia Seguros

Todos los colaboradores de Galicia Seguros cuentan con un seguro de vida obligatorio y uno adicional al exigido por ley.

Adicionalmente, en 2023 Galicia Seguros desarrolló diversas iniciativas con el objetivo de fomentar el bienestar integral de los colaboradores, entre ellas:

- Triple choice en medicina prepaga: Medicus- Galeno -Swiss Medical.
- Acompañamiento de consultora especializada con las actividades y cumplimientos anuales en materia de salud y seguridad en el trabajo.
- Exámenes periódicos en materia de seguridad e higiene laboral en tiempo y forma para los puestos que estar expuestos a un riesgo declarado.
- Charlas de nutrición.
- Taller de Mindfulness.
- Cursos de RCP.
- Comunicaciones específicas en materia de violencia de genero y diversidad.

Respecto a la cobertura medica brindamos como beneficios medicina prepaga (triplechoice) Medicus- Galeno -Swiss Medical. Ademas contamos con una consultora que nos acompaña con las actividades y cumplimientos anuales en materia de salud y seguridad en el trabajo.

En 2023 Galicia Seguros contó con 4 horas destinadas a capacitación en salud y seguridad compuestas por dos reuniones de cursos RCP.



BENEFICIOS

Galicia

BALANCE FÍSICO

- PLAN MÉDICO CORPORATIVO
- CONSULTORIOS MÉDICOS INCOMPANY
- VACUNACIÓN ANTIGRIPIAL
- SUBSIDIO POR VACUNAS
- GIMNASIO EDIFICIOS CORPORATIVOS
- GYMPASS
- CLASES DE YOGA, BOXEO, FUNCIONAL, SPINNING EN EDIFICIOS CORPORATIVOS
- ESPACIO PARA BICICLETAS EN EDIFICIOS CORPORATIVOS

BALANCE EMOCIONAL PROFESIONAL

- BECAS DE GRADO PARA COLABORADORES
- DESCUENTO EN CENTRO UNIVERSITARIO DE IDIOMAS
- DESCUENTO EN UADE
- DESCUENTO EN UCEMA
- DESCUENTO EN CODERHOUSE
- DESCUENTO UNIVERSIDAD SIGLO 21
- DESCUENTO EN EDUCACIÓN IT
- MÁQUINAS FEED SUBVENCIONADAS
- CAFE PREMIUM INCOMPANY SUBVENCIONADO
- ALIANZAS/COVENIOS: MOVISTAR, UNILEVER, ARCOR, GRUPO PEÑAFLOR, LUIGI BOSCA **(NOVEDAD 2023)**
- ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN: TORNEOS DE FUTBOL, PADDLE, AFTERS **(SE RETOMARON ESTE AÑO POST PANDEMIA)**

BALANCE ECONÓMICO Y FINANCIERO

- PRODUCTOS FINANCIEROS BONIFICADOS Y TASAS PREFERENCIALES
- ASISTENCIA FINANCIERA PERSONALIZADA
- TU NOTEBOOK
- FUNDACION GALICIA

BALANCE EMOCIONAL SOCIAL

- REGALO DE CASAMIENTO
- LICENCIA EXTENDIDA PATERNIDAD O CUIDADOR SECUNDARIO
- REINCOPORACIÓN GRADUAL POST MATERNIDAD Y 4TO MES DE LICENCIA ADICIONAL
- REGALO POR NACIMIENTO
- REINTEGRO DE GASTOS POR PAÑALES Y MAMADERAS
- LACTARIO IN COMPANY + REINTEGRO POR COMPRA DE KIT DE LACTANCIA
- ACCIÓN VUELTA AL COLE (REINTEGRO DE GASTOS EN ÚTILES)
- AYUDA ESCOLAR + GUARDAPOLVOS
- COLONIA DE VACACIONES DE VERANO E INVIERNO
- CLUB DEL BANCO
- BECAS UNIVERSITARIAS PARA HIJOS
- HORARIOS FLEXIBLES
- DÍA FLEX
- WOW
- DÍA DE CUMPLEAÑOS
- REGALO DE CUMPLEAÑOS
- COCHERAS TORRE Y PLAZA GALICIA
- AFTERS SUCUS Y CENTRAL
- DÍA LIBRE POR MUDANZA **(NOVEDAD 2023)**
- DÍA LIBRE POR GRADUACIÓN **(NOVEDAD 2023)**

Naranja X

BIENESTAR

- MODO FLEX
- WORK FROM ANYWHERE
- DÍAS NARANJA X
- DÍA DE CUMPLE LIBRE
- SOFT LANDING
- LICENCIAS
- LIC. POR NACIMIENTO PARA NO GESTANTES
- LIC. PARA CUIDADO DE FAMILIARES
- LIC. POR TRATAMIENTO DE FERTILIDAD
- LIC. POR PÉRDIDA GESTACIONAL
- LIC. POR CONGELAMIENTO DE ÓVULOS
- LIC. POR REAFIRMACIÓN DE GÉNERO
- SALUD
- MEDICINA PREPAGA
- GIMNASIO ON SITE
- GYMPASS/SPORTCLUB
- CLASES DE YOGA VIRTUALES Y PRESENCIALES
- ACOMPAÑAMIENTO A TERAPIAS
- CAMPAÑA DE VACUNACIÓN ANTIGRIPIAL

DESARROLLO

- CLASES DE INGLÉS (**NOVEDAD 2023**)
- APRENDIZAJE IN COMPANY
- PLATAFORMAS DE E-LEARNING

CELEBRACIONES

- DÍA DE LA AMISTAD
- AFTERS & FUN
- REGALOS: CASAMIENTO, NACIMIENTO/ ADOPCIÓN, GRADUACIÓN

FINANZAS

- REINTEGROS
- SNACK XXL (**NOVEDAD 2023**)
- GASTOS DE CONEXIÓN
- GUARDERÍA
- DESCUENTOS EXCLUSIVOS EN MÁS DE 20 MARCAS Y COMERCIO

BIENESTAR

- ASISTENCIA INTEGRAL VIOLENCIA DE GÉNERO
- COMEDOR Y PUNTO DE ENCUENTRO
- GYMPASS

EDUCACIÓN

- BECAS DE GRADO
- CODERHOUSE
- CUI - DESCUENTO EN IDIOMAS
- EDUCACIÓN IT
- DESCUENTO EN UNIVERSIDADES

PROTECCIÓN

- ASESORAMIENTO PROFESIONAL PARA JUBILACIÓN
- SEGUROS

FINANZAS

- ASESORAMIENTO IMPOSITIVO Y LEGAL (**NOVEDAD 2023**)
- CAJA DE SEGURIDAD
- PAQUETES BANCO GALICIA
- PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS (**NOVEDAD 2023**)
- TU NOTEBOOK (**NOVEDAD 2023**)

FAMILIA

- AYUDA ESCOLAR
- BECAS UNIVERSITARIAS PARA HIJOS
- CLUB DEL BANCO
- COLONIA DE VACACIONES
- GUARDERÍA
- KIT ESCOLARLACTARIO IN COMPANY

BALANCE

- HORARIO FLEX
- CUMPLEAÑOS: DÍA LIBRE Y REGALO (**NOVEDAD 2023**)
- DÍA POR MUDANZA (**NOVEDAD 2023**)
- DÍA POR GRADUACIÓN (**NOVEDAD 2023**)

Indicadores sobre licencias y reincorporaciones

	Galicia			Naranja X			Galicia Seguros		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad de colaboradores que tuvieron derecho a su licencia por maternidad/paternidad	2886	2879	5765	1234	1439	2673	6	6	12
Cantidad de colaboradores que hicieron uso efectivo de su licencia por maternidad/paternidad	94	88	182	35	61	96	6	6	12
Cantidad de colaboradores que regresaron al trabajo durante el año de reporte luego de su licencia por maternidad/paternidad	89	82	171	34	55	89	6	8	14
Cantidad de colaboradores que continuaron trabajando después 12 meses de regresar al trabajo luego su licencia por maternidad/paternidad	77	66	143	37	51	88	1	6	7
Tasa de regreso	94,68 %	93,18 %	93,93 %	100,00 %	93,00 %	96 %	100 %	100 %	100 %
Tasa de retención	86,51 %	80,48 %	83,50 %	86,00 %	84,00 %	85 %	100 %	100 %	100 %

ATRACCIÓN DE TALENTO

Galicia

Desarrolló este año lanzó el Programa Talento de Alto Impacto con el objetivo de sumar perfiles con alto potencial en áreas que lo requieran por sus tasas de rotación o densidad de talento. El foco fue acompañar a los nuevos colaboradores acelerando desarrollo de sus habilidades, en vista de que puedan asumir nuevos roles y futuros desafíos de liderazgo.

El programa incluyó charlas sobre la curiosidad, el miedo a equivocarse, cómo enfrentar desafíos y como disfrutar de los procesos. También se abordaron temáticas sobre la comunicación grupal, la coordinación y la superación. Adicionalmente, desarrollaron actividades orientadas a fortalecer la cultura, el liderazgo y el intrapreneurship. La jornada se cerró con un taller enfocado en las áreas de autoconocimiento y accountability. Cabe destacar que la selección de los perfiles estuvo alineada a la mirada de Diversidad con el objetivo de apalancar el KPI de género.

Retomó además las Jornadas de Bienvenidas presenciales que se habían dejado de realizar en esta modalidad producto de la pandemia por el Covid-19. La iniciativa tiene como objetivo que los nuevos colaboradores comiencen a vibrar la Cultura desde el primer día, generen conversaciones con referentes del negocio y cuentan con una inmersión 360 sobre nuestro negocio.

Otras acciones relevantes que se llevaron a cabo fueron:

- Ejecución proyecto IT.
- Mejora de SLA en la cobertura de puestos críticos.
- Participación en los talleres de ACAP.
- Confección y dictado de talleres de entrevista a más de 300 personas en la red de sucursales.
- Participación activa del equipo de Adquisición de Talento en proceso de selección de becados.
- Diseño de dinámicas de assessment center con foco en cliente.

Naranja X

Naranja X continuó con el programa Talento Flux para desarrollar potencial y capacidades a través de un plan de aprendizaje con cuatro focos: Negocio, Data & Analytics, Cliente y Desarrollo.

Adicionalmente, para seguir potenciando los procesos de búsqueda, Naranja X relanzó el training “Hiring Managers” para preparar a los líderes estratégicos del negocio y de la conformación de equipos, enfocado a las áreas de IT y la RED con foco en las audiencias con mayor volumen de ingresos.

Además se destacan las siguientes iniciativas:

- Relanzamiento de LinkedIn y centralización de búsquedas en este canal.
- Búsqueda por skills en lugar de job naming.
- Implementación de career path en algunas audiencias.
- Diseño de una encuesta de Candidate Experience dirigida a aquellos candidatos que no quedaron en la posición.
- Hire-a-thon específico para desarrolladores Node.js (Reunión programada con líderes que tienen búsquedas activas de este tipo de perfil, en la cual los guiamos y acompañamos en el proceso de contactar vía linkedIn potenciales candidatos para sumar al pipeline).
- Descentralización de la práctica de hiring en un equipo de tecnología con el objetivo de tener la capacidad instalada en todos los equipos, mejorar los tiempos de búsqueda, calidad de hiring y acompañar en el desarrollo del skill de construcción de equipo de los líderes y colaboradores.
- Implementación de la herramienta Jira para traqueo de posiciones que permitió tener un tablero con métricas en PowerBI que utilizamos para seguimiento y toma de decisiones.
- Formación a todo el equipo de TA sobre Comunicación Inclusiva, con el objetivo de adquirir conocimientos necesarios para desarrollar habilidades de comunicación efectiva e inclusiva de cara a la diversidad con foco en población Travesti/ Trans y no Binaria (TTN).

Galicia Seguros

Dentro del proceso de búsqueda, Galicia Seguros trabajó con los líderes como socios estratégicos del proceso, para buscar el mejor talento, validando perfiles, abriendo la posibilidad de buscar o referidos que, por su experiencia, podían sumar valor a los proyectos.

Galicia Seguros continúa con "Tu viaje GS" realizando los programas de bienvenida para nuestros nuevos colaboradores. Bajo la idea de que las personas que ingresan comienzan en un viaje en el que tienen un check in y paradas, asociadas a diferentes aspectos que permitirán que la persona tenga una experiencia integral y conozca Galicia Seguros en profundidad. Las paradas incluyen distintos encuentros con aliados, recorrido de herramientas, cápsulas de contenidos virtuales que se encuentran en nuestro campus corporativo, y la Inducción a la Compañía, espacio que comparten con otros ingresos a la organización.

Tasa de nuevas contrataciones

	Hombres	Mujeres	Total
Galicia	13,10 %	13,20 %	26,30 %
Naranja X	18,88 %	11,88 %	15,11 %
Galicia Seguros	13,00 %	4,00 %	8,00 %



MOVILIDAD INTERNA

Galicia

Galicia cuenta con una Política de Compensaciones y Movilidad que proporciona una base objetiva y equitativa mediante el diseño y la implementación de herramientas de administración de la remuneración fija y variable de cada colaborador. Asimismo, la política establece los criterios de movilidad para cambios de puestos que pueden variar según la vacante a cubrir, priorizando siempre la necesidad del negocio y el talento. Pueden incluir estudios/certificaciones, performance y, tiempo de permanencia. La propuesta económica la construye el asesor con criterios dados por la práctica (mediana del mercado, equidad interna con posiciones similares, topes definidos en política de compensaciones).

En 2023 Galicia potenció el desarrollo del talento interno brindando oportunidades para aprender, desafiar y desplegar nuevos conocimientos y habilidades a través de la movilidad. Las búsquedas internas se dan mediante:

- Oportunidades Galicia: publicación de la vacante a cubrir e inicio del proceso de selección orientado a cubrir la vacante generada.
- Búsquedas dirigidas: el equipo de Talent Acquisition junto con el líder de la posición vacante y su HRBP realizan un sourcing de candidatos internos que poseen potencial y cumplen con los requisitos y perfil para el desafío vacante.
- Convocatoria Abierta: proceso de selección a través del cual se analiza el perfil para la cobertura de posibles vacantes para ese puesto. La vacante puede o no haberse generado al momento de la convocatoria, se anticipa el análisis de perfil para ir preparando y formando a colaboradores para futuras asignaciones.

Naranja X

A lo largo de todo el año Naranja X trabajó en acciones específicas de movilidad interna para que aquellas personas que hayan evidenciado las competencias requeridas para desafíos den un nuevo paso de carrera.

Adicionalmente, en 2023 Naranja X diseñó su propio modelo de Career Path, donde describe las principales habilidades a desarrollar para cada uno de los niveles de la estructura, potencia el desarrollo a través de las conversaciones, brinda mayor visibilidad a los colaboradores sobre posibilidades de desarrollo en el rol, y facilita otros procesos como la asignación de desafíos, feedback y reconocimiento, búsquedas internas y externas y la movilidad interna, promociones y rotaciones.

Galicia Seguros

Galicia Seguros realiza todos los procesos de búsqueda de manera interna, independientemente del rol. Esa cobertura interna de la vacante puede darse porque las personas se postulan a los procesos publicados o porque se lleve adelante una búsqueda dirigida, como estrategia de desarrollo. En ambos casos, los líderes tienen un encuentro con la personas para conocer sus expectativas y comentarles acerca del rol en sí. Si la persona queda seleccionada, se aborda una propuesta que sea acorde a su perfil y atractiva para formar parte de la nueva propuesta. Todo este proceso tiene una duración variable, entre 2 y 6 semanas.



ACOMPañAMOS EL DESARROLLO PROFESIONAL

Galicia cuenta con una política de formación externa dirigida al talento clave para acelerar el desarrollo de habilidades tanto en el rol actual como futuro, de acuerdo con las capacidades demandadas en el mercado y alineada con los objetivos organizacionales.

A través de las conversaciones, buscamos elevar el compromiso, fortalecer los lazos de confianza, potenciar el talento y contribuir al logro de resultados. Las conversaciones con líderes y compañeros de proyectos contribuyen a diseñar un plan de aprendizaje continuo, donde se identifican las habilidades a desarrollar y las acciones necesarias vinculadas al modelo 70.20.10. Estos planes de aprendizaje permiten acelerar el desarrollo de habilidades, tanto para perfeccionarse en el rol actual como para prepararse para uno futuro.

Durante 2023, el foco de la estrategia de aprendizaje en Galicia estuvo puesto en alinear la estrategia de desarrollo a los drivers de negocio que impactan en el día a día de nuestros clientes: Customer centricity, Innovación, Data Driven y Agilidad.

Por su parte, Naranja X cuenta con políticas y lineamientos formales para el desarrollo y formación a través de cursos externos. Además, construye y desarrolla internamente las capacidades actuales y futuras para la evolución del negocio mediante 4 ejes: personas, procesos, herramientas y contenidos.

En 2023 Naranja X se llevaron a cabo las siguientes iniciativas para el desarrollo de los colaboradores:

- Conversaciones de Talento: a partir de estas conversaciones, logramos identificar cómo se encuentra el talento de la audiencia mapeada (por Líderes, sus pares y el HRBP) para poder gestionar al mismo. El output de estas CDT son, ni más ni menos, que un mapa de gestión para dichas audiencias.
- Assessment gerenciales.
- Feedback 360.
- MASH UP: espacios de desarrollo para líderes que gestionan equipos centrados en la co-creación del futuro desde un hacer compartido a partir de ideas, aprendizajes y experiencias.
- Asignación y participación en proyectos e iniciativas que propicien el desarrollo.
- Construcción de Career Path.

En 2023 Galicia Seguros implementó PDA como herramienta de autodesarrollo para entender los GAPs de conocimiento de las personas y los acompañamos en procesos de formación. A su vez, continuó con el programa de coaching para nuevos líderes e implementamos un Programa de Formación en Liderazgo para abordar aspectos relacionados con el rol y la gestión de equipos. Además desarrollaron un Mapa de Talento GS que permite identificar posibles cuadros de reemplazo y sucesión para delimitar acciones de formación acordes a su desarrollo interno (capacitación, programas de coaching, acompañamiento en posgrados).



CONTRIBUCIÓN

Galicia

Este año Galicia transformó la manera en que evalúa la contribución de los equipos mediante un modelo que integra la autoevaluación individual, la evaluación de los líderes y el feedback de interlocutores tanto internos como externos a la organización. Este modelo fomenta la reflexión crítica en todos los equipos sobre el impacto de sus resultados en los objetivos estratégicos. Se enfoca en el logro de resultados, el aporte de valor a los equipos, la capacidad de innovación y la anticipación a los cambios del entorno.

La evolución del modelo comenzó por separar los momentos de mapeo de talento y contribución para objetivar la conversación sobre performance, haciendo foco en resultados e impacto. Además se permitió al colaborador realizar una autoevaluación para reflexionar sobre su entrega de valor, conocer su resultado y también que su líder pueda obtener feedback 360 de sus interlocutores internos y externos para enriquecer la conversación.

El formulario de Performance consta de 4 ejes para evaluar con una escala de cumplimiento determinada y la posibilidad de dejar comentarios al respecto: Cumplimiento en objetivos, Innovación y eficiencia, Anticipación y Aporte al equipo.

Naranja X

El ciclo de contribución de Naranja X comienza con la definición de objetivos (OKRs) e indicadores de desempeño (KPIs) anuales que define cada área y que están alineados a la estrategia organizacional. Cuenta con un modelo de gestión del desempeño que propone establecer y monitorear objetivos de equipo conectados a los objetivos organizacionales, sin calificación individual, basado en conversaciones continuas con reconocimiento de acuerdo a los resultados de negocio, al trabajo individual/colaborativo e impacto. El principal objetivo es promover conversaciones con foco en el futuro que traccionan resultados y desarrollo; conversaciones para alinear y coordinar acciones; para fomentar el feedback y generar vínculos.

Galicia Seguros

El modelo de desempeño de Galicia Seguros se modificó en 2023 para hacer foco en las conversaciones de desarrollo constantes el mapeo de talento de la persona y los resultados de los objetivos grupales en los que las personas están participando. Anteriormente las personas eran evaluadas con una nota, tanto en objetivos como en competencias. Como consecuencia, los resultados de este modelo los tendremos a principios del próximo año.

Cantidad de colaboradores evaluados

	Hombres	Mujeres	Total
GALICIA	2.553	2.554	5.107
NARANJA X	0	0	0
GALICIA SEGUROS	158	160	318

% de colaboradores evaluados por cargo

	Galicia			Naranja X			Galicia Seguros		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nivel inicial	44,15 %	55,85 %	85,28 %	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Nivel medio	51,81 %	48,18 %	92,94 %	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Nivel jefatura	61,06 %	38,93 %	90,94 %	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Nivel gerencial	84,61 %	15,38 %	26,53 %	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Total	49,99 %	50,00 %	88,65 %	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D



APRENDIZAJE PARA LA TRANSFORMACIÓN

Galicia

Galicia trabaja para diseñar soluciones de aprendizaje que garanticen la transmisión de cultura, el estilo de liderazgo y los conocimientos claves que contribuyen al crecimiento sustentable del negocio. Así, acelera el proceso de transformación de personas en conocimientos críticos y de mindset. Para ello, utiliza como marco el de aprendizaje de un modelo 70/20/10.

Este modelo parte de la premisa de que la mayor parte de nuestros aprendizajes provienen de la experiencia:

- 70% aprendizaje a través de los desafíos y retos que se nos presentan en nuestro puesto de trabajo.
- 20% aprendizaje a través de la colaboración y networking.
- 10% aprendizaje a través de cursos y programas.

Galicia se enfoca en evolucionar el diseño de los contenidos clave para el aprendizaje, asegurando que cada espacio formativo fomentara una mentalidad orientada al cliente. Entre las iniciativas de este periodo, resaltamos la implementación exitosa de una nueva plataforma de aprendizaje que reúne más de 50 mil contenidos de diversos proveedores especializados. El rediseño por completo el proceso de otorgamiento de becas, con un enfoque específico en la inversión del cluster de Talento para potenciar aún más el desarrollo interno. Y, el lanzamiento de una propuesta de formación dedicada al nivel N2, y programas formativos en la red de sucursales.

Otras acciones destacadas fueron:

- Soluciones de capacitación técnica para todos los colaboradores Galicia: La entrega se realizó a través del diseño e implementación de un proceso de relevamiento de las necesidades y habilidades técnicas requeridas para performar en el rol de cada colaborador de 9 familias de puestos.
- Diseño e implementación de propuesta de formación para N2: El 50% de los reportes del C-level se formó en el IE University en habilidades vinculada con aceleramiento de habilidades tecnológicas y de liderazgo.
- Formación en la red de sucursales: Galicia rediseñó las academias de la red de sucursales, volviendo a la presencialidad con propósito y generando networking entre los participantes. A través de una formación en un formato híbrido junto a diferentes expertos del negocio actualizó los contenidos con foco en experiencia del cliente y el fomento de habilidades referidas a Data&Analytics.

En materia de formación externa, Galicia cuenta con una política externa dirigida al Talento Clave para acelerar el desarrollo de habilidades tanto en el rol actual como futuro, de acuerdo con las capacidades demandadas en el mercado y alineada con los objetivos organizacionales. Alcanza a colaboradores en relación de dependencia con Galicia, excluyendo al Equipo Gerencial (N-1 y N-2) y desarrolla las bases y condiciones para la elección de la formación, cobertura y devolución en caso de abandonar el programa.

Naranja X

Naranja X nos implementó iniciativas de re-skilling organizacional para la construcción de capacidades estratégicas. Además, sumó programas de acompañamiento al Liderazgo con foco en su rol del dueño del negocio y de la construcción de sus equipos y como role modeling de la cultura. Para ello, priorizó capacidades críticas a potenciar. Entre ellas: Liderazgo, Producto, Tech, Data Agilidad y Autogestión. Durante 2023 se invirtieron US\$94 miles en capacitaciones por colaborador.

En 2023, las herramientas provistas por Naranja X en materia de aprendizaje fueron:

- Oferta de plataformas de e-learning en donde la autogestión es clave: Espacio Naranja X, Udemy, Microsoft ESI, Academia Data & Analytics, O'Really.
- Experiencia WOW en los clientes con foco en "learning by doing" (aprender haciendo con otros) y la experimentación en ciclos cortos.
- Espacios, talleres, capacitaciones, comunidades y plataforma de aprendizaje in house disponible para todo Naranja X con contenido de valor que incentiva y colabora al desarrollo de capacidades.
- ONBOARDING 3'0 con conexión con los clientes, conexión con su equipo, líderes y buddys y recorrido por contenidos asincrónicos y LPs por audiencia;
- PRODUCT XPERIENCE LABS: primer programa de aprendizaje para el desarrollo de la capacidad en Product Managers y Product Analyst. Focalizado en Mindset ágil y Product, Análisis de data y gestión con OKRs, Frameworks ágiles y Visión de negocio ágil. Participaron 28 Product Managers y 38 Product Analyst en Experiencias Feat (con especialistas externos) y Experiencias Crossover (con especialistas internos).
- Tech Crowd Talks: 22 charlas con más de 1200 participantes.
- Data insights talks: charlas técnicas de Naranja Xers para Naranja Xers con foco en compartir cómo hacemos las cosas en Naranja X.
- #Comunidata: más de 500 Naranja Xers ya forman parte de este espacio para informarse y aprender sobre el mindset Data driven en Naranja X, genera red y fomenta el trabajo en equipo y aprender juntos.
- ABC de la Data: contenido en Espacio Naranja X nivelatorio sobre mundo Data Naranja X con más de 600 Naranja Xers formados.
- OPEN CAMP: experiencia de aprendizaje inmersivo y de conexión donde 80 Naranja Xers compartieron aprendizajes de manera colaborativa y auto-organizada durante 3 días con foco en el desarrollo de la ejecución diferencial, el aporte de valor a nuestros clientes, el mindset ágil y la generación de redes.
- Programa de Educación Financiera en la red comercial para facilitar herramientas que impactarán sobre la educación financiera. El programa aborda temáticas como: Macroeconomía, Planificación financiera, Mitos, patrones mandatos y sesgos, Buenas prácticas financieras e Inversiones.

- Upskilling de la red comercial para acompañar el desarrollo de skills comerciales en líderes de equipos y NXers. Los focos de aprendizaje declarados para estos equipos fueron: Mindset de cambio, Ventas, Digitalización y Habilitadores (gestión a la distancia; lectura y análisis de dashboards; uso de Slack; Sheets; entre otros).
- TRAINING VENTA CONSULTIVA (foco en Alianzas): despliegue de una metodología de abordaje al Merchants en base a herramientas de recolección de datos y diseño de la conversación.
- Programa Upskilling Medium Merchants: programa 100% sincrónico y remoto focalizado en el desarrollo de 3 ejes de contenido; mercado, merchants y habilitadores (entre ellos data y negociación).

En materia de formación externa, Naranja X cuenta con una sección en su página web donde detalla el procedimiento para la elección de cursos y la forma de utilizar el presupuesto para la selección. Cabe destacar que, Naranja X promueve que la elección de los contenidos tiene que estar en línea con las capacidades críticas y los resultados de conversaciones de talento:

Galicia Seguros

En 2023 Galicia Seguros enfocó su estrategia de aprendizaje en ampliar los conocimientos relacionados a la cultura Data-Driven traccionando el conocimiento en puestos que hoy necesitan tener un nivel de desarrollo que les permita explorar datos, generar correlaciones, regresiones y forecasting. Para lograrlo, realizó un mapeo a todas las personas de la compañía mediante un PDA y un test técnico de D&A y creó una matriz de conocimiento para diseñar actividades de capacitación. La estrategia se basa en la formación de capacidades en Data & Analytics a través de diversas formas de capacitación englobadas en un ecosistema de aprendizaje: Formación Externa, Udemy, Microsoft, Más Beneficios y Campus GS.

También, Galicia Seguros cuenta con una política de formación externa que tiene por objetivo establecer las pautas para el otorgamiento del beneficio por capacitación externa, con el propósito de fidelizar y desarrollar el Talento Clave para la evolución de la organización y desarrollar perfiles especialistas en las capacidades demandadas por el mercado. Durante 2023 se invirtieron US\$4.700 miles en capacitaciones por colaborador.

Media de horas de capacitación por cargo	Galicia		
	Hombres	Mujeres	Total
Niveles iniciales	10,59	13,84	12,41
Niveles medios	18,76	21,62	20,14
Niveles jefatura	1,90	1,59	1,79
Niveles gerenciales	1,29	0,00	1,09
TOTAL	12,21	15,41	13,81

Horas de capacitación por cargo	Galicia		
	Hombres	Mujeres	Total
Niveles iniciales	11.983,95	20.078,31	32.062,26
Niveles medios	22.191,34	23.778,52	45.969,86
Niveles jefatura	1.005,76	510,17	1.515,93
Niveles gerenciales	54,33	0,00	54,33
TOTAL	35.235,38	44.367,01	79.602,39

Media de horas de capacitación por cargo	Naranja X		
	Hombres	Mujeres	Total
Niveles iniciales	19,83	13,15	16,09
Niveles medios	22,58	19,32	20,83
Niveles jefatura	25,38	26,06	25,69
Niveles gerenciales	21,92	24,95	23,01
Total	20,79	14,87	17,60

Horas de capacitación por cargo	Naranja X		
	Hombres	Mujeres	Total
Niveles iniciales	19.171,00	16.160,00	35.331,00
Niveles medio	542,00	541,00	1.083,00
Niveles jefatura	4.492,00	3.779,00	8.271,00
Niveles gerenciales	1.447,00	923,00	2.370,00
Total	25.652,00	21.403,00	47.055,00

Media de horas de capacitación por cargo¹**Galicia Seguros**

	Hombres	Mujeres	Total
Niveles iniciales	2,50	2,30	2,40
Niveles medio	3,01	3,64	3,30
Niveles jefatura	3,19	3,30	3,25
Niveles gerenciales	5,90	3,00	5,10
Total	2,70	2,56	2,66

(1) Incluyen únicamente las formaciones sincrónicas.

Horas de capacitación por cargo¹**Galicia Seguros**

	Hombres	Mujeres	Total
Niveles iniciales	2.293,00	2.220,00	4.513,00
Niveles medio	479,00	536,50	1.015,50
Niveles jefatura	399,50	400,00	799,50
Niveles gerenciales	218,50	42,00	260,50
Total	3.390,00	3.198,50	6.588,50

(1) Incluyen únicamente las formaciones sincrónicas.

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Herramientas de comunicación

Galicia

- **Workplace:** plataforma de trabajo colaborativa donde todos pueden compartir información e interactuar con el contenido que otras personas suben en la plataforma.
- **Líderes:** espacios para transmitir los mensajes y cultura Galicia sobre todo en instancias presenciales
- **Influencers:** mensajes estratégicos y de cultura en cada de nuestras sucursales a lo largo del país.

Naranja X

- **GSuite:** mails, drive y videollamadas.
- **Flash News:** un correo utilizado para el envío de ciertos temas institucionales así como para un resumen mensual con los principales temas del mes. Evolucionamos la cantidad de envíos de este canal, reduciendolos buscando ser más asertivos en cada comunicación, sin sobreinformar y aturdir a los NXers.
- **Slack:** herramienta de mensajería instantánea.
- Conversaciones 1:1 y canales abiertos o privados para la relación inter y entre equipos.
- **Momentos Go:** espacios de streaming donde referentes internos de distintas temáticas cuentan avances, resultados y desafíos que giran en torno a los objetivos de negocio. Al terminar cada streaming, publicamos un resumen con lo más destacado de cada transmisión
- **Momentos Stop:** espacio para parar la pelota y conversar donde el CEO se reúne con colaboradores de diversas áreas para dialogar sobre los objetivos estratégicos del negocio, cómo lo que hacemos impacta en nuestros clientes y la importancia de tomar decisiones basadas en datos.
- **Momento OKR:** mosteo mensual para traer el status actual de nuestros principales KPIs plantados por los ejes estratégicos.
- **Tu Experiencia Naranja X:** nuevo sitio de Personas para consolidar toda la propuesta de valor de colaboradores en un solo lugar.

Galicia Seguros

El principal canal de comunicación es Workplace by Meta donde se comparten las novedades más relevantes en materia administrativa, propuesta de valor y beneficios, estratégica, comercial, formativa, movimientos de personas dentro de la organización, sustentabilidad y voluntariado. Todas las comunicaciones están apoyadas en el propósito organizacional que nos define: lograr que millones de personas se animen a más.

Focos y temáticas principales en los canales

Galicia

La estrategia de comunicación de Galicia tiene como objetivo fidelizar al talento y, en esta línea, está compuesta por dos verticales con foco en mejorar el día a día de más personas:

- **Negocio:** cuyo objetivo es transmitir la estrategia Galicia, vivenciar nuestro propósito y transmitir las principales iniciativas con impacto en el cliente, la innovación aplicada a mejorar la experiencia de nuestros clientes y principales resultados de negocio.
- **Cultura:** cuyo objetivo es transmitir la propuesta de valor y diseminar cultura.

Naranja X

Las principales temáticas abordadas en 2023 fueron:

- **Propósito + Storydoing:** ¿qué hacemos para estar cada día más cerca de ser protagonistas de la inclusión y educación financiera en nuestro país?
- **PUXIT News:** grupo para consolidar en un solo lugar todas las novedades y actualizaciones de nuestro ecosistema de productos y soluciones.
- **Diversidad e inclusión puesta al frente en todas nuestras comunicaciones e iniciativas, a nivel visual y discursivo.** Naranja X participó nuevamente del diagnóstico de Bridge The Gap sobre 10 tipos de diversidad. En esta línea, lanzó beneficios y licencias para ser una compañía cada vez más diversa, inclusiva y amigable con el medio ambiente y las demás personas.

Galicia Seguros

Las principales temáticas abordadas en 2023 fueron:

- Dar a conocer la estrategia de la compañía, los KPI's organizacionales sobre los que se apoyan los objetivos y cómo el aporte de cada uno incide directamente en el modelo de bono y desempeño.
- Conocer historias reales de clientes y compartir a todo el equipo a través de Workplace, eventos y también en los recursos visuales de nuestras oficinas. El objetivo fue que los colaboradores puedan conocer quiénes son aquellas personas por las cuales trabajamos todos los días.

- La adquisición de Sura Argentina y posterior integración de la nueva compañía fue otro foco importante del año a nivel comunicacional. Procuramos evitar los momentos de silencio e informar periódicamente los avances en el proceso y las novedades en torno a la integración.
- La mudanza de la nueva Galicia Seguros a Torre Galicia también fue un hito relevante que ocupó nuestra agenda de comunicaciones y activaciones en el último trimestre del año.
- Junto al comité de Diversidad llevamos a cabo distintos espacios de concientización (talleres, charlas, videos, efemérides) reafirmando nuestro compromiso hacia una sociedad con mayor equidad y sin sesgos.

Encuentros con líderes

Continuamos trabajando para generar instancias para compartir la visión y estrategia con el liderazgo y toda la organización. Entre los principales encuentros 2023 destacamos:

Galicia

- **Encuentros de Estrategia en Galicia:** espacios presenciales y virtuales trimestrales exclusivo para el Liderazgo Galicia que tiene como objetivo compartir los resultados de los KPIs estratégicos y el avance de las iniciativas con más valor para el cliente.
- **Galicia Strat Camp:** espacio anual exclusivo para el Liderazgo Galicia, con un formato híbrido donde +700 líderes lo vivieron presencial y +400 lo vieron virtual, con el objetivo de compartir cuál será la estrategia del año, qué es lo más importante que vamos a hacer por el cliente este año, KPIs estratégicos, principales iniciativas y transmitir la Cultura Galicia. 100% Asistencia Virtual, +260 Interacciones en Líderes (Workplace).
- **Townhall Galicia es ahora Clientes+:** un espacio 100% virtual de encuentro en formato de radio streaming con toda la organización que tiene a un cliente real como protagonista, a partir de ahí compartimos la estrategia Galicia, aquellas iniciativas con mayor impacto en su día a día con el objetivo de inspirar a los equipos y transmitir nuestra Cultura. +95% alcance, 94% considera que el contenido del Clientes+ le aportó mucho valor.

Naranja X

- **Es por Acá en Naranja X:** un encuentro entre toda la línea de líderes de Naranja X, de N-1 a N-3 para alinear y entender qué nos inspira, y también lo que estamos haciendo hoy y qué necesitamos para llegar ahí lo más rápido posible. Participaron más de 400 líderes.
- **ACÁ PASA Naranja X:** encuentros de líderes (N-1 y N-2), al cierre de cada cuatrimestre para tener claridad de a dónde queremos ir y cómo lo vamos a hacer en equipo; coordinados y alineados.
- **MASH UP Naranja X:** MASH UP: "Liderar equipos diversos", un ciclo de encuentros donde quienes tienen personas a cargo en Naranja X se encuentran a compartir, re-pensar y co-construir alrededor de distintos temas. Se realizó una sesión para el Comité Ejecutivo y 4 sesiones presenciales de la que participaron más de 200 personas, a lo largo de jornadas en Córdoba y Buenos Aires. El 98,9% de participantes dijo que el espacio les aportó a seguir potenciando su rol como líderes.

Galicia Seguros

- **GS Summit:** para reunir a los líderes presencialmente, fortalecer los vínculos y reforzar mensajes estratégicos de la compañía.
- **Kick Off "Nos Integramos":** en formato híbrido, contando con la presencia física de los líderes que reportan a Gerentes y a través de streaming el resto de la compañía integrada.



DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Desde Grupo Galicia trabajamos constantemente sobre los ejes de la estrategia con una doble mirada: hacia adentro para respuesta a las necesidades del Equipo Galicia y hacia afuera en iniciativas que impacten a la comunidad y clientes⁵.

Con el objetivo de garantizar la equidad e igualdad de oportunidades, Naranja X cuenta con una estrategia basada en:

- Promover un espacio de trabajo seguro y abierto, donde cada persona se sienta parte y pueda ser auténtica.
- Ofrecer una experiencia accesible y con empatía a cada cliente.
- Potenciar la integración socio-laboral de comunidades menos representadas.

PROTOCOLO PARA LA PROMOCIÓN DE ESPACIOS LIBRES DE VIOLENCIA EN NARANJA X

DESARROLLADO CON EL OBJETIVO DE CONSTRUIR UN ESPACIO SEGURO EN EL QUE CADA PERSONA PUEDA DESARROLLARSE CON AUTENTICIDAD Y CRECER. EL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN IMPLICÓ:

- LA CAPACITACIÓN DE MÁS DE 100 ENCARGADOS/AS DE LA RED DE SUCURSALES, EN PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA ENFOCADA EN ATENCIÓN AL CLIENTE.
- LA CAPACITACIÓN DE MÁS DE 200 COLABORADORES CON EQUIPOS A CARGO, EN GENERACIÓN DE ESPACIOS SEGUROS
- EL LANZAMIENTO DE LA CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN INTERNA “ESPACIOS LIBRES DE VIOLENCIA”, CON 5 VIDEOS QUE OBTUVIERON MÁS DE 7.000 VISUALIZACIONES.
- LA CREACIÓN DEL EQUIPO DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA CONFORMADO Y CAPACITADO PARA GESTIONAR CASOS VINCULADOS A VIOLENCIA EN EL ENTORNO LABORAL, QUE LLEVA ABORDADOS Y PROTOCOLIZADOS 14 CASOS, 9 DE ELLOS YA CERRADOS.

% de género de los directores

	Hombres	Mujeres	Grupo Galicia Total
Menores de 30	— %	— %	— %
Entre 31 y 50	7 %	— %	7 %
Mayores de 50 años	80 %	13 %	93 %



⁵ Actualmente Naranja X cuenta con grupos de interper convocados autogestivamente por características comunes, sin embargo no están formalizados. ¿Galicia?

GÉNERO

Galicia continuó realizando iniciativas destinadas a asegurar la igualdad de oportunidades, el empoderamiento de la mujer y la equidad de representación dentro del negocio. Entre ellas:

- **Lanzamiento de LiderA + Talento Femenino**, una iniciativa que surgió como grupo autoconvocado de mujeres que se consolidó como un Programa de Desarrollo con el objetivo de desarrollar habilidades de liderazgo en mujeres para contribuir a su participación efectiva e igualdad de oportunidades en liderazgo.
- **LiderA Business Day**, un espacio donde se trabajó en diferentes desafíos de negocio aplicando la mirada estratégica y sistémica, generando networking con líderes clave de la organización.
- **Implementación de Proyecto Mujeres**: trabajo articulado entre las áreas de desarrollo, sustentabilidad, talento y asesoría. Las principales medidas implementadas fueron:

Atracción	Desarrollo	Fidelización	Aprendizaje
<ul style="list-style-type: none">• Talento de alto impacto: inyección de talento femenino con potencial (80%).• Ingresos en niveles experto y lidera (50%)	<ul style="list-style-type: none">• LiderA + Talento Femenino• Posicionamiento de mujeres referentes.	<ul style="list-style-type: none">• Análisis y revisión de la compensación salarial en altos potenciales.• Revisión y mejoras de momento de verdad (MoT) con foco en género	<ul style="list-style-type: none">• Formación de talento femenino en carreras STEM con foco interno y externo;• Formación y sensibilización a líderes en gestión de equipos diversos, sesgos y perspectiva de género• Actualización del Protocolo de violencia de género y formación constante del Equipo de asistencia Identificación.• Visibilización de mujeres Líderes Galicia en espacios de comunicación interna y externa

8M: GÉNERO Y FINANZAS, CUANDO LA EQUIDAD CRECE Y EL NEGOCIO TAMBIÉN

BAJO ESTE LEMA, MÁS DE 300 PERSONAS DE LOS EQUIPOS DE LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO SE REUNIERON PARA REFLEXIONAR SOBRE PRÁCTICAS QUE CONSTRUYAN ESPACIOS DE TRABAJO Y NEGOCIOS CADA DÍA MÁS JUSTOS Y EQUITATIVOS. CONTAMOS CON TESTIMONIOS DE LÍDERES DE NUESTROS EQUIPOS Y DE REFERENTES EXTERNAS A LA EMPRESA, QUE CONVERSARON SOBRE LAS BRECHAS QUE AÚN EXISTEN Y CONOCIMOS HISTORIAS EN PRIMERA PERSONA VINCULADAS A FINANZAS, CRECIMIENTO, OPORTUNIDADES Y BARRERAS. 8M: GÉNERO Y FINANZAS, CUANDO LA EQUIDAD CRECE Y EL NEGOCIO TAMBIÉN

Por su parte, en 2023, Naranja X continuó llevando a cabo iniciativas internas y externas para promover la igualdad de género. Entre ellas:

- Participación de las dos series de **ON con ProMujer** con foco en género;
- **Alianza anual con Mujeres en Tecnología (MeT)** para potenciar la equidad de género en IT. El partnership incluye la difusión de búsquedas de talento de la empresa en una comunidad de más de 8.000 mujeres en el país; y la participación de sus equipos en los MeTCamps, capacitaciones intensivas en tecnología que organiza la Asociación Civil. 21 colaboradoras de Naranja X participaron de programas de capacitación, inspiración y encuentro de Mujeres en Tecnología a través de becas brindadas a través de la alianza. (11 se capacitaron en Testing y Producto, 2 participaron del FuturaCamp y 8 de la Gala MeT)
- **Tech4Impact**, evento organizado por Naranja X del cual participaron más de 2.100 personas en formato presencial y virtual para celebrar el poder de la tecnología a la hora de impactar. Como parte del evento hubo dos espacios con foco en género y tecnología: la charla "Crear IA con perspectiva de género... ¿es posible?" por Laura Minuet, Presidenta en MeT; y el encuentro "Seniority, promociones y liderazgo en tecnología", facilitado por MeT, del que participaron e interactuaron más de 50 mujeres y diversidades.
- Provisión del espacio físico para el **Programa "AWE"** para mujeres emprendedoras y líderes de cooperativas. Es un programa de fortalecimiento en sostenibilidad económica que brinda capacitación, capital semilla y asesoría a más de 15 cooperativas y emprendimientos liderados por mujeres, basados en Córdoba. Contó con la participación de 15 colaboradoras de la compañía como mentoras.
- Trabajo con la **Asociación Civil Haciendo Camino** que trabaja para mejorar la calidad de vida de niños, niñas y familias en el Norte argentino. Naranja X apoyó 10 talleres de capacitación en oficios para 60 mujeres de comunidades vulnerables en el norte Argentino.
- **Brecha salarial**: participación por segunda vez del estudio "Indicadores de Género para la toma de decisiones", impulsado por Pares (la iniciativa por la Igualdad de género laboral del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires). Participaron más de 30 empresas y están pendientes los resultados.

WOMEN IN DATA SCIENCE (WIDS)

NARANJA X FUE SPONSOR GOLD DEL WOMEN IN DATA SCIENCE (WIDS), DOS JORNADAS DONDE MÁS DE 600 PERSONAS PUDIERON ENRIQUECERSE CON MÁS DE 30 HORAS DE CONTENIDO EN DIFERENTES CONFERENCIAS Y TALLERES CON LOS CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS DE LAS VOCES DE MUJERES PROFESIONALES EN CIENCIA DE DATOS Y DE LA GALA METCAMP.



DISCAPACIDAD

50 PERSONAS CON
DISCAPACIDAD EN GALICIA



Tenemos diversos clientes con rutinas, objetivos, historias y sueños diferentes. Queremos que cada uno pueda gestionar sus finanzas con autonomía, brindarles soluciones accesibles que resuelvan sus necesidades y eliminar cualquier barrera.

Desde hace más de 10 años en Galicia trabajamos con la organización social Inclúyeme y Manpower para potenciar la estrategia de inclusión y transformar procesos y prácticas, que nos permitan anticiparnos a los cambios de contexto. El objetivo principal es seguir desarrollando e incorporando talento diverso a la organización. Buscamos brindar oportunidades concretas de empleo a personas con discapacidad motriz, sensorial y visceral.

Por eso, en Galicia:

- Desarrolló Programa Talento sin Etiquetas en las búsquedas de talento.
- Participa en la red de empresas inclusivas de Argentina como empresa fundadora.
- Transformamos nuestros espacios y cultura en términos de accesibilidad edilicia y digital. Contamos con +130 sucursales certificadas por ALPI Asociación Civil, por ser accesibles para todas las personas.
- Programa Talento sin Etiquetas en las búsquedas de talento.
- Participación en la red de empresas inclusivas de Argentina como empresa fundadora.
- Nos capacitamos para sumar herramientas que nos permitan generar procesos de trabajo y de atención al cliente que integren a todas las personas. En #CampusGalicia podés encontrar +600 cursos sobre inclusión, accesibilidad y diversidad.
- En los equipos del Centro de Contacto con Clientes contamos con personas que hablan LSA (Lengua de Señas Argentina).
- Con Háblalo facilitamos la comunicación de personas con discapacidad eliminando barreras comunicacionales.
- En materia de formación, implementó el Programa GENERACIÓN T junto a COPIDIS que articula la educación con la empleabilidad para personas con discapacidad. Con una mirada inclusiva, contempla el crecimiento de la industria de tecnología informática y las oportunidades que esta representa para las personas con discapacidad que eligen formarse en programación.

Naranja X apoyó bajo el lema "Amigos/as de Oro" a la Asociación Civil Por Igual Más, con el propósito de acompañar y profesionalizar a personas con discapacidad en diversas áreas y realizó una capacitación junto a Por Igual Más para el equipo de Talent Acquisition "Taller de Empleabilidad de Personas con Discapacidad y Entrevistas Laborales".



GENERACIONES

Trabajamos para crear propuestas que fomenten la capacidad de los colaboradores para ajustarse a las demandas cambiantes del mercado.

A través de la plataforma interna Campus Galicia acompañamos a nuestros colaboradores en el proceso de transformación digital y cambio de mindset. Ofrecemos cursos presenciales y virtuales en temas actuales como agilidad en el trabajo, negociación creativa, y uso de herramientas digitales como Google Analytics y otros.

Durante 2023, nos aliamos a la Organización Diagonal realizando el Programa para reinserción laboral de personas de mas de 45 años.



25
PERSONAS +45
FORMADAS EN DISTINTAS
HABILIDADES DE MERCADO

DIVERSIDAD SEXUAL

Trabajamos para asegurar entornos laborales seguros y libres de violencia, donde todos se sientan cómodos. Contamos con políticas y protocolos para garantizar la comunicación, difundir canales de diálogo y proteger a nuestros equipos.

Galicia cuenta con un Protocolo de reconocimiento a la identidad de género para personas trans y de género no binario, que contempla una guía de acompañamiento para los equipos y líderes, acompañamiento a la persona en su proceso de transición: acceso a cobertura de salud, licencia remunerada para trámites y o consultas médicas, etc, información sobre el marco normativo y paso a paso para su implementación y el desarrollo de un canal seguro para acompañar a las personas LGBTIQ+ en el trabajo y denunciar cualquier tipo de violencia o acoso.

Todas estas políticas y protocolos son reforzados de manera permanente con acciones de sensibilización para todos los colaboradores; y con especial foco en el equipo de Recursos Humanos para que puedan prevenir, acompañar y detectar casos de violencia, acoso u otros.

Por su parte, las principales iniciativas desarrolladas por Naranja X en materia de diversidad sexual incluyeron:

- Capacitación para equipo de Talent Acquisition “Comunicación y entrevistas asertivas e inclusivas” junto a Contratá Trans, para mejorar las oportunidades de inserción sociolaboral de las personas travesti trans y no binarias.
- Mejoras en la experiencia de “cambio de género”: simplificación del pedido y cambio de género en tarjetas y productos del ecosistema Naranja X para personas que sí hayan hecho el cambio en el DNI.
- Comienzo de la creación de “Nombre autopercebido”: Nueva opción para quienes no tengan el cambio hecho en el DNI, con el fin de que puedan interactuar con nuestra app y distintos canales de atención y ser llamadas por su nombre e identidad de género.
- Alianza con Contratá Trans: programa integral enfocado en la inserción sociolaboral de personas travesti, trans y no binaries. El acuerdo contempla búsqueda personalizada de talentos y vinculación con emprendimientos trans, así como capacitación para colaboradores de la compañía, donde ya se han sumado cuatro personas del colectivo.
- Sponsor del Festival de Inclusión Laboral Travesti Trans (FILTT) y de una capacitación brindada a empresas en Salta.
- Sponsor del taller para PYMES en Buenos Aires “Crecer desde la diversidad”.
- Desarrollo de nuevo indicador de “Autenticidad”. Una herramienta de medición propia de la empresa, que se integra a Impacto X, la encuesta de Engagement y Clima laboral que se envía trimestralmente a todo nuestro equipo de más de 3.000 personas.





**CAPITAL
SOCIAL**

MODELO DE CONTRIBUCIÓN SOCIAL

En 2023 evaluamos 39 proyectos bajo la Matriz de Análisis de la Inversión Social. El monto total destinado del Grupo fue de \$596.050.943,21.

\$ en Inversión Social Privada		Galicia	Naranja X
Inversión social estratégica por modalidad de participación	Alianzas estratégicas	\$248.162.071,74	\$5.008.720,00
	Apoyos institucionales	\$53.582.604,53	\$26.665.438,02
	Programas insignia	\$262.632.108,92	\$0,00
Inversión social estratégica por eje de trabajo	Educación	\$290.498.691,78	\$16.346.072,02
	Salud	\$198.443.928,41	\$0,00
	Ecosistema Productivo	\$75.434.165,00	\$15.328.086,00
Total Inversión social estratégica (no incluye acciones con clientes, voluntariado y mecenazgo)		\$564.376.785,19	\$31.674.158,02

Otros apoyos institucionales en Galicia

En 2023 continuamos con los aportes puntuales a entidades de todo el país para acompañarlas en el fortalecimiento de sus iniciativas de impacto social.

Apoyos institucionales en Galicia

Organización	Descripción	Destinatarios	Ubicación 2023
Colegio Buen Consejo	Acompañamiento a diferentes entidades por medio de aportes económicos o especies para fortalecer sus iniciativas en salud, educación o empleo	37 organizaciones	Nacional
Academia Nacional De Historia			
Enlazadas			
Hospice Buen Samaritano			
Fundación Libertad			
Hogar Maria Del Rosario			
Junior Achievement			
Parroquia del socorro (Hogar Albisetti)			
Grupo Educativo Maria Guadalupe			
Colegio Michael Ham			
Copa Alegrañatas			
Vivir Agradecidos			
Fundación Pescar			
Obra San Jose,			
Asociación de Peregrinación de enfermos a Lujan			
Potenciar Solidario			
Inicia			
Movimiento Soledad Mariana,			
Capilla de todos los Santos			
Conin Sagrado Corazón			
Caritas San Miguel			
Fundación Juguemos y Caminemos Juntos			
ONG Emprear			
Fundación Horacio Zorriaquin			
YMCA			
CAF Santa Clotilde			
Sociedad Argentina de Horticultura			
Asociación Down Mendoza			
Modulo Sanitario			
Nuestras Huellas			
Cottolengo Don Orione			
Colegio Santo domingo de Savio			
Fusavi			
Parroquia Del Socorro (Hogar Albisetti)			
Asociación Pilares			
Hacer lazos			
Hospital Britanico			



EDUCACIÓN

Acompañamos la formación de jóvenes a nivel nacional mediante programas de becas para la educación terciaria y superior en alianza con instituciones y organizaciones sociales. Asimismo, participamos en diversas iniciativas que fortalecen el ecosistema educativo apoyando organizaciones en investigación y desarrollo de políticas educativas.

Educación en Galicia

Iniciativa	Nombre del Programa	Organización	Descripción	Destinatarios 2023	Ubicación 2023
Programas Insignia					
Apoyo a la educación superior	Potenciamos tu talento	Asociación Civil Mujeres 2000, Asociación Demos Capacitación y Apoyo, Asociación para el desarrollo de concordia - ASODECO, Fundación Brazos Abiertos, Fundación Grano de Mostaza (para el desarrollo educativo y social), Reinventar Tandil, Sociedad Rural Lobos, Asociación Civil Grupo Puentes, Centro de integración libre y solidario de argentina - CILSA, Fundación Agrupar, Fundación Anpuy, Fundación BISBLIK Compromiso Social, Fundación Fondo de Becas, Fundación Forge, Fundación Germinare, Fundación León, Fundación Marista, Fundación Potenciar, FUNDACION PROGRAMA INTEGRAR - JOVENES, Fundación Reciduca, Liga Solidaria por la Educación y Cultura - Asociación Civil	Promoción del desarrollo de la educación superior a jóvenes en situación de vulnerabilidad, a través de becas y acompañamiento mediante tutorías personalizadas.	146 alumnos 21 OSC 13 provincias alcanzadas 21 becados graduados 21 universidades	Buenos Aires, CABA, Neuquén, Jujuy, Chaco, Córdoba, Corrientes, Mendoza, Misiones, Salta, Santiago del Estero, Tucumán, Entre Ríos
	Aporte a fondo de becas	UTDT, UDESA, UCA, ITBA, Universidad Austral, UBA	Apoyo a jóvenes de bajos recursos en sus estudios superiores, a través de aportes a los Fondos de Becas propios de las Universidades / Organizaciones Sociales.	1551 alumnos 6 instituciones	Buenos Aires
	Escuelas de formación	Uxdí, Cámara Empresas Polo tecnológico Tandil, Cimientos, Incluyeme, Streambe	Becas de formación en habilidades STEM	441 alumnos, 4 instituciones	Nacional
Alianzas estratégicas					
Actividades de formación	Actividades de Aproximación al Mundo del trabajo (ACAP)	Gobierno de la ciudad de Buenos Aires	Experiencias pedagógicas concretas y en territorio destinadas a acercar a los estudiantes al mundo laboral, cultural y a la formación superior	217 alumnos 6 escuelas 12 docentes	Buenos Aires
	Acercamiento al Arte	La Scala de San Telmo	Promoción del arte entre niños y jóvenes a través de talleres y becas de especialización.	1 escuela 1 OSC	Buenos Aires
	Jornadas educativas	Proyecto Mateo, Misiones Rurales Argentinas,	Apoyo a jornadas presenciales de capacitación y perfeccionamiento docente e institucional.	1613 alumnos 992 docentes 8 escuelas 6 OSC	Nacional
Fortalecimiento institucional	Formación y apoyo continuo para profesionales	Enseñá por Argentina, Somos red	Capacitación a jóvenes profesionales y docentes que son preparados para liderar en las aulas y escuelas de contextos de vulnerabilidad social.	973 alumnos 80 docentes 22 escuelas 2 OSC	Buenos Aires, CABA, Mendoza
	Maratones de Lectura y Escritura	Fundación Leer	Concientización de la población sobre la importancia que tiene la lectura y escritura para el desarrollo personal y crecimiento de sociedades. Capacitación a ganadores, establecimiento de rincones de lectura y asesoramiento pedagógico a distancia para instituciones ganadoras.	1000 alumnos 4 docentes 4 escuelas 1 OSC	Nacional
	Sustentabilidad y Políticas Públicas	CIPPEC, Fundación RAP, CIAS, Chequeado, Observatorio Argentinos por la Educación, GDFE, Sistema B, ACDE, Abanderados	Articulación con organizaciones de la sociedad civil y los sectores público y privado, a fin de promover políticas públicas que fomenten la equidad, el crecimiento y el desarrollo sustentable.	1431 alumnos 171 Escuelas/instituciones 229 líderes sociales	Nacional
	Infraestructura y equipamiento	Escuela Henry Ford, Fundación Cultura Argentina	Mejora de las condiciones edilicias, de equipamiento e insumos de escuelas, organizaciones y universidades.	213 alumnos 48 docentes 1 escuela 1 OSC	Buenos Aires, CABA

Por su parte, Naranja X, continuó trabajando en sus programas **Apadrinamos escuelas públicas primarias y Programa de Becas para Estudiantes Secundarios** con el objetivo de continuar fortaleciendo las comunidades a través de la educación e inclusión financiera, la educación escolar y la diversidad en espacios de trabajo.

Educación en Naranja X

Nombre del Programa	Alianza	Descripción	Destinatarios 2023	Ubicación 2023
Apadrinamos escuelas públicas primarias		Desde el año 2000 Naranja X apoya a escuelas públicas primarias de todo el país con un aporte económico anual. Las escuelas se seleccionan tras un relevamiento de necesidades que realizan los equipos de las sucursales y colaboradores que luego mantienen el contacto con cada escuela	85 escuelas beneficiadas 18.564 Alumnos	Nacional
Programa de becas para estudiantes secundarios	Fundación Fondo de Becas (FONBEC), Liga Educación	Acompañamiento y apoyo económico a jóvenes estudiantes de nivel secundario, destacados por su desempeño escolar, que se encuentran en situación de vulnerabilidad económica, social o emocional, para asegurar la continuidad de su educación. Cada estudiante es apadrinado por una persona del equipo que aporta el 20% de la beca y Naranja X contribuye con el 80% restante	65 estudiantes 37 escuelas	Bahía Blanca, CABA, Mar del Plata, Catamarca, Córdoba, Rosario, Salta, y Tucumán
Becas para favorecer la empleabilidad de personas con discapacidad	Fundación Por Igual Más	Acompañamiento con seis becas anuales para brindar capacitación y promover la empleabilidad de personas con discapacidad. El acompañamiento a cada persona consistió en un abordaje integral para que puedan insertarse en el mundo laboral: se ofrecieron capacitaciones en Community Management, Mobile, UX Experience, Testing de Software, entre otros conocimientos requeridos del mercado; talleres de autoconocimiento; acompañamiento en proyectos de vida; y articulación con el mundo del trabajo.	6 estudiantes	Córdoba



SALUD

Galicia busca garantizar la salud de sus colaboradores, sus familias y la comunidad en general. Mediante la colaboración con instituciones y centros de salud, la mejora de infraestructuras y la calidad de atención a los pacientes trabaja para facilitar el acceso a servicios de atención médica.

Salud en Galicia

Iniciativa	Nombre del Programa	Organización	Descripción	Destinatarios 2023	Ubicación 2023
Programas Insignia					
Infraestructura y Equipamiento	Mejoras en Hospitales y Centros de Salud	Asoc. Coop. del Hospital Gutierrez, Damas Rosadas, Fundación Dr. Juan A. Fernández, Fundación Policía Federal Argentina, Ramon Castillo, Fundación Hospital Rivadavia, Grupo Medicus y hospitales gestionados con la organización social Surcos	Mejora en la atención de pacientes de instituciones de salud pública, mediante aportes realizados directamente o por medio de organizaciones de la sociedad civil	24 instituciones de salud 1.327.185 pacientes 12 provincias 28.324 profesionales de la salud	Nacional
Alianzas estratégicas					
Hábitos Saludables y Nutrición	Prevención de la desnutrición	CONIN	Acciones de formación en nutrición y capacitación de líderes sociales para que puedan replicar lo aprendido en sus áreas de influencia.	618 líderes sociales 387 OSC 57.162 pacientes	Nacional
Apoyo a la investigación, capacitación, concientización y tratamiento de enfermedades	Formación para el tratamiento de enfermedades	Fundación Trauma, Cruz Roja	Capacitación y equipamiento para profesionales de áreas de salud e investigación, para optimizar sus conocimientos y habilidades.	233 profesionales de la salud 7 organizaciones 600 pacientes	Mendoza, CABA y Bs As
	Acción social	Hospice San Camilo, ALPI, AEDIN, Comisión para las personas con discapacidad, Señas en acción, Fundaleu, Asociación distrofia muscular	Apoyo para el tratamiento de pacientes con patologías neuro-ortopédicas, enfermedades oncológicas, oftalmológicas, neurológicas, distrofia muscular, enfermedades terminales, atención primaria, estimulación temprana y atención en emergencias.	2.826 pacientes 11 organizaciones 5 profesionales de la salud 1018 participantes	Nacional
Integración de grupos vulnerables	Integración a través de espacios de contención y apoyo personalizado	Padres de Schoenstatt, Caritas, Asac, Ayudar a soñar, Fundación amigos del teatro de san martin	Creación de espacios artísticos, deportivos, talleres de oficios, y apoyo escolar. Promoción de la educación no formal, con acompañamiento psicológico, psicopedagógico, de salud y alimentación.	310 pacientes 7 OSC	Buenos Aires



ECOSISTEMA PRODUCTIVO

Galicia y Naranja X desarrollan múltiples programas en conjunto con organizaciones sociales, con el objetivo de fortalecer el empleo, mejorar las habilidades laborales, fomentar la formación y el desarrollo de emprendedores con enfoque socioambiental, y promover la educación y la salud.

FONDO COVIDA 20



Impulsamos la economía social financiando, a través de Sumatoria, a grupos asociativos y cooperativas formalmente constituidos y con aspiración de evolución. Para acompañar el desarrollo laboral y la inclusión social de personas que estuvieron en contexto de encierro, otorgamos financiamiento para la compra de materia prima.

Dentro de los proyectos apoyados, en 2023 contribuimos al Proyecto Seniority, una plataforma de reconversión laboral a los trabajos del futuro, dotando a poblaciones vulnerables de las habilidades necesarias para trabajar en la industria del desarrollo de software. El financiamiento se va a destinar a financiar la puesta en marcha de la segunda camada de Seniority y mejoras al programa. El impacto se da de forma directa en 25 personas.

Empleo en Galicia

Iniciativa	Nombre del Programa	Organización	Descripción	Destinatarios 2023	Ubicación 2023
Programas Insignia					
Ecosistema Emprendedor	Escalar Impacto, Números	Mayma	Formación en finanzas y acompañamiento a emprendedores de triple impacto y de la economía popular en habilidades para poder desarrollar sus negocios.	160 emprendedores (Escala tu impacto: 8, Números: 40, Transición Pyme: 112) 2 OSC	Nacional
Filantropía estratégica	Fondo COVIDA			1.720 emprendedores 11 OSC	Nacional
Alianzas estratégicas					
Capacitación para la empleabilidad	Talleres de formación en oficios	Fundación CUBA, Pata Pila, Media Pila, Oficios, Resilientes	Capacitación para mujeres, jóvenes y adultos de escasos recursos con el fin de brindarles herramientas y una formación integral que les permita superarse como personas y como potenciales emprendedores. Capacitación técnica para facilitarles el acceso al empleo.	310 emprendedores 8 OSC 2 docentes	Buenos Aires
Desarrollo Rural	Fortalecimiento de Comunidades Rurales	Cruzada Patagónica, Procyapa, Ruta 40	Promoción de oportunidades de desarrollo a familias de comunidades rurales, fomentando la Agricultura Familiar Sustentable a través de la diversificación y mejoras productivas y capacitación técnica y jurídica. Promoción de la economía social y de pueblos rurales emprendedores.	500 emprendedores 5 escuelas e instituciones 125 alumnos 70 docentes 4 OSC	Buenos Aires, Neuquén, Misiones

Ecosistema productivo en Naranja X

Nombre del Programa	Alianza	Descripción	Destinatarios 2023	Ubicación 2023
Enlazar	Fundación Córdoba Mejora	Acompañamiento a jóvenes del último año del secundario en situación de vulnerabilidad con capacitación en competencias laborales y socioemocionales para, luego, acercarlos la oportunidad del primer empleo en empresas que abren sus puertas para recibirlos.	9 jóvenes	CASA NARANJA SUBTE RED COMERCIAL NUEVA CÓRDOBA RED COMERCIAL JOCKEY CASA NARANJA ALTA CÓRDOBA RED COMERCIAL VILLA ALLENDE EMPLOYEE XP CARLOS PAZ CARLOS PAZ RED COMERCIAL RIO CUARTO



MODELO DE ACCIÓN CON CRÉDITO FISCAL

Continuamos apoyando el Régimen de Promoción Cultural de la Ciudad de Buenos Aires, Mecenazgo, a través del cual financiamos proyectos culturales. En 2023 acompañamos a 27 proyectos por un monto total de \$30.700.000.

Proyecto	Artista	Descripción	Monto aprobado	Barrio	Ejes
COMUNICACIÓN Y PRENSA DE MAPA FERIA	MARÍA VILLANUEVA	Diseño de comunicación estratégica de la feria MAPA FERIA 2023 del 9 al 12 de Marzo en La Rural de Buenos Aires.	350000	Palermo	Arte moderno
MUESTRA MULTIMEDIAL, FOTO-LIBRO INTERACTIVO Y PLATAFORMA WEB.	JULITA INFANTINO	Tres generaciones de mujeres artistas de circo recorren sus memorias desde 1910 hasta la actualidad, a partir de las fotografías conservadas en los álbumes familiares. Olga recuerda a su madre, la estrella trapecionista, la vida en el circo y junto a su hija Gaby reflexionan acerca del lugar ocupado por las mujeres circenses a lo largo de la historia. Es un proyecto de investigación antropológica y multimedia que trabaja a partir de entrevistas etnográficas y de la digitalización de los archivos fotográficos.	700000	Alcance federal	Patrimonio Cultural
REMODELACION SEDE ESCUELA MUXXICA	JOSÉ GABRIEL MEHREZ	Puesta en valor de la nueva sede de la Escuela de construcción de instrumentos musicales MUXXICA (música x instrumentos de construcción alternativa), en la zona Boedo/Parque Patricios	500000	Parque Patricios	Inclusión Social
LA PAUSA TEATRAL	KIRSZNER SEBASTIAN	Teatro independiente del barrio de Villa Crespo.	500000	CABA	Inclusión Social
CAVASTREAMING	LUIS ORTIZ	CULTURAL CAVA ES UN ESPACIO DE ENCUENTRO Y REFLEXIÓN CON LA COMUNIDAD A TRAVÉS DEL CRUCE DE DISTINTAS DISCIPLINAS ARTÍSTICAS, CULTURALES Y EDUCATIVAS, CON ESPECIAL ÉNFASIS EN LA ELIMINACIÓN DE TODO TIPO DE BARRERAS QUE LIMITEN SU PARTICIPACIÓN.	400000	Alcance federal	Transformación digital
PROYECTO KINOR	BLANCA JOHANNA REY	El Proyecto Kinor, cultural, musical y pedagógico comprende la organización, convocatoria, preparación de material y organización de encuentros orquestales en el barrio del Abasto de la Ciudad de Buenos Aires con la finalidad de acercar la música a los niños y niñas del barrio de manera gratuita una vez por semana.	500000	Abasto	Inclusión Social
ETS: EDITORIAL DE TRANSMISION SEXUAL	ARIEL IVAN BRUSICH	ETS es una Editorial de Transmisión Sexual que busca reunir las voces colectivas disidentes a través de fanzines y publicaciones de contenido homoerótico, educativo y recreativo de la comunidad homosexual en Argentina y Latinoamérica.	400000	Alcance federal	Inclusión Social
CARTOGRAFÍAS DEL DESEO	PESCE ERNESTO PABLO	El libro CARTOGRAFÍAS DEL DESEO es un proyecto editorial que tiene como objetivo mostrar obras eróticas del artista Ernesto Pesce abarcando diferentes periodos, series y técnicas (dibujo, litografía y dibujo digital).	600000	CABA	Inclusión Social
RESIDENCIA DE CREACIÓN NOA. 3 EDICIÓN.	VALERIA JUNQUERA	Residencia de Creación NOA es un proyecto autogestivo creado por ULMUS Gestión Cultural, en asociación con LODO Plataforma de Artes Vivas, con el apoyo del Centro Cultural Paco Urondo y Centro Universitario Tilcara (FFyL, UBA), que tiene como objetivo principal promover la integración de las prácticas escénicas performativas, de la región del Noroeste Argentino y el resto del país. La residencia está orientada a mujeres, lesbianas, travestis, trans, no-binarios y otras identidades disidentes de la Región NOA y de CABA, que serán seleccionadas por convocatoria abierta.	600000	Alcance federal	Inclusión Social
BUENOS AIRES MUSEO	GERGICH ANDREA	Conformado por más de 5000 etiquetas, publicidades y otras piezas gráficas, el archivo permite conocer la producción de la imprenta Profumo & Hno. entre 1910 y 1980 en Buenos Aires. Impresos que son asimismo un testimonio excepcional de la vida social, comercial y la cultura visual local durante el siglo XX, de interés para un público diverso e investigadores de distintas áreas.	500000	CABA	Arte moderno
EL SHOW DEBE CONTINUAR	María Justina Grande	Mediometrage documental que aborda el proceso creativo de un monólogo humorístico de dos amigas, que tienen miradas contrapuestas sobre el deseo.	150000	Alcance federal	Inclusión Social
4 Festival Tchaikovsky para chicos	Fundación Konex	Realizar el 4° Festival Tchaikovsky para chicos focalizando en la inclusión social de niños y jóvenes para propiciar el conocimiento, apreciación y gusto por el ballet a través de funciones presenciales y de actividades online.	1000000	Abasto	Inclusión Social
8° Festival Konex de Música Clásica	Fundación Konex	Realizar el octavo Festival Konex de Música Clásica "Tchaikovsky" haciendo foco en la inclusión social de nuevos públicos a través de conciertos, espectáculos y actividades online educativas para niños y jóvenes.	4000000	Abasto	Inclusión Social
PROYECTO DE REALIZACIÓN DEL XIV° FESTIVAL DE MÚSICA ANTIGUA Y COLONIAL AMERICANA ARS CONTINUA	VERÓNICA MARTHA DALMASSO	Se trata de un festival de música antigua y colonial americana realizado con artistas nacionales e invitados del exterior, que se expresa en forma gratuita con conciertos y actividades que ponen en valor el patrimonio musical antiguo de CABA.	450000	Montserrat	Patrimonio Cultural

Proyecto	Artista	Descripción	Monto aprobado	Barrio	Ejes
REVALORIZACIÓN, CATALOGACIÓN Y CONSERVACIÓN/RESTAURACIÓN DE LA OBRA DE UNA PINTORA ARGENTINA: HAYDÉE LAGOMARSINO DE MIRANDA GALLINO ETAPA II	MARIA TERESA ESPANTOSO RODRIGUEZ	El objeto de este proyecto es la catalogación de parte de la producción de la artista Haydée L. de Miranda Gallino (argentina, activa 1930-70) y la restauración de 6 obras que la familia ofrece en donación para museos e instituciones culturales de CABA.	500000	Caballito	Patrimonio Cultural
LA CIUDAD Y LA CAUTIVA	Franco Figueroa	Es un proyecto audiovisual. Una joven periodista realiza una investigación: una biografía de una escritora. La escritora está envuelta en misterios, su fama fue secreta, de culto.	300000	Retiro, San Telmo	Patrimonio Cultural
GRABACIÓN Y PUBLICACIÓN DE MUSICAS DE COMpositoras ARGENTINAS	FLAVIA MERCEDES GUZMÁN	Se propone recopilar, restaurar y reconstruir el material musical de compositoras argentinas del siglo XX y XXI para su interpretación, grabación y distribución.	300000	CABA	Patrimonio Cultural
HAY EQUIPO!, GALERA VIRTUAL ACCESIBLE SOBRE EL DEPORTE ADAPTADO ARGENTINO (ETAPA II)	PABLO DONDERO	¡Hay equipo! Es un proyecto fotográfico documental sobre el deporte para personas con discapacidad en Argentina.	450000	Alcance federal	Inclusión Social
LAS COSAS TAMBIN RECUERDAN: OBJETOS Y MEMORIAS DE LA GUERRA DE MALVINAS	SEBASTIÁN LEONARDO ÁVILA	Asumiendo a los objetos como portadores de memoria nos proponemos realizar un registro audiovisual del patrimonio material(objetos) e inmaterial(memoria) que poseen los Veteranos de la Guerra de Malvinas residentes en CABA	500000	CABA	Patrimonio Cultural
La Scala de San Telmo 2023	La scala de san telmo	La Asociación Civil sin fines de lucro La Scala de San Telmo, con más de 25 años de trayectoria, se propone para 2023 continuar con la puesta en valor de cada sala, equiparlas y ampliar su programación anual renovada.	4500000	San Telmo	Patrimonio Cultural
PROYECCIONES EN VIA PÚBLICA DE "EJERCICIOS SOBRE EL DOS"	Natalia Forcada	Proyecciones de video irrumpirán en la vía pública en barrios de CABA y del mundo. Se invitará a todo espacio, cultural o no, instituciones, empresas o casas particulares que quieran proyectar la obra hacia la calle.	400000	CABA	Inclusión Social
LIBRO ANDRÉS WAISSMAN	ANDRÉS MARCELO WAISSMAN	Traza el recorrido del tiempo y el espacio sobre el cuerpo/los cuerpos; la tela en la que el artista pinta -así como el filósofo arroja una pregunta- las grandes preguntas de estos años de vida en común. Hay en la obra de Waissman una idea de justicia, equidad, dignidad, reconocimiento de personas y grupos que constituyen la base de una sociedad.	550000	Alcance federal	Patrimonio Cultural
RESTAURACIÓN INTERIOR Y EXTERIOR DE LA CÚPULA	PARROQUIA NUESTRA SEÑORA DE MONTSERRAT	Tareas de Restauración del Interior de la Cúpula interna. Impermeabilización Cúpula Mayor, cubiertas de baldosas sobre naves principales y membrana sobre circulación Este	5000000	Montserrat	Patrimonio Cultural
IGLESIA DEL SALVADOR NAVE CENTRAL COLUMNAS FRISO Y ZOCALOS	COMPANIA DE JESUS JESUITAS	Se intervendrá en esta etapa los muros que se hallan en el lateral de las columnas sobre Nave Central, las pilastras estriadas, las pinturas decorativas sobre los arcos superiores hasta cornisa en 1er piso, friso superior y ochavas. Incluye zócalo en base de columnas y acceso.	1500000	Balvanera	Patrimonio Cultural
SALA NUESTRO PLANETA	Fundación Museo Participativo de Ciencias	Este proyecto busca crear una nueva sala lúdica en el Museo Prohibido No Tocar dedicada a la concientización y el cuidado del planeta con una perspectiva innovadora. Dicho espacio estará compuesto por juegos e instalaciones inmersivas.	2000000	Recoleta	Patrimonio Cultural
CAZADORES DE NOTICIAS	María Laura Korell	Es un proyecto inclusivo en el cual los alumnos salen a la calle a buscar temas de interés comunal que se puedan publicar en un soporte de papel que será comercializado en diferentes ámbitos de interés profesional, pedagógico, cultural y laboral, con el objeto de que el proyecto siga siendo una realidad para el futuro, y crezca con el paso del tiempo.	1050000	Junín	Inclusión Social
El reciclaje, la inclusión social y la cultura pilares claves en el diseño sustentable	ASAC	El objetivo del proyecto es promover la inclusión social, la capacitación, el conocimiento, la autonomía y el autoestima de las personas con discapacidad visual, a través de brindarle herramientas de diseño sustentable	3000000	Almagro	Inclusión Social



VOLUNTARIADO

Son acciones concretas que impulsan nuestros colaboradores de todo el país para cubrir necesidades de los sectores más vulnerables de la comunidad.

Galicia

El Programa Interactivo de Ayuda por Regiones (PRIAR) nació en el año 2002 por iniciativa solidaria de los colaboradores de Galicia y en mayo de 2003, el programa se constituyó como la Asociación Civil Ayudando a Ayudar.

Su misión consiste en dar soluciones a las necesidades de los sectores más marginados y vulnerables de la sociedad, a través de proyectos sustentables de mejoras de infraestructura o equipamiento en instituciones de bien público.

El programa está liderado por un coordinador general, quien articula con coordinadores zonales de red de sucursales y gerencias de áreas centrales, los cuales relevan los proyectos traídos por los referentes de cada iniciativa.

Los colaboradores del Banco pueden acercar propuesta de ayuda a diferentes organizaciones que son evaluadas y aprobadas. A partir de la aprobación del mismo, el equipo construye el presupuesto, arma los equipos de trabajo y diseña y ejecuta las acciones de recaudación de fondos necesarias para poder cumplir con el proyecto.

Adicionalmente al programa, en 2023 desarrollamos otras iniciativas de voluntariado, entre ellas:

- Junto a la Asociación Civil Tierra Latente llevó adelante un proyecto para colaborar con la construcción de una huerta comunitaria que es sustento para las familias de 3 Lagunas en El Impenetrable de la Provincia de Chaco. Desde PRIAR colaboramos con la donación de 2 tanques de recolección de agua y manguera necesaria para el riego y 15 voluntarios participaron en el armado de la misma.
- Junto a la Organización Techo, voluntarios de Galicia Seguros y Galicia llevaron adelante la construcción hogares para 2 familias del Barrio Jazmín en La Plata.
- Junto a Modulo Sanitario, voluntarios del Banco llevaron adelante la construcción de 2 baños en Pilar.
- Junto a Jardín Medalla Milagrosa logramos acondicionar una salita para poder habilitar la incorporación de niños de 2 años y así no solo ampliar la currícula, sino que asegurar que los chicos no abandonen la escolaridad y las madres puedan ir a trabajar.

	Cantidad	Beneficiarios	Voluntarios
Proyectos y jornadas	37	7.247	1.551
Campañas (1)	32	4.627	529

(1) 32 entidades beneficiarias agrupadas en 12 campañas efectuadas en el 2023

Actividad	Provincia	Localidad	Zona/Area	Organizacion	Iniciativa	Beneficiarios	Voluntarios	Eje
Jornada	Mendoza	Guaymallén	Cordillera	Jardin XUMEC	Realizar el techo exterior y mejorar el patio de juegos.	180	40	Educación
Proyecto (1)	Mendoza	Las Heras	Cordillera	Escuela Hilario Tejeda	Refaccionar el comedor.	440		Educación
Jornada	Pcia. Bs.As.	Venado Tuerto	Litoral	Comedor Mimarte	Colocar cañerías de gas y organizar una merienda Navideña con regalos para los chicos	840	30	Salud
Proyecto (1)	Entre Ríos	Concordia	Litoral	Fundación Cuidados Paliativos Concordia	Recambiar la instalación eléctrica Donar premio para que puedan recaudar fondos	570	10	Salud
Jornada	Santa Fé	Casilda	Litoral	Acadin Casilda	Colocar el techo para la Plaza de Juegos de Acadin.	200	10	Educación
Proyecto (1)	AMBA	Lima	Mayorista	Akamasoa	Colaborar con la construcción de 1 módulo para la escuela AgroTécnica	260	248	Ecosistema Productivo
Jornada	AMBA	Parque Patricios	Metro 3	Hogar Casa Ligüen	Pintar el patio y el comedor del Hogar	32	35	Educación
Jornada	AMBA	San Miguel	Oeste	Hogar San José	Arreglar, pintar y acondicionar el espacio común para estudio y esparcimiento.	40	35	Educación
Proyecto (1)	Pcia. Bs.As.	9 de Julio	Pcia BSAS	Rotary Club	Plantar árboles y armar huertas.	145	7	Ecosistema Productivo
Jornada	Pcia. Bs.As.	9 de Julio	Pcia BSAS	Bomberos Voluntarios 9 de Julio	Donar torsos para RCP y desfibrilador de prácticas necesarios para cursos de primeros auxilios en colegios y empresas.	30	7	Salud
Jornada	Pcia. Bs.As.	Junin	Pcia BSAS	Hogar Escuela San Miguel	Cerrar la galería para convertirlo en un espacio cubierto.	80	20	Educación
Jornada	Pcia. Bs.As.	Mercedes	Pcia BSAS	Merendero de Paulina	Donar heladera, TV y calefactor.	320	8	Salud
Jornada	AMBA	Don torcuato	PyT Tecnología	Hogar de Paz	Donar ropa de cama y almohadas.	32	3	Salud
Jornada	AMBA	La Paternal	PyT MDP	Tejiendo Caminos	Donar 2 gazebos (bien grandes, con divisiones y posibilidad de cierre y protección); 24 bancos apilables; una ludoteca, y varios litros de pintura y materiales para mejorar el espacio donde les brindaran las clases y el ingreso al barrio.	130	40	Educación

Actividad	Provincia	Localidad	Zona/Area	Organizacion	Iniciativa	Beneficiarios	Voluntarios	Eje
Jornada	AMBA	Caballito	PyT Tribu Inverisiones	Santa Cecilia	Amar la plaza de juegos blanda para los chicos.	60	40	Educación
Jornada	AMBA	Barrio Mugica	PyT	Los Halcones Dorados - Club Futbol Barrio Mugica	Donar las camisetas, medias, canilleras, pelotas y kit de entrenamiento para la escolita de futbol	70	40	Educación
Jornada	AMBA	Bajo Flores	PyT Operaciones	Asociación Civil "De Todos Para Todos"	Donar reja y 2 mesas de colado para el taller de cerámica	10	40	Ecosistema Productivo
Jornada	AMBA	Llavallol	Riesgos	Hogar Guadalupe - Niños judicializados	Pintar el patio, el comedor, la cocina y los dormitorios y festejar el día del Niño.	14	33	Salud
Jornada	Pcia. Bs.As.	Mar Del Plata	Atlántica	Adelante	Pintar el exterior del "Centro Adelante", donarles una heladera y lana y agujas. Pintar el patio y 1 mural.	200	32	Educación
Jornada	AMBA	La Plata	Minorista	Jardín Medalla Milagrosa	Acondicionar sala y patio para niños de 2 años. Arreglar los techos y desagüe. Colocar puerta para cerrar el acceso a la cocina. Pintar pasillo de acceso, patios y hacer mural.	75	257	Educación
Proyecto (1)	Chaco	Barranqueras	NOA/NEA	Fundación Manos de Ayuda	Realizar un cerramiento del lugar donde entregan las comidas.	100	7	Salud
Jornada	Chaco	3 Lagunas - "El impenetrable"	NOA/NEA	Asociación Civil Tierra Latente	Donar 2 tanques para la recolección de agua necesaria para la huerta y la manguera para el sistema de riego de la misma.	1598	15	Ecosistema Productivo
Jornada	Misiones	Apóstoles	NOA/NEA	Asociación Civil Pequeño Mundo	Donar computadora, sillas, hornos pizzeros y aire acondicionado.	130	20	Educación
Jornada	AMBA	Cuidad Evita	CCC/CAD	ESCUELA 150 de Ciudad Evita.	Poner en valor de la sala de música y la biblioteca. Arreglar humedades y pintar varios sectores.	500	260	Educación
Jornada	Misiones	El Dorado	NOA/NEA	Hogar de Ancianos Santa Marta	Donar 8 colchones, 8 almohadas y frazadas.	32	6	Salud
Proyecto (1)	Córdoba	Marcos Juarez	Mediterránea	Merendero Infantil 2 Corazones	Donar ropa de abrigo y leche. Donar aire acondicionado y ampliar la estructura del comedor.	50	8	Salud
Proyecto (1)	Santa Fé	Rosario	Litoral	ONG El Hormiguero	Donar materiales necesarios para levantar la pared de la cocina. Donar mesada de acero inoxidable	200	8	Salud
Jornada	Pcia. Bs.As.	Mar Del Plata	Atlántica	Poniendo el Alma	Donar leche y pañales.	8	4	Salud
Jornada	AMBA	Saavedra	Norte	Centro Comunitario Barrio Mitre - Nube Azul	Donar un termotanque, una batidora de pie, una sobadora manual, una heladera, una escalera para el taller de cocina del Centro. • 150 Cajas Navideñas • 70 Toallones	256	15	Educación
Jornada	AMBA	Del Viso	Lideres y Norte	Hogar Sagrada Familia	Arreglar humedades, pintar el interior y exterior, pintar los juegos, pintar un mural, armar la cancha de futbol (marcar la cancha, colocar los arcos), donar camisetas de futbol y kit de entrenamiento y ampliar la huerta.	80	50	Educación
Jornada	AMBA	La Boca	Metro 2	La Casita de la Boca	Pintar 2 espacios y ordenarlos, pintar 1 mural, alambrar el predio y donar bancos para el jardín	100	55	Educación
Jornada	Pcia. Bs.As.	Lujan	Pcia BSAS	Escuela N ° 5 Lujan (ETAPA 1)	Hacer huertas, cerramiento del invernadero, pintura y comprar paneles de goma encastrable para que los chicos del jardín puedan jugar sobre el playón que tienen en la escuela	20	25	Educación
Jornada	AMBA	Del Viso	Norte	Modulo Sanitario	Construcción de 2 baños	5	36	Salud
Jornada	Tucumán	San Miguel de Tucumán	NOA/NEA	Fundación La Vidalita	Donar 1 Termotanque	30	2	Salud
Jornada (1)	AMBA	Saavedra	Metro 3	El Comedor de Santi	Donar 1 cocina, 1 freezer y 1 Heladera Donar de alimentos no perecederos y golosinas para los chicos Pintar juegos en la vereda del comedor	220	40	Salud
Jornada (1)	Pcia. Bs.As.	Gral Villegas	Pcia BSAS	Jardín de Infantes 914	Reparar y pintar los juegos Arreglar y pintar las aulas Donar juegos didácticos, juguetes y útiles escolares.	90	30	Educación
Jornada	AMBA	Bernal	Sur	Centro de Contención Don Bosco	Poner a punto el lugar de recreación de los chicos: Pintar paredes, pintar un mural y dejar lista la cancha de futbol.	100	35	Educación

Campaña	Provincia	Organización	Iniciativa	Beneficiarios	Voluntarios	Eje
Todos somos Tierra del Fuego	Río Grande	Bomberos de Río Grande.	Mamelucos, guantes de rescate, antiparras, cascos de seguridad, palas de punta, picos o hachas, elementos de 1° AUXILIOS.	12	10	Salud
Volvemos al Cole	Mendoza	Jardín numero 17 xumec	Utiles para voler al cole con TODO	100	10	Educación
Volvemos al Cole	Mendoza	Hogar de Cristo	Utiles para voler al cole con TODO	100	10	Educación
Volvemos al Cole	Mendoza	Funadación Marzano	Utiles para voler al cole con TODO	100	10	Educación
Volvemos al Cole	Mendoza	Escuela Manuel Emiliano Sayanca	Utiles para voler al cole con TODO	100	10	Educación
Volvemos al Cole	Pcia. de Bs.As.	Fundación Lowe	Utiles para voler al cole con TODO	20	5	Educación
Volvemos al Cole	Entre Ríos	Escuelita del Barrio El Silencio	Utiles para voler al cole con TODO	200	5	Educación
Transformando Miradas	Tucumán	Banco de anteojos Tucumán	Colecta de estuches y amazones en buen estado.	150	25	Salud
Abrigando a los demás	Córdoba	Fundación Hogar Misericordioso	Ropa de abrigo	97	5	Salud
Abrigando a los demás	Córdoba	Merendero Infantil Dos Corazones de Marcos Juárez	Ropa de abrigo	50	8	Salud
Abrigando a los demás	Córdoba	Escuela Yapeyu de Río Tercero	Ropa de abrigo	17	8	Salud
Abrigando a los demás	Santa Fé	ONG El Hormiguero	Ropa de abrigo	50	4	Salud
Higiene	Mendoza	Fundación Sobran Motivos	Colecta de elementos de higiene y ropa.	70	20	Salud
Donacion de sangre	AMBA	Hospital Alvarez y Santojanni.	Unidades de sangre	1000	40	Salud
Día del Niño	Mendoza	Rincón de Sueños	Colecta de juguetes	50	15	Salud
Día del Niño	AMBA	Merendero Los Peques	Colecta de juguetes	50	15	Salud
Día del Niño	AMBA	Hogar Ligüen	Colecta de juguetes	50	15	Salud
Día del Niño	AMBA	Jardín Medalla Milagrosa	Colecta de juguetes	60	15	Salud
Día del Niño	AMBA	Comedor 10 de Mayo	Colecta de juguetes	50	15	Salud
Día del Niño	Pcia. De Bs.As.	Comedor Mis Pancitas	Colecta de juguetes	50	15	Salud
Día del Niño	Entre Ríos	Corazón Inquieto	Colecta de juguetes	50	15	Salud
Manos a la olla	Mendoza	Banco de alimentos de Mendoza	Recaudar alimentos no percederos para colaborar con la causa del Banco de Alimentos, objetivo : 25.000 kilos	519	47	Salud
Inundaciones La Plata	AMBA	Comedor 10 de Mayo Centro Comunitario Las Rosas Hogar Nido de Águilas Merendero los Peques	Alimentos, limpieza e higiene, pañales, zapatilla, ropa	480	62	Salud
Colecta Alimentos	AMBA	Fundación SI	Alimentos no percedros	50	15	Salud
Temporal Bahía Blanca	Bahía Blanca	Barrios Vista Alegre, Maldonado, Costa Blanca, Tierras Argentinas y Nueva Argentina	Pañales y alimentos	20	10	Salud
Navidad	San Pedro (Bs.As)	La Casa de Ancianos San Pedro	Alimentos y Alcohol en Gel	30	5	Salud
Navidad	AMBA	Asociación Civil Niño Jesús	Armado de Cajas navideñas para 5 personas para entregar a 28 familias que asiste la Asociación Civil Niño Jesus	140	40	Salud
Navidad	Río Cuarto	Hogar María Madre de Dios	Bolsas Navideñas Elementos de bazar para 40 comensales	550	8	Salud
Navidad	Salta	Soldaditos de Jesús	Bolsas Navideñas	65	9	Salud
Navidad	AMBA	Manitos de Colores	Armado de Cajas navideñas para 5 personas para entregar a 28 familias que asiste a Manitos de Colores	125	40	Salud
Navidad	AMBA	Hospital Garrahan	Regalos para los niños	47	10	Salud
Navidad	Santa Fé	La Huerta	35 familias - Mesa Navideña	175	8	Salud

Naranja X

Apadrinando comedores

A través de este programa de voluntariado, equipos conformados por colaboradores de Naranja X asumen el padrinazgo de 30 merenderos y comedores comunitarios de distintas localidades del país. En 2023 el monto aportado fue \$4.699.169,57

Con el acompañamiento del equipo de Innovación Social y un presupuesto anual asignado por Naranja X, cada grupo releva las necesidades y diseña un plan de acción para apoyar la alimentación, educación, vestimenta y recreación de los niños y las niñas que acuden a los comedores.

Los equipos voluntarios cuentan con un presupuesto anual por comedor de \$110.000 que autogestionan. En 2023, acompañaron a 24 comedores. En 2023 participaron 40 voluntarios y la participación de colaboradores de Naranja X fue 4,86%, con 6,53% mujeres y 2,92% hombres. El monto recaudado por los voluntarios fue \$1.270.000,00.

Acciones con la comunidad

En 2023, Naranja X desarrolló propuestas para que los equipos participen de acciones para la comunidad con el objetivo de conectar con las necesidades sociales y generar espacios compartidos entre los colaboradores, generando impacto social y/o ambiental.

Las propuestas plantean el desafío de crear un proyecto en equipo para ayudar de forma voluntaria y diseñar una acción de impacto cocreada entre colaboradores y agrupaciones de la sociedad ligadas a los valores de la compañía. De esta forma, en 2023 Naranja X concretó dos grandes acciones:

- En julio, un grupo de 25 colaboradores de People decidió unirse y colaborar con la Fundación Sierra Dorada, que se dedica a la crianza de niños/as y adolescentes que están judicializados. El aporte económico total (no incluye donaciones materiales conseguidas) fue de \$1.421.315 del cual \$920.000 fue recaudado por los colaboradores.
- En septiembre, las 30 personas del equipo de Consumers, se conectaron con la Fundación Volver a Creer y el Merendero María del Tránsito Cabanillas de Villa Carlos Paz. El aporte económico total (no incluye donaciones materiales conseguidas) alcanzó los \$697.877 del cual \$350.000 fue recaudado por los colaboradores.



ACCIONES CON CLIENTES

Quiero Solidario

A partir del programa de beneficios Quiero! en 2023 acompañamos a Eco-House, Gnosis Kids, Banco de Alimentos y PRIAR. El monto total aportado por la compañía a través de este programa fue de \$2.968.748.

- **Programa Recupero de Alimentos junto al Banco de Alimentos:** organización sin fines de lucro que contribuye a reducir el hambre, mejorar la nutrición y evitar el desperdicio de alimentos. El programa permite que las organizaciones que reciben donaciones del Banco puedan recibir alimentos de Alto Grado de Valor Nutricional. Entre las organizaciones a las cuales dona el banco se encuentran escuelas, centros comunitarios, merenderos, hogares para niños, hogares para ancianos, centros de personas con discapacidad y centros de gente con problemas de adicciones.
- **Mejora del Vivero con Eco-House:** el aporte de Quiero Solidario fue para reacondicionar el Vivero de la Reserva San Sebastián, Misiones. Los beneficiarios son las 300 personas que visitan la reserva por año más los 70 estudiantes que la visitaron este año. También impacta en los guardaparques de la zona con los que articulan y potencia acciones.
- **Gnosis Kids:** proyecto a través del cual desarrollan herramientas didácticas para chicos con problemas de neurodesarrollo. El Banco puso un acceso en Quiero Solidario a través del cual las personas pueden canjear puntos, y cada 6 meses les hacen el desembolso.

Redondeo Solidario

A partir del programa Redondeo Solidario en 2023 acompañamos a Fundación Natali Dafne Flexer, Fundación Cultura de Trabajo y Dale Tu Mano.

- **Fundación Cultura de Trabajo:** tiene como misión lograr la salida de la pobreza definitiva de las personas y familias en situación de vulnerabilidad socio-habitacional a través de la inclusión laboral.
- **Fundación Natali Dafne Flexer:** tiene como misión promover el acceso de niños, adolescentes y jóvenes enfermos de cáncer al tratamiento adecuado, en tiempo y forma, y brindar a ellos y sus familias las mejores condiciones de soporte y cuidado, a lo largo del tratamiento y más allá del mismo. El aporte de Galicia estuvo destinado al Programa de Orientación Vocacional e Inserción Laboral de adolescentes y jóvenes con cáncer. Actualmente 17 chicos en total están participando del programa y han realizado talleres de vocación, generación de CV y cómo desarrollar la primera entrevista.
- **Dale Tu Mano:** tiene como misión promover la continuidad educativa de niños, adolescentes y jóvenes en situaciones de vulnerabilidad, favoreciendo el pleno desarrollo de su potencial, a través de un sistema de becas que los apoya en su trayectoria escolar. Presentaron un proyecto a Galicia de Lecto Escritura donde, considerando que hay chicos que están en primer año de secundaria y no saben leer o escribir, formaron al equipo que se encarga de hacer acompañamiento uno a uno con encuentros para que aprendan a leer y escribir.

Débito Solidario

A través del Débito Solidario, una iniciativa que Naranja X sostiene desde hace más de 20 años, los y las usuarias pueden donar a través del débito automático en su tarjeta de crédito a 383 entidades civiles de Argentina. Cada titular elige el monto y el servicio no tiene costos para el donante ni para la organización beneficiaria, luego Naranja X transfiere el total de los fondos recaudados, actuando como nexo entre organizaciones y clientes.

En 2023, el monto aportado por Naranja X fue \$8.324.019,38 y el monto total recaudado fue \$832.401.938 a través de esta herramienta, realizamos 1.313.090 débitos a través de Débito Solidario.



Mendoza Ciudad Inspiradora para el mundo

Eje de acción	Iniciativa	Instituciones aliadas
Educación	Innovatec: transformación digital de 10 escuelas a través de la formación de docentes y directivos en programación, robótica, habilidades digitales, aprendizaje basado en proyectos y gestión/liderazgo combinando cursos virtuales y jornadas presenciales. Adicionalmente, proporcionamos 2 kits de robótica por escuela	Dirección de Educación Somos Red
	Talleres del programa EconoMIA para potenciar las habilidades financieras como clave para el desarrollo productivo de la sociedad y para que cada persona pueda tomar decisiones financieras conscientes y responsables	Dirección de Educación Asociación Conciencia
Salud	Contribución con la organización y fortalecimiento del sistema de salud a través de la implementación de sistemas de información, estrategias de mejora de la calidad y la capacitación de los equipos de salud y de la comunidad.	Fundación Trauma
Investigación y desarrollo	Experiencia transmedia CCB: un espacio de vanguardia basado en la tecnología y las experiencias inmersivas, capaz de comunicar contenido innovador de biodiversidad y sostenibilidad ambiental.	Subsecretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible
	Fondo Verde para la Conservación Ambiental: para financiar proyectos de investigación aplicada que aporten a los desafíos de la actual agenda ambiental de Mendoza, contribuyendo al desarrollo de estrategias de sustentabilidad global.	Subsecretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible
Producción, diversidad y regeneración económica	"Desafío Catapulta" con el objetivo de acelerar emprendimientos locales inspirando, capacitando y generando networking entre emprendedores e inversores locales e internacionales.	Dirección de Emprendedores, Embarca y Lodar
	Codiseño del Hub de Emprendimientos de Impacto cuyo fin es atraer a emprendimientos basados en innovación y tecnología que busquen resolver problemáticas socioambientales, validando sus prototipos y generando cambios en el ecosistema local.	UNCUYO Dirección de Emprendedores de la Municipalidad de Mendoza
	Contribución a la Oficina de Empleo a través del equipamiento para brindar servicios gratuitos de capacitación laboral y bolsa de empleo generando vínculos con empresas locales para potenciar el ecosistema.	Dirección de Empleo y Economía Social



PERFIL DE NUESTROS PROVEEDORES

Proveedores de Grupo Galicia

Monto pagado a proveedores por provincia (en miles de pesos)

Provincia					Monto y % pagado a proveedores	
		Galicia	Naranja X		Galicia Seguros	
BUENOS AIRES	9.512.227	51,40%	1.497.953	1,81%	471.728	8 %
CABA	163.924.156	88,55%	60.131.395	72,78%	3.961.389	66 %
CATAMARCA	249	0%	19.800	0,02%	0	0 %
CHACO	273.676	15,00%	77.347	0,09%	0	0 %
CHUBUT	458.627	25,00%	36.136	0,04%	0	0 %
CÓRDOBA	5.121.632	27,70%	17.132.692	20,74%	1.172.925	20 %
CORRIENTES	14.917	1,00%	296.282	0,36%	0	0 %
ENTRE RÍOS	868.555	47,00%	53.146	0,06%	0	0 %
FORMOSA	212	0%	21.948	0,03%	0	0 %
JUJUY	19.049	1,00%	41.992	0,05%	0	0 %
LA PAMPA	11.508	1,00%	38.275	0,05%	0	0 %
LA RIOJA	20.320	1,00%	41.906	0,05%	0	0 %
MENDOZA	2.376.743	12,80%	925.459	1,12%	407	0 %
MISIONES	160.482	9,00%	43.596	0,05%	0	0 %
NEUQUEN	173.581	9,00%	69.616	0,08%	0	0 %
RIO NEGRO	51.680	3,00%	76.729	0,09%	0	0 %
SALTA	56.362	3,00%	196.154	0,24%	82	0 %
SAN JUAN	61.305	3,00%	86.387	0,10%	0	0 %
SAN LUIS	14.749	1,00%	37.601	0,05%	0	0 %
SANTA CRUZ	9.235	0%	12.814	0,02%	0	0 %
SANTA FE	1.046.888	57,00%	1.454.934	1,76%	391.267	6 %
SANTIAGO DEL ESTERO	1.900	0%	56.236	0,07%	0	0 %
TIERRA DEL FUEGO	50.837	3,00%	14.881	0,02%	0	0 %
TUCUMAN	892.260	48,00%	260.473	0,32%	234	0 %
Total	185.121.150		82.623.752		5.998.032	

% de gasto en proveedores locales

	Galicia	Naranja X	Seguros
	100%	91%	96%

(1) Monto total pagado a proveedores durante el año 2023. Para los pagos en dólares se utiliza la cotización informada por el Banco Nación al día hábil anterior a la fecha de pago.



PRÁCTICAS DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Promovemos una cultura de integridad basada en la actuación honesta y transparente por parte de nuestros colaboradores y proveedores con los que celebramos negocios. Impulsamos una cultura de cero tolerancia a los actos de corrupción y actuamos de manera íntegra, profesional e imparcial en todas nuestras actividades.

Desde Grupo Galicia, esperamos que los proveedores tomen todas las medidas necesarias para evitar y/o mitigar cualquier riesgo ambiental, para realizar iniciativas de acompañamiento y/o aporte a la comunidad, y para generar un ambiente laboral con diversidad y representación. Para asegurarse de esto, contamos con un proceso de diligenciamiento, donde tomamos prioridad en conocer en profundidad la entidad que elegimos como proveedor porque los terceros que elegimos nos representan. El proceso incluye la presentación de declaraciones juradas, con un enfoque especial en las personas que componen las entidades, quienes son beneficiarias y quienes tienen roles de liderazgo o toma de decisiones, en lo reputacional, en las iniciativas de responsabilidad social empresarial, y en el tratamiento de datos. Aquellos proveedores que incumplan con estos lineamientos y no respeten los estándares mínimos de ética y transparencia, incurren en una causa suficiente para finalizar la relación contractual.

Como novedad en los procesos 2023, Naranja X realiza las evaluaciones internas a proveedores estratégicos a través de la medición de los aspectos de calidad, tiempo satisfacción del cliente y abandono de servicio basándose en los siguientes criterios: monto, frecuencia e impacto. Actualmente, el proveedor se evalúa a través del sistema Dynamics, para 2024 está planificada la migración al portal de compras (CRM/SRM). Una vez obtenidos los resultados de las evaluaciones, Naranja X desarrolló planes de acciones correctivos en los proveedores con calificaciones de riesgo alto. Por su parte, las primeras auditorías realizadas evaluaron las dimensiones comerciales, económicas, impositivas y laborales. A futuro, está mapeada la incorporación de la dimensión sustentabilidad junto con la integración de la auditoría de compliance.

Adicionalmente, en caso de ser necesario, Naranja X realiza visitas puntuales a proveedores de plásticos vírgenes, cajas de fin de año, uniformes y otros proveedores de productos críticos.

Galicia Seguros lleva a cabo una licitación dependiendo el presupuesto para el gasto, donde prioriza la mejor opción en precio, tiempos de entrega y responsabilidad comercial.



COMPRAS RESPONSABLES

La elaboración de la Guía de Proveedores Sustentables implicó la definición de una taxonomía de qué es un proveedor sustentable para el Grupo Galicia. En esta línea, se consideró que proveedores sustentables son aquellos productos/ servicios que impactan positivamente en el planeta y las personas. Entre las características destacamos: que promuevan el desarrollo e inclusión de personas de grupos subrepresentados, que trabajen bajo modelos de producción responsable, que posean certificación B o sello de Comercio Justo.

Adicionalmente, al equipo de Compliance y Compras de Galicia junto a Deloitte, desarrollaron un Modelo Integral de Proveedores, que considera la dimensión de sustentabilidad. El modelo le exige a cada proveedor responder la transparencia de su gestión, incluyendo si cuenta con algún tipo de certificación social y/o ambiental, reporta su gestión, emplea personas con discapacidad, y/o promueve el desarrollo de grupos subrepresentados entre otras. Cabe destacar que, esta dimensión no es excluyente, sin embargo establece una ponderación mayor a aquellos proveedores que cuentan con las prácticas mencionadas.

En 2023 Galicia realizó compras a los siguientes proveedores con prácticas sustentables:

- ALPI
- Asociación civil de todos para todos
- Bioelectricfy
- Bioguia SAS
- Consumo Responsable SRL
- Copetin - FEED
- CORA BLUE
- DONE Comunicaciones
- ECO HOUSE
- Eco Vasos SRL
- Genneia S.A.
- MyTokio
- Plato lleno
- Señas en acción Asoc Civil
- VIVIR AGRADECIDOS



FORMACIÓN EN CAPACIDADES FINANCIERAS

Desarrollamos alianzas con aliados estratégicos que nos permitan mejorar la salud financiera de más personas con conocimientos de valor.

EconoMía

Entre los principales talleres realizados estuvieron aquellos destinados a cómo organizarse, clasificar ingreso y gastos, planificar metas, armar y armar presupuesto para lograr los objetivos. En esta línea, los talleres consistieron en una explicación de los productos y servicios financieros y digitales y ciberseguridad que acompañan y ayudan a las personas a ordenarse y organizarse.

Educación Financiera en Galicia

Iniciativa	Nombre del Programa	Organización	Descripción	Destinatarios 2023	Ubicación 2023
Programas Insignia					
Educación Financiera	Programa de Educación Financiera	Conciencia	Capacitación sobre la importancia de la planificación personal, las finanzas y el sistema bancario.	7.606 alumnos 162 escuelas	Nacional



CONCIENTIZACIÓN

Galicia

Continuamos con la funcionalidad para realizar consultas sobre educación financiera con especial foco en conceptos como ahorro, crédito y planificación financiera persona. Adicionalmente, dentro del plan de asignación económico a becarios de la UBA, Galicia brindó acciones para promover el uso responsable de los productos financieros y digitales a través de Gala.

Naranja X

Hablemos de Plata: Blog con ideas y herramientas para fomentar la educación financiera de las personas. Es un espacio abierto que busca explicar de modo simple temas complejos como ahorro, emprendimientos, inversiones, ciberseguridad y criptomonedas con ideas y herramientas para el día a día del manejo de las finanzas personales. En 2023, el blog alcanzó las 1.035.072 visitas.

Charlas presenciales sobre educación financiera: talleres en sucursales para compartir aprendizajes y favorecer a que cada persona se autogestione. Brindadas por colaboradores en sucursales de Córdoba, Casa Naranja y CABA estuvieron destinadas especialmente para adultos mayores y abiertas a toda la comunidad. Incluyeron temáticas como aprender funcionalidades clave de la App, consejos para evitar estafas y tips para lograr una planificación financiera en base a gastos cotidianos.



INCLUSIÓN FINANCIERA

Implementamos acciones concretas que ofrecen oportunidades y financiamiento a miles de personas que carecen de acceso al crédito en Argentina. Buscamos ampliar el acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros a través de herramientas financieras, atención en diversos canales de contacto y programas de educación financiera.

Medición de Impacto: Bienestar Financiero en clientes

Desde 2022 Naranja X asumió el desafío de medir la “calidad de la inclusión financiera” a través del desarrollo de un indicador de bienestar financiero en Consumers. De esta forma, en 2023, Naranja X presentó la primera medición de Bienestar Financiero en Argentina.

El estudio fue compartido a los medios de comunicación de Argentina y se basa en datos propios, obtenidos a partir de una encuesta a 5.000 clientes de la empresa de todo el país. El objetivo es conocer si los productos y servicios financieros ayudan a mitigar el estrés que conlleva gestionar el dinero. Entre los resultados, se destaca que el 80% de los usuarios de Naranja X siente que sus productos contribuyen a su bienestar.

En cada trimestre se realizó la medición y se compartió el reporte de Bienestar Financiero puertas adentro de la compañía. Estos datos integran el tablero estratégico y se socializan entre equipos de colaboradores de Naranja X para colaborar a la toma de decisiones basadas en las necesidades reales de las y los usuarios en un entorno cambiante e incierto.

La información que se desprende de esta investigación, colabora para la gestión de desafíos centrales hoy: llevar más alivio a través de propuestas crediticias para quienes solo tienen cuenta Naranja X, la atención eficiente de gestiones/reclamos y promover el disfrute desde la propuesta de valor del producto tarjetas de crédito, con foco en mujeres y clientes sin actividad.

Score alternativo

A través de una nueva herramienta de inclusión financiera, Naranja X es la primera fintech en dar préstamos a las personas que usualmente no pueden acceder a ninguno: ya sea porque no tienen antecedentes crediticios, ingresos comprobables o son rechazados por otras entidades. En 2023 otorgó 2.800.000 préstamos, y de éstos, 150.000 fueron para personas sin historial financiero, que en un 95% lo solicitó de manera digital.

A partir de nuestro score alternativo y con préstamos de bajo monto, este nuevo producto significa la puerta de entrada para que cada vez más personas puedan contar con un crédito e ir creciendo con nosotros.

La falta de historial crediticio hace que casi la mitad de la población en Argentina esté excluida del sistema financiero y no sea considerada como potencial cliente. En este marco, Naranja X trabaja para dar la posibilidad a estas personas, quienes antes no podían acceder y usar productos financieros acorde a sus necesidades. Para esto, desde 2022, los equipos de Riesgo se enfocan en diseñar nuevos motores de evaluación para acceso al crédito e implementamos un score mobile desarrollado por la fintech Findo, que facilita incluir a personas rechazadas por el sistema bancario tradicional.

Los scores alternativos son herramientas que encuentran la forma de construir confianza, mediante tecnología que permite tender un puente, entender el comportamiento de las personas y facilitar y expandir el acceso al crédito a quienes carecen de una identidad financiera. Desde que comenzamos a utilizar esta solución, ya son 141.000 las personas que fueron incluidas en el sistema financiero a través créditos y/o tarjetas de Naranja X.





**CAPITAL
NATURAL**

MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

Galicia, Naranja X, Galicia Seguros, INVIU y NERA utilizan para el cálculo de su huella los límites operacionales del sistema según las categorías de la ISO 14.064:2015, agrupadas en los alcances 1, 2 y 3:

- **Alcance 1:** Aquellas emisiones directas de GEI desde fuentes que son propiedad de o están controladas por la empresa (consumo de gas natural, combustibles y gases refrigerantes).
- **Alcance 2:** Emisiones indirectas de GEI asociadas al consumo de electricidad consumo energía eléctrica de red y la autoproducida en caso de corresponder).
- **Alcance 3:** Otras emisiones indirectas consecuencia de las actividades de la empresa pero que ocurren en fuentes que no son propiedad ni están controladas por la empresa (materias primas, generación de residuos, movilidad corporativa e in itinere). En estos casos, los datos calculados se realizan en base al porcentaje de ocupación de los edificios corporativos. A su vez, se incorpora la medición de cartuchos tonner, generación de RAEEs y consumo de papel. En estos casos, la medición es por consumo directo.

La medición de la huella de carbono permite conocer la línea de base o punto de partida para poder trabajar en su reducción y mitigación. Dada la modalidad de trabajo híbrido de oficina y home office, continuamos midiendo la huella vinculada a la movilidad de los colaboradores.



INCORPORAMOS LA CÁPSULA DE CAFÉ COMO FUENTE DE EMISIÓN PARA TODO EL GRUPO. (ALCANCE 3 - MATERIAS PRIMAS).

El trabajo transversal, interdisciplinario e intercompañía nos permite hacer sinergia y generar mejores resultados en la medición de la huella. Es por ello que en 2023 continuamos trabajando en cuatro ejes:

- Servicios: eficientizar el consumo de energía eléctrica, gas y agua, tanto en las sucursales como en los edificios centrales.
- Materiales: reducir el consumo de hojas de resmas A4 a través de un optimización para el uso tanto en edificios corporativos como en sucursales y/o la utilización del papel Nat, fabricado el 100% con caña de azúcar y 0% de químicos blanqueados, reducir el tamaño de las bolsas oxobiodegradables y disminuir los de resúmenes de clientes en papel, promoviendo los resúmenes en formato digital.
- Gestión de residuos: seguir los criterios ambientales para corroborar la separación en origen, recolección diferenciada, disposición final y re inserción de materiales al circuito productivo con el fin de disminuir el consumo de los mismos.
- Movilidad: reducir los recursos utilizados en el transporte in itinere y corporativo (pasajes).

Alcances

Emisiones de gases de efecto invernadero en TNC02EQ 2023

		Galicia		Naranja X		Galicia Seguros		Inviu		Nera		
		2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	
1	Combustión fija	Consumo de gas natural	716,01	667,15	218,80	257,68	0,02	N/D	-	N/D	-	N/D
		Consumo de gasoil y nafta	134,41	135,65	9,40	3,60	2,76	N/D	1,23	N/D	0,69	N/D
	Combustión móvil	Consumo de combustibles y vehículos propios	495,03	468,67	-	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D
		Viajes de camiones de caudales	144,90	88,52	-	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D
	Otras emisiones	Gases refrigerantes	1.349,64	1.166,61	259,00	176,82	-	N/D	-	N/D	-	N/D
Total de emisiones Alcance 1¹		2.839,99	2.526,60	487,20 (7)	438,10	2,78	N/D	1,23	N/D	0,69	N/D	
2	Energía eléctrica	Consumo de energía eléctrica	9.241,02	10.109,98	3.394,87	3.338,70	112,18	N/D	44,27	N/D	16,39	N/D
	Total de emisiones Alcance 2²		9241,02 (8)	10.109,98	3394,87 (9)	3.338,70	112,18	N/D	44,27	N/D	16,39	N/D

3	Materias primas utilizadas	Consumo de agua	40,81	31,40	1,96	0,98	0,07	N/D	0,03	N/D	0,02	N/D	
		Tarjetas plásticas emitidas	52,88	57,91	55,66	107,01	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D
		Cartuchos tonner y unidad de imagen	3,79	3,03	10,71	15,93	0,02	-	N/D	0,25	N/D	0,035	N/D
		Resmas de papel	3,00 (10)	43,90	1,27	2,06	-	-	N/D	0,02	N/D	0,002	N/D
		Sobres de papel	18,93 (4)	34,49	43,78	26,38	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D
		Hojas de resúmenes de clientes	74,18 (11)	71,21	45,28	53,05	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D
		Bolsas de polietileno y friselina	96,07	1.526,10	55,76	33,35	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D
		Calcomanías	-	-	-	3,49	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D
		Card Carrier	-	-	17,60	32,81	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D
		Revistas	-	-	444,51	664,58	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D
		Cápsulas de café	0,02	-	-	-	-	-	N/D	0,01	N/D	-	N/D
		3	Residuos	Plásticos y film	-	-	0,003	0,01	-	-	N/D	-	N/D
Cartuchos tonner	0,50			1,94	6,77	1,53	0,36	-	N/D	-	N/D	-	N/D
Papel de oficinas y archivo reciclado	18,21			155,15	-	27,46	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D
Tarjetas plásticas (relleno sanitario)	0,13			0,15	0,15	-	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D
Tarjetas plásticas recicladas	0,02			0,01	0,04	0,07	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D
Reciclado de tapitas	1,55			-	-	-	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D
Reciclado de plástico, latas, vidrios y tetra en oficina	0,04			0,06	0,04	0,08	0,0004	-	N/D	-	N/D	0,0001	N/D
Reciclado de papel y cartón	1,60			-	1,89	-	0,05	-	N/D	0,02	N/D	0,01	N/D
Aceite vegetal usado (AVU)	0,02			0,0004	-	-	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D
Residuos comunes (RSU)	31,19			48,82	7,40	12,66	0,41	-	N/D	0,18	N/D	0,07	N/D
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)	189,26			225,13	60,44	-	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D
Residuos femeninos	0,23			0,05	-	-	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D
Residuos Patogénicos	-	0,02	-	-	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D		
Residuos Peligrosos	0,07	0,07	9,28	-	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D		
3	Viajes	Viajes in itinere	2.949,00	3.123,19	741,00	610,51	53,98	-	N/D	-	N/D	23,65	N/D
		Viajes de camionetas de logística	44,98	68,13	-	-	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D
		Traslados eventuales	272,71	217,65	-	-	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D
		Viajes corporativos en avión y micro	522,48	244,10	473,38	435,73	-	-	N/D	-	N/D	4,92	N/D
		Logística: consumo de diésel para logística.	-	-	-	-	-	-	N/D	-	N/D	-	N/D
Total de emisiones Alcance 3³			4321,65 (12)	5.852,51	1976,92 (13)	2.027,69	54,89	N/D	0,51	N/D	28,71	N/D	
TOTAL HUELLA DE CARBONO (TNC02EQ)			16.402,66	18.489,09	5.858,99	5.804,53	169,85	N/D	46,01	N/D	45,79	N/D	
INTENSIDAD DE EMISIONES (TNC02EQ/M2)			0,05 (5)	0,05	0,07 (6)	0,17	0,02	N/D	0,049	N/D	0,03	N/D	

(1) Fuente de los factores de emisión: UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting 2023. IPCC.

(2) Calculado en base a la proporción mensual determinada por CAMMESA correspondiente a energías de origen renovable, y el factor de emisión determinado por la Secretaría de Energía de la Nación (última actualización 2019).

(3) Se consideran las emisiones asociadas al consumo de materiales, generación de residuos, viajes in itinere, viajes corporativos y traslados eventuales.

Factores de emisión utilizados: UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting 2023, IPCC, SIMAPRO (Ecoinvent) 2021 y Quantis 2019

(4) Se consideran los sobres de papel 4 casillas, sobres de resúmenes de clientes (sin ventana de plástico y con ventana de plástico)

(5) Incluye emisiones de alcance 1 y 2. Alcance: Torre (Edificio Torre: según porcentaje de ocupación de Banco Galicia respecto al total del edificio a diciembre 2023, 93,10%), Casa Matriz, Otros inmuebles (Perón 456, Librería, Corrientes 415 y Depósito de Lanús, Sucursales (323 operaciones), Pisos Banco Galicia (Edificio Plaza Galicia: según porcentaje de ocupación de Banco Galicia respecto al total del edificio a diciembre 2023, 87,05%). Calculado sobre un total de 249.372,05 M2, considerando las superficies de los sitios en alcance.

(6) Incluye emisiones de alcance 1 y 2.

Alcance: Edificios centrales (Casa Naranja + Sucre + Fábrica + Depósito), Sucursales y Piso Plaza Galicia (según porcentaje de ocupación de Naranja X respecto al total del edificio a diciembre 2023, 6,92%). Calculado sobre un total de 56.019,09 M2, considerando las superficies de los sitios en alcance.

(7) Fuente de los factores de emisión: UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting 2023. IPCC.

(8) Incluye compra de certificado IREC y PPA- Energías Renovables. Calculado en base a la proporción mensual determinada por CAMMESA correspondiente a energías de origen renovable, y el factor de emisión determinado por la Secretaría de Energía de la Nación (última actualización 2019)

(9) Calculado en base a la proporción mensual determinada por CAMMESA correspondiente a energías de origen renovable, y el factor de emisión determinado por la Secretaría de Energía de la Nación (última actualización 2019).

(10) Considera resmas de papel blanco y papel NAT

(11) Se consideran los sobres de papel 4 casillas, sobres de resúmenes de clientes (sin ventana de plástico y con ventana de plástico)

(12) Se consideran las emisiones asociadas al consumo de materiales, generación de residuos, viajes in-itinere, viajes corporativos y traslados eventuales. Factores de emisión utilizados:

- UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting 2023. IPCC.
- SIMAPRO (Ecoinvent) 2021.
- Quantis 2019

(13) Se consideran las emisiones asociadas al consumo de materiales, generación de residuos, viajes in itinere, viajes corporativos y traslados eventuales. Factores de emisión utilizados:

- UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting 2023, IPCC.
- SIMAPRO (Ecoinvent) 2021.

16.402,66 = Cantidad total/peso de emisiones de CO₂ (dióxido de carbono) directas o indirectas, o equivalente de CO₂ generadas por Galicia en toneladas

5.858,99 = Cantidad total/peso de emisiones de CO₂ (dióxido de carbono) directas o indirectas, o equivalente de CO₂ generadas por Naranja X en toneladas

169,78 = Cantidad total/peso de emisiones de CO₂ (dióxido de carbono) directas o indirectas, o equivalente de CO₂ generadas por Galicia Seguros en toneladas

Medición de las emisiones financiadas

La medición de las emisiones financiadas cumple un rol destacado con relación a la acción climática y constituye la línea de base para nuestra estrategia de descarbonización del portfolio de financiaciones.

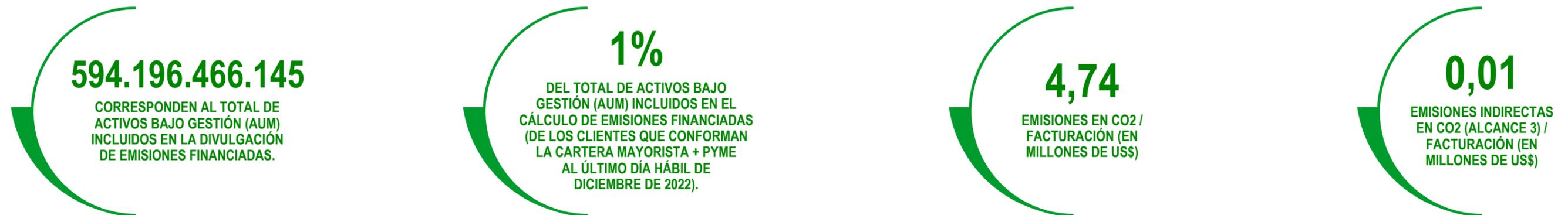
En esta línea, en 2023 Galicia realizó la segunda medición de las Emisiones Financiadas (categoría 15 del Alcance 3) correspondiente a su cartera comercial de préstamos a diciembre de 2022, abarcando el 100% de clientes de los segmentos mayorista y PyME. Para el cálculo, utilizó las directrices definidas por PCAF en donde se contempla un factor de atribución y las emisiones de dióxido de carbono equivalente por cliente. Para este último punto, se aplicaron diferentes niveles de calidad en función a la disponibilidad de datos, siendo el Score 1 (emisiones reportadas) el de mayor calidad y el Score 5 (emisiones basadas en actividad económica) el de menor.

Sectores	Préstamos otorgados (en Millones \$)	Emisiones Absolutas - Scopes 1+2 (en Millones de tCO2 eq)	Calidad de datos PCAF
Agro Primario	176.409	2,47	5
Agro Relacionados	33.167	0,02	5
Alimentos y Bebidas	63.446	0,05	4,3
Automotriz	16.336	0,05	5
Construcción	20.312	0	5
Consumo masivo	37.303	0,02	5
Energía eléctrica	14.421	0,02	3,4
Industria	86.291	0,09	3,3
Otros	103.589	0,04	5
Petróleo y Gas	42.923	1,15	3,2
Total	594.196	3,93	4,5

(1) En millones de pesos a valores de diciembre 2022.

(2) Calidad de datos: Promedio ponderado del peso de los saldos de la cartera en el sector y la clasificación de fuentes de datos de emisiones CO2. Cuando estaban disponibles se utilizó la huella de carbono divulgada por los clientes en su reporte de sustentabilidad (calidad 1b), para el resto se aplicaron los factores de emisión por actividad económica (promedios regionales) provistos por PCAF (calidad 5). Para las empresas públicas se contempló como valor empresarial el EVIC (Enterprise Value Including Cash) y para las privadas, los activos declarados en balance.

Cabe destacar que, esta medición se encuentra sujeta a revisión, ya que permanentemente trabajamos en mejorar la calidad de la información. En la medida en que nuestros clientes calculen y divulguen sus inventarios GEI y se desarrollen o actualicen los factores de emisión de dióxido de carbono equivalente por actividad económica, estaremos en condiciones de calcular con mayor nivel de calidad y precisión nuestras emisiones financiadas, como también así incluir la medición del Scope 3 en aquellos sectores relevantes.



Plan estratégico de finanzas sustentables para la descarbonización de la cartera

En julio de 2023 Galicia inició un análisis con la consultora BASE – con el apoyo del BID – para la construcción de un plan estratégico de finanzas sustentables para transitar la descarbonización de la cartera. Hacia octubre de 2023, avanzó en la etapa de diagnóstico inicial que implicó la visita del equipo consultor a la organización y reuniones con referentes de distintas áreas del negocio del Banco. La misión dejó sentada las temáticas que continuarán su desarrollo dentro del proyecto y que son de activa co-creación con el equipo líder del proyecto y los referentes.

Además, comenzó a analizar el cálculo de las emisiones financiadas con la herramienta PCAF, para poder mejorar la calidad de los datos y a la vez, poder identificar qué sectores serán priorizados en el establecimiento de los objetivos de reducción.

Con relación a las finanzas sostenibles, está realizando las listas positivas que permitan identificar los proyectos o actividades que se consideran alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, priorizando tecnologías financieras dentro de la estrategia climática de país, y con un análisis del potencial en tecnologías de transición bajo diferenciales de etiquetado.

En el marco de las recomendaciones de divulgación de TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures), Galicia mantuvo reuniones con el equipo consultor para detectar las acciones sugeridas y alinearse a estos requerimientos.



MITIGACIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

Galicia adquirió certificados de mitigación I-Rec Standard del Plan BIOREC+ como un mecanismo flexible de reducción del Alcance 2 de la Huella de Carbono basados en el cálculo de consumo de energía eléctrica y el factor de emisión de Cammesa por una cantidad de 3.200 MWh provenientes de una planta de biogas en Rio Cuarto, Córdoba.



Intensidad de emisiones por facturación de GFG:



Intensidad de energía directa e indirecta consumida por GFG sobre el total de facturación en millones de US\$ 3,49 GJ/mUS\$ de Facturación.

Los datos sobre facturación los calculamos cuando tengamos la facturación USD total del grupo.

Intensidad Energética (kW/m2/año)	2023
Galicia	
Plaza Galicia - Pisos Banco Galicia	227,33 (1)
Depósitos y edificios anexos	40,95 (2)
Sucursales	132,18 (3)
Torre Galicia - Pisos Banco Galicia	207,48
Casa Matriz	298,01
Total Galicia	161,43 (4)
Naranja X	
Plaza Galicia	129,05 (5)
Total Naranja X	295,98 (6)
Inviu	
Plaza Galicia	239,97 (7)
Galicia Seguros	
Torre	12,15 (8)
Plaza Galicia	198,18 (9)
Total Galicia Seguros	210,32 (10)
NERA	
Plaza Galicia	180,35 (11)

(1) Calculado sobre un total de 29.799,48 M2 (según porcentaje de ocupación de Banco Galicia respecto al total del edificio a diciembre 2023, 87,05%).

(2) Alcance: Otros Inmuebles: Peron 456, Deposito Lanús, Librería y Av Corrientes 415. Calculado sobre un total de 14.408,31 M2

(3) Calculado sobre un total de 146.894,00 M2 (superficie correspondiente a 323 operaciones)

(4) Alcance: Torre (Edificio Torre: según porcentaje de ocupación de Banco Galicia respecto al total del edificio a diciembre 2023, 93,10%), Casa Matriz, Otros inmuebles (Perón 456, Librería, Corrientes 415 y Depósito de Lanús, Sucursales (323 operaciones), Pisos Banco Galicia (Edificio Plaza Galicia: según porcentaje de ocupación de Banco Galicia respecto al total del edificio a diciembre 2023, 87,05%). Calculado sobre un total de 249.372,05 M2, considerando las superficies de los sitios en alcance.

(5) Calculado sobre un total de 2.369,00 M2 (según porcentaje de ocupación de Naranja X respecto al total del edificio a diciembre 2023, 6,92%).

(6) Alcance: Edificios centrales (Casa Naranja + Sucre + Fábrica + Depósito) y Piso Plaza Galicia (según porcentaje de ocupación de Naranja X respecto al total del edificio a diciembre 2023, 6,92%).

(7) Alcance: Edificio Plaza Galicia (según porcentaje de ocupación por piso de Inviú: a diciembre 2,70%). Calculado sobre un total de 925,70 M2.

(8) Calculado sobre un total de 2.710 M2 (según porcentaje de ocupación de Galicia Seguros respecto al total del edificio a octubre 2023, 6,23%)

(9) Calculado sobre un total de 2.137,00 M2 (según porcentaje de ocupación de Galicia Seguros respecto al total del edificio a diciembre 2023, 6,90%). Calculado sobre un total de 2.137,00 M2 (según porcentaje de ocupación de Galicia Seguros respecto al total del edificio a diciembre 2023, 6,90%)

(10) Alcance: Torre (Edificio Torre: según porcentaje de ocupación de Galicia Seguros respecto al total del edificio a diciembre 2023, 6,90%) y Pisos Galicia Seguros (Edificio Plaza Galicia: según porcentaje de ocupación de Banco Galicia respecto al total del edificio a octubre 2023, 6,24%). Calculado sobre un total de 4.847,00 M2, considerando las superficies de los sitios en alcance.

(11) Alcance: Edificio Plaza Galicia (según porcentaje de de ocupación por piso de Nera a diciembre 1,89%). Calculado sobre un total de 647,24 M2.

En las sucursales, Galicia profundizó en la utilización del BMS tanto en el control de iluminación como en el accionamiento remoto de equipos de aires acondicionados y marquesinas, entre otros. También optimizó las superficies de la red en obras de remodelación y traslados, como así mismo en las sucursales de inclusión digital. Al tiempo que se minimizaron los consumos de energía eléctrica, agua y gas.

Por su parte, Naranja X, con el objetivo de continuar reduciendo su impacto ambiental, avanzó con los siguientes proyectos:

- Consolidación del Sistema de Gestión Ambiental en Casa Naranja, Córdoba.
- Análisis de producción, envío y consumo de la Revista Convivimos.
- Implementación de gestión diferenciada de residuos en Rosario, NOA, NEA y Cuyo.
- Monitoreo de la gestión diferenciada de residuos en Córdoba capital, Gerencia INBA y AMBA.
- Diseño, mitigación y compensación de eventos corporativos.
- Desarrollo de comunicaciones y promoción comercial sobre Movilidad Sustentable durante la Semana Internacional de la Movilidad Sustentable que tuvo lugar entre el 16 y el 22 de septiembre).

En materia de compensación Galicia y Naranja x son empresas Carbono Neutral en su operación, dado que financian apoyan proyectos que capturan el equivalente de carbono que emiten. Compensando el 100% de la Huella de Carbono Operacional.



ENERGÍA RENOVABLE

Consumo energía eléctrica renovable	Mwh	kWh
Galicia		
Edificios Centrales (sólo Plaza Galicia)	481,84	481.840
Sucursales	2.819,47 (1)	2.819.470
Torre	374,41 (2)	374.410
Casa Matriz	296,61 (3)	296.610
Otros inmuebles	83,86 (4)	83.860
Total Galicia	4.056,19	4.056.190,00
Naranja X		
Total Edificios centrales	658,35	658.350,00 (5)
Total Sucursales	738,34	738.340,00 (6)
Plaza Galicia	40,80 (7)	40.800
Total Naranja X	1.437,49	1.437.490,00 (8)
Inviu		
Plaza Galicia	15,93 (9)	15.930
Galicia Seguros		
Plaza Galicia	36 (10)	35.960,00
NERA		
Plaza Galicia	6,51 (11)	6.510,00

(1) Consumos calculados a partir de los porcentajes mensuales reportados por CAMMESA respecto a la generación de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables

(2) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Banco Galicia: Enero - Noviembre: 98,27% / Diciembre: 93,10%.

(3) Consumos calculados a partir de los porcentajes mensuales reportados por CAMMESA respecto a la generación de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables.

(4) Consumos calculados a partir de los porcentajes mensuales reportados por CAMMESA respecto a la generación de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables.

(5) Consumos calculados a partir de los porcentajes mensuales reportados por CAMMESA respecto a la generación de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables.

(6) Se incluyen estimaciones sobre los casos en los que no se recibieron las facturas de los proveedores del servicio a la fecha de presentación del Informe Integrado. Consumos calculados a partir del porcentaje promedio anual establecido por CAMMESA respecto a la generación de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables.

(7) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Naranja X: Enero-Diciembre: 6,92%. Consumos calculados a partir de los porcentajes mensuales reportados por CAMMESA respecto a la generación de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables.

(8) Se incluyen estimaciones sobre los casos en los que no se recibieron las facturas de los proveedores del servicio a la fecha de presentación del Informe Integrado.

(9) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Inviú: Enero - Diciembre: 2,70%. Consumos calculados a partir de los porcentajes mensuales reportados por CAMMESA respecto a la generación de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables.

(10) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Galicia Seguros: Enero - Octubre: 6,24%. Consumos calculados a partir de los porcentajes mensuales reportados por CAMMESA respecto a la generación de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables.

(11) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Nera: Abril - Diciembre: 1,89%.

4% energía renovable primaria total comprada y producida en gigajulios dividido uso total de energía en millones.



SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

En Grupo Galicia realizamos la gestión ambiental bajo la norma ISO 14001. Para ello, definimos una serie de documentos a nivel Grupo bajo una mirada común:

- Análisis de contexto.
- Identificación y evaluación de grupos de interés, sus necesidades y expectativas.
- Manual de gestión ambiental.

El SGA garantiza el cumplimiento de la política ambiental, de sus metas y objetivos.

- Permite anticipar problemas ambientales y su prevención.
- Demuestra el desempeño ambiental.
- Aumenta la confianza de los grupos de interés.
- Colabora con la imagen y reputación de la compañía.
- Facilita el cumplimiento de la legislación vigente y evita potenciales infracciones ambientales.

Los equipos transversales que conformamos para la consolidación del SGA fueron:

- **Equipo cross de sustentabilidad:** lidera todo lo relacionado a nivel sustentabilidad.
- **Equipo cross de uso racional energía, agua, gas y combustibles:** se encarga de las definiciones sobre temas del programa de uso racional, desde indicadores, carga de datos hasta la confección de los procedimientos.
- **Equipo cross de optimización de recursos papel, cartón, residuos especiales:** define los temas del programa de optimización, desde indicadores, carga de datos hasta la confección de los procedimientos.
- **Equipo cross de concientización ambiental (comunicación y capacitación):** impulsa las definiciones sobre comunicación y capacitación ambiental.



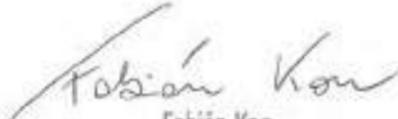
POLÍTICA AMBIENTAL

Esta Política Ambiental constituye el marco de referencia de nuestro accionar y el de nuestros empleados en la gestión administrativa y de evaluación financiera de Banco Galicia.

Promueve la difusión de sus valores entre los clientes, proveedores y comunidad. Su establecimiento impulsa la mejora continua de nuestra gestión ambiental, minimizando el impacto directo de nuestra operación y el impacto indirecto originado por nuestra actividad, comprometiéndonos a:

- 1 Asegurar el cumplimiento de la legislación ambiental** vigente aplicable y de todos aquellos compromisos con la preservación de un ambiente sustentable a los que suscribimos como organización.
- 2 Prevenir la contaminación y mejorar nuestro desempeño ambiental** a través de la mejora permanente de nuestras prácticas y operaciones.
- 3 Promover un uso eficiente de los recursos naturales** de los que disponemos para la realización de nuestro trabajo.
- 4 Promover la conciencia ambiental** entre nuestros empleados, clientes, proveedores y la comunidad, estableciendo marcos de actuación responsable que agreguen valor sostenible a la gestión.




Fabián Kon
Gerente General

EFICIENCIA DE RECURSOS CRÍTICOS

Naranja X continúa disminuyendo el consumo de papel, tóner y también la cantidad de impresoras a nivel nacional. Para lograrlo la digitalización de cada vez más procesos y la sensibilización para evitar impresiones fueron clave. Este año logró la mitigación en la producción de la Revista Convivimos, debido al rediseño con un cambio en las tapas y la edición de las páginas que modificaron el peso de la publicación. Naranja X estimó una eficiencia superior al 10% durante 2023. Asimismo, para la reducción de consumo eléctrico impulsó la compra de artefactos de bajo consumo: luminaria LED y aires acondicionados Inverter.

En materia de transporte y movilidad sustentable, Galicia fomentó una vuelta a la oficina gradual y la presencialidad con propósito. De esta forma mejoró la experiencia del colaborador y redujo los viajes in itinere. Los días que el colaborador tiene que ir a las oficinas, incentivó el uso de transporte público o movilidad sostenible poniendo a disposición bicicleteros en Plaza Galicia y Casa Matriz y vestuarios en Plaza Galicia, Casa Matriz y Torre Galicia. A su vez, todos los años continúa con la medición de la Huella de Carbono de estos traslados para conocer su impacto.

Por su parte, Naranja X impulsa la movilidad sustentable de los colaboradores, a través de campañas de comunicación en las que incentiva el uso de opciones con bajo impacto ambiental: transporte público, carpooling, bicicleta o caminata. En línea con ello, por segundo año consecutivo, implementó beneficios y promociones durante la "Semana mundial de la movilidad sustentable", que tuvo lugar entre el 16 y el 22 de septiembre, con 6 y 10 cuotas para la compra de bicicletas, monopatinés y accesorios, en comercios de todo el país.

Actividades de Naranja X relacionadas al transporte y movilidad sustentable:

- Encuesta de movilidad in itinere (28% de participación). Los resultados fueron compartidos por Slack, su plataforma interna de comunicación.
- Calculadora para estimar el impacto de los traslados a nivel individual. El recurso fue compartido en una nota sobre movilidad sustentable en su blog "Hablemos de plata".
- Bicicleteros disponibles en las sedes Casa Naranja X en Córdoba y Plaza Galicia en CABA. Acción comunicada por Slack.
- A pesar de las acciones desarrolladas en 2023, el indicador de Movilidad in itinere y también Corporativo se incrementó impulsado por la actividad actual que permite combinar la virtualidad con la presencialidad con sentido. La presencialidad implica viajes y encuentros en distintos puntos del país, aumentando así el impacto en movilidad.



CONSUMOS



Consumo

	Galicia	Naranja X	Galicia Seguros	Inviu	Nera
Papel blanco	15.317,00 (1)	374,25	0		1
Consumo total papel NAT	15.207			8	
Bolsas de polietileno	2261111	4311500	—	17	
Bolsas friselina	—	0	—		
Cartuchos de tóner	106 (2)	267	1	14	2
Unidad de imagen	—	107	—		

(1) Se expresa en resmas de papel. 110 resmas de papel blanco (A4 y A3), y 15.207 resmas de papel NAT

(2) Alcance: Plaza Galicia, Torre y Casa Matriz (Cartuchos HP + Lexmark).

Desglose de consumos para Galicia y Naranja X en 2023

Galicia			
Consumo eléctrico		MWH	GJ
Torre		7.582,93 (17)	27.298,55 (8)
Casa Matriz		5.430,73	19.550,62 (5)
Plaza Galicia		6.774,37	24.387,72
Sucursales		19.878,22 (29)	71.561,61 (7)
Otros inmuebles		590,04 (16)	2.124,14 (6)
Total Galicia		40.256,29	144.922,64
Consumo gas natural		M3	GJ
Torre		1.288,12	50,24 (12)
Casa Matriz		42.021,03	1.638,82 (10)
Sucursales		307.953,88	12.010,20 (11)
Otros inmuebles		0,00	0,00
Total Galicia		351.263,03 (31)	13.699,26 (31)
Consumo gasoil		LTS	GJ
Torre		12.924,41 (15)	470,45 (1)
Casa Matriz		18.020	655,93(28)
Plaza Galicia		13.572,31 (9)	494,03 (2)
Sucursales		1.073,87	39,09 (3)
Otros inmuebles		0	0
Total Galicia		45.590,59	1.659,50
Recambio de gases refrigerantes			KG Y TIPO DE GAS
Torre			56,2 (R134); 9 (R410A)
Casa Matriz			14,25 (R22); 23,68 (R407); 168,80 (R410); 59 (R134A)
Plaza Galicia			N/A - No cuentan con consumo de Gases Refrigerantes
Sucursales			233,5 (R22); 201,05 (R410A); 10,6 (R407)
Otros inmuebles			N/A - No cuentan con consumo de Gases Refrigerantes
Total Galicia			601,63

Consumo de agua		M3
Torre		5.781,40 (18)
Casa Matriz		10.825
Plaza Galicia		5.982,71 (19)
Edificios centrales (Torre, Casa Matriz y Plaza Galicia)		21.615,11
Sucursales		194.836,03
Otros inmuebles		13.553,5
Total Galicia		252.593,75
Consumo de combustibles		GJ
	Litros	
Camiones de caudales	54.485,85	1.798,03 (13)
Vehículos asimilables a propios	197.060,07	0,00 (14)
Total Galicia	268.459,47	
Consumo de nafta		GJ
	LTS	
Sucursales	1.117,53	36,88 (4)
Naranja X		
Consumo eléctrico		GJ
	MWH	
Edificios Centrales (Casa Naranja + Sucre + Fábrica)	3.817,81	13.744,10 (23)
Plaza Galicia (pisos Naranja X)	569,12 (30)	2.048,83 (24)
Sucursales	5.137,52 (27)	18.495,08 (25)
Total Naranja X	9.261,06	33.339,81 (26)
Consumo gas natural		GJ
	M3	
Edificios Centrales (Casa Naranja + Sucre + Fábrica)	16.966	661,67
Sucursales (32)	90.265,47	3.520,35
Total Naranja X	107.231	4.182,02
Consumo gasoil		GJ
	LTS	
Edificios Centrales (Casa Naranja + Sucre + Fábrica)	2.280,65	83,02 (20)
Plaza Galicia (pisos Naranja X)	1.146,65 (33)	41,74 (21)
Sucursales	26	0,00
Total Naranja X	3.427,3	124,75 (21)
Recambio de gases refrigerantes (kg y tipo de gas)		KG Y TIPO DE GAS
Edificios Centrales (Casa Naranja + Sucre + Fábrica)		30 (R410A)
Plaza Galicia (pisos Naranja X)		N/A - No cuentan con consumo de gases refrigerantes
Sucursales		31,23 (R410A); 80,20 (R22)
Total Naranja X		141,43
Consumo de agua		M3
Edificios Centrales (Casa Naranja + Sucre + Fábrica)		10.374,00
Plaza Galicia (pisos Naranja X)		500,62

- (1) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Banco Galicia: Enero - Noviembre: 98,27% / Diciembre: 93,10%. Factor de conversión utilizado: 1 lts gasoil= 0,0364 GJ.
- (2) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Banco Galicia: Enero - Marzo: 82,70% / Abril - Octubre: 80,81% / Noviembre - Diciembre: 87,05%. Factor de conversión utilizado: 1 lts gasoil= 0,0364 GJ.
- (3) Factor de conversión utilizado: 1lt = 0,0364 GJ
- (4) Factor de conversión utilizado: 1lt = 0,0330 GJ
- (5) Factor de conversión utilizados: Energía: 1Mwh = 3,6GJ.
- (6) Factor de conversión utilizados: Energía: 1Mwh = 3,6GJ. Alcance: Otros Inmuebles: Peron 456, Deposito Lanús, Librería, Av Corrientes 415 y Maipu 241.
- (7) Factor de conversión utilizados: Energía: 1Mwh = 3,6Gj Se consideran en alcance 323 sucursales.
- (8) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Banco Galicia: Enero - Noviembre: 98,27% / Diciembre: 93,10%. Factor de conversión utilizados: Energía: 1Mwh = 3,6GJ.
- (9) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Banco Galicia: Enero - Marzo: 82,70% / Abril - Octubre: 80,81% / Noviembre - Diciembre: 87,05%.
- (10) Factor de conversión utilizado: 1m3=0,039Gj
- (11) Factor de conversión utilizado: 1m3=0,039Gj.
- (12) Factor de conversión utilizado: 1m3=0,039Gj.
- (13) Factor de conversión utilizado: 1lt = 0,0330GJ
- (14) Factor de conversión utilizado: 1lt gasoil = 0,0364GJ
- (15) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Banco Galicia: Enero - Noviembre: 98,27% / Diciembre: 93,10%.
- (16) Alcance: Otros Inmuebles: Peron 456, Deposito Lanús, Librería, Av Corrientes 415 y Maipu 241
- (17) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Banco Galicia: Enero - Noviembre: 98,27% / Diciembre: 93,10%
- (18) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Banco Galicia: Enero - Noviembre: 98,27% / Diciembre: 93,10%.
- (19) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Banco Galicia: Enero - Marzo: 82,70% / Abril - Octubre: 80,81% / Noviembre - Diciembre: 87,05%.
- (20) Factor de conversión utilizado: 1litro = 0,0364GJ
- (21) Factor de conversión utilizado: 1litro = 0,0364GJ
- (22) Factor de conversión utilizado: 1litro = 0,0364GJ
- (23) Factor de conversión utilizado: 1MWh = 3,6 GJ
- (24) Factor de conversión utilizado: 1MWh = 3,6 GJ
- (25) Factor de conversión utilizado: 1MWh = 3,6 GJ. Se incluyen estimaciones sobre los casos en los que no se recibieron las facturas de los proveedores del servicio a la fecha de presentación del Informe Integrado.
- (26) Factor de conversión utilizado: 1MWh = 3,6 GJ
- (27) Se incluyen estimaciones sobre los casos en los que no se recibieron las facturas de los proveedores del servicio a la fecha de presentación del Informe Integrado.
- (28) Factor de conversión utilizado: 1lt gasoil = 0,0364Gj
- (29) Se consideran en alcance 323 sucursales
- (30) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Naranja X: Enero - Diciembre: 6,92%"
- (31) Alcance: Torre, Casa Matriz, Otros Inmuebles (Deposito Lanus y Librería) y sucursales. Factor de conversión utilizado 1 m3 = 0,039 GJ
- (32) Se incluyen estimaciones sobre los casos en los que no se recibieron las facturas de los proveedores del servicio a la fecha de presentación del Informe Integrado.
- (33) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Naranja X: Enero - Diciembre: 6,92%

Consumos

Galicia Seguros

Consumo de agua (m3)		419,80
Consumo de electricidad ⁽⁷⁾	MWH	GJ
Plaza Galicia (pisos Galicia Seguros)		1.524,59
Consumo de gasoil	LTS	GJ
Plaza Galicia (pisos Galicia Seguros)	916,80	33,37 (1)
Torre		3,3 (2)

INVIU

Consumo de agua (m3)		196,21
Consumo de electricidad	MWH	GJ
Plaza Galicia (Pisos Inviu)	222,14	799,70 (6)
Consumo de gasoil	LTS	GJ
Plaza Galicia (Pisos Inviu)	447,53	16 (5)

NERA

Consumo de agua (m3)	106,54	
Consumo de electricidad	MWH	GJ
Plaza Galicia (superficie Nera)	116,73 (4)	420,23 (4)
Consumo de gasoil	LTS	GJ

Plaza Galicia (superficie Nera)	248,21 (3)	9,03 (4)
---------------------------------	------------	----------

(1) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Galicia Seguros: Enero - Octubre: 6,24%.

(2) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Galicia Seguros: Noviembre: 1,73% / Diciembre: 6,90%.

(3) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Nera: Abril - Diciembre: 1,89%.

(4) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Nera: Abril - Diciembre: 1,89% (5) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Galicia Seguros: Enero - Octubre: 6,24%..

(5) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Inviú: Enero - Diciembre: 2,70%. Factor de conversión utilizado: 1lt gasoil = 0,0364 Gj.

(6) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Inviú: Enero - Diciembre: 2,70%. Factor de conversión: 3,6 G

(7) Galicia Seguros logró una reducción de energía eléctrica de 12,71%. Calculado según porcentaje de ocupación de Galicia Seguros respecto al total del edificio a diciembre 2023, 6,90%

La reducción del consumo energético de 2022 al 2023 fue de 221,98GJ.

Viajes en KM

	Galicia	Naranja X	Nera	Galicia Seguros
	(2)	(3)	(4)	(5)
Viajes in itinere – commuting – movilidad (km)				
Coche – Nafta	11.588.924,45	3.297.013	34.216	195.845,79
Coche – GNC	815.074,08	519.471,53	0	7.340,62
Coche – Híbrido	88.662,93	0	0	0
Coche – Diesel	553.861,94	240.437,68	76.652,73	1.343,38
Autobús	6.165.468,96	1.086.504	34.926,98	136.967,31
Tren	1.824.641,16	0	883,35	87.247,81
Subte	1.021.457,65	42.550	3.854,85	24.931,72
Moto	856.710,64	561.389	10.442,55	14.441,35
Moto / Monopatín	109.817,96	13.901,19	23,65	0
Bicicleta	221.486,25	94.289	1.000,09	6.313,15
Caminando	283.928,02	165.034	888,73	3.627,13
Viajes corporativos	(1)	(1)		
Avión	4.201.160,33			
Vuelos nacionales	0	4.165.923,83	3.026,56	
Vuelos internacionales	0	0	11.927,3	
Traslados eventuales	130.020,55 lts (6)	43.492,00 km	4,92	
Larga distancia (buses)	157.879,4	409.819,44	6.562	

(1) Se consideran los boletos emitidos durante el año 2023

(2) Se consideraron 52 semanas laborales en el año 2023. Valores extrapolados a la nómina de septiembre 2023 de Banco Galicia. Valores extrapolados a la nómina de septiembre 2023 de Banco Galicia

(3) Valores extrapolados a la nómina de agosto 2023 de Naranja X. Se considera que los colaboradores utilizan el mismo medio transporte y recorren la misma distancia ida y vuelta. Se consideran 52 semanas laborales en el año 2023.

(4) Valores extrapolados a la nómina de septiembre 2023 de Nera. Se consideraron 52 semanas laborales en el año 2023

(5) Valores extrapolados a la nómina de septiembre 2023 de Galicia Seguros. Se considera que los colaboradores utilizan el mismo medio de transporte y recorren la misma distancia ida y vuelta. Se consideraron 52 semanas laborales en el año 2023

(6) Calculado en base a precio promedio de combustible correspondiente al año 2023

Materias primas utilizadas (unidades)

Naranja X	
Tarjetas plásticas emitidas en el año (débito y crédito)	3.275.000
Lapiceras	95.000
Card Carrier	3.362.000
Calcomanías	0
Revistas	2.639.000
Papel NAT (kg)	11.526,75
Sobres de resúmenes de clientes (con ventana de plástico)	4.594.000
Sobres de resúmenes de clientes (sin ventana de plástico)	1.499.661
Hojas de resúmenes de cliente	33.298
Galicia	
Sobres	30.450
Sobres de resúmenes de clientes (con ventana de plástico) (kg)	2.277.250,00 (1)
Sobres de resúmenes de clientes (sin ventana de plástico) (kg)	103.650,00 (2)
Cápsulas de café compradas	18.305,00
Tarjetas plásticas emitidas en el año (débito y crédito)	3.111.174
Consumo de combustibles – camiones de logística	16.913,55
Hoja de resúmenes de clientes	13.578.310

Inviu

Cápsulas de café compradas	12800
Impresiones	3599

(1) Equivalencia considerada: 1 sobre con ventanilla de plástico es igual a 4,6 gramos.

(2) Equivalencia considerada: 1 sobre sin ventanilla de plástico es igual a 5 gramos.



Gestión de residuos

Tipo	Residuo	Tratamiento	Galicia	Naranja X	Galicia Seguros	Inviu (1)	Nera (2)	TOTAL
No peligrosos	Papel y cartón	Reciclaje	184.301,70 kg	16.805,09 kg	490 kg	150,97 kg	85,31 kg	201.833 kg
	Tarjetas plásticas	Reciclaje	960 kg	1.790,24 kg				2.750 kg
	Plásticos y latas	Reciclaje	1.946,46 kg	1.901,75 kg	16 kg	7,88 kg	3,87 kg	3.876 kg
	Tapitas de plástico	Reciclaje	73 kg	—				73 kg
	Electrónicos (RAEE)	Desarme y recuperación de	118.620 kg	38.011,50 kg				156.632 kg
	Electrónicos (RAEE)	Disposición final	0,03 Tn					
	Tarjetas plásticas	Disposición final		14.584,76 (5)				
	Residuos sólidos urbanos (RSU)	Disposición final		13.950 (4)				
	Unidad de imagen	Disposición final		57 (4)				
	Residuos sólidos urbanos (RSU)	Disposición final	61.000,00 kg	930,75 kg (3)	825 kg	363 kg	145,15 kg	63.264 kg
Peligrosos	Especiales	Disposición final habilitada	7.650,00 kg	436 kg	240,00 kg			7.890 kg
	Higiénicos femeninos	Disposición final habilitada	343,18		0 kg			343 kg
TOTAL DE RESIDUOS			374.894,34 kg	59.461,71 kg	1.581,14 kg	526,54 kg	237,48 kg	436.701,21 kg

(1) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Inviú: Enero - Diciembre: 2,70%

(2) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Nera: Abril - Diciembre: 1,89%

(3) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Naranja X: Enero - Diciembre: 6,92%.

(4) Sucursales + áreas centrales

(5) Se considera 0,005 como peso estimado para cada tarjeta

Los residuos que genera las compañías de grupo son:

- Aceite vegetal usado (AVU).
- Residuos comunes (RSU).
- Residuos electrónicos (RAEE).
- Residuos higiénicos femeninos.
- Residuos patogénicos.
- Residuos peligrosos.
- Residuos reciclables.

Los residuos papel y cartón, fracción seca son tratados conforme al cumplimiento de ley por empresas habilitadas para el transporte y tratamiento de residuos con el objetivo de asegurar un mínimo impacto en el ambiente. En esta línea, realizamos la separación de los residuos en origen consiste a través de islas de reciclado disponibles en cada piso, que luego son retirados por cooperativas de recuperadores urbanos habilitados en GCBA correspondientes a cada zona.

Para los residuos electrónicos, Galicia selecciona los equipos para enviar a destrucción / reciclado, en los cuales podemos encontrar, cajeros automáticos, puestos autoconsulta, televisores, monitores, PCs, notebooks, impresoras. El Banco realiza el envío de los productos, previa coordinación con la empresa Silkers quien nos emite un certificado cuando culmina su gestión, certificado que cumple con las leyes y normativas emitidas por las entidades de nuestro país.

Gestión de residuos en Naranja X

El Programa de Gestión de Residuos de Naranja X pone en valor materiales posconsumo para ser donados, vendidos o gestionados por instituciones públicas u organizaciones de la sociedad civil (OSC). Mediante el programa, realiza la separación en origen de papel, cartón y plástico. Los recuperamos y volvemos a ingresar al circuito productivo y eliminamos el concepto de "basura".

Para promover la correcta separación y revalorización realizamos talleres de sensibilización y formación para el personal de limpieza (tercerizado), Ecoamigos/as y líderes de sucursales.

El rol de Ecoamigo/a es el de incentivar la separación de residuos en el equipo, hacer seguimiento del proceso de gestión de residuos y dar aviso en caso de irregularidades o dificultades al área de Servicios Generales.

En las sucursales donde se implementa el programa cuentan con EcoPuntos, que son contenedores para la correcta clasificación de los residuos, con la señalización tanto para los colaboradores como para los clientes. Los cestos de residuos fueron diseñados y fabricados por un proveedor de Córdoba que reutiliza cartón de autopartistas y tienen un porcentaje mínimo de madera en la base para que los cestos sean más duraderos.

Actualmente el Programa realiza el monitoreo de los objetivos en las siguientes zonas: Córdoba capital, CABA, AMBA, Interior de Buenos Aires, Rosario, CUYO, NOA, NEA.

Entre otras iniciativas realizadas por Naranja X destacamos:

- Diseño de eventos sustentables (minimización de materiales y Gestión de residuos)
- Diseño y elaboración de bolsas sustentables. Junto a la Organización Civil Las Omas se realizaron bolsas reutilizando telas de uniformes y merchandising en desuso.
- Se da continuidad a la producción del uniforme con menor impacto ambiental
- Se mantiene el beneficio "Tu compu es tuya", en el cual la notebook al cabo de 2 ó 3 años de uso queda para la o el colaborador y se le entrega una nueva para su uso laboral. Este beneficio minimiza el residuo tecnológico y se le da una segunda oportunidad a las notebooks que aún tienen un buen funcionamiento. Tiene continuidad el Club de compras para colaboradores, en el cual se venden equipos en desuso y en perfecto estado.

Por su parte, Naranja X generó alianzas con proveedores del servicio de limpieza, cooperativas y organizaciones de la sociedad civil para el reciclado de los materiales. Entre ellas:

- Centros verdes de la Municipalidad de Córdoba
- Grupo RFG
- Franco Arias
- Fundación Reciduca
- Palmitesta
- Fundación Todo para ellos
- Clean Group
- CIAT Tafí del Valle
- Fundación Garrahan
- Gracco
- Coreme
- Municipalidad de Obera

En materia de residuos electrónicos, Naranja X llevó a cabo diversas iniciativas:

- Club de compras: venta de equipos para todos los colaboradores de Naranja X
- Donación: donación de los equipos a instituciones donde cada institución es responsable de buscar estas donaciones.
- Scrap: todos aquellos equipos que no funcionen que no puedan ser donación a scrap donde los retira una empresa la cual nos da un certificado de destrucción

Gestión de residuos en Galicia Seguros

Galicia Seguros separa los procedimientos de tratamientos de residuos electrónicos en tres principales mecanismos:

- Procedimiento de cesión a colaboradores de ciertos activos tecnológicos fuera de vida útil
- Procedimiento de donación de equipamiento en desuso a entidades sin fines de lucro
- Procedimiento de venta de equipamiento a empresas de mercado que revenden los dispositivos

Durante 2023, ejecutó cesión a colaboradores de sus notebooks y celulares luego del recambio por haber llegado a fin de ciclo de vida. Particularmente, no ejecutó donaciones ni tampoco ventas a resellers. En 2024, con la adquisición de la Sura, Galicia Seguros está realizando el análisis necesario para unificar procesos de RAEEs.



Residuos

	Galicia
Residuos sólidos urbanos (RSU) (kg)	
Torre	12.758,56
Casa Matriz	9.650
Sucursales	29.300
Plaza Galicia	11.053,93 (1)
Total Galicia	61.000
Costos por eliminación de RSU (\$)	
Total (Eliminación de Residuos Plaza, Torre, CMZ y Sucursales + Tratamiento de emisiones)	29.900.422,73 \$
Registrados en el rubro de Donaciones	23.600.000,00 \$
Registrados en el rubro de Servicios administrativos contratados	6.300.422,73 \$
	Naranja X
Residuos sólidos urbanos (RSU)	930,75 (2)
Plásticos (kg)	1.901,75
Film (kg)	126,40
Aceite vegetal (litros)	0,00
Papel y cartón (kg)	16.805,09
Residuos húmedos (kg)	13.950,80
Residuos sólidos urbanos (RSU) (kg)	Galicia Seguros
Plaza Galicia (Pisos Galicia Seguros)	763,29 (3)
Torre (Pisos Galicia Seguros)	61,44 (4)
Residuos sólidos urbanos (RSU) (kg)	INVIU
Plaza Galicia	363,39 (5)
Residuos sólidos urbanos (RSU) (kg)	NERA
Plaza Galicia	145,15 (6)

(1) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Banco Galicia: Enero - Marzo: 82,70% / Abril - Octubre: 80,81% / Noviembre - Diciembre: 87,05%.

(2) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Naranja X: Enero - Diciembre: 6,92%.

(3) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Galicia Seguros: Enero - Octubre: 6,24%.

(4) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Galicia Seguros: Noviembre: 1,73% / Diciembre: 6,90%.

(5) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Inviú: Enero - Diciembre: 2,70%

(6) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Nera: Abril - Diciembre: 1,89%

Residuos Peligrosos (tn)

Galicia – Plaza Galicia	3,80 (5)
Galicia - Torre (Lámparas y tubos + baterías usadas + pinturas + trapos con hidrocarburos, entre otros)	0,001
Naranja X - Plaza Galicia	0
Galicia Seguros - Plaza Galicia	0,24 (1)
Galicia - Casa Matriz	0,05
Inviu	0

Residuos electrónicos (unidades) (1)

Galicia	219 (2)
Naranja X	200
Galicia Seguros	
Residuos higiénicos Femeninos (kg)	
Galicia - Torre	195,85
Galicia - Plaza Galicia	179,30
Galicia - Casa Matiz	0,05 Tn
Galicia - Casa Matiz	83,84
Naranja X	0,00 (4)
Galicia Seguros - Plaza Galicia	9,05 (2)
Galicia Seguros - Torre	1,97 (3)
Inviu	4,30

Nera	2,26
Residuos patogénicos (kg)	
Galicia - Plaza Galicia	0,00
Galicia - Torre	0,00
Naranja X	0
Galicia Seguros - Plaza Galicia	N/A
Galicia Seguros - Torre	N/A
Inviu	N/A

(1) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Galicia Seguros: Enero - Octubre: 6,24%.

(2) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Galicia Seguros: Enero - Octubre: 6,24%.

(3) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Galicia Seguros: Noviembre: 1,73% / Diciembre: 6,90%.

(4) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Naranja X: Enero - Diciembre: 6,92%.

Reciclado	Galicia
Kg de papel reciclado	
Torre y CMZ	10.251,73 (5)
Tachos verdes Plaza Galicia	4.639,97 (1)
Papel de archivo al Garrahan	169.410,00 (4)
Papel Garrahan + Reciduca	0
Total	184.301,7
Kg de plástico reciclado y latas	
Torre y CMZ	1.706,48 (6)
Plaza Galicia	239,98 (2)
Total Banco Galicia	1946,46 (7)
Reciclado de AVUS	
Torre y CMZ (lts)	80
Plaza Galicia (lts)	30
Reciclado de cápsulas de café	
Cápsulas de café recicladas	89,60 (3)

(1) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Banco Galicia: Enero - Marzo: 82,70% / Abril - Octubre: 80,81% / Noviembre - Diciembre: 87,05%.

(2) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Banco Galicia: Enero - Marzo: 82,70% / Abril - Octubre: 80,81% / Noviembre - Diciembre: 87,05%.

(3) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Banco Galicia: Enero - Marzo: 82,70% / Abril - Octubre: 80,81% / Noviembre - Diciembre: 87,05%.

(4) Corresponde al papel de archivo donado a Fundación Garrahan y Fundación Reciduca durante 2023.

(5) Se considera papel y cartón. Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Banco Galicia: Enero - Noviembre: 98,27% / Diciembre: 93,10% (Torre).

(6) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Banco Galicia: Enero - Noviembre: 98,27% / Diciembre: 93,10% (Torre).

(7) Alcance: Torre (Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Banco Galicia: Enero - Noviembre: 98,27% / Diciembre: 93,10%), Casa Matriz y Banco Galicia (Edificio Plaza Galicia, calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Banco Galicia: Enero - Marzo: 82,70% / Abril - Octubre: 80,81% /

Noviembre - Diciembre: 87,05%

Reciclado (kg)	Naranja X
Papel reciclado	16.740,69
Plástico de tarjetas de crédito reciclado	1.790,24
Papel reciclado en tachos verdes Plaza Galicia	386,81 (1)
Tapitas de plástico	0
	Inviu
Papel reciclado en tachos verdes Plaza Galicia	150,97 (5)
Plásticos y latas	7,88 (6)
	Galicia Seguros
Papel reciclado en tachos verdes Plaza Galicia	246,24 (2)
Papel reciclado en tachos verdes en Torre	243,57 (4)
Plásticos y latas Plaza Galicia	15,58 (3)
Plásticos y latas Torre	1,92 (9)
	NERA
Papel reciclado	85,31 (8)

(1) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Naranja X: Enero - Diciembre: 6,92%.

(2) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Galicia Seguros: Enero - Octubre: 6,24%.

(3) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Galicia Seguros: Enero - Octubre: 6,24%

(4) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Galicia Seguros: Noviembre: 1,73% / Diciembre: 6,90%.

(5) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Inviú: Enero - Diciembre: 2,70%

(6) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Inviú: Enero - Diciembre: 2,70%

(7) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Nera: Abril - Diciembre: 1,89%.

(8) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Nera: Abril - Diciembre: 1,89%.

(9) Calculado en base a la superficie de ocupación por piso de Galicia Seguros: Noviembre: 1,73% / Diciembre: 6,90%.

Cartuchos tóner devueltos a proveedores para su reciclado (unidades)

Galicia	57
Naranja X	292
Seguros	41

RAEE con disposición final sustentable

Galicia (tn)	118,62
Naranja X (kg)	38.011,50

Donaciones

La gestión de donaciones en Galicia se lleva a cabo a partir de que una escuela, una entidad, hace llegar una carta solicitando el equipamiento que necesita a la Fundación del Banco. Luego, la Fundación aprueba el pedido previa consulta con el deposito si hay equipamiento destinado a ello. En caso afirmativo, el deposito prepara el equipamiento y la logística hace llegar el equipamiento al destino. Se evidencia remito de lo entregado y se cumple con la baja de los equipos en el inventario del Banco. En 2023 Galicia donó 5 impresoras, 6 notebooks, 138 CPUs, 69 Monitores y 1 contadora de billetes.

En 2023, Naranja X hizo a 24 instituciones alcanzando un total de 200 equipos informáticos donados.

Las donaciones fueron realizadas a las siguientes instituciones:

- Bomberos de Córdoba.
- Escuela General San Martín, San Agustín, Córdoba.
- Escuela CENMA N° 232.
- Esc. Nueva de niños "Luz Vieira Méndez", Instituto Saíl A. Taborda.
- Escuela Provincia de Entre Ríos.
- Escuela Domingo French.
- Fundación Haciendo Caminos.
- Asociación Civil y Deportiva Parque Guerrero.
- Instituto Parroquial San José.
- Escuela Brigadier Mayor Juan Ignacio San Martín.
- Fundación Sierra Dorada.
- Fundación Soles.
- Instituto Domingo Faustino Sarmiento.
- I.P.E.M. N° 317 San José de Calasanz.
- CENMA Maldonado, sede Muller.
- Asociación Cultural Haroldo Andenmatten.
- Escuela Ceferino Namuncurá Pampa de Achala.
- Brigada Ambiental Cosquín, Córdoba.
- IPEM 393 Maestra Amelia Nelida Insaurralde.
- Fundación Toma Tu Lugar.
- Fundación Misión Compartida Equipos destinados a Santa Fe y a Tucumán.
- Escuela Antártida Argentina.
- Jardín Moses, Córdoba.
- Escuela N° 152 Pedro Miguel Aráoz.



CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL

En materia de concientización ambiental para su equipo, Galicia destaca la activación “Julio sin plástico” realizada junto a Ecohouse. Asimismo, realizó la ampliación del Bosque Galicia para visibilizar su compromiso hacia la carbono neutralidad y se comunicó a través de LinkedIn, Instagram, Workplace, comunicado de prensa, entre otros canales.

Por otro lado, Galicia es una de las primeras empresas en ser punto de acopio de botellas de amor que luego se envían a 4E maderas plásticas para que puedan utilizarlas de insumo, y así contribuir a la economía circular.

Por su parte, Naranja X en base a su Plan de comunicaciones ambientales, alineado a las comunicaciones estratégicas de Innovación social y Sustentabilidad y de la compañía en general realizó las siguientes comunicaciones:

- Para el “Día Mundial de la Eficiencia Energética”, compartió interna y externamente información sobre el ahorro energético dando a conocer sus mejores prácticas potenciando su compromiso como primera fintech Carbono Neutro.
- En abril, realizó posteos en Slack y LinkedIn por el Día de la Tierra donde detalló el acompañamiento realizado en 2022 a la Fundación Sembradores de agua, organización que tiene por objetivo conservar el bosque de tabaquillos en el Cerro Champaquí, la cumbre más alta de Córdoba. El apoyo económico fue destinado a la construcción de un invernadero en altura, ubicado en el Cerro Champaquí, y a la instalación del sistema de riego.
- Comunicó el sitio de Compras sustentables por Slack a sus colaboradores y por LinkedIn a la comunidad en general. De esta forma, en mayo publicó la nueva Guía de Compras Sustentables con el objetivo de visibilizar a las empresas proveedoras que contemplan criterios de triple impacto en su modelo de negocio. La plataforma es de acceso libre para los consumidores y de publicación gratuita para los proveedores.
- Para el Día del medio ambiente, compartió externamente lo realizado en materia de Compensación. Allí transmitió la continuidad de la estrategia de carbono neutralidad, compromiso asumido por la compañía desde el 2021. En este sentido, la huella de carbono del 2022 fue compensada 100% con Ruuts, apostando al cambio de modelo productivo de productoras y productores que trabajan en agricultura y ganadería regenerativa.
- A finales de julio, invitó vía Slack a contestar la Encuesta de movilidad. Las respuestas de los colaboradores permiten medir el impacto ambiental de la movilidad in itinere (de la casa al trabajo y viceversa). Dicha información impacta en la medición de la huella de carbono de Naranja X 2023.
- En la Semana Internacional de la Movilidad Sustentable compartió internamente los resultados de la Encuesta de Movilidad para incentivar el uso de los medios más sustentables: transporte público, bicicleta, carpooling o ir caminando. En esa misma publicación presentó la Política de Cambio Climático y Gestión ambiental, y también dió a conocer la promoción comercial con Merchant de todo el país. Externamente difundió la Promoción comercial de 6 y 10 cuotas en compra de bicicletas, monopatinos y accesorios a través de Naranja X.

Galicia Seguros realizó publicaciones en Workplace acerca de la importancia de la concientización del consumo de agua, el día de la tierra e información sobre día mundial del medio ambiente. Adicionalmente, participó junto al Banco de una charla sobre el uso del plástico #juliosinplastico y se asoció con Betterfly quien acompaña en campañas y acciones sobre el respeto y cuidado del medio ambiente.



INVERSIONES AMBIENTALES

Gastos e inversiones ambientales (monto en pesos) - 2023

	Galicia	Naranja X
Costos de eliminación de residuos, tratamiento de emisiones y costes de remediación	\$29.900.423	\$3.486.224,85
Costos de prevención y gestión medioambiental relacionados con la operación de la compañía	\$359.800.690	\$13.589.167,80
Costos de prevención y gestión medio ambiental relacionados con proyectos externos a la compañía	\$16.442.000	\$35.778.949,00



ANÁLISIS DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL

Galicia lleva adelante el Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) que se encuentra descrito en el Manual Política de Administración de Riesgo Ambiental, disponible para todos los colaboradores en la plataforma de Claridad y forma parte de la documentación el SGA ISO 14.001.

El SARAS se aplica según monto, plazo y destino de la operación a analizar. El primer paso de toda solicitud será analizar si la actividad que realiza el cliente se encuentra dentro de la lista de exclusión ambiental y social definida en el manual de procedimientos.

A continuación, el análisis se desarrolla sobre solicitudes de operación con plazos igual o superior a 24 meses los cuales considera de largo plazo, y su aplicación varía principalmente por el monto de la operación.

Para aquellas actividades consideradas con potencial riesgo ambiental y solicitudes a largo plazo con calificación inferior al límite de consumo del BCRA, realiza un análisis del carácter ambiental del cliente a través de fuentes secundarias. Según se identifiquen eventos ambientales de relevancia, puede solicitar mayor información como documentación ambiental vigente. En estos casos, es el oficial comercial o analista de créditos quien informa al área de ambiente sobre la nueva calificación.

El segundo tipo de clasificación de acuerdo a monto operación a largo plazo es por encima del límite de consumo del BCRA, en donde, en caso que el destino de la solicitud se corresponda con la realización de un nuevo proyecto, procedemos a solicitar que complete un Formulario Ambiental desarrollado in house. Además, evalúa el carácter ambiental del cliente y puede solicitar documentación ambiental vigente.

El siguiente nivel en la clasificación son aquellas operaciones de financiación a largo plazo destinadas a un proyecto de inversión por un monto igual o superior a US\$5 millones, que, además de evaluar el carácter ambiental del cliente y solicitar que complete el Formulario Ambiental, analiza bajo las Normas de Desempeño de IFC. Para ello el cliente debe entregar documentación ambiental, como lo es el Estudio de Impacto Ambiental y permisos ambientales, para categorizar el proyecto en A, B o C por sus potenciales impactos ambientales y su posibilidad de mitigación o reversibilidad.

Finalmente, en donde se solicite a largo plazo la opción de Project Finance igual o superior a US\$10 millones o préstamos a empresas igual o superior a US\$50 millones, aplica el análisis por Principios de Ecuador. Al igual que el caso anterior, solicita documentación ambiental y se categoriza en A, B o C el proyecto.

Para los casos de aplicación de Normas de Desempeño de IFC y Principios de Ecuador, según la categorización resultante de un análisis preliminar realizado por el analista ambiental de Galicia, se puede solicitar un Due Dilingence ambiental llevado a cabo por una consultora especializada externa. En base al informe, diagrama un Plan de Acción para corregir desvíos ambientales que se identifiquen, así como aplicar covenants ambientales en el contrato con el cliente. Además, en ambos casos realiza el seguimiento ambiental como mínimo una vez al año mediante un Formulario de Seguimiento Ambiental y la solicitud de documentación, en caso de ser necesario.

Con relación a los riesgos ambientales y sociales, Galicia aplicó las Normas de Desempeño de IFC para operaciones, aún no cumpliendo con requisitos de plazo o tipo de operación, por el elevado monto y envergadura de los proyectos se solicitó la documentación correspondiente para poder realizar el Dictamen Ambiental.

Por otro lado, llevó a cabo análisis de proyectos teniendo en cuenta las buenas prácticas ambientales para préstamos financieros relacionados con la línea sostenible.

Cantidad de proyectos analizados bajo criterio ambientales en 2023

	Cantidad	Monto
Agro primario	1	200.000.000
Energía Eléctrica	0	0
Ind. Alimentos y Bebidas	0	0
Industria	0	0
Consumo masivo	1	3.499.915.696
Minería	1	800.000.000
Otros	0	0



Principios de Ecuador

Durante 2023, no hubo operaciones de financiamiento de proyectos superiores a US\$10 millones o préstamos corporativos superiores a US\$50 millones para aplicar Principios de Ecuador.

La aplicación de los Principios de Ecuador es llevada a cabo por el Analista de Riesgo Ambiental y Social de Créditos Mayoristas dentro de la Gerencia de Riesgos, con conocimientos en la gestión ambiental y social de proyectos.

El analista ambiental es el responsable de definir la categorización de la transacción cuando fuera necesario por el nivel de riesgo aplicado. A su vez, es quien solicita la información debida para realizar el análisis por Principios de Ecuador, y asiste al Comité de Créditos Senior y al Comité de Directorio para el proyecto financiado. Al final del análisis, debe informar al analista de crédito la decisión tomada para ser anexada al legajo del cliente.

De acuerdo al monto de la operación o relevancia ambiental de proyecto al que aplique el análisis por Principios de Ecuador, se solicita la opinión del Comité de Créditos y Comité de Directorio.

La adhesión voluntaria a los Principios de Ecuador se encuentra plasmada en el Manual Política de Administración de Riesgo Ambiental en donde se definen los requisitos y pasos de procedimiento para su aplicación.



Cambio climático: riesgos y oportunidades

El cambio climático es un tema central en la agenda de Galicia, es por eso que trabaja sistemáticamente en identificar, abordar y gestionar los riesgos y oportunidades para sectores de interés de la organización derivados del Cambio Climático siguiendo las recomendaciones de TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures).

Por otra parte, impulsa junto a otras entidades financieras el Protocolo de Finanzas Sostenibles, en la identificación de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático en el sector agropecuario desde la perspectiva de entidades financieras, de acuerdo con las recomendaciones de divulgación de las emisiones de TCFD en vistas de tener un mejor conocimiento de sus implicancias y adaptada al contexto local.

Concientización y capacitación

En materia de capacitación y formación, durante 2023, el equipo participó de cursos y programas de instituciones internacionales sobre la incorporación de aspectos de cambio climático en la identificación de riesgos de los clientes y de la organización, así como del establecimiento de objetivos de reducción de emisiones en sectores intensivos.

- Acuerdo para la Acción Climática: plataforma público-privada para el desarrollo sostenible.
- Programa de Capacitación Empresarial de la OCDE sobre la debida diligencia en el sector minero y extractivo.
- Taller de TCFD para bancos: Gobernanza y estrategia, Gestión de riesgos y Fijar objetivos.
- Capacitaciones sobre el procedimiento de análisis ambiental y social a la gerencia de Créditos Mayorista.

Además, Galicia lleva a adelante un proyecto de consultoría externa, con el objetivo de diseñar un plan estratégico de finanzas sustentables para reforzar la descarbonización de la cartera y operaciones de Banco Galicia. Entre los objetivos principales, el Banco espera poder identificar las brechas que existen con las recomendaciones de divulgación de información climática del TCFD, elaboración de taxonomías de proyectos o actividades que se consideran alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y elaboración de escenarios de descarbonización.

También participó activamente en reuniones en el grupo de monitoreo satelital enfocado en el desarrollo de la herramienta GFW Pro para su usar de manera complementaria en el análisis ambiental crediticio.

Asimismo y considerando los resultados obtenidos con la medición de impacto del año anterior de la cartera, en el marco de nuestra adhesión voluntaria a los Principios de Banca Responsable (PBR), para el aspecto de clima Galicia se enfocó en capacitarse y trabajar en el establecimiento de objetivos de reducción.

Para la segunda medición de huella de carbono de las emisiones financiadas de Banco Galicia utilizando la herramienta Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), ampliando el universo de la cartera considerada, que fue incluida en la respuesta a Carbon Disclosure Project (CDP) de 2023.





Informe de seguridad limitada independiente sobre el Anexo: Reporte de Principios de Banca Responsable 2023 de la Memoria Anual Informe Integrado Desempeño Ambiental, Social y de Gobierno 2023 de Grupo Financiero Galicia S.A.

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

Hemos sido contratados por los directores de Grupo Financiero Galicia S.A., en adelante, “la Sociedad”, para realizar un encargo de seguridad limitada con respecto a la autoevaluación / afirmaciones de cumplimiento de Banco De Galicia y Buenos Aires S.A.U., respecto de sus compromisos como signatario de los Principios de Banca Responsable, para las siguientes áreas: Principio 2.1 Análisis de impacto, 2.2 Establecimiento de objetivos, 2.3 Implementación y seguimiento de objetivos, y 5.1 Estructura de gobernanza para la implementación de los Principios, según se describe a continuación y se presenta en el Anexo: Reporte de Principios de Banca Responsable 2023 de la Memoria Anual Informe Integrado Desempeño Ambiental, Social y de Gobierno 2023 de Grupo Financiero Galicia S.A., por el período iniciado el 1 de enero de 2023 y finalizado el 31 de diciembre de 2023 (en adelante, el “Reporte de PBR”) (Anexo I del presente Informe). Nuestro trabajo, fue realizado por un equipo multidisciplinario integrado por contadores públicos, licenciados en gestión ambiental, y especialistas en Desarrollo Sostenible.

Información sujeta a análisis

Nuestro trabajo de seguridad limitada consistió en la revisión de la siguiente información contenida en el Reporte de PBR:

Item	Información sujeta a análisis	Criterios	Unidad de medida	Alcance	Ubicación
1	2.1 Análisis de impacto	Los Criterios de presentación de informes incluyen: · Los Principios para la Banca Responsable de UNEP FI: Documento de orientación ("Principles for Responsible Banking, Guidance Document", actualizado en noviembre de 2021) (Anexo II del presente Informe).	Manifestaciones de la Gerencia	Banco De Galicia y Buenos Aires S.A.U.	Reporte de PBR (Anexo I del presente Informe).
2	2.2 Establecimiento de objetivos	· Los Principios para la Banca Responsable: Plantilla de Reporte y autoevaluación ("Principles for Responsible Banking, Reporting and Self-Assessment Template", v2 – septiembre de 2022) (Anexo III del presente Informe).			
3	2.3 Implementación y seguimiento de objetivos	En conjunto constituyen los Principios de Banca Responsable (Principles for Responsible Banking) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas (United Nations Environment Programme Finance Initiative, UNEP FI).			
4	5.1 Estructura de gobernanza para la implementación de los Principios				



El alcance de nuestra revisión incluye solamente la información contenida en el Reporte de PBR al cual se hace referencia en forma precedente, correspondiente al período iniciado el 1 de enero de 2023 y finalizado el 31 de diciembre de 2023, por lo tanto, no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a períodos anteriores o cualquier otra información incluida en el Reporte de PBR, no emitiendo una conclusión al respecto.

Criterios con los cuales fue preparado el Reporte de PBR

Las manifestaciones de la Gerencia incluidas en el Reporte de PBR fueron preparadas de acuerdo con las recomendaciones y principios incluidos en el Documento de orientación ("Principles for Responsible Banking, Guidance Document", actualizado en noviembre de 2021) (Anexo II del presente Informe), y la plantilla de Reporte y autoevaluación ("Principles for Responsible Banking, Reporting and Self-Assessment Template" v2 – septiembre de 2022) (Anexo III del presente Informe).

Responsabilidad del Directorio por la información incluida en el Reporte de PBR

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

Limitaciones inherentes

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

Independencia y Gestión de la Calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relacionados con el cumplimiento de los requisitos éticos, normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.



Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión de seguridad limitada sobre la información incluida en el apartado “Información sujeta a análisis” en función de los procedimientos de revisión que hemos realizado y de la evidencia que hemos obtenido. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma Internacional sobre Compromisos de Seguridad (NICS) 3000 emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB por su siglas en inglés), adoptada en Argentina mediante la Resolución Técnica N° 35 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE), y, con respecto a los principios de la banca responsable, la Guía del UNEP FI (“Assurance Guidance”) para proveedores de aseguramiento que brindan seguridad limitada para informar sobre los principios de la banca responsable, publicada por la United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI). Estos estándares exigen que planifiquemos y ejecutemos nuestra tarea con el fin de obtener una seguridad limitada sobre si la información identificada en el apartado “Información sujeta a análisis”, se encuentra libre de incorrecciones significativas.

Un trabajo de seguridad limitada implica la evaluación del uso de los Criterios por parte de la Dirección de la Sociedad para la preparación de la información sujeta a análisis identificada en forma precedente, principalmente evaluando los riesgos de incorrecciones significativas en la preparación de dicha información debido a fraude o error y la presentación general de la información sujeta a análisis. Un trabajo de seguridad limitada es sustancialmente menor en alcance que un trabajo de seguridad razonable, tanto en relación con los procedimientos de evaluación de riesgos, el entendimiento del control interno, como en relación a los procedimientos que se realizan en respuesta a los riesgos identificados.

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

Nuestro trabajo consistió, entre otros procedimientos, en:

- Realizar entrevistas con la gerencia y altos directivos para evaluar la aplicación de los Principios de la Banca Responsable.
- Evaluar el diseño de los procesos claves y controles para monitorear, registrar y reportar la información seleccionada. Nuestro trabajo no incluyó el testeado de la efectividad de los controles operativos para el período bajo análisis.
- Realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la información presentada.



- Inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación para corroborar las manifestaciones de la gerencia y altos directivos.
- Revisar la presentación de la información incluida en el Reporte de PBR.

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

Conclusión

Sobre la base del trabajo realizado descrito en el presente Informe y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la información de Grupo Financiero Galicia S.A. sujeta a análisis, incluida en el acápite “Información sujeta a análisis” por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los Criterios identificados.

Otras cuestiones: uso del presente Informe

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

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 8 de marzo de 2024.

PRICE WATERHOUSE & CO. S.R.L.

(Socio)

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

Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

Investigaremos cuidadosamente nuestros impactos positivos netos en relación la legislación regulatoria y gubernativa en los países operativos, y el nivel de riesgo como resultado de nuestras actividades, productos y servicios. Con ello, estableceremos y alcanzaremos objetivos en los que podamos medir la mejora más significativa.

2.1 Análisis de Impacto (Punto 6)

Muestre que su banco ha realizado un análisis de impacto de su cartera para identificar sus áreas de impacto más significativas y determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos. El análisis de impacto se actualiza periódicamente y considera los riesgos reputacionales (si).

6.1 Análisis. ¿Cuál es el proceso de análisis de impacto de su banco? Describa qué partes de su área comercial principales del banco, actividades o áreas en las compañías financieras que opera el banco (como se describe en T.1) están consideradas en el análisis de impacto. Describa también qué áreas adicionales han incluido por qué.

<p>Respuesta</p> <p>La primer medición de impacto de la cartera de Banco Galicia a través de la herramienta "Positive Impact Analysis" "Too Good Bank" se realizó en mayo 2021 con datos de cartera a 2020, en la que mediamos 3 sectores económicos de la cartera: Alimentos (Papelero y gas, gasodifusión y servicios e integrados) que representaban un 30% de la cartera total Banco. La segunda y última medición fue en el año 2022 con datos de cartera a diciembre 2021. A partir de este análisis refinamos los sectores en mayor impacto positivo y negativo que muestran áreas activadas: productos y servicios de Banco Galicia, así como también identificamos las oportunidades de ingresos y financiamiento en favor de la sustentabilidad para los períodos y el planito.</p> <p>La medición de impacto del año 2022 abarcó a la División Banca y el segmento PME de Galicia. Inicialmente se usaron estadísticas sobre que permite la herramienta, desde entonces, Galicia fue contactado y (Banco Galicia, Comercio, Fideicomiso y Soc. Comercio de Inmuebles Inmuebles Agrícolas, gasodifusión y Servicios Financieros - Subsidiarias. De esta manera, el análisis cubrió un 87% de la cartera de Galicia más PME. Este análisis representó el 47% de las transacciones totales a nivel Banco.</p> <p>Para el análisis realizado, se tomaron en cuenta las transacciones de los segmentos de Inmuebles de Banco Galicia y el Banco Francés. PME a su vez, se agrupó en el porcentaje de cartera medida arrojando por los sectores con impactos más significativos. Según lo indicado por PME en las llamadas regulatorias y el segundo análisis no es necesario realizar la medición sobre los años. En la primera medición se midieron impactos en sectores los segmentos.</p> <p>Como ítem que se llevó cabo con el apoyo de la consultoría externa que nos dio en el año 2021 y febrero de 2022, se espera poder identificar las actividades con impactos positivos desde la perspectiva de nuestra clientela, de manera de poder promover las actividades y buscar alternativas para el cumplimiento de los objetivos del Banco.</p> <p>6.2 Descripción de la cartera. ¿Ha considerado su banco el cumplimiento de su cartera con el estándar "Principio 6" considerando la composición porcentual de su cartera a nivel mundial por áreas geográficas, y por sectores e industrias para los sectores de banca empresarial, corporativa y de vivienda (si aplica), exposición sectorial a riesgos por industria (si aplica) por productos y servicios y por tipo de cliente para categorías de consumo y banca minorista.</p> <p>Si su banco ha adoptado una enfoque para determinar sectores de exposición de riesgo, por favor explique cómo lo utilizó y cómo se encuentra los riesgos reputacionales/regionales principales del banco en términos de tamaño o sector.</p>	<p>Riesgos y referencias</p> <p>5</p>
--	--

<p>Respuesta</p> <p>Banco Galicia representa el 12% de las operaciones en Argentina. Para la medición de 2022 se utilizaron el Comercio Mayorista y el segmento PME que representaron el 7% de la cartera total Banco. A su vez, los principales sectores económicos dentro de la cartera fueron: Alimentos + PME son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alimentos (20%) - Inmuebles (5%) - Papelero y gas (8%) - Comercio Minorista (5%) - Automóvil (2%) - Energía (Alimentos) (2%) - Construcción (2%) - Otros (10%) 	<p>Riesgos y referencias</p> <p>5</p>
---	--

6.3 Contexto. ¿Cuáles son los principales desafíos y prioridades relacionadas con el desarrollo sustentable en los principales países operativos en los que opera su banco y sus clientes? Describa cómo se ha comprometido, incluido las partes interesadas que ha involucrado para ayudar a enfrentar tales desafíos del análisis de impacto.

¿Cuál parte tiene contribuido a poner los impactos de la cartera de su banco en el contexto de las necesidades de la sociedad?

<p>Respuesta</p> <p>Latinoamérica y Argentina operan en un contexto económico bastante con los desafíos de acceso y la deprecación ambiental por una parte y más. A igual que muchas otras del mundo, evidenciamos desafíos en materia de producción de energía y fuentes fósiles de carbono.</p> <p>En cuanto a la desigualdad, la brecha a la que nos enfrentamos con estructuras, falta de acceso a servicios y falta de calidad de educación y salud, desigualdades sociales y de género. En materia de cambio climático, la problemática implica más incertidumbre, intensidad y frecuencia, una disminución del clima de las diversas regiones y sus consecuencias.</p> <p>Dentro de las distintas iniciativas que se realizan en Argentina, se encuentran el Acuerdo de París. En la ONU, Argentina presenta sus metas de mitigación y adaptación a 2030, y se comprometió a trabajar en la cartera residencial 2025.</p> <p>En cuanto a análisis climático en el año 2022 y cartera a diciembre 2021, resulta en una mayor vulnerabilidad en los segmentos de Comercio, Fideicomiso y Comercio Minorista. Como se vio (Inmuebles) y Desarrollo, acceso y calidad de recursos y servicios. Desde entonces, sustentabilidad para el negocio con financiamiento de PME, así de riesgo para otros sectores son: sectores de consumo y segmentación, gasodifusión, y construcción de edificios. Para poder ir más allá, se identificaron las áreas de impacto positivas y negativas para cada uno. Por ejemplo, para consumo y segmentación en este sentido gasodifusión, desde perspectiva de impacto negativo en la integridad y seguridad de las personas, como en la disponibilidad, accesibilidad y calidad del recurso agua. Sin embargo, desde una perspectiva de impacto positivo en la disponibilidad, accesibilidad y calidad de alimentos. Por su parte, la extracción de petróleo conlleva impactos potenciales negativos en el ambiente natural, como estabilidad climática, aire, suelo y agua, así como también impactos potenciales positivos en la disponibilidad, accesibilidad y calidad de energía.</p> <p>Con base en estos primeros resultados de un análisis de impacto, ¿qué áreas de impacto positivo y negativo ha identificado su banco? ¿Cuáles al menos tres áreas de impacto son formas prioritarias para seguir su estrategia de establecimiento de objetivos con T.1? Por favor explique.</p>	<p>Riesgos y referencias</p> <p>5, 18, 25, 52, 62</p>
---	--

<p>Respuesta</p> <p>A partir del análisis de impacto de la cartera de la herramienta, identificamos las áreas de mayor impacto: "Salud y Seguridad", "Bienes Sociales", "Cambio Climático", "Biodiversidad", "Sustentabilidad Climática", "Transparencia", "Accesibilidad", "Cambio de Recursos", y "Género" e "Inclusión Financiera".</p> <p>También en cuanto a los resultados, el contexto que el análisis en conjunto con todos garantiza de los áreas priorizadas son: "Sustentabilidad Climática" e "Inclusión Financiera".</p>	<p>Riesgos y referencias</p> <p>5</p>
--	--

4) Para cada una de las áreas de impacto prioritarias **Relación del desarrollo**, ¿ha identificado su banco sus acciones e iniciativas, así como tipos de clientes beneficiados o en los que se ha invertido, así como causalidad los impactos positivos y negativos más relevantes? Describa cómo evaluó el desarrollo de estos, utilizando metodologías apropiadas relacionadas con áreas de impacto significativas que se aplican al contexto de su banco.

Si presenta un área prioritaria para el establecimiento de objetivos entre sus áreas de impacto más significativas, describa además los niveles de desempeño actuales del banco, es decir, indicadores cualitativos y cuantitativos ya establecidos o futuros, así como los indicadores adicionales de los impactos sociales, económicos y ambientales, resultados de las actividades del banco y número de productos y servicios. Si ha identificado el clima y/o la salud financiera como sus áreas de impacto más significativas, describa también los indicadores correspondientes en el banco.

Si su banco ha adoptado un enfoque para evaluar la materialidad de impacto relevante de las actividades de su banco y la provisión de productos y servicios, describalos.

El resultado de este paso también proporcionará la línea de base (productos o iniciativas) que puede usar para establecer objetivos en sus áreas de impacto más significativas.

<p>Requisito</p> <p>Indicador Financiero</p> <p>El modelo de certificación a la sociedad del Grupo cambia con una mirada de largo plazo centrada en el bienestar de las personas y el desarrollo de las comunidades locales. Los valores de la estrategia de banco en el uso eficiente de recursos, la articulación con otras organizaciones y la capacidad de innovación para generar transformaciones reales.</p> <p>La "Iniciativa Bancaria" es un modelo de negocio que integra la "Estrategia Financiera" en uno de los tres impactos generados a través que lleva el Grupo.</p> <p>Propone una línea de negocio y rediseña la estructura de negocio que fortalece las capacidades de innovación, tanto como la incorporación de más personas al sistema financiero con el fin de fortalecer su vida diaria y la participación de algunos de otros y medios de pago, identificando como oportunidad el aumento de la cantidad de clientes, a través de la oferta de productos por parte de los clientes, más específicamente mediante y canales tradicionales para el cliente y para el Grupo, considerando de lo posible con información adecuada a tener canales educativos involucrados.</p> <p>Como indicador de este tipo de negocio tenemos que los clientes que usan el CÍRCULO al momento de su creación el banco obtiene los productos educativos correspondientes uso de tarjeta de crédito o débito, realización de inversiones, pagos, servicios de seguros, salud, educación, entre otros, así como el desarrollo de programas, realización de operaciones de inversión y otros a partir de nuevos canales. En el año 2022, el resultado de este indicador fue de \$85.</p> <p>Indicador climático</p> <p>Galpa continúa a la decarbonización del cambio climático, a través del análisis de riesgo ambiental y a la mitigación y compensación de nuestra huella de carbono operacional. El "cambio climático" es definido uno de los riesgos generados e integrados y el desarrollo bancario bajo el "Sector de recursos críticos", "Mitigación de emisiones" y "Adaptación de riesgo ambiental".</p> <p>Con el apoyo de la consultoría externa basada en 2021, implementamos en primer la calidad de la medición de nuestras emisiones financieras, iniciamos el análisis de escenarios climáticos e identificamos las líneas prioritarias para la toma de decisiones y poder avanzar en el año 2023 en la definición de objetivos climáticos para la decarbonización de la cartera del banco. Esto incluye, además, generar canales en nuestra procesos de adaptación de datos ambientales y climáticos de nuestros clientes, para poder establecer una línea de base robusta, medir climáticos, monitorear su desempeño, y en el futuro, poder incluir otros tipos de Banco asociados a la sustentabilidad.</p> <p>En el Informe Integrado del año 2022 divulgamos la medición de la huella de carbono asociada a nuestra cartera de financiamiento. Utilizamos la metodología PCAF y otros estándares en nuestra cartera. La Categoría 1) del Scope 1 de Banco Galpa para el año 2022 fue de 3,03 KCO, equivalente. De la medición, se concluye que los sectores con mayor impacto en este indicador son agua potable (52,36%) y energía (35,22%).</p>	<p>Clasificación y referencias</p> <p>4, 45-46, 51, 52-53</p> <p>Modelo de negocio y sustentabilidad, página 8</p>
--	---

Plan de acción de sostenibilidad:

¿Cuál de los siguientes componentes del análisis de impacto lo utilizó su banco para identificar las áreas en las que su banco tiene sus impactos positivos y negativos más significativos (potenciales)?

Riesgo	Categorización de la cartera	Cartera	Performance de sostenibilidad
<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No
<input type="checkbox"/> En proceso	<input type="checkbox"/> En proceso	<input type="checkbox"/> En proceso	<input type="checkbox"/> En proceso
<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No

¿Qué áreas de impacto más significativas ha identificado para su banco, como resultado del análisis de impacto?

Migración del cambio climático, adaptación al cambio climático, eficiencia de recursos y economía circular, bienestar social, financiamiento inclusivo, desarrollo humano, igualdad de género, empleo decente, agua, contaminación, otros, específico

¿Qué tan reciente son los datos utilizados y disponibles en el análisis de impacto?

- Hasta 6 meses antes de la publicación
- Hasta 12 meses antes de la publicación
- Hasta 18 meses antes de la publicación
- Más de 18 meses antes de la publicación

¿Puede ser lo anterior para describir impactos sociales, aspectos no cubiertos por el anterior, etc. (opcional)

Por favor, describa brevemente el análisis de escenarios climáticos y/o adaptativos de datos de nuestros clientes (cobertura geográfica, sectores sustentables, medición de huella de carbono, entre otros), el contexto de gran necesidad económica, establecimiento de objetivos de decarbonización de la cartera de financiamiento y/o monitoreo.

2.2 Establecimiento de objetivos Key Result

Muestra que los hechos se seleccionó y publicado un índice de los objetivos que aborden el menor de los ámbitos de impacto más significativo que identifió en su análisis de impacto. Los objetivos deben que ser: Específicos, Medibles (cualitativos o cuantitativos), Alcanzables, Relevantes y Limitados en el tiempo (SMART). Describa los siguientes elementos de la configuración del objetivo (si aplica): para qué se quiere por separado, el alcance, ¿Qué tipos de políticas, intervenciones, regulaciones o acciones para definir la calidad de su trabajo, ha identificado como relevantes? Demuestre que las intervenciones y otras acciones están vinculadas e impactan al objetivo y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los datos del Anuario de Datos y otros recursos estadísticas, estadísticas o registros relevantes.

Puede basarse en los elementos de contexto 2.1.

Respuesta

Galicia participa activamente en iniciativas nacionales e internacionales, institucionales y cámaras empresarias para avanzar la contribución local a la agenda global. Entre ellas, destaca entre 20 pilares del Pacto Global de Naciones Unidas, la Asociación de Escuelas de Formación en Finanzas (Asociación de Argentinos, Provincia de Desarrollo Económico (202) y el Programa de Empleo Juvenil (INEFi) en Naciones Unidas. Resalta su gestión digital vinculada a las acciones de captación y manejo de riesgos y oportunidades a través de la plataforma de Gestión de Negocios (GSM), adhiriendo a la Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF) y mejorando capacidades técnicas, utilizando los instrumentos de Tech-Fore en Clima Financiero (CFI) y el Índice de Transparencia (IT). Realiza la medición de su huella de carbono operacional a través del Software Gas Project (SGP Project) y sus emisiones transaccional mediante Alivio para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF). El Banco es miembro de la Alianza por la Acción Climática y Financiera Alianza por el Niño y forma parte del Índice de Sostenibilidad de la Bolsa y Mercados Argentinos (BIMA). Desde 2021 Galicia forma parte del Consejo Integrado de Sistema B Argentina. Actualmente, está integrado en la alianza a la iniciativa Objetivos Basados en Ciencia (OBC). En 2022, con el apoyo de la Fundación SAI, se realizaron congresos internos para promover a dar respuesta a las nuevas normas IFRS sobre Sostenibilidad (S1) y Cambio Climático (S2). En base al análisis de materialidad y de impactos, el Banco seleccionó los temas estratégicos "Cambio Financiero" y "Sostenibilidad Climática" estableciendo una meta de Inversión Financiera. Para responder a todas estas competencias y prioridades internacionales, Galicia adherirá a trabajar en 2023 en una estrategia de descarbonización de su cartera de transacciones y desmantelando el patrimonio de riesgo climático e identificación de oportunidades de negocio de la agenda climática y sustentable. Además, comienza con el seguimiento de las operaciones con impacto positivo a través del indicador Carbono sustentable.

Contexto y referencias

2.4, 2.2, 2.7

El Línea de base: ¿Ha determinado una línea de base para los indicadores seleccionados y ha evaluado el nivel actual de emisiones? Incluye los indicadores relevantes, así como el año de la línea de base. Puede basarse en el método del tratamiento realizado en 2.1 para determinar la línea de base para su objetivo.

En la sustentabilidad, un paquete de indicadores para la integración del cambio climático y la salud e inclusión financiera para guiar y apoyar a los bancos en su proceso de establecimiento de objetivos e implementación. La descripción general de los indicadores se puede encontrar en el Anexo de esta planilla.

Si su banco ha propuesto la integración climática y/o la salud e inclusión financiera como uno de sus áreas de impacto más significativas, se recomienda enfáticamente informar sobre los indicadores en el Anexo. Incluye los indicadores relevantes cuando el código del indicador es la siguiente tabla.

En caso de que haya establecido otros indicadores y/o actividades como relevantes para determinar la línea de base y evaluar el nivel de emisiones, base en registros impactados por el impacto, describe cómo.

Respuesta

Indicador Financiero

En 2022 Galicia se propone ampliar el acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros, con foco en la adopción y utilización de los mismos en un 40% de nuevos clientes individuales, tomando como línea base el resultado 2021 y 2022 de 42% y 47% respectivamente. Los OBC relacionados con esta meta son el OCB8 (S.10) y OCB10 (S.2). El indicador para Inversión Financiera sostenible es el índice que mide el OBC102 al momento de su vinculación al Banco a través de productos algunos contemplados con la ayuda de datos o análisis, realización de transacciones, pagos, transferencia de seguros (auto, vida, hogar, vida ahorro) de préstamos, realización de operaciones de inversión y compra venta de tenencia de valores.

Sostenibilidad ambiental

En materia de sostenibilidad climática, en 2023 Galicia realizó la segunda medición de la huella de Carbono de la cartera de transacciones por PCAF por datos de carbono e footprint de sus 2022 y publicado en el Reporte Integrado 2023. Desde julio del año 2022 estamos trabajando con una consultora externa con experiencia en la temática para poder reducir el carbono de emisiones y establecer objetivos de reducción que se adapten a los objetivos del banco y su contexto. Además, estamos trabajando en mejorar la calidad de esta medición con valores de actividad de nuestros clientes así como también mejorar los resultados de sus propias emisiones de carbono. Esta labor comenzó realizándose en el año 2024. Los OBC relacionados con la meta fueron OCB7 (S.2) y OCB11 (S.3).

Contexto y referencias

2

El Objetivo SMART: vincula los indicadores clave de rendimiento (KPI). Describa los objetivos para su primer y segundo años de impacto, de manera, ¿Qué KPI está utilizando para monitorear el progreso hacia el logro del objetivo? Por favor, describa.

<p>Respuesta</p> <p>Servicio de la "Iniciativa Financiera" Continúa siendo un objetivo SMART para el 2022 con metas aumentadas de acceso y adopción de los productos y servicios de los clientes involucrados en un 40%. Para lograrlo, el plan está basado en oferta de productos y servicios diferenciados, estrategias de comunicación y alianzas estratégicas, educación financiera, acompañamiento y asesorías, así como en la transformación digital y la innovación como recursos clave para estos fines. Es un indicador que se construye y define año a año en forma conjunta entre el equipo de sustentabilidad y el equipo de operaciones comerciales. Tiene como finalidad, a partir de los datos de ventas obtenidos en Servco, la generación de un índice que refleje de manera clara la adopción de los productos.</p> <p>Alcance: clientes involucrados de Banco Galicia</p> <p>Se tomaron los clientes que, al momento de escribirse el Banco Galicia, no estaban incluidos dentro de la base CONDOU (Centro de Datos del BCRA), es decir que al momento de iniciar la gestión se tenía producto de riesgo (factura de crédito, préstamos, depósitos) en el sistema financiero.</p> <p>Se usó este universo limitado a fin de tener un alcance de productos financieros de Galicia resultante y consistente con el índice estático creado o el mismo registro histórico y actualizado con los productos.</p> <p>En lo que respecta a la acción diseñada, no se cuenta a la fecha de presentación del presente Reporte con un objetivo establecido. En 2022 Banco Galicia realizó una nueva medición de emisiones derivadas con la nueva metodología de PCAR que se divulgó en el Reporte de dicho año.</p> <p>Esta información aún sirve para determinar la línea de base del objetivo SMART en relación a Estabilidad Climática, en función de datos a estar disponibles a la fecha de 2024 en conjunto con una consulta externa especializada.</p>	<p>Criterios y referencias</p> <p>9</p>
---	--

<p>¿El Plan de acción (y qué acciones involucra de otro, no definido para cumplir con los objetivos establecidos)? Por favor describa.</p> <p>Desarrollar un plan que incluya acciones educativas e innovadoras que permitan educar a los clientes involucrados dentro del área de riesgo a los riesgos climáticos y que se establezcan acciones educativas para evitar, mitigar o compensar los posibles impactos negativos.</p> <p>Respuesta</p> <p>Con el objetivo de potenciar el rol de las instituciones financieras en la construcción de un futuro sostenible, Banco, inclusive junto al sector, en 2022, el Grupo con el Subcomité de Sustentabilidad 2022, y en colaboración con la Policía de Sustentabilidad KRI que establece el marco de gestión en materia de riesgos climáticos de las empresas afiliadas de la Provincia de Buenos Aires.</p> <p>Respecto a las acciones de educación a todos los países involucrados y por medio año a año, se implementa en las empresas y el sistema de sostenibilidad conjunto con el análisis de riesgos que realizan internamente con el Subcomité de Sustentabilidad.</p> <p>Como resultado del análisis de riesgos, Banco generó diversas iniciativas en el marco de la Iniciativa Financiera. Entre ellas: Cuarta Edición del Manual de Políticas Personales para clientes y su familia que se presenta a través de canales, talleres de acompañamiento para empresas receptoras de fondos del rol de Educación Financiera a jóvenes y emprendedores mediante talleres con distintas organizaciones sociales (Red de Jóvenes) año de donde fueron un taller que se realizó por primera vez al Sistema Financiero, donde los clientes pueden acceder a los productos financieros ofrecidos, entre los Pymes con financiación menor a un año, Microcréditos, financiación, financiación de flujo de caja.</p> <p>Se realizan a cada trimestre reuniones, entre las cuales se pueden mencionar las Talleres de Escucha junto a la Asociación Comercial, para escuchar a los clientes y la participación en la base de datos de emisiones económicas y financieras sustentables, y educación para emprendedores junto a talleres para acompañar a desarrollo de negocios de flujo de caja.</p> <p>En lo que respecta a Estabilidad Climática, en 2022 realizamos una nueva medición de la huella de emisiones financieras por medio de PCAR y nos estamos formando en la metodología establecida por el objetivo. Posteriormente, implementamos en el plan de acción para el cumplimiento.</p> <p>En este sentido, nos estamos formando en la metodología de cálculo de emisiones, para poder entender el rol de los productos y que tenemos planes a aquellos que requieren actualizaciones y metodologías sostenibles. Además, realizamos talleres con actores relevantes para que nuestros clientes aprendan a realizar la medición de la huella de carbono de sus actividades diarias, identificamos los departamentos que tienen un impacto positivo ambiental y social, definiendo un plan de acción de cumplimiento de los compromisos todos de nuestra cartera.</p>	<p>Criterios y referencias</p> <p>8, 12, 30, 45-47, 50, 53</p>
---	---

Resumen de sostenibilidad

¿Cuál de los siguientes conjuntos de apartados de objetivos se ajustan con los requisitos de TSE? La completado su lista o está actualizando su plan de sostenibilidad para su...

	Incluir brevemente	Excluir brevemente	
Emisión	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No
Línea de base	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No
Objetivo SMART	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No
Plan de Acción	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No

1.1 Implementación y seguimiento de objetivos (Punto 2)

Para cada objetivo por separado:

Definirse que la banca ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.

Informe sobre el progreso de la banca desde el último informe hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tienen, progresos, utilizando los indicadores y KPI para monitorear el progreso que se definió en 1.1.

Si, en caso de cambios en los planes de implementación (relacionado solo para el segundo informe y los subsecuentes), describa los posibles cambios (cambios en áreas de impacto prioritarias, cambios en indicadores, actualización/eliminación de objetivos, introducción de nuevos hitos o revisiones de planes de acción), y explique por qué esos cambios se han vuelto necesarios.

Finanzas

Industria Financiera

En 2023 Calixa amplió el acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros, con foco en la inclusión y utilización de los mismos, impulsándolo a través de herramientas financieras, atención en los canales digitales de contacto y educación financiera.

Desde su rol como agente financiero también promueve la inclusión mediante apoyo a proyectos y organizaciones con impacto social y ambiental. Gracias a esta desde 2020 el Fondo de Inversión para Empresas Locales, otorgado en el Fondo CIVICSA que se otorga a través de la organización local Insumos, a través de 18 proyectos promovieron el acceso a servicios financieros a emprendedores, pequeños, medianos y empresas con impacto positivo. Además, otorgó \$20.000.000 al Fondo Pionero para el Desarrollo de la Economía Social (FONDES), un innovador instrumento público privado que busca impulsar la Economía Social a través de modelos productivos para los trabajadores.

Sostenibilidad ambiental

Comprometidos con el rol como entidad financiera en la lucha contra el cambio climático, continuamos trabajando en nuestro camino hacia la reducción de la huella de carbono de nuestras operaciones mediante:

- Seguimiento de la huella de carbono de las emisiones financieras por Calixa con el intermediario Paribank y el Club Accounting Financial (CAF) y su divulgación en el Reporte Integrado.
- Trabajamos con una consultoría externa enfocada con el objetivo de diseñar un plan Estratégico de Finanzas Sostenibles para reducir la huella de carbono de la Cartera y Operaciones. A partir de los resultados esperados se le definió la una estrategia sostenible, análisis de escenarios climáticos, establecimiento de objetivos de reducción de las emisiones financieras, aplicación de las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Impacto y referencia:

74, 34, 30

Principio 3: Clientes y clientes

<p>El sistema de gestión responsable en nuestros clientes y canales actuales para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles que creen prosperidad compartida para los generadores de valor y clientes.</p> <p>3.1 Compromiso del cliente</p> <p>¿Cuánto se basa en una política o un proceso de compromiso con los clientes y usuarios para fomentar prácticas sostenibles?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí</p> <p><input type="checkbox"/> En proceso</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p>¿Tiene acciones de política para los clientes en las que ha identificado los riesgos reputacionales negativos (potenciales)?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí</p> <p><input type="checkbox"/> En proceso</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p>Describe cómo su organización ha trabajado en conjunto con sus clientes y usuarios para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Debe incluir información sobre políticas relevantes, acciones planificadas/implementadas para apoyar la formación de los clientes, iniciativas seleccionadas sobre la participación del cliente y, cuando sea posible, los impactos logrados.</p> <p>¿Cómo se basan y está en consonancia con el análisis de riesgos, el establecimiento de objetivos y los planes de acción establecidos por el banco (ver F2)?</p>	
<p>Responde</p> <p>El Manual de Procedimientos Internos de Gestión Ambiental y Social tiene un marco estratégico sobre cambio climático. Por ello, estamos trabajando con comités internos especializados para integrar y considerar este último punto en el análisis de nuestros clientes.</p> <p>Implementamos el área sostenible que orienta la estrategia de negocio sostenible a través de proyectos y que también permite evaluar los riesgos de transición y resiliencia en nuestros productos sostenibles.</p> <p>Además, trabajamos en línea con actores estratégicos para que nuestros clientes agrícolas puedan controlar y reducir la emisión de gases de efecto invernadero de sus actividades.</p> <p>La Política de Sostenibilidad ASG del Grupo refleja los compromisos que tiene el Banco con el desarrollo de prácticas sostenibles y la creación de un modelo de negocio rentable y sostenible, que garantiza el correcto funcionamiento del ecosistema productivo, una economía baja en carbono, una gestión robusta de la diversidad e inclusión y educación financiera.</p> <p>Desde la Política de Diversidad de Género tenemos líneas políticas en materia de género, inclusión, diversidad, primer empleo, diversidad sexual y generacional.</p> <p>A través de la inversión en tecnología y digitalización de procesos, el Banco busca facilitar la experiencia de sus clientes ofreciendo más opciones. Asimismo, fomenta la sostenibilidad y busca garantizar una buena experiencia para todos los clientes centrado en la atención, el diálogo y la comprensión. Dentro de las acciones delegadas se encuentran los canales con sistema de auditoría de calidad y los canales de retroalimentación (CA) para la comunidad en discapacidad auditiva. Todas estas acciones son impulsadas mediante diversas subiniciativas.</p> <p>El Código de Ética establece los estándares mínimos de ética, integridad y transparencia, y comportamiento ético de los directores, gerentes y empleados del Grupo y sus compañías asociadas. A su vez, cada compañía adopta prácticas, procedimientos y políticas más restrictivas que las del Código del Grupo, relacionadas con normas por el comportamiento responsable. De esta forma, todas las acciones se respaldan con los clientes.</p>	<p>Calificación y referencias</p> <p>(1, 14-17, 20-21, 41-42)</p>
<p>3.2 Oportunidades de negocio</p> <p>Describe qué oportunidades comerciales estratégicas en relación al manejo de los impactos positivos y la reducción de los impactos negativos ha identificado su banco y cómo ha trabajado en ellas en el periodo del informe. Proporcione información sobre productos y servicios sostenibles, información sobre productos sostenibles, desarrollados en términos de evitar (E) o minimizar (M) el uso de recursos de su cartera, y el papel (E) o área de impacto de referencia (por ejemplo, el impacto positivo (p. ej., prácticas verdes – clima, fondos sociales – inclusión financiera, etc.).</p> <p>Responde</p> <p>Mediante el uso de herramientas digitales, metodologías ágiles y con foco en la transformación hacia una banca 100% data driven, el Banco desarrolla productos y servicios financieros que contribuyen al desarrollo sostenible, abarcando la inclusión, la diversidad, el desarrollo social, la lucha contra el cambio climático y la rentabilidad.</p> <p>Desde 2023, innovamos en los siguientes productos en materia de financiamiento de impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo e implementación de líneas sostenibles que fomentan, mediante la reducción de tasas, la implementación de buenas prácticas ambientales y desarrollo de proyectos sostenibles. - Creación de líneas de financiamiento de cinco canales (B2C) asociadas a proyectos de eficiencia energética. - 1 línea sostenible para proyectos con impacto positivo y buenas prácticas que desarrollan nuestros clientes. - Creación de un fondo de inversión FIBS ASG. <p>De Sostenible</p> <ul style="list-style-type: none"> - FIBS23 - Super Green Credit – R2M. - CA Pro Mujer - CA Teva 	<p>Calificación y referencias</p> <p>(1, 25, 34, 35)</p>

Principio 4. Partes interesadas

Identificación y atención de las partes interesadas y respuesta con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

4.1 Identificación y consulta de partes interesadas

¿Cuándo se trata con un proveedor para identificar y consultar regularmente, mantener, evaluar y asegurar con las partes interesadas (o grupos de partes interesadas) que han sido identificados como relevantes en relación con el análisis de impacto y el proceso de establecimiento de objetivos?

Sí

En proceso

No

Describe las partes interesadas (o grupos/grupos de partes interesadas) ya identificados, consultados, comprometidos, categorizados y atendidos con el propósito de implementar los Principios y reportar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general de cómo se trata la relación ya identificada a las partes interesadas relevantes, qué programas se aplican en resultados logrados y cómo se incorporan al proceso de planificación de acciones.

Respuesta

El Banco tiene un diálogo fluido y transparente con sus grupos de interés a través de diversas canales de comunicación con el objetivo de fortalecer el vínculo, comprendiendo que cada uno de sus necesidades y expectativas. Esto son: asociaciones, inversiones, áreas regulatorias, colaboración, comunidad, proveedores y medio ambiente. Los temas relevantes fueron revisados en base a una profundización de análisis de impacto de Dupuy sobre las personas, la economía y el planeta. Luego, los impactos fueron relacionados con las evaluaciones estratégicas y del medio de negocio. Con el objetivo de determinar los aspectos claves para que la gestión maximice el impacto positivo y minimice el impacto negativo en el bienestar sustentable, tenemos a esta encuestas a todos los grupos de interés para que seleccionen los impactos que consideran más relevantes.

Criterio y referencias

PS 11

Principio 5. Gobernanza & Cultura

Implementación (dentro y fuera) con estos Principios a través de un gobierno efectivo y una cultura de banca responsable.

5.1 Estructura de Gobierno para la implementación de los Principios

¿Cuándo se trata con un sistema de gobierno que incorpore al PNB?

Sí

En proceso

No

Describe las estructuras de gobierno, las políticas y los procedimientos relevantes que su banco tiene implementados o planes relevantes para gestionar impactos significativos positivos y negativos (gobernados) y regular sus representaciones efectivas de los Principios. Enumere y describa brevemente cada:

- ¿qué entidad tiene la responsabilidad de la estrategia de sostenibilidad, así como la aprobación y el seguimiento de los objetivos, incluida información sobre el nivel más alto de gobierno al que está sujeto el PNB;
- debates sobre el presidente del comité y el proceso y la frecuencia para que la junta supervisa la implementación de PNB (incluya los métodos, canales en caso de que no se discutan los objetivos o No) o se denotan impactos negativos inesperados, así como
- prácticas institucionales vinculadas a objetivos de sostenibilidad.

Respuesta

La Junta Estratégica, el Principio y los Objetivos de negocio tienen la aprobación de la Dirección Estratégica del Banco. En 2021, analizamos el Subcomité de Sostenibilidad ASG dentro del Comité Ejecutivo para monitorear y velar por el cumplimiento de la Política de Sostenibilidad ASG de Grupo Carifco, que define objetivos y estándares de Sostenibilidad propia de cada compañía en vista de la construcción de indicadores y metas conjuntas. El Subcomité tiene la estrategia de sostenibilidad alineada con la PNB una vez al año.

Criterio y referencias

1.12-13

Con el objetivo de ordenar la gestión de sostenibilidad, en 2021, tenemos nuestra Política de Sostenibilidad ASG para establecer el marco de gestión y los Principios Generales que regirán el Dupuy y sus actividades en materia social, ambiental y de gobernanza. La política abarca a todas las compañías del Grupo y se alinea con los desafíos de la agenda global al abordar como que las principales iniciativas, inversiones, certificaciones y estándares internacionales y nacionales.

Por otro lado, la consultoría y consultoría de los indicadores estratégicos cuenta con la participación de la presidencia Áreas del Banco, las cuales luego de la definición de los indicadores, definen las acciones a desarrollar para lograr un material de sostenibilidad.

5.2 Promoción de una cultura de banca responsable

Describe las iniciativas y medidas de su banco para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados (por ejemplo, desarrollo de capacidades, aprendizaje electrónico, capacitación en sostenibilidad para crear de atención al cliente, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño) y comunicación de interés, entre otros.

Respuesta

El Banco lleva a cabo iniciativas de sensibilización y capacitación para desarrollar una cultura responsable del negocio tanto al público interno como al público externo. En cuanto al público interno, realiza capacitaciones en materia de sostenibilidad, ética y anticorrupción, promoviendo así la ética de valores, diversidad e inclusión, transformación digital. A través de las Academias de Datos/Analítica, Datos, Negocio Digital & IT tienen a sus colaboradores para afrontar la transformación digital. A su vez, los miembros de la Dirección están en permanente formación a través de programas para asegurar el desarrollo eficiente de sus actividades y el cumplimiento de los compromisos y políticas asumidas. Por otro lado, incluyendo al público externo, las comunicaciones en materia de sostenibilidad, ética y anticorrupción están presentes en los medios cuando desde tanto pueden acceder a ver el contenido. Particularmente, el Banco cuenta con una página web especial para comunicar temas de sostenibilidad. Adicionalmente, realiza encuentros con expertos en sostenibilidad para compartir experiencias y desafíos. En 2021 se dio a cabo el evento Datos de Valor Sustentable.

Criterio y referencias

11, 15-17, 38-40

5.3 Políticas y procesos de gestión diligencia
 ¿Cuándo los bancos o las políticas que abordan los riesgos ambientales y sociales dentro de su cartera? Por favor describa:
 Describa qué procesos de diligencia debido ha realizado o cómo planea identificar y gestionar los riesgos ambientales y sociales asociados con su cartera. Esto puede incluir aspectos como la identificación de riesgos significativos y críticos, la integración de los riesgos ambientales y sociales y la definición de planes de acción, el seguimiento y la presentación de informes sobre los riesgos y cualquier mecanismo de reclamo existente, así como las estructuras de gobierno que tiene para supervisar estos riesgos.

<p>Responde: Galicia Banco en Chile la Gestión de Riesgos integra en el crédito desde análisis de acuerdo al procedimiento definido internamente, los principales riesgos ambientales y sociales que pueden asociarse al ciclo de vida de inversión que se financian según el nivel de supervisión y asignatura del proyecto. Por otro lado, Galicia adhiere a los Principios de Ecuador que el fin de implementar políticas de gestión de riesgos ambientales y sociales sus operaciones. La aplicación de estos principios es llevada a cabo por el Comité de Riesgo Ambiental y Social de Crédito (CRA) dentro de la Gerencia de Riesgos, con asesoramiento al Comité Ambiental y Social de proyectos. A su vez, está que recibe la información de los analistas de crédito por Principios de Ecuador, y asiste al Comité de Crédito Senior y al Comité de Directores para el proyecto financiado. Al final del análisis, debe informar al analista de crédito la decisión tomada para ser otorgado el crédito. Puedo compartir nuestro análisis de riesgo ambiental y social que implementamos desde hace más de 10 años, tenemos como objetivo en los próximos años incorporar el análisis de riesgo climático para identificar posibles impactos en nuestra cartera de créditos. Para ello y con el apoyo de algunos de los líderes internacionales, nos enfocamos en este sentido y nos adherimos a la metodología de medición de las emisiones de carbono de la política PCAF. En este ítem, nos enfocamos para aplicar las recomendaciones de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) y así poder identificar, abordar y gestionar los riesgos y las oportunidades asociados al cambio climático.</p>	<p>Letras y números: 15, 58</p>
---	--

Resumen de implementación

¿El director ejecutivo o otro funcionario de alto nivel supervisa regularmente la implementación de los Principios a través del sistema de gobierno del banco?
 Sí
 No

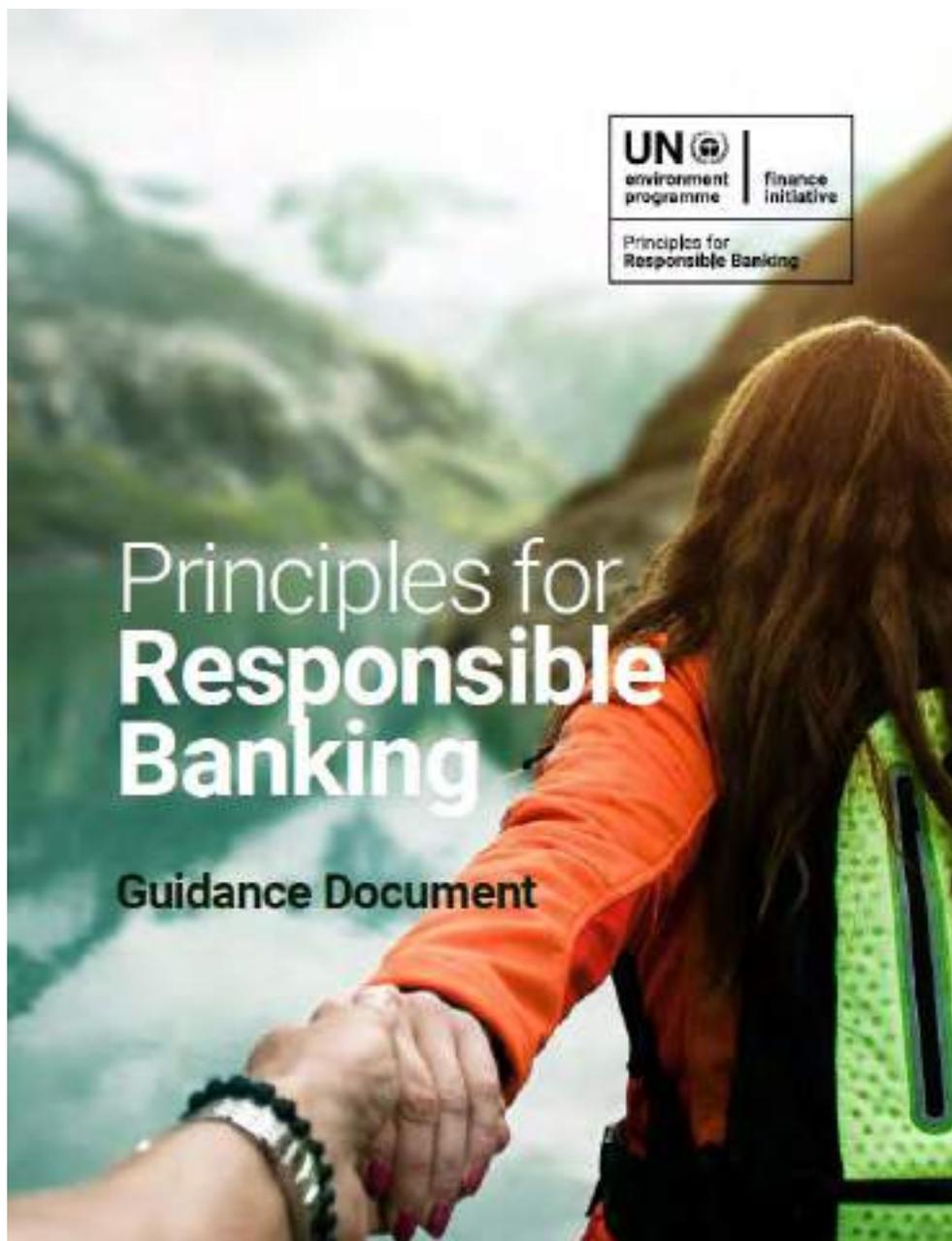
¿El sistema de gobernanza incluye estructuras para supervisar la implementación de PBI (p.e., incluye análisis de impacto y establecimiento de objetivos, acciones para lograr estos objetivos, y procesos de monitoreo continuo en caso de que no se alcanzan los objetivos) o se definen impactos negativos esperados?
 Sí
 No

¿Cuanto su banco con medidas para promover una cultura de sostenibilidad entre los empleados como se describe en 5.2?
 Sí, siempre
 No

Principio 6: Transparencia y Responsabilidad

<p>Resumen periódicamente nuestra implementación ambiental y climática de estos Principios y acciones frecuentes y sostenibles de nuestros asuntos sociales y regulatorios y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.</p> <p>6.1. Cero ¿Esta información divulgada públicamente sobre su compromiso PPE ha sido asegurada por un asegurador independiente? <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No Si no, ¿cómo se asegura? Si no, ¿cómo se asegura la exactitud de la declaración de garantía?</p>	
<p>Resposta En abril de 2023, se realizó en una verificación externa específica para los Principios de Banca Responsable, que se divulga en el Marco de Reporte Integrado A20 de Grupo Caixa.</p>	<p>Criterio y valoración 0</p>
<p>6.2. Reporting en otros frameworks ¿Su marco divulga información de sostenibilidad en alguno de los estándares y taxón enumerados a continuación? <input type="checkbox"/> GRI <input checked="" type="checkbox"/> SASB <input checked="" type="checkbox"/> COP Si no, ¿cómo se divulga la sostenibilidad de su NIF (por publicar)? <input type="checkbox"/> TCFD <input checked="" type="checkbox"/> Otro: _____</p>	
<p>Resposta</p>	<p>Criterio y valoración 1,0</p>
<p>6.3. Pasos ¿Cuáles son los próximos pasos que responderá realizar en el próximo periodo de tiempo de 12 meses (particularmente en el ámbito de gestión, el establecimiento de objetivos y la estructura de gobierno para implementar el PPE)? Por favor, detalle brevemente.</p>	
<p>Resposta Caixa seguirá en los próximos meses para definir objetivos de clima relacionados con la huella de carbono y se optimizar el de huella de carbono, así como el CO2e como a reducir y luego pasar. Caixa continuará implementando su estrategia y los planes de acción para alcanzar los compromisos asumidos. Seguimos colaborando e involucrando a nuestros clientes a medida que los involucramos para seguir construyendo un mundo más sostenible. Durante 2024 continuaremos realizando nuevos análisis de impacto, modelo de clima incorporando nuevos riesgos y actividades de riesgo de caso al 100% de la mesa. Finalmente, trabajaremos en la implementación de un Plan estratégico de Finanzas sostenibles para reforzar la descarbonización de la cartera y operaciones de Caixa.</p>	<p>Criterio y valoración 1,0</p>
<p>6.4. Desafíos Aquí nos gustaría saber para conocer los posibles desafíos que su banco está enfrentando con respecto a la implementación de los Principios de Banca Responsable. Sus comentarios serán útiles para contextualizar el progreso colectivo de los bancos signatarios de PPE. ¿Qué desafíos ha previsto abordar al implementar los Principios de Banca Responsable? Esja de que considere los tres desafíos principales que su banco ha estado abordando en los últimos 12 meses. <input type="checkbox"/> Incorporación de la equidad de la PBE en la gobernanza <input type="checkbox"/> Generar conciencia interna en el banco <input type="checkbox"/> Primeros pasos por donde empezar y en qué sentido es el principio <input type="checkbox"/> Realización de un análisis de impacto <input type="checkbox"/> Evaluación de los impactos ambientales y sociales regulatorios <input type="checkbox"/> Elegir herramientas metodológicas adecuadas de medición del desempeño <input checked="" type="checkbox"/> Establecer agenda <input type="checkbox"/> Otro: _____</p>	
<p>Si lo desea, puede detalla los desafíos y cómo los está abordando.</p>	<p>Si lo desea, puede detallar sobre los desafíos y cómo los está abordando. <input type="checkbox"/> Compromiso con el cliente <input type="checkbox"/> Participación de los interesados <input checked="" type="checkbox"/> Disponibilidad de datos <input type="checkbox"/> Calidad de datos <input type="checkbox"/> Acceso a recursos <input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Seguridad <input checked="" type="checkbox"/> Primeros acciones internamente</p>

Anexo II: Principios para la Banca Responsable de UNEP FI: Documento de orientación
("Principles for Responsible Banking, Guidance Document")



Acknowledgments

Project Team

Puleg Ndjwili-Potole – UNEP FI Secretariat, Banking Project Coordinator
Alice Anders – UNEP FI Secretariat, Climate Commitment Consultant
Séverin Fischer – Consultant, One Earth Consulting

Dimitrios Dimopoulos – Piraeus Bank
Nehru Pillay – Land and Agricultural Development Bank of South Africa
Wendy Dobson – Standard Bank

Published by UNEP FI in September 2019 | Updated in November 2021

Copyright © UNEP FI

UNEP Finance Initiative
International Environment House
11–13 Chemin des Anémones
1219 Châtelaine, Geneva
Switzerland

Developed by **Responsible Banking – Culture Investment**
Acknowledgments

10

Contents

	<p>Principle 1: Alignment</p> <p>We will align our business strategy to be consistent with and contribute to individuals' needs and society's goals, as expressed in the Sustainable Development Goals, the Paris Climate Agreement and relevant national and regional frameworks.</p>	<p>5</p>
	<p>Principle 2: Impact and Target Setting</p> <p>We will continuously increase our positive impacts while reducing the negative impacts on, and managing the risks to, people and environment resulting from our activities, products and services. To this end, we will set and publish targets where we can have the most significant impacts.</p>	<p>11</p>
	<p>Principle 3: Clients and Customers</p> <p>We will work responsibly with our clients and our customers to encourage sustainable practices and enable economic activities that create shared prosperity for current and future generations.</p>	<p>21</p>
	<p>Principle 4: Stakeholders</p> <p>We will proactively and responsibly consult, engage and partner with relevant stakeholders to achieve society's goals.</p>	<p>27</p>
	<p>Principle 5: Governance and Culture</p> <p>We will implement our commitment to these Principles through effective governance and a culture of responsible banking.</p>	<p>31</p>
	<p>Principle 6: Transparency and Accountability</p> <p>We will periodically review our individual and collective implementation of these Principles and be transparent about and accountable for our positive and negative impacts and our contribution to society's goals.</p>	<p>36</p>
<p>Assessment of Collective Progress</p>		<p>41</p>
<p>Example Implementation of The Principles</p>		<p>42</p>

Introduction to this Guidance Document

The Principles for Responsible Banking and their mechanisms for implementation and accountability are captured in three primary documents: [The Principles Signature Document](#), [the Key Steps to be Implemented by Signatories](#), and [the Reporting and Self-Assessment Template](#). These are referred to as the Principles for Responsible Banking Framework Documents.

The purpose of this Guidance Document is to support the implementation of the Principles by providing non-binding guidance to banks on measures they can take to implement each Principle.¹

Each section of the document begins with the Principle, an introductory paragraph that sets out the intention of the Principle and a summary of what the Principle requires from a signatory. This is followed by suggested measures banks can employ to implement each Principle, key resources banks can use, and examples that provide some concrete ideas.

The document ends with a high-level example of what implementation of the Principles could look like in the first four years.

See pages 42–47



This Guidance Document will be updated periodically to include resources that offer practical guidance on implementing the Principles. In addition to the support provided in this document, signatories will benefit from an annual feedback and support meeting with the UNEP FI Secretariat. As UNEP FI members, signatories to these Principles can join bank-led working groups and have access to a wealth of support, tools, expertise and peer learning.

¹ The suggestions provided in this document are general in nature and do not take into account any specific institution's circumstances. Nothing in this document should be read or construed to imply that any bank is obliged to act contrary to any applicable law, regulation or rule, or contrary to its internal governance framework.

Principle 1: Alignment

We will align our business strategy to be consistent with and contribute to individuals' needs and society's goals, as expressed in the Sustainable Development Goals, the Paris Climate Agreement and relevant national and regional frameworks.

Strategic alignment means gearing a bank's business strategy towards being consistent with, and contributing to, the [Sustainable Development Goals](#) (SDGs),² the [Paris Climate Agreement](#) and other relevant national, regional or international frameworks, such as the [UN Guiding Principles on Business and Human Rights](#), **where a bank is best positioned to do so through its business**. These frameworks articulate globally agreed goals and challenges for building a more **sustainable future**. By aligning its strategy with society's goals, the bank shows that its business, and the products and services it provides, can support a sustainable future while achieving long-term business benefits. It signals that the bank accepts its **shared responsibility** for shaping and securing our future.

The **SDGs and the Paris Climate Agreement** identify the most pressing societal, environmental and economic needs of our time. Banks have a pivotal role to play in enabling them to be delivered. While the SDGs and the Paris Climate Agreement are directed at governments, they are underpinned by a series of specific targets and programme areas where banks can make substantial contributions and, by doing so, align themselves clearly with the needs of society, their countries, clients and customers.

Principle 1: Requirements set out in the Framework Documents

In line with the Principles for Responsible Banking Framework Documents, banks are required to describe how they are aligning their business strategy with the SDGs, Paris Climate Agreement, and other frameworks that are most relevant to their operating contexts. The bank's business strategy may be articulated in one or across several of its strategy documents. What should be clear is how the bank intends to contribute towards the achievement of the SDGs, the Paris Climate Agreement and other relevant national, regional or international frameworks.

How your bank can work towards Principle 1

- Ensure that your bank, notably the Board and appropriate departments and committees, including those that deal with strategy, have a comprehensive understanding of

² Report "Business Reporting on the SDGs: An Analysis of the Goals and Targets", by UN Global Compact, GRI and PWC; "Rethinking Impact to Finance the SDGs" by UNEP FI's Positive Impact Initiative.

the [SDGs](#), the [Paris Climate Agreement](#), the [UN Guiding Principles on Business and Human Rights](#) and other relevant national, regional or international frameworks that are relevant to your bank, and how your bank, through its business, can contribute to these frameworks.

- Management and Board commitment is crucial to aligning your business strategy (see detailed guidance under Principle 5).
- Identify and focus on the social and environmental issues that are most relevant. A proper impact analysis (Principle 2) should enable you to identify your areas of most significant impact. This may require focusing on specific targets and indicators underlying the SDGs, the Paris Agreement and/or other national, regional and international frameworks.
- Use climate targets and SDGs as a framework to evaluate and adapt your bank's value creation model and strategy:
 - Assess current misalignment with the SDGs and the Paris Climate Agreement as well as all relevant international frameworks (such as e.g. the UN Guiding Principles on Business and Human Rights) and relevant regional/national frameworks.
 - Identify where your bank can contribute to society's goals and seize business opportunities at the same time.
- Integrate the SDGs, the Paris Climate Agreement and other relevant national, regional or international frameworks explicitly into your business strategy, core banking processes (such as lending, investment, risk management etc.) and business decisions, including your product development and capital allocation decisions.
- Regularly consult and engage with relevant stakeholders to ensure full understanding of their expectations and their relevant ideas and suggestions, with an aim to further increase your contribution to society's goals (see Principle 4).

Some key resources

Core documents:

- [Sustainable development goals \(SDGs\)](#) : they recognize that ending poverty and other deprivations must go hand-in-hand with strategies that improve health and education, reduce inequality, and spur economic growth—all while tackling climate change and working to preserve our oceans and forests. The [SDG Compass](#) is a tool developed by GRI, the UN Global Compact and the World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), which provides guidance for companies on how they can align their strategies with the SDGs, and measure and manage their contribution towards realizing them.
- [Paris Agreement](#): its goal is to limit global warming to well below 2°C, striving for 1.5°C, compared to pre-industrial levels. It provides a framework for financial, technical and capacity building support to enable the necessary economic and social transformation, based on the best available science. This is backed by numerous reports explaining the science, such as the [IPCC's Special Report on 1.5 degrees](#), which highlights the importance of net zero by 2050 to limit warming below 1.5°C, the [IPCC's Sixth Assessment Report](#), which refers to latest science, and [UNEP's Emissions Gap report](#). The PRB climate ambition specifies that Signatories are expected to align their portfolios with a 1.5°C pathway

- [UN Guiding Principles on Business and Human Rights](#): these are the globally recognized and authoritative framework for the respective duties and responsibilities of Governments and business enterprises to prevent and address adverse impacts on people resulting from business activities in all sectors, including the banking sector. To meet their responsibility to respect human rights, banks are required to exercise human rights due diligence to identify, prevent, mitigate and account for how they address impacts on human rights; and provide remediation for adverse impacts, which the enterprise has caused or contributed to. The [UN Office of the High Commissioner for Human Rights](#), the [UN Working Group on Business and Human Rights](#), and the [OECD](#) provide Guidance on the implementation of the UN Guiding Principles. The online [Business and Human Rights](#) offers a useful compendium of guidance documents and tools.

Other key frameworks:

- [Addis Ababa Action Agenda \(AAAA\)](#): this is the key international agreement that provides a global framework for financing sustainable development, by setting out the role of private finance and business in achieving the sustainable development goals, including specifically banking.
- [Rules of the Game: A brief introduction to International Labour Standards](#): the Standards will help banks better understand the ILO Conventions and Recommendations, and how international labour standards are applied and supervised. They provide clear rules to ensure that economic progress occurs together with social justice, prosperity, and peace for all.
- [IFC Operating Principles for Impact Management](#): Impact investing has emerged as a significant opportunity to mobilize both public and private capital into investments that target measurable positive social, economic or environmental impact alongside financial returns. The objective is to establish a common discipline and market consensus around the management of investments for impact and help shape and develop this nascent market.

Climate-specific resources:

- [Nationally Determined Commitments \(NDCs\)](#): to translate their commitment under the Paris Climate Agreement into national targets, plans and priorities, countries have published NDCs. This provides a valuable starting point for banks wishing to understand the local priorities and the scale of action required at country level.
 - Where NDCs are not yet fully in line with the level of CO₂ reduction required to keep global warming well below two degrees, banks can consult available 1.5°C scenarios developed by institutions such as the International Energy Agency (IEA), the Potsdam Institute for Climate Impact Research (PIK) and the International Institute for Applied Systems Analysis (IIASA).³

³ Please refer to the [Guidelines for Climate Target Setting for Banks](#) for guidance on which scenarios are appropriate.

- The [EU Action Plan on sustainable finance](#): this framework supports the goal of the EU to support the flow of private finance towards sustainable economic activities to make the transition to a carbon neutral economy by 2050 possible. Since the plan's launch in 2018, the EU has established the building blocks underpinning the strategy, including the [EU Taxonomy](#), the [Sustainable Finance Disclosure Regulation \(SFDR\)](#), the [Corporate Sustainability Reporting Directive \(CSRD\)](#) and the [European Green Bond Standard \(EUGBS\)](#).
- [Testing the application of the EU Taxonomy to core banking products](#): High level recommendations: this report shares key insights from the information collected, including case studies and subsequent discussions between participating banks, focusing on the benefits and challenges experienced by banks whilst also proposing high level principles to follow in order to apply the EU Taxonomy to retail banking, SME lending and corporate banking, including trade, export and project finance.
- [Principles for Mainstreaming Climate Change](#): a large coalition of the world's leading financial institutions have signed the five voluntary Principles, which support and guide financial institutions in the process of adapting to and promoting climate smart development. They were launched in 2015 under the umbrella of the World Bank.
- [Bank 2030: Accelerating the transition to a low carbon economy](#) (CISL) outlines a curve of change for the banking sector characterised by three stages: banking-as-usual, the transition zone and the zone of institutionalisation. Each stage has its own distinguishing features. The report details how, as they move along the curve, banks can help to transform the economy to a low carbon one by 2030. Many of the main ESG rating agencies and data providers (e.g., MSCI, ISS Oekom, Sustainalytics, RobecoSam, Vigéo Eiris, Ethifinance, etc.) use the SDGs as a reference to assess the sustainability performance of corporates and financial institutions. Their questionnaires and methodologies can be a valuable source of guidance and inspiration to banks that wish to align their business strategies with the SDGs.

Examples

a. Integrating Human Rights into business strategy

A major Australian bank sets out how they can serve customers, communities and nation, and contribute to solving global challenges through its [Sustainability Strategy](#). The Strategy specifically integrates respect for human rights into its ambitions to 2023. See progress towards these ambitions including Human Rights [here](#). This includes the priority: "Helping when it matters most": helping individuals and businesses build strong financial futures and navigate times of change, providing extra support for customers experiencing hardship. Another priority focuses on "Collaborating for impact": this recognises that finance has a central role to play in addressing the biggest challenges facing our world. The bank does so by respecting human rights and amplifying Indigenous voices, and supporting the transition to a climate resilient future.

The bank's [Human Rights Position Statement and 2023 Action Plan](#) sets out the principles that guide the bank's approach and commits to 19 actions to more deeply embed respect for human rights into business and business relationships in line with the UN Guiding Principles on Business and Human Rights.

b. A European Founding Bank's climate strategy

This commercial bank, recognizing that it has a crucial role to play in financing the transition to a low carbon economy, has developed a comprehensive [climate strategy](#). This integrated approach to climate action is about steering this bank's portfolio to achieve net zero by 2050 or sooner, providing green financing and advice to clients, and managing climate risk, also recognising that other areas benefit from and contribute to tackling climate change, such as human rights, biodiversity and the circular economy. It developed the [Terra approach](#), which is an open and transparent way to steer its lending portfolio towards keeping the rise in global temperatures to a maximum of 1.5 degrees Celsius, using science-based scenarios, and considering the technology shift needed across certain sectors to follow that path, supported by a toolbox of sector-specific methodologies. The bank will focus on the sectors in its loan book that are responsible for most greenhouse gas emissions, which include energy, automotive, shipping and aviation, steel, cement, residential mortgages and commercial real estate. Its own operations have been carbon neutral since 2007 (i.e. reducing and offsetting the GHG emissions arising from its buildings and transportation), with an ambition to reach net zero.

c. The SDGs and Islamic Banking

As a responsible Islamic financial institution, a founding bank embraces the principles of value-based intermediation (VBI) to deliver the intended outcomes of Shariah through practices and offerings that generate positive and sustainable impact to the economy, community and environment, consistent with shareholders' expectations of sustainable returns. The VBI principles are reflected in and implemented through various frameworks and initiatives of the bank, in particular the Green, Social, Sustainable Impact Products & Services (GSSIPS) framework which enables the bank to innovate products and services that enable our customers to fulfil their economic, environmental and social aspirations while banking with us. Examples of the bank's impactful programmes and offerings include, among others, its first green Savings Account product, *EcoSave Savings Account*, *DaenDiriReady* which provides a one-stop sustainability solution for Malaysian small and medium enterprises looking to start and progress on their sustainability journey, and strategic collaboration with partners to accelerate the growth of Malaysia's green exporters.

Principle 2: Impact and Target Setting

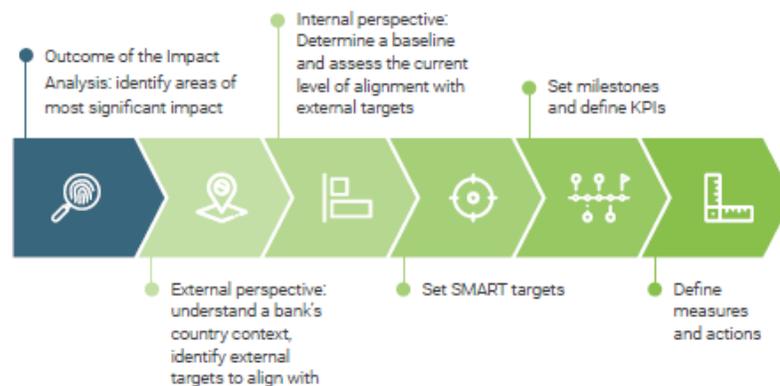
We will continuously increase our positive impacts while reducing the negative impacts on, and managing the risks to, people and environment resulting from our activities, products and services. To this end, we will set and publish targets where we can have the most significant impacts.

In the Preamble to these Principles, banks have defined their purpose as helping to develop sustainable economies and to empower people to build better futures. To put this purpose into practice, banks need to **identify, assess and improve the impact on people and environment** resulting from their activities, products and services. For the banks to **continuously increase positive impact while reducing negative impact** on people and environment, they need to incorporate assessment of impacts on all three dimensions of sustainability (environmental, social and economic) into business decision-making at strategic, portfolio and transaction levels. **Setting targets** is an essential component to scaling up banks' contributions to society's goals.

Principle 2: Requirements set out in the Framework Documents

In line with the Principles for Responsible Banking Framework Documents, this Principle requires banks to undertake an analysis of their impacts on society, the environment and the economy, to identify their most significant impacts and to set a minimum of two targets that address at least two of the identified significant impacts. Your bank's impact analysis should be based on (1) scope: the bank's core business areas, products/services across the main geographies that the bank operates in; (2) scale of exposure: where the bank's core business/major activities lie in terms of industries, technologies and geographies; (3) context and relevance: the most relevant challenges and priorities related to sustainable development in the countries/regions in which it operates; (4) the scale and intensity/salience of (potential) social, economic and environmental impacts resulting from the bank's activities and provision of products and services. The bank should engage with relevant stakeholders, including civil society, to inform aspects of the analysis. See the [Reporting and Self-Assessment Template](#) for more guidance.

Targets may be qualitative or quantitative. The targets, and their level of ambition, should be linked to the SDGs, Paris Climate Agreement and other relevant national (such as the UN Guiding Principles on Human Rights), regional or international frameworks. Banks are required to establish milestones/KPIs for monitoring progress against their targets. When setting and monitoring progress against targets, banks should be conscious of any negative impacts that may result from this process, and should address these if they arise.



Targets should be SMART:

- **Specific:** It should be clear what activity is the subject of the targets, how the objectives and targets relate to individuals' needs and society's goals, what improvements in performance and in impact are being sought.
- **Measurable:** It should be clear how the baseline performance and impact are being measured or assessed.
- **Achievable:** The targets should be attainable.
- **Relevant:** The targets should focus on, based on the outcomes of the impact analysis, areas where the bank has the greatest impact. They should clearly link to one or more of the Sustainable Development Goals, the Paris Climate Agreement and other relevant national, regional or international frameworks.
- **Time-bound:** It should be clear when the targets are to be met, and the timeframes should be at least as ambitious as those expressed in the Sustainable Development Goals, the Paris Climate Agreement and other relevant national, regional or international frameworks.

How your bank can work towards Principle 2

Impact analysis

- Conduct an impact analysis of your bank's significant impacts based on the requirements detailed under (1) scope, (2) scale of exposure, (3) context and relevance, (4) the scale and intensity/salience of impacts. More detailed explanations of the require-

ments for conducting an impact analysis can be found in the Guidance Document on Impact Analysis. UNEP FI has developed [several impact analysis tools](#).

- Undertake a forward-looking assessment that analyses your bank's dependency on nature, and the associated risks. One of the tools available for this is the [ENCORE Tool](#) and the [Finance Sector Supplement to the Natural Capital Protocol](#) (detailed under 'Key resources for biodiversity target-setting' below).
- Assess, monitor and be transparent about your bank's portfolio exposure to technologies, business models and sectors with significant sustainability impacts.
- Develop and publish increasingly quantitative and forward-looking assessments of your bank's positive and negative impacts, and risks and opportunities.
- Based on the outcome of the impact analysis, develop strategies, policies and KPIs to address, reduce and mitigate negative impacts and to realise opportunities to continuously expand and scale up positive impacts, and put in place processes and systems to manage risks, to people and the environment. Actions should include:
 - Integrating the results of the impact analysis into strategy decisions and portfolio-allocation decisions, and defining strategic opportunities to increase positive impact, e.g., by expanding in certain sectors or segments.
 - Defining overarching lending policies (e.g. sectoral) and developing and monitoring KPIs for portfolio adjustments over time to increase positive and reduce significant negative impacts.
 - Establishing management systems and processes (e.g. policies, procedures, monitoring) to identify and manage social and environmental risks and negative impacts. For client analysis, your bank could use the Corporate Impact Analysis Tool to understand the impact profile of its clients, and help them progress on their impact journey (see 'resources for impact analysis').
 - Introducing key questions on sustainability impacts and risks in your bank's know-your-client processes.
 - Integrating environmental and social risk into your bank's overall risk assessment. This could include integrating the TCFD framework into your bank's risk management strategy.
- Build capacity and expertise on sustainability impact and risk as well as their assessment in credit committees, among client relationship managers and other relevant business committees.
- Harness technology to mitigate identified risks, seize opportunities, and enable better monitoring of impacts.
- Invest in innovation and strategic development of new client/customer segments, sectors/technologies and innovative product offerings.

Target setting

- Once your bank has identified its areas of most significant impact, assess which of those areas should be prioritized, and set targets in those areas.
- It is recommended to show how each target is linked to and how it drives alignment with and greater contribution to appropriate Sustainable Development Goals, the goals of the Paris Agreement, and relevant international, national, or regional frameworks. In setting a long-term target for climate, we recommend considering joining the industry-led, UN-convened Net-Zero Banking Alliance. The Alliance will reinforce,

accelerate, and support the implementation of decarbonization strategies, providing an internationally coherent framework and guidelines in which to operate, supported by peer-learning from pioneering banks.

- Determine the activities or sectors to prioritise, and establish your bank's baseline/starting point in those activities or sectors. Then set SMART targets against the determined baselines.
- Define measures to achieve your bank's targets, such as working with clients and customers (see Principle 3: Clients and Customers), and proactively working to expand/reduce your bank's exposure to certain sectors, etc. Allocate resources and responsibilities to ensure that the targets can be met.
- Set processes to monitor and review progress against the targets, including setting KPIs.
- Analyse whether there are any actual or potential negative impacts associated with your targets (eg. damage to ecosystems, effects on indigenous population) and take corrective precautions or measures to address these.
- Establish mechanisms to periodically review targets with the objective of ratcheting them up over time.
- Frequently report on progress to the Board of Directors and executive team to ensure their buy-in.
- Link internal functions, such as marketing and communication, training, human resources, innovation and compliance to the targets to ensure internal coherence.
- Link the achievement of targets and progress relating to your bank's sustainability objectives to remuneration and incentive systems throughout the organization. Join collective commitments to support your target-setting. PRB Signatories can align with net zero through the Net-Zero Banking Alliance and reinforce their work on financial health and inclusion through the Commitment to Financial Health and Inclusion.

Some key resources:

Resources for impact analysis:

- [PRB Guidance Document on Impact Analysis](#): this document provides guidance on how banks can approach their impact analysis. It provides more detailed explanations of the requirements for conducting an impact analysis, as well as practical guidance on what data is required, and the internal and external stakeholders to engage in this process.
- [Portfolio Impact Analysis Tool for Banks](#): this tool is designed to guide banks through an impact analysis of their portfolios. Developed jointly with signatories of the Principles for Responsible Banking and UNEP FI Member Banks, the Tool helps banks analyse the impacts associated with their portfolios. The analysis will enable banks to set targets where it matters in order to drive their contribution to society's goals, as required by the Principles for Responsible Banking.
- [Corporate Impact Analysis Tool](#): this tool helps banks and investors gain a cross-cutting view of the impact status and possibilities of their clients and investee companies. It was developed through a Working Group of banks, investors and service providers. Following the Positive Impact Initiative's unique approach, the Tool enables users to perform a holistic analysis of companies, based on the reality of those companies' business activities and the needs of the countries in which they operate, whether for sourcing, production or sales.

- [UNEP FI Human Rights Guidance Tool for the Financial Sector](#): this provides financial practitioners with information on human rights risks, specifically focusing on human rights issues relevant to the assessment of business relationships and transactions. This tool assists finance sector professionals to identify human rights risk and possible risk mitigation measures, as particularly relevant for lending operations. It also contains references to existing human rights standards, banking practice and further resources to help practitioners operationalize human rights due diligence.
- The [Impact Management Platform](#): the website supports practitioners to manage their sustainability impacts by clarifying the actions of impact management and explaining how standards and guidance can be used together to enable a complete impact management practice.

Resources for Biodiversity Target Setting:

- [PRB Guidance on Biodiversity Target-Setting](#): this guidance document allows banks to take a systematic approach to setting and achieving biodiversity targets. The guidance presents four real-life case studies, and includes a detailed how-to guide
- [Global Biodiversity Framework](#): this is a first draft of a global framework to guide actions worldwide through 2030, to preserve and protect nature and its essential services to people.
- [Taskforce on Nature-related Financial Disclosures \(TNFD\)](#): The goal of the TNFD is to provide a framework for organisations to report and act on evolving nature-related risks, in order to support a shift in global financial flows away from nature-negative outcomes and toward nature-positive outcomes. A first [report](#) sets out its goals.
- [ENCORE \(Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure\)](#): is a web-based tool that helps global banks, investors and insurance firms assess the risks that environmental degradation, such as the pollution of oceans or destruction of forests, causes for financial institutions. The below reports complement the tool:
 - [Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure](#) helps financial institutions understand, assess, and integrate natural capital risk in their operations.
 - [Integrating Natural Capital in Risk Assessments: A step-by-step guide for banks](#) is designed to help financial institutions conduct a rapid natural capital risk assessment.
 - [The Natural Capital Credit Risk Assessment in Agricultural Lending](#): is a framework, developed by the Natural Capital Finance Alliance, that enables financial institutions to conduct natural capital credit risk assessment across different agricultural sectors and geographies, taking into account factors such as water availability, use and quality; soil health; biodiversity; energy use and greenhouse gas emissions.
- [Beyond 'Business as Usual': Biodiversity Targets and Finance](#): this report sets out the 9 priority sectors with large financial flows and major potential dependencies or impacts on biodiversity and outlines approaches to target-setting on biodiversity. This approach enables financial institutions to reduce risk exposure and create a more resilient global economy.
- The [Nature-Positive Finance Guide](#): this guide, which is geared towards all financial institutions, stakeholders and partners, aims to mobilise financial institutions to ensure a nature positive world, by fostering better understanding of nature's impor-

- tance for the financial sector, providing insight on the CBD process.
- [Connecting Finance and Natural Capital, a Finance Sector Supplement to the Natural Capital Protocol](#): this provides a framework for financial institutions to assess the natural capital impacts and dependencies of their investments and portfolios.
 - The [Sustainable Blue Economy Finance Principles](#): this framework for banks, insurers and investors promotes the implementation of SDG 14 (Life Below Water), and sets out ocean-specific standards, allowing the financial industry to mainstream sustainability of ocean-based sectors.
 - The [Rising Tide](#) report maps the current state of ocean finance revealing trends in lending, underwriting and investment activities which impact the ocean. It reveals the frameworks and financial instruments that are successfully addressing ocean sustainability and highlights new opportunities and gaps in the market.
 - [Turning the Tide: How to Finance a Sustainable Ocean Recovery](#): this is a practical guide for financial institutions to pivot their activities towards financing a sustainable blue economy. The guidance outlines how to avoid and mitigate environmental and social risks and impacts, as well as highlighting opportunities, when providing capital to companies or projects within the blue economy.
 - [Financing a sustainable blue economy: recommended exclusions list](#): this provides financial institutions with an overview of activities to exclude from financing due to their high risk and damaging impact on the ocean. It examines multiple ocean-related activities and covers various sectors including seafood, ports, maritime transportation, marine renewable energy, and coastal and marine tourism.
 - [Banking beyond Deforestation](#) highlights opportunities for banks to grow the supply of soft commodities that are deforestation-free or forest restorative.
 - [Handbook for Nature-related Financial Risks](#): this handbook connects the natural and financial worlds from a risk perspective, explaining key concepts, terms and transmission channels and contains a framework for plotting financial risk exposures.
 - The World Wildlife Fund (WWF) provides a free-to-use [water risk filter](#).
 - The [Soft Commodity Risk Platform \(SCRIPT\)](#): this is a freely available system to help financial institutions understand and mitigate the deforestation risks associated with financing companies in soft commodity supply chains.
 - African Development Bank Group (AfDB) [Integrated Safeguards System](#): this is the AfDB's strategy to promote growth that is socially inclusive and environmentally sustainable. Safeguards are a powerful tool for identifying risks, reducing development costs and improving project sustainability, thus benefiting affected communities and helping to preserve the environment.

Resources for Climate Target Setting:

- [PRB Guidance Guidelines for Climate Target Setting for Banks](#): these guidelines outline key principles to underpin the setting of credible, robust, impactful and ambitious targets in line with achieving the objectives of the Paris Agreement.
- [Net zero: an introductory guide for financial institutions](#): this guide looks to support financial institutions in navigating the technical questions they may ask themselves when assessing their portfolio for alignment with a net-zero scenario and answer some of the key technical challenges which will support the implementation of robust, science-based strategies.

- [Platform Carbon Accounting Financials \(PCAF\)](#): PCAF has proposed a harmonized carbon accounting approach for the financial sector. The Standard equips financial institutions with robust methods to measure financed emissions across six asset classes. This enables banks to develop informed climate strategies, assess climate-related risks, set science-based targets and report to stakeholders.
 - PCAF's [Strategic Framework for Paris Alignment](#) is a framework that clarifies the complex landscape of net-zero commitments, initiatives, methodologies and tools and describes the non-linear process that financial institutions can embark on to achieve Paris alignment, no matter what stage of the journey they are in.
- [Paris Agreement Capital Transition Assessment \(PACTA\)](#): this is a free online tool from 2 Degrees Investing Initiative (2°i) enables banks to measure the alignment of their corporate lending portfolios with climate scenarios across a set of key climate-relevant sectors and technologies.
 - [Credit Portfolio Alignment](#): this report provides an overview of the application of the PACTA methodology and the options viewed as most useful by the Katowice Banks.
- [Science Based Targets initiative \(SBTi\)](#): the SBTi provides tools and methodologies that enable banks to set financing strategies that are consistent with what science requires to keep global temperature rise under the 2°C threshold. Companies can submit their targets for validation and verification against established criteria. SBTi have developed comprehensive [guidance for the financial sector](#) as well as many other [financial sector-specific resources](#).
- [Task Force on Climate-related Financial Disclosures \(TCFD\)](#): this provides corporations with a framework for assessing and reporting on their climate-related risk management strategy. Many corporates throughout the world, including banks, issue an annual TCFD Report where they disclose their climate-related risk in consistency with TCFD guidelines.
- [ISO14097 standard](#): this document specifies a general framework, including principles, requirements, and guidance for assessing, measuring, monitoring, and reporting on investments and financing activities in relation to climate change and the transition into a low-carbon economy.
- Through its [TCFD Banking Pilot](#), UNEP FI has published several reports, including:
 - [TCFD Playbook](#): this document, in partnership with the Institute of International Finance (IIF), provides guidance on and examples of leading practices around TCFD reporting in the financial sector. This desk reference also aims to enhance the depth and comparability of TCFD disclosures by financial institutions.
 - [Pathways to Paris: A practical guide to climate transition scenarios for financial professionals](#) is a detailed guide, in partnership with CICERO, for financial sector practitioners looking to understand and apply climate scenarios in a financial risk.
 - [The Climate Risk Landscape: Mapping Climate-related Financial Risk Assessment Methodologies](#) provides a summary of the key developments across third party climate risk assessment providers since May 2019, including new and updated scenarios, methodological tools, key guidelines, as well as an overview of the changing regulatory landscape and potential developments into 2021.
- [Equator Principles](#): this is a risk management framework that guides banks in determining, assessing, and managing environmental and social risk in projects. The framework requires banks to consider risks to society and the environment as well as

to the bank and sets out a framework for assessing and managing social and environmental risk in project finance.

- [IFC Performance Standards](#): these Standards outline responsibilities for managing environmental and social risks and can be used to understand sector-specific ESG risks.
- The [Green Bond Principles](#): these are voluntary guidelines that provide a framework for transparency and disclosure for the issuers of Green Bonds. As such, they are primarily designed to aid investors by ensuring availability of information necessary to evaluate the environmental impact of Green Bond investments.
- The [Climate AIR toolbox](#) can help financial institutions identify and access the relevant tools, frameworks, and platforms to measure and report their climate-related alignment, impact, and/or risk.
- There are many reports that explore the practicalities of alignment and target-setting:
 - [Exploring Metrics to Measure the Climate Progress of Banks](#) assesses the various metrics that can be used to assess a bank's contribution to climate change and makes recommendations for choosing climate metrics by asset class.
 - [The Alignment Cookbook](#) analyses and compares methods and frameworks available today to investors.
 - The [Good Transition Plan](#) is designed to be practical, actionable guide for banks to create effective climate transition plans.
 - The [Practitioner's Guide for Banks](#) provides practical insights into approaches to measuring financed emissions, setting targets and engaging with clients.
 - [Taking the Carbon out of Credit](#) sets out set out five strategic elements that together can form an integrated approach to climate.

Resources for other impact areas:

- [PRB Guidance Guidance on Gender Equality Target Setting](#): this document delivers a practical example of what a gender equality target can look like, providing guidance on the different elements of setting targets in line with the requirements of the PRB, and what alignment with international and national frameworks can look like.
- The [Women's Empowerment Principles](#) provide guidance on the measures your bank can take, which include:
 - [The Power of Women's Market Data: A How-to Guide](#): this is a practical guide to support banks that are looking to start disaggregating their data by sex, or those looking to improve their current practices.
- [PRB Guidance Guidance on Financial Health & Inclusion Target Setting](#): this document outlines the key steps for setting targets to drive increasing economic and social inclusion, followed by two illustrative examples of targets in financial inclusion and financial health.
- [PRB Guidance Guidance on Resource Efficiency and Circular Economy](#): a comprehensive, step-by-step guide for banks interested in increasing the sustainable use of resources such as energy, waste, water and raw materials and building a circular economy, where waste and pollution are eliminated, products and materials are kept in use at their highest value and natural systems are regenerated.
- [Financing Circularity: Demystifying Finance for the Circular Economy](#): this report outlines how the financial sector can scale up financing to accelerate the shift to circular business models in order to keep resources at their highest value long-term and to reduce waste.

Other sources:

- Many banks publish lists of the activities that they will not finance. These are a useful resource for banks looking to develop their own lists, although it is noted that banks adopting such lists need to account for local regulations and societal expectations.
- Sectoral policies have already been adopted and published by several global banks. These list the binding and evaluation criteria that their clients must meet to be eligible for capital allocation. These criteria are generally made public, which is key for banks that aim to develop their own internal policies that are adapted to their operational contexts and market positions.
- Strategic risk assessment studies such as those produced annually by the World Economic Forum or other think tanks could assist banks when engaging stakeholders and assessing risk to their own strategies, operations, and their stakeholders as well as the natural environment.
- NGO reports, which highlight the social or environmental impacts of lending activities are useful for ensuring a comprehensive mapping of issues and facilitating understanding of civil society expectations.

Examples

a. A Canadian bank on measuring its impact

To understand both its positive and negative impacts, and to identify the impact areas it can best influence within the framework of the Paris Agreement and the Sustainable Development Goals, a Canadian values-based financial co-operative used the following tools: [Embedding Project's Prioritization Radar assessment tool](#), [UNEP FI Portfolio Impact Analysis Tool for Banks](#), and [Partnership for Carbon Accounting Financials \(PCAF\)](#). Informed by its impact analysis, the two most relevant issues identified are climate and financial health & inclusion. The values-based financial co-operative used these findings to inform its [five commitments](#) focused on building community resilience by strengthening local economies and addressing systemic inequities to support a just climate transition. One of the climate commitments is to reach net-zero carbon emissions by 2040 across the credit union's entire lending portfolio. As the financial institution implements these climate commitments, it plans to incorporate other impact areas that emerged through its impact analysis, including biodiversity and inequality.

b. A bank's work on deforestation and biodiversity

A European founding bank acknowledges the crucial role of forest protection to reach the climate goals and to protect biodiversity. Forests are the lungs of the earth and hotspots for many species of animals and plants. Therefore, the bank aims to support its corporate clients in soft commodity value chains to achieve zero net deforestation. In Brazil, home to a large part of the Amazon forests, it does not finance deforestation in any biome and does not accept as collateral land which has been deforested in the last five years. The bank encourages its customers to abide high sustainability standards, which can result in cheaper loan pricing. It also promotes the provision of ecosystem services. With the help of AGR13 Fund for forest protection and sustainable agriculture it further supports the sustainability transitions. The bank is also a member of the Round Table on Responsible Soy and of the Brazilian Roundtable on Sustainable Livestock.

c. An international bank's 2050 net-zero pathway

In October 2021, this international bank published a [pathway](#) to reach net zero by 2050, in line with the International Energy Agency's Net Zero Emissions by 2050 scenario (NZE). The bank will reduce emissions associated with its financing activities to net zero by 2050, with 2030 interim intensity targets in the most carbon-intensive sectors covering two thirds of baseline emissions, such as 63% intensity reduction for the power sector. The bank will stop financing, at an individual client entity level, companies that are expanding in thermal coal. To scale impact across its footprint markets in Asia, Africa and the Middle East, the bank will mobilise USD 300 billion in green and transition finance, guided by a [Transition Finance Framework](#). The bank has also formed a dedicated Transition Acceleration Team to support clients in high-emitting sectors. This NZE pathway builds on metrics and targets published in the bank's [2020 TCFD report](#), is a component of the bank's Scorecard and Long-Term Incentive Plan, and is subject to an advisory AGM resolution in 2022.

Principle 3: Clients and Customers

We will work responsibly with our clients and our customers to encourage sustainable practices and enable economic activities that create shared prosperity for current and future generations.

Banks are vital economic intermediaries and as such can make their most significant contributions to society's goals by **creating synergies** with customers and clients, **encouraging sustainable practices** and **accompanying their customers and clients in their transition towards more sustainable business models, technologies and lifestyles**. A bank's most significant impacts on society, the economy, and the environment, are indirect. They are associated with the activities of the bank's clients and customers. Partnering with clients and customers is an essential element in assessing the bank's impacts, understanding risks and opportunities, and achieving targets. In addition to contributing towards shared prosperity for current and future generations, **enabling sustainable economic activities** in this way presents a clear business case for banks: clients that are shifting to sustainable business models and technologies are better prepared for emerging regulations, and better positioned to succeed in our changing economy and society. Accompanying their clients in their own journeys to contribute to society's goals enables **stronger relationships with customers and clients**; and positions the bank as the **partner of choice**. Further, getting to know the bank's customers and clients better drives **business growth** and supports **improved risk management**. A strong relationship between the banks and its client and customers—built on trust—is crucial for any bank's success. Responsible conduct is the foundation of trust.

Responsible conduct means **treating clients and customers fairly**, understanding their needs and providing products and services that meet these needs, giving them key product information to enable comparison shopping, transparent pricing, and putting in place customer complaints and dispute resolution mechanisms.

Principle 3: Requirements set out in the Framework Documents

In line with the Principles for Responsible Banking Framework Documents, banks are required to report—at a high-level—on how their policies and practices promote responsible conduct, encourage sustainable practices, and enable sustainable economic activities.

How your bank can work towards Principle 3

These steps can be taken for all of your bank's client and customer segments

- Systematically identify where your bank can support its customers and clients in reducing their negative impacts, and increasing their positive impacts, through adopting new technologies, business models, and practices. Based on your analysis of your clients, develop a strategy, identify steps to take. Such steps can include:
 - Identifying your most significant clients in terms of their impact (e.g. major GHG emitters; major clients in high intense sectors) and relevance to the bank's business in order to develop specific engagement processes.
 - Raising awareness, engaging customers and clients and providing advice.
 - Developing new products and services that encourage and support more sustainable business models, technologies, practices, and lifestyles.
 - Incentivising more sustainable investments and choices.
- Proactively informing and engaging with clients and customers about your commitment to sustainability and to responsible banking.
- Establishing partnerships with third parties, to deliver solutions for sustainable production and consumption beyond your bank's current customer and client base. These can include technology providers and FinTech firms to leverage digital technology for new solutions that contribute to financial inclusion, greater access to credit, and improved data security. These partnerships can be with firms that provide sustainability-related products and services; social entrepreneurs who drive social innovation to meet society's goals; and renewable energy firms able to support your bank's clients and customers own transition to a low-carbon economy.
- Building capacity among bank employees to better engage with clients and customers about sustainable finance; and establishing internal guidelines and protocols for supporting clients and customers on sustainability considerations.
- Developing policies, and training staff, to ensure that clients and customers are treated fairly. Reviewing specific products and services to ensure they meet their needs—including sustainability needs.
- Collect relevant data from clients and customers. If the clients and customers do not have the needed data yet themselves, develop an information plan by when you are expecting to receive relevant data from them.
- Assessing employee incentive structures and remuneration policies to ensure that these are not encouraging mis-selling and other unfair practices. Ensuring that account managers' incentives are aligned with your bank's responsible banking strategy and objectives.
- Involving clients and customers as stakeholders in your bank's stakeholder engagements; and systematically engaging customers and clients on sustainability issues.
- Integrating questions on your bank's clients and customers sustainability preferences in the on-boarding process.
- Building expertise within your bank, or through partnerships with other organizations, to effectively advise clients and customers on adopting more sustainable business models, technologies, and lifestyles.
-

- Developing appropriate incentives for clients and customers to make more sustainable investments and financial decisions. This can be through preferential interest rates, rewards programmes for sustainable consumption choices, etc.
- Offer 'sustainability-linked loans' or 'positive impact loans', where some of the terms could be linked to corporate progress on sustainability (e.g., discounts could be provided based on the use of the funds or the realization of certain sustainability-related targets).
- Creating a 'race to the top' among clients and customers, offering more attractive interest rates, pricing, terms and conditions, and value-added services for more sustainable clients and customers.

These steps can be taken for your bank's retail customers

- Identifying where your bank could encourage and support sustainable behaviour and consumption choices.
- Mapping your bank's retail customers, and for each major segment, identifying the existing and potential sustainability-related behaviours and actions where your bank can provide support and/or incentives.
- Identifying retail customer segments with low financial literacy, and potential retail customer segments that are under-served by banks.
- Based on this analysis of your bank's retail customers, developing a strategy and identifying steps to take. For example, your bank can consider expanding and adapting its current offerings to the 'bottom of the pyramid' through microfinance, micro-insurance, low-cost savings products and transactional services. In addition, your bank can finance and incentivise sustainable energy use through 'green loans' for home insulation, the use of renewable energy, or carbon offsetting.
- Helping your bank's retail customers acquire the knowledge and skills to effectively manage their finances, e.g. through financial literacy programmes. Your bank can consider working with customer advocacy organisations on such programmes.

These steps can be taken for your bank's entrepreneurs and small enterprise customers

- Mapping your bank's small business customers and identifying the existing and potential sustainability-related activities where your bank can provide further support through new products and services.
- Identifying small enterprises and entrepreneurs who will benefit from greater financial literacy, business development support, and innovative financial products and services that will support the growth of their businesses.
- Providing specialised financial products and services to social enterprises and social entrepreneurs making a positive contribution to sustainable development, for example through innovation hubs, incubators, and supplier development programmes.
- Helping your bank's small business customers improve their knowledge and skills to effectively manage their business finances. Your bank could consider working with small business support organisations on such programmes.
- Using digital platforms to deliver financial products and services more efficiently to small businesses and entrepreneurs, and to help these customers solve many of their business challenges, for example the use of blockchain to facilitate letters of credit for importers and exporters.

These steps can be taken for your bank's corporate and institutional clients

- Mapping your clients according to their economic sector. For each major sectoral grouping, identifying the sustainability impacts, positive and negative, that these clients need to manage and where your bank could play a role in supporting these efforts.
- Asking clients for information on their significant impacts, and environmental and social risks, for consideration when assessing broader credit risks.
- Encouraging clients to improve their own social and environmental impacts and adopt robust sustainability standards.
- Identifying where new or existing financial solutions may play a pivotal role in fostering sustainable business practices by clients. This can be undertaken during various routine client engagements, including client on-boarding, Know Your Client reviews, transaction assessments, etc. Examples of such sustainable practices include:
 - Introducing energy efficiency practices
 - Use of renewable energy sources
 - Transition to lower carbon transportation options
 - Developing energy efficient buildings
 - Investing in smart cities
 - Responsible water and waste management systems
 - Harnessing opportunities in the circular economy
 - Introducing climate-smart agricultural practices
 - Reducing plastic pollution and investing in sustainable packaging
 - Assessing and disclosing financial-related climate risks through the TCFD
 - Increasing female representation in Boards and senior management
 - Close the gender pay gap within the company
 - Ensure decent employment standards and safety at work
 - Set up and follow human rights due diligence processes for sub-/contractors and suppliers

Some key resources

- For information on financial inclusion, consult the PRB Guidance on [Financial Health and Inclusion](#) or visit the website of the [Global Partnership for Financial Inclusion](#).
- [CGAP Customer-Centric Guide](#): this is a collection of hands-on toolkits and experiments that help design and deliver effective financial services for low-income customers. The Consultative Group to Assist the Poor (CGAP) is a global partnership, under the umbrella of the World Bank, of 34 organizations that seek to advance financial inclusion. CGAP is developing a [Customer Outcomes Framework](#), which financial institutions and regulators can apply practically in order to achieve better customer outcomes. This framework will be supported by Customer Outcomes Indicators.
- [OECD/G20 Inclusive Framework on Base erosion and profit shifting \(BEPS\)](#): the OECD has issued an international collaboration to end tax avoidance that has released several documents and tools to understand what tax avoidance is, and how financial players may contribute to resolve this global issue.

- The [United Nations Global Compact](#) has numerous publications on Sustainable Finance that provide helpful information relevant to aligning with Principle 3, including:
 - [SDG Bonds and Corporate Finance](#)
 - [Engagement Guidance on Corporate Tax Responsibility](#)
 - [Carbon Markets](#)
- A World Bank [survey of the South African retail banking sector](#) provides useful insights into several responsible conduct topics.
- The [UK Financial Conduct Authority](#) has a wealth of guidance of conduct topics.
- The FARMS Initiative has published [Responsible Minimum Standards](#) that financial institutions can use to influence and guide meat, milk and egg producers, and other companies in the supply chain, towards responsible treatment of farm animals, including how farm animals are raised, transported and slaughtered.
- [Let's Discuss Climate: The essential guide to bank-client engagement](#) published by the Cambridge Institute for Sustainability Leadership (CISL) has been designed for immediate use by relationship managers and client facing staff. It will also be valuable for sustainability strategy teams and those who structure the remit and education of relationship managers, including the heads of business lines. CISL also has [numerous other useful publications](#).

Examples

a. Increasing financial literacy for retail customers in developing countries

A bank focused on retail customers in emerging economies might create the most positive impact by increasing financial literacy and access to appropriate and affordable services while also taking care that remuneration incentives within the bank don't unintentionally encourage overselling to people (e.g. to seasonal workers whose livelihoods are uncertain). In an example from Turkey, a bank partnered with the Government to support financial literacy sessions for families and households. Several hundred thousand people have been trained since the inception of the initiative.

b. Enabling financial inclusion through technology

Some ways to increase financial inclusion include educational programmes for young adults, youth and children to familiarize themselves with basic money concepts, offering free accounts for those who need them and providing various routes through which to access banking.

c. Supporting rural development

One of the most prominent private sector banks in Bangladesh conducts all banking activities in accordance with Shari'ah law and was the first Shari'ah interest-free bank in the country. Amongst the bank's most established programs is their Rural Development Scheme, which is a micro credit system based on financial inclusion strategies geared towards poverty alleviation and economic development. It funds rural housing, income-generating activities, safe drinking-water and sanitation facilities. The bank's objectives include extending investment opportunities to rural areas, financing self-employment, alleviating rural poverty, and providing more education and health-care opportunities.

Principle 4: Stakeholders

We will proactively and responsibly consult, engage and partner with relevant stakeholders to achieve society's goals.

The scale of change necessary to meet the objectives of the SDGs, the Paris Climate Agreement and other relevant national, regional or international frameworks requires **collective action and partnerships**. Banks are a crucial part of our economic and social system and can contribute to these important societal goals. By **partnering** with relevant stakeholders (notably peers, investors, clients, customers, regulators, employees, policy-makers, suppliers, scientists, academia, civil society, trade unions and communities), banks can significantly **increase the impact** of their actions and support action at the **scale of change** that is required. **Proactively consulting** stakeholders ensures your bank benefits from their knowledge and subject-matter expertise and enables the correct/legitimate definition of society's goals; it drives legitimacy and capacity to identify positive and negative impacts. **Proactively engaging** stakeholders early on ensures that all relevant interests are taken into account and a bank will not encounter challenges down the line.

Principle 4: Requirements set out in the Framework Documents

Your bank is part of a social system, in which it has to identify its key stakeholders and understand their roles, capabilities and needs. In line with the Principles for Responsible Banking Framework Documents, your bank is required to consult, engage, collaborate and/or partner with relevant stakeholders for the purpose of implementing the Principles, which includes engaging on its impacts. Banks are required to give a high level account of the stakeholders they identified and engaged with, as well as the key issues raised by stakeholders and how they were addressed by the bank.

At the collective level, the Civil Society Advisory Body is a unique forum for constructive and collective engagement between the banking industry and wider civil society, designed to help monitor collective progress, advise signatories banks on strategic matters and help maintain the relevance of the Principles for Responsible Banking with societal needs.

How your bank can work towards Principle 4

- Identify and map key external stakeholders such as regulators, investors, governments, suppliers, customers and clients, academia, civil society institutions, communities, representatives of indigenous population and non-profit organizations. Pay

special attention to “affected” stakeholders by setting up processes to identify potential and actual adverse impacts on human rights of individuals and groups, i.e., such as communities or wildlife (represented by NGOs).

- Identify those issues or areas where collaboration could help accomplish results beyond what your bank could deliver on its own.
- Establish multi-disciplinary consultation channels and use digital and connected technologies to facilitate continuous and fruitful engagement with stakeholders.
- Establishing partnerships with third-parties, to deliver solutions for sustainable production and consumption beyond your bank’s current customer and client base. These can include technology providers and FinTech firms to leverage digital technology for new solutions that contribute to financial inclusion, greater access to credit, and improved data security. These partnerships can be with firms that provide sustainability-related products and services; social entrepreneurs who drive social innovation to meet society’s goals; and renewable energy firms able to support your bank’s clients and customers own transition to a low-carbon economy.
- Consult and engage all relevant stakeholders to allow them to express their expectations regarding your bank’s impacts, strategy, targets, the role your bank can play in driving sustainability, and your efforts to implement these Principles. Make use of stakeholders’ expertise and knowledge.
- Engage with regulators and policymakers to advocate for regulations and policies that are in line with the goals and objectives of the *Principles for Responsible Banking*, and sustainable development more broadly. Be transparent about your bank’s policy engagements and activities, and make sure they are in line with your bank’s commitments under these Principles.
- Partner with relevant stakeholders that can help your bank reduce negative impacts, achieve or scale up positive impacts and deliver more than you could by working on your own. Create partnerships or relationships that enable your bank to leverage its intellectual and social capital, and develop and implement solutions that make substantial contributions to the goals of the SDGs, the Paris Climate Agreement and other relevant national, regional or international frameworks.
- Work with other banks and financial institutions to facilitate concrete and at-scale change in the sector, taking into account the applicable competition law restrictions that may exist in your jurisdictions.
- Regularly review your stakeholder engagement strategy to ensure that it is comprehensive and include new relevant stakeholders when necessary.

Some key resources

- The IFC has issued a comprehensive guide to help companies with [stakeholder mapping](#). The guide provides corporations and banks with concrete proposals to enable them to identify their key stakeholders and to establish fruitful relationships with them.
- [AA1000 AccountAbility Stakeholder Engagement Standard](#): a stakeholder engagement standard designed to support organizations in designing, implementing and communicating an integrated approach to stakeholder engagement.
- [BSR \(Business for Social Responsibility\)’s Five Step Approach to Stakeholder Engagement](#): a simple, 5-step guide that provides a toolkit for engaging stakeholders and

building trust, including how to develop a stakeholder engagement strategy and conduct stakeholder mapping exercises.

- [International Integrated Reporting Framework](#): this framework provides organizations with a useful and concrete canvas to manage stakeholder relationships. Integrated Reporting (<IR>) aims to improve the quality of information available to providers of financial capital by communicating the full range of factors, including environmental and social drivers, that materially affect the ability of an organization to create value over time. The International Integrated Reporting Council's (IIRC) view is that value is not created by or within an organization alone, but is created through relationships with others, and that stakeholders provide useful insights about matters that affect the ability of the organization to create value.
- [OECD Principles for Transparency and Integrity in Lobbying](#): these principles help banks that engage with policymakers and stakeholders to change policies in a manner that is transparent so it cannot be mistaken for acting in narrow self-interest. It includes the following points, which should be considered when undertaking the engagement:
 1. Do the bank's rules and guidelines respect the socio-political and administrative context?
 2. Are the rules and guidelines consistent with the wider policy and regulatory frameworks?
 3. Is sufficient information on bank interventions publicly available?
 4. Can stakeholders scrutinize the positions and approaches?
 5. Are those undertaking the work on behalf of business meeting standards of professionalism and transparency?
 6. Are the rules of engagement and compliance with them periodically reviewed?
- [Business and the SDGs: Building Blocks for Success at Scale](#): this report provides practical knowledge through an analysis of successful case studies, enabling different sectors to develop context specific action plans towards sustainable development.
- [Business and the United Nations: Working Together towards the SDGs](#): this framework suggests that core business investments and activities are the most effective means with which a business can implement sustainable development strategies.
- [Embedding the SDGs into Business](#) provides specific and practical examples of three stakeholder engagements with the SDG's outline steps that can be used by other businesses towards sustainable development, including understanding the SDG's, mapping priorities, setting relevant targets, integrating sustainability strategies, and aligning with existing reporting activities.

Examples

a. The Civil Society Advisory Body

Established in March 2021, the Civil Society Advisory Body (CSAB) of the Principles for Responsible Banking is a unique forum for meaningful and constructive engagement between wider civil society and PRB Signatories. The Body puts each signatory's commitment to Principles 4 into practice at the collective level. It is a key mechanism to help the PRB maintain ongoing relevance with societal needs and ensure Signatory Banks deliver on their commitments with ambition and transparency.

The CSAB provided an [independent view](#) (p.22–28) on the collective progress of signatories in October 2021 and shared their recommendations on how to improve PRB implementation and maximize the collective impact. These recommendations guide the strategic priorities and work of the PRB

b. One bank's approach to stakeholder engagement

This South African bank recognises that to be maintain its social licence to operate it must understand the societies in which it does business and respond in a relevant and appropriate way. As such it engages with diverse organisations to inform its thinking, including political parties, communities, professional bodies, think tanks, environmental and human rights organisations, and NGOs. These engagements are guided by several policies and principles to ensure mutual respect, consistency of approach, and an ethos of listening to stakeholders.

The bank proactively engages on public policy issues through discussions with government departments and legislators, and through active participation in trade associations. These engagements are conducted in a transparent and constructive manner, and are aimed at highlighting the potential impact of policy and regulatory changes on customers, other stakeholders, and the economy. This advocacy work is evidence-based and respectful of democratic legislative processes. Its aim is to promote a balanced and proportionate policy and regulatory framework that protects customers, depositors, shareholders, and society.

Click [here](#) for more information.

Principle 5: Governance and Culture

We will implement our commitment to these Principles through effective governance and a culture of responsible banking.

To be able to respond with the speed and scale necessary to address global challenges requires leadership, buy-in and active support of the Board of Directors, the CEO, and senior and middle management. It requires establishing a daily business culture and practice in which all employees understand their role in delivering the bank's purpose and integrate sustainability in their work and their decision-making. To deliver on its commitments under these Principles, a bank needs to put in place **effective governance procedures** pertaining to sustainability, including assigning clear roles and responsibilities, setting up effective management systems and **allocating adequate resources**.

Principle 5: Requirements set out in the Framework Documents

In line with the Principles for Responsible Banking Framework Documents, banks are required to develop governance structures that enable and support effective implementation of the Principles. This includes having appropriate structures, policies and processes in place to manage its significant impacts and risks, and achieve its targets. Your bank will also be required to disclose measures it is implementing to foster a culture of responsible banking among its employees.

How your bank can work towards Principle 5

- Assign clear and specific roles and responsibilities at the Board level and across all functions of your bank regarding your bank's sustainability agenda and provide adequate resource allocation.
- Build internal expertise on the environmental, social and economic topics relevant to your bank's context, such as climate change, deforestation, pollution, biodiversity, human rights, gender equality, by recruiting specialists supplemented with training of staff on ESG strategies, policies and tools, including providing external guidance through consultants to inform and educate staff.
- Set up a dedicated, specialized team of sustainability experts (e.g., a corporate sustainability department) with strong leadership and clear roles and responsibilities, to facilitate sustainable finance and the implementation of the Principles across all functions of your bank.

- Establish appropriate policies, systems and procedures with effective management systems and controls, including risk, compliance and third-party assurance procedures.
- Integrate sustainability objectives and targets into decision making processes across your bank. Regularly review existing management systems and processes to assess whether these need to be modified or strengthened to enable your bank to deliver on its sustainability-related goals.
- Formally include sustainability criteria into the Terms of Reference or Charter for your Board's nomination, remuneration and audit committees or create a dedicated Board Committee focused on sustainability and responsible banking.
- Integrate sustainability into a clearly communicated statement linking environmental and social issues to the vision and mission of your bank, with clear C-suite endorsement.
- Embed your bank's sustainability targets into its remuneration and incentive as well as its performance management systems. Reward strong sustainability performance and leadership, for example, through promotion decisions.
- Communicate internally and externally (see Principle 6) on your bank's sustainability approach and performance. Actively communicate top-level buy-in from CEOs and the C-suite with statements, quotes and interviews in internal and external media, and regularly address sustainability-related topics to raise awareness, understanding, knowledge and interest among staff.
- Educate and train employees on your bank's sustainability strategy and targets in general, and in particular on sustainability issues pertaining to their respective area of work to develop appropriate awareness and expertise at all levels.
- Embed sustainability values and ethos into day-to-day operations of your bank and its culture through policies, processes and everyday practices such as gender equality and pay equity, climate-friendly transport options, sustainable and inclusive procurement practices, etc.
- Build an internal community of sustainability champions that includes all the employees who have a clear contribution and responsibility towards the achievement of your sustainability goals and targets. Manage and strengthen this community with frequent engagements, such as webinars, meetings and seminars, and newsletters. Honor and publicly recognize sustainability leaders.
- Align lending policies with scientific and robust approaches, which may be developed via a multi-stakeholder process. Where available, use sustainability standards and certification systems developed via multi-stakeholder processes such as the ISO and [ISEAL](#) standards.

Some key resources

- [UNEP FI Integrated Governance: A New Model of Governance for Sustainability](#): this 2014 report sets out a new model of governance that puts sustainability at the heart of governance and corporate boards' strategic agendas. The report makes a compelling case for the development and execution of sustainable strategies in corporations and illustrates why the current state of governance is not well suited to advancing sustainability effectively.
- [Sustainability and the board: What do directors need to know in 2018?](#): this report gives an updated and concise view on the issues, questions and references that directors should have in mind or address when discussing sustainability at board level. [The](#)

[future of the Chief Sustainability Officer](#) looks at the evolving role of the Chief Sustainability Officer (CSO) in the financial services industry.

- [Corporate Governance Principles for Banks](#): the Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) issued set of principles for enhancing sound corporate governance practices at banking institutions. The principles provide guidance on (1) the role of the board of directors in overseeing the implementation of effective risk management systems, (2) emphasise the importance of the board's collective competence, and (3) provide guidance on risk governance, including the risk management roles played by business units, risk management teams, and internal audit and control functions (the three lines of defence), as well as underline the importance of a sound risk culture to drive risk management within a bank.
- [OECD Corporate Governance Principles](#): these principles aim at helping policymakers evaluate and improve the legal, regulatory, and institutional framework for corporate governance. They also provide guidance for stock exchanges, investors, corporations, and others that have a role in the process of developing good corporate governance. First issued in 1999, the Principles have been adopted as one of the Financial Stability Board's Key Standards for Sound Financial Systems and endorsed by the G20.
- The Group of 30 has produced two reports on Banking Conduct and Culture:
 - [A Call for Sustained and Comprehensive Reform](#): this report addresses the governance challenges facing the world's largest banks, their boards, their management, and the supervisors who oversee the health of the financial system, and the economic sustainability and strength of the individual firms.
 - [A Permanent Mindset Change](#): this report examines the progress made by banks on conduct and culture, shares findings from interviews with over 50 financial sector leaders, and reiterates guidance on the areas where additional efforts and attention are still required.
- [Earth On Board](#): this organization is an ecosystem of sustainability actors dedicated to helping organizations achieve an Earth Competent Board, where board members are proficient in sustainability, with the right governance, asking management the right questions, recognizing that peer exchange is key to driving transformation.
- [WWF Sustainable Banking Assessment \(SUSBA\) Tool](#): an interactive tool for banks to assess and benchmark their Corporate Governance (CG) and Environmental, Social, Governance (ESG) integration performance to accelerate their efforts to stay competitive, resilient and relevant in a resource constrained, low carbon future.
- [The International Social and Environmental Accreditation and Labeling Alliance \(ISEAL\)](#): this organization provides a database of sustainability certification standards which can be incorporated into banks' policies and client assessment criteria.
- [Strengthening Governance Frameworks to Mitigate Misconduct Risk: A Toolkit for Firms and Supervisors](#): this report, issued by the Financial Stability Board, provides a toolkit for use by firms and supervisors to strengthen the ability of governance frameworks to mitigate misconduct risk.
- [OECD Due Diligence Guidance for Responsible Business Conduct](#): this will help financial institutions to implement the diligence recommendations set forth by the United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights.

- [Net zero: a practical guide for finance teams](#) explores the steps that finance teams can take to help their organizations progress towards net-zero emissions and address the practical issues of setting credible net-zero targets and embedding them into finance processes and decisions.
- [A Banker's Guide for Transforming Finance](#) investigates the role of banking professionals in transforming mainstream financial institutions from the inside and [Climate Intrapreneurs: Insights from the front lines of bank climate action](#) shares insights about the experiences of those driving climate-focused change within banks and lending institutions.
- [Bank 2030: Accelerating the transition to a low carbon economy](#) highlights the need for banks to develop an 'active mindset' in order to accelerate the transition to a low carbon economy.

Examples

a. Linking sustainability objectives to remuneration

More and more banks are incorporating sustainability-related considerations into the performance assessment and remuneration of staff throughout the organization, including for their executive committees and board members. Aligning remuneration programmes with the sustainability agenda of the bank creates awareness, delivers action, and demonstrates credibility.

For example, a major European bank measures the share of its lending portfolio that strictly contributes to at least one of the 17 SDGs. This indicator is embedded in a set of sustainability-linked KPIs (e.g. exposure to renewable power sector, operational carbon footprint, number of individuals that have benefited from a financial education session provided by the group, etc.). Part of the long-term compensation for the bank's 5000 top managers across the group is linked to these criteria.

b. Governance structure to support implementation of the Principles

A European Founding Bank has fully incorporated the Principles for Responsible Banking (PRB) in its new Sustainability Policy and ESG Strategy and has set targets that are discussed regularly at the Executive Committee. The CEO has the overall oversight of the PRB implementation and schedules regular ESG Work Shops where progress and future steps are discussed and agreed upon. Furthermore, the Board Ethics & ESG Committee was established with the objective to consider the material ethical, environmental, social and governance issues relevant to the Bank's business activities. The Committee's role is to support the Board of Directors and its Committees by proactively setting, challenging, supporting and overseeing policies and strategies implemented by Management to generate value for all stakeholders and to promote the right values and corporate culture of the Group. The Committee works closely in coordination with the BoD's Nomination, Remuneration, Audit, Risk and Strategy Committees. To promote the PRB and support the work of all business units an ESG unit was established to act as a link between the Board of Directors and the executive units of the Bank.

c. Bringing diverse stakeholder voices into banking

A major Australian bank hosts a regular forum comprising a range of external stakeholders who provide advice and insights to its executives and sustainability leaders on approaches to sustainability. It is an important mechanism that helps inform the bank's approach to the issues that matter most to their stakeholders, both in the short and longer term. The Council is made up of up to ten external members and is co-chaired by the bank's CEO.

Examples of topics examined by the Council have included approaches to customer vulnerability, climate change, human rights and artificial intelligence and support for women in business and the community. See more examples [here](#)

Principle 6: Transparency and Accountability

We will periodically review our individual and collective implementation of these Principles and be transparent about and accountable for our positive and negative impacts and our contribution to society's goals.

Banks are **accountable** to their employees, investors and society as a whole. Public disclosure is critical because it enables internal and external stakeholders to **assess your banks' contribution to society, and the progress it is making**. This, in turn, helps build confidence in your bank's sustainability-related commitments and helps to distinguish your bank from its competitors. **Making targets public and reporting progress** significantly increases the potential for success in achieving them. Progress reports are key to ensuring the effectiveness of your approach, to motivating employees, competing with peers, driving innovation, and strengthening reputation and trust.

Principle 6: Requirements set out in the Framework Documents

In line with the Principles for Responsible Banking Framework Documents, banks are required to provide information on their implementation of the Principles for Responsible Banking, in their existing public reporting, within the first 18 months of becoming a signatory, and every year thereafter.

The [Reporting and Self-Assessment Template](#) is a crucial part of reporting. Banks are required to complete the Template by providing references/links to where in their public reporting the relevant information on their implementation of the Principles for Responsible Banking can be found. In the same Template, banks will assess their progress against six criteria: (1) impact analysis, (2) target setting, (3) plans for target implementation and monitoring, (4) progress on implementing targets, (5) governance structure for implementation of the Principles, (6) progress on Implementing the Principles. Limited assurance of your self-assessment on these six criteria is required. The assurance process should be in place by no later than year four from the date the bank became a signatory to the Principles. Banks are encouraged to put this process in place well in advance. The outcome of this assurance process should be included in the bank's reporting. Where third-party assurance is not feasible, an independent review may be conducted.

Banks are also required to show they have considered existing and emerging international/regional good practices, and how they are working to integrate these into their existing practices.

Your bank will benefit from the annual feedback and support meeting with the UNEP FI Secretariat, where guidance on how your bank can advance in implementing the Principles will be provided.

How your bank can work towards Principle 6

- Publish an annual transparent, balanced account (in your existing reports) of your bank's significant positive and negative impacts, its risks, and the progress it is making in implementing the Principles, focusing on outcomes and impacts, rather than process.
- Integrate disclosures relating to the implementation of the Principles into your bank's existing reporting (e.g., annual report, sustainability report, company website, etc.). Where your bank cannot provide certain information yet, include a description on how your bank is planning to work towards obtaining and publishing that information.
- If the report does not meet the current reporting requirements, allocate adequate resources and take steps to close the gap and bring your public reporting in line with the reporting requirements.
- Try to quantify as much information as possible, for example by showing sectoral exposures, GHG emissions associated with certain portfolios and/or sectors, proportion of portfolios covered by policies or targets etc.
- Disclose at aggregated level, engagements with clients and other stakeholders to deliver this industry and market-shifting initiative.
- Demonstrate that your bank has, through consistent processes linked to its own governance mechanisms, determined its most significant impacts, identified where it can have the most impact in terms of contribution to the SDGs, the Paris Climate Agreement, and other relevant frameworks, and the targets it has set in this regard.
- Disclose at aggregated level strategic risks and opportunities and how these are integrated into your bank's own governance processes and strategy.

Some key resources

- [PRB Guidance on Reporting](#) supports signatories of the PRB with reporting on their implementation of the Principles.
- [PRB Guidance for Assurance Providers: Providing Limited Assurance for Reporting](#) aims at assisting assurance providers with undertaking limited assurance on PRB reporting, and at harmonizing the assurance approach and procedures for signatory banks. It shall thus foster transparency and robustness in signatory disclosures.
- International reporting frameworks (or local frameworks with equivalent level), e.g.,
 - [The Integrated Reporting <IR> Framework](#), to enhance transparency on your bank's material issues regarding the SDGs and the Paris Climate Agreement
 - The [GRI Standards](#) and [Financial Sector Supplement](#)
 - [SASB](#) (Sustainability Accounting Standards Board) financial sector standards

- The [recommendations of Task Force on Climate related Financial Disclosures \(TCFD\)](#): these recommendations provide a reference framework for companies, including those in the financial sector, to report on their climate-related risk management strategies. Have a look at the UNEP FI TCFD page for a [list of useful resources](#).
- The [Materiality Map of the Sustainability Accounting Standards Board \(SASB\)](#) provides suggestions for accounting metrics for sustainability issues that affect a number of specific industries, including the banking industry.
- [Integrating the Sustainable Development Goals into Corporate Reporting: A Practical Guide](#): this document outlines a three-step process to embed the SDGs into existing business and reporting processes. It helps business to better report their impact on the SDGs and address the information needs of relevant stakeholders. This Guide follows an approach that is aligned with the UN Guiding Principles on Business and Human Rights and the GRI Standards.
- [Business Reporting on the SDGs: An Analysis of the Goals and Targets](#): this document is an inventory of possible disclosures per SDG, at the level of the 169 targets. To facilitate transparency, a set of disclosures were developed—both qualitative and quantitative—based on globally accepted disclosure frameworks for business. Any business can use these disclosures to report on their efforts towards achieving the SDGs.
- Benchmarking conducted for the Dow Jones Sustainability Index (DJSI) and the FTSE Russell index series, as well as ratings and assessments produced by organizations such as MSCI, CDP, Sustainalytics, ISS-ESG and VigéoEiris. These benchmarks and ratings enable stakeholders to compare the performance of different companies on a range of sustainability-related issues. They also provide a useful reference framework for companies on the data and information that are of interest to investors and other stakeholders.

Examples

a. The EU taxonomy

The Article 8 of the [EU Taxonomy Regulation](#) mandates large companies, financial and non-financial to report the proportion of revenues and expenditures associated with environmentally sustainable activities as defined in the Taxonomy Regulation and the [Climate Delegated Act](#). It is a very good example of a mandatory reporting framework that integrates an inside-out approach to economic activities and allows for understanding to what environmentally sustainable activities (as defined in the EU Taxonomy) the bank's financing and portfolio is going. The concrete aspects on how to report can be found in the [Article 8 Delegated Act](#) and its [annexes](#).

The so-called "Green Asset Ratio" (GAR) is the KPI credit institutions should disclose, and it is defined as the proportion of the credit institutions' assets invested in Taxonomy-aligned economic activities as a share of total assets. It is calculated based on the on-balance sheet exposures according to the prudential scope of consolidation for the types of assets held by the bank (stock & flow, covering the loans and advances, debt securities, equities, repossessed collaterals financing Taxonomy-aligned economic activities, thus capturing total Taxonomy-aligned exposures). These exposures should be broken down based on the Taxonomy objective they are contributing to, type of counterparty and type of financing, allowing banks to have a full picture of how well they are performing against the stated environmental objectives of the EU (including the long-term temperature goal of the Paris Agreement—thus allowing among other KPIs to see the level of alignment of a bank's portfolio with the net zero by 2050 objectives). These disclosures will be complemented by Banks Pillar 3 disclosures once the European Banking Authority ITS will be published.

b. TCFD

In October 2021, the TCFD released its latest guidance on climate-related metrics, targets and transition plans to enable banks to effectively assess investment and lending risks. For better climate reporting, the TCFD has provided guidance on:

- Selecting and disclosing metrics, including a set of metrics recommended by the Task Force for banks to disclose
- Selecting and disclosing climate-related targets and the use of climate scenario analysis to determine targets to set
- Inclusion of firms' transition plans in their climate-related financial disclosures
- The use of information climate-related metrics, targets and transition plans to disclose the actual or potential impact of climate-risks on a financial institution

The guidance developed by the Task Force acts to support banks in disclosing decision-useful metrics. The guide has identified a set of climate-related metric categories for banks to disclose and use to make financial decisions. The metrics provided allow for comparability in disclosure but also flexibility among firms. Financial institutions are encouraged to report on GHG emissions in relation to their investing, lending, and

underwriting. It is also important that banks report on their transition plans as it shows aspects of their overall business strategy which focuses on targets and actions for transitioning to a low-carbon economy. The Task Force is also supporting banks on better disclosure of actual and potential financial impacts of climate change to enable effective pricing of climate risks and opportunities, as well as the allocation of capital. The TCFD has also published an associated technical supplement on portfolio alignment with the Portfolio Alignment Team (PAT).

Assessment of collective progress

Based on the signatory banks' aggregated individual reporting, signatories will take stock of their collective progress, and publish the outcome of the assessment through UNEP FI every two years.

The results will be published in the form of a short report which will include:

- An assessment of the collective progress of all of the signatories against the Principles, and of their aggregate contribution to society's goals.
- An independent view of the Civil Society Advisory Body.

The periodic review of collective progress will support continuous improvement, enable banks to share lessons learned, and establish the credibility of the Principles, signatory banks, and of the sector as a whole.

The [first collective progress report](#) was published in October 2021.

Example implementation of the Principles

The following is an example of the steps taken by a fictitious signatory bank. Its purpose is to provide guidance on the steps a bank can take to implement the Principles. It is not binding or prescriptive.

1st & 2nd year of Implementing the Principles Understanding where the bank stands and making a plan	43
3rd year of Implementing the Principles Developing the bank's foundation	44
Examples of target setting	45
4th year of implementing the Principles Build on the foundation	46
From year 5 on Working on implementing the targets	47

1st & 2nd year of implementing the Principles: Understanding where the bank stands and making a plan

The bank begins with an assessment of where/how far it is in its sustainability journey. It also gets a sufficiently detailed view of its portfolio including sectors, client and customer types.

P1.	P2.	P3.	P4.	P5.	P6.
<p>The bank works to get an understanding of the Sustainable Development Goals and the Paris Agreement, as well as other relevant national, regional and international frameworks.</p> <p>It identifies which of the goals set out in these frameworks are of specific relevance to the societies in which it operates. In its country of operation, climate change, air and water pollution, gender inequality, and economic inequalities across different regions, are high priority issues.</p> <p>The bank considers how its business is relevant to the goals set out in these frameworks and starts to develop an understanding of how it can strategically contribute to society's priority goals and offerings do set out in national and international frameworks through its business activities and, with that, spot strategic business opportunities. It also identifies where its current strategy may be inconsistent with and run counter to the achievement of these objectives. To assist this process, the bank undertakes an impact analysis (see Principle 2). The bank realizes that its current growth strategy in the energy sector and in several industrial sectors is not taking into account the required transition towards renewable energy and pollution control. It also identifies significant opportunities to encourage green financing.</p>	<p>The bank undertakes an impact analysis (see pages 4 & 7 for guidance) of its portfolio to identify its significant impacts (both positive and negative). The analysis is informed by its core business areas, its products and services across the main geographies that the bank operates in, its major activities in terms of industries and technologies, the most relevant challenges and priorities related to sustainable development in the countries/regions it operates in, and the risk and intensity/balance of the (potential) social, economic, and environmental impacts resulting from the bank's activities, products and services.</p> <p>The impact analysis gives the bank a detailed view of the impacts associated with its business by sector, geographies, and where applicable, technologies and client & customer types.</p> <p>The bank does not have all of the data that is required to undertake a very accurate assessment at this stage, but is able to obtain an objective understanding of its significant impacts, which it can refine as more data becomes available.</p> <p>Based on this, the bank is able to identify the areas in which it can have the most significant impacts. The bank has substantial exposure to the energy and transport sectors. It operates in a country with ambitious climate goals. Gender inequality is a significant challenge which is expressed as a priority in government policies. Gender imbalance is a pervasive challenge among its clients. The bank identifies climate and Gender as its two areas of most significant impact.</p>	<p>The bank considers how clients engaged in sectors and activities associated with significant impacts could transition towards more sustainable and resilient business models, adapt to the changing social, economic and environmental context and reap efficiency gains as well as new business opportunities. This assessment helps the bank plan how it can support its clients in their transition. The bank also explores opportunities for developing products and services that will help its clients and customers deliver sustainable outcomes.</p>	<p>The bank undertakes a stakeholder mapping exercise to identify key external stakeholders (see page 17), and starts developing an engagement strategy, which details its relevant stakeholders, what to engage them on, who engages them, how, and when. This helps to identify which stakeholders it should engage in order to get a better understanding of its significant impacts, and for guidance when developing strategies for addressing these impacts.</p>	<p>The bank considers which teams and stakeholders internally need to be involved in implementing the Principles, and allocates resources as needed.</p> <p>It considers whether its governance structure is adequate for supporting implementation of the Principles. It determines what the reporting lines should be, who is accountable for implementation, and which committees will have oversight of these processes. It establishes a dedicated committee which is responsible for overseeing the implementation of the Principles, and periodically reporting to the board on progress, therefore ensuring that the CEO and senior management are included in the governance processes that support the Principles, and are regularly briefed.</p>	<p>Within 15 months from becoming a signatory to the Principles, the bank commences its progress on implementing the Principles in its public reporting. It completes the sections of the Reporting and Self-Assessment template that it is able to at this stage and publishes this as well.</p>
<p>To go further:</p>		<p>The bank is in a position to initiate its self-assessment in its existing assurance process. Therefore it obtains limited assurance of its self-assessment, which determines the accuracy of the information that the bank relied upon in completing its self-assessment.</p> <p>The bank engages with the UNEP FI Secretariat for guidance and support on how it can build on its current achievements going into Year 2.</p>			

3rd year of implementing the Principles: Developing the bank's foundation

The Bank develops the structures and processes to support target setting and implementation.

P1.	P2.	P3.	P4.	P5.	P6.
<p>The bank decides to include gender equality, climate transition and pollution as strategic focus areas. It identifies strategic business opportunities that will enable both the bank and society to develop sustainably.</p>	<p>Based on the outcome of its impact analysis, the bank assesses how it is currently addressing its significant positive and negative impacts, and develops strategies for improving existing measures to address these impacts and manage risk arising from negative impacts (where they were not previously being addressed).</p> <p>The strategy includes:</p> <ul style="list-style-type: none"> working with peers to develop new tools and methodologies that will assist with setting targets and evaluating KPIs; setting two SMART targets, that address two distinct most significant (potential) impacts identified in the impact analysis; developing milestones to meet the targets, as well as measures to monitor progress against the targets. <p>The bank ensures that its decision-making committees and bodies are aware of actual and potential risks and impacts associated with the bank's activities, and incorporates them in their processes.</p> <p>Green box: The bank sets targets for a minimum of impact reduction.</p>	<p>The bank identifies which clients it needs to work with to achieve the targets and begins to engage with them. The bank integrates questions about its clients and customers' sustainability preferences into its onboarding process, as well as questions about their significant impacts.</p> <p>Through engagement with its clients and customers, amongst other stakeholders, the bank is able to deliver an innovative product that supports and increases five sustainable practices.</p>	<p>The bank systematically engages its stakeholders in line with its stakeholder engagement strategy. Based on these engagements, the bank gets a better understanding of how it can contribute to the needs of its society through its business. Through this process, it is able to identify stakeholders it can partner with to accelerate its impacts.</p> <p>The bank engages with peer banks on the implementation of the Principles through UNEP FI, by participating in working groups and peer learning activities. In order to share views and best practices, and to combine advocacy efforts for the banking sector in its country, the bank works with other banks through its banking association. During this process, the bank is mindful of competition laws and the extent to which banks are able to share information with each other.</p>	<p>The CEO/Board of Directors, the appropriate Executive Committee, as well as senior management who will be responsible for implementing the strategy, communicate their support clearly and regularly. The bank makes further changes to its governance structures and processes in order to facilitate the effective implementation of the Principles. These include integrating sustainability objectives into decision-making processes across the bank, including sustainability criteria in the terms of reference of the Board's nomination policy, and ensuring that existing policies (such as credit policies, customer treatment/engagement policies, procurement policies) are consistent with its strategy.</p> <p>The bank engages with internal stakeholders to determine what a SMART target could look like for the business, how it could be achieved, the business areas that need to be involved and how much time the bank will need to achieve the target. In addition, the bank develops a strategy for fostering a culture of sustainability to ensure employees are on board, it trains staff on their roles and functions in implementing the Principles, and more broadly on their role in achieving the bank's sustainability strategy. The bank begins to work on aligning with the good practices it identified and elected to prioritise. The bank decides to adopt a human rights screen process in order to ensure that it does not enable human rights abuses. It also decides to become a signatory to the Ecuador Principles, which will guide the bank with assessing and managing the social and environmental risks associated with its private finance portfolio.</p>	<p>The bank reports on the progress it has made this far in its implementation of the Principles. This includes reporting on the targets it has set. It completes the Reporting and Self-Assessment Template, providing as much information as it is able to at this stage, and publishes it.</p>
<p>To go further:</p> <p>The bank is in a position to include its self-assessment in its existing assurance process. Therefore it obtains limited assurance of its self-assessment, which determines the accuracy of the information that the bank relies upon in completing its self-assessment.</p> <p>The bank gets feedback and guidance from UNEP FI on its targets, and support for how any gaps relating to the targets could be addressed, in addition to getting feedback on other aspects of implementation.</p> <p>The bank joins the Net-zero Banking Alliance or the collective commitment to Net-zero Health and Well-being to reinforce its ambition.</p>					

Examples of target setting

The bank decided to set a target that contributes to the goal set out in the Paris Agreement and latest science—to keep global warming to below 1.5°C.

While undertaking its impact analysis, the bank assessed its portfolio, and was able to identify the sectors that it should focus on. These were energy, transport and agriculture. Within these sectors, the bank identified the technologies it has exposure to, and its exposure to key climate risk areas. This enabled it to determine its baseline (the starting point).

With the use of scenario, the bank was able to establish what aligning the identified sectors with a 1.5°C goal would require in its portfolio of operations. With this knowledge, the bank was able to set its target.

- To align the bank's funding and investment in the energy, transport and agricultural sectors with a 1.5°C goal by meeting net-zero financial measures by 2050.

The bank describes the measures it will have to take to achieve its target from its starting point. These measures include:

- Working with key clients in the identified sectors towards achievement of the target.
- Identifying new technologies the bank could expand into.
- Engaging with policymakers, government transport agencies, and other stakeholders to understand how the bank can contribute effectively to making transport systems more sustainable.
- Developing partnerships with peers and experts that will push the bank, or ensure it achieves its target.

Based on the assessment the bank used, it establishes KPIs to monitor progress against its target.

- Reduce exposure to carbon intensive technologies by 60% within 8 years.
- Increase funding and investment in renewable energy by 2% annually.
- Introduction of conditions in loan agreements requiring evidence of agriculture that meet or exceed GHG emissions by 4 year.
- Forming and government transport agencies to support public transport infrastructure by 8 year.

The bank also considers whether there are potential negative impacts that may arise as a result of its targets, and puts measures in place for mitigating them.

The bank identifies gender equality as an area where it could have significant impact. It intends to set a target to contribute to the achievement of Gender Equality (SDG 5, with particular focus on Indicator 5.5.2: 'Proportion of women in managerial positions') in its country.

The bank begins with determining to translate its purpose of its corporate lending portfolio that is structured to compare with equal gender representation at the board and senior management level. It also assesses the proportion of women at board and senior management positions within the bank, as well as in its primary and client partners. Once it has established its baseline, the bank sets its target.

- 30% allocation of corporate lending to companies with an equal gender representation at board level and in management functions within 7 years.

The bank considers the measures it will take to meet its target. These include identifying existing clients to work with, and developing incentives to encourage existing and prospective clients to work towards gender equality. The bank recognises that it must ensure that it is living up to this standard with its own operations in order to ensure that it has the resource available to encourage other companies. Therefore, the bank will also work towards setting gender equality within its organisation. It also puts measures in place for mitigating negative impacts that could result from the activities associated with the achievement of its target.

The bank establishes KPIs to monitor progress against its target:

Outside the organisation:

- 25% increase in loan is provided to companies with an equal gender representation at board level and senior management level per year.
- Engagement with 20% of identified existing corporate clients to encourage them to develop gender equal policies within 2 years.
- Retention of 20% of loans in the corporate portfolio. If your linked to incentives for a corporate client who achieve equal gender representation at board level.

Within the organisation:

- 2% of all procurement from companies with gender equal representation at board level and senior management level by 3 year.
- 200 new bank loans provided to facilitate and reduce gender equality at board level and within the organisation within 2 years.
- 25% increase in the number of banking opportunities and business available to women within the bank in 2 years.
- The gender pay gap closed within 8 years.
- Equal representation of women and men in senior managerial positions, including the board, within the next 5 years.

Please note: This is merely an example, and does not describe what targets a bank should set.

4th year of implementing the Principles: Build on the foundation

The bank builds on the progress made in the previous years in order to ensure continuous and effective implementation of the Principles.

P1	P2	P3	P4	P5	P6
<p>Building on its early start in year one, and the targets it has set, the bank invites its overall strategy to align with society's goals, ensuring that the bank's business strategy doesn't run counter to the achievement of society's goals.</p>	<p>The bank monitors the progress it is making in implementing its targets to ensure that it is on the right track with respect to its KPIs. It assesses whether there are any negative impacts caused in the process of working towards its targets, and takes relevant steps and actions to mitigate them as far as is feasible.</p> <p>Recognizing that it should have two targets at all times, it re-evaluates its significant impacts and identifies the main areas of most significant impact, in order to begin the process of working on developing the next target.</p>	<p>The bank continues to work closely with its clients in the achievement of its targets. Based on the information gathered from clients on banking process, the bank is able to better structure its existing products and manage its risks, while assisting its clients and customers to choose more sustainable practices and business models.</p>	<p>The bank develops and implements a strategy to work in partnership with the identified stakeholders in order to benefit from their expertise, accelerate its impact.</p> <p>The bank engages with its policy-makers and regulators on various aspects of the Principles, in order to share its perspective and advocate for policies that create an enabling environment for implementation of the Principles, and contributing to sustainable development more generally. The bank also engages with government agencies more broadly to establish how it could support government policies in the areas it has set targets in, as well as to determine how government policies could influence the bank's next target, therefore ensuring that it is able to contribute significantly to society's needs and goals.</p>	<p>The bank reviews analytical methods, structures, and reviews them in order to ensure they facilitate fair treatment of customers and clients. The bank also ensures that incentives facilitate the effective implementation of the Principles, and the bank's sustainability strategy more broadly, by including KPIs in employee contracts.</p> <p>Now that the bank has adopted a human right screening process and the Equator Principles, it starts the process of mapping and assessing other existing and emerging international/regional good practice, and establishes which practices it intends to start working towards, integrating its existing practices during the following year. The bank also integrates sustainability into a clearly communicated statement that links environmental and social issues to its vision and mission.</p>	<p>The bank ensures that its reporting reflects the progress it has made over the year; its report includes disclosure of its significant impacts, its risks, the targets it has set, the KPIs that are used to measure progress, the progress made so far, and the governance measures in place to ensure ongoing success in implementation.</p> <p>As it plans the bank is able to report on the good practices it has adopted and how these practices have made it able to make changes to its business.</p> <p>The bank is able to fully complete the Reporting and Self-Assessment Template, indicating that it is in line with its commitments under the Principles, and provides evidence to support this, which is found in a separate sustainability provider that the bank works with, and includes this in its report.</p>
<p>To go further:</p>		<p>The bank gets feedback from UNDP Fin measures that it can take for the new year in order to maintain continuous improvement and provide leadership towards the implementation of the Principles throughout the banking sector.</p>			

From year 5 on: Working on implementing the targets

After the four-year mark, a bank's implementation journey continues iteratively. The bank should continue to assess its impacts and monitor progress on its targets. Over time, targets should be adjusted to reflect changing contexts.

The bank should have targets in at least two impacts areas at any given time. The bank should continue to engage with regulators, customers, clients and other stakeholders, consistently refining its approach.

UN 
environment
programme

**finance
initiative**

United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) is a partnership between UNEP and the global financial sector to mobilise private sector finance for sustainable development. UNEP FI works with more than 450 members—banks, insurers, and investors—and over 100 supporting institutions—to help create a financial sector that serves people and planet while delivering positive impacts. We aim to inspire, inform and enable financial institutions to improve people's quality of life without compromising that of future generations. By leveraging the UN's role, UNEP FI accelerates sustainable finance.

unepfi.org

 unepfi.org

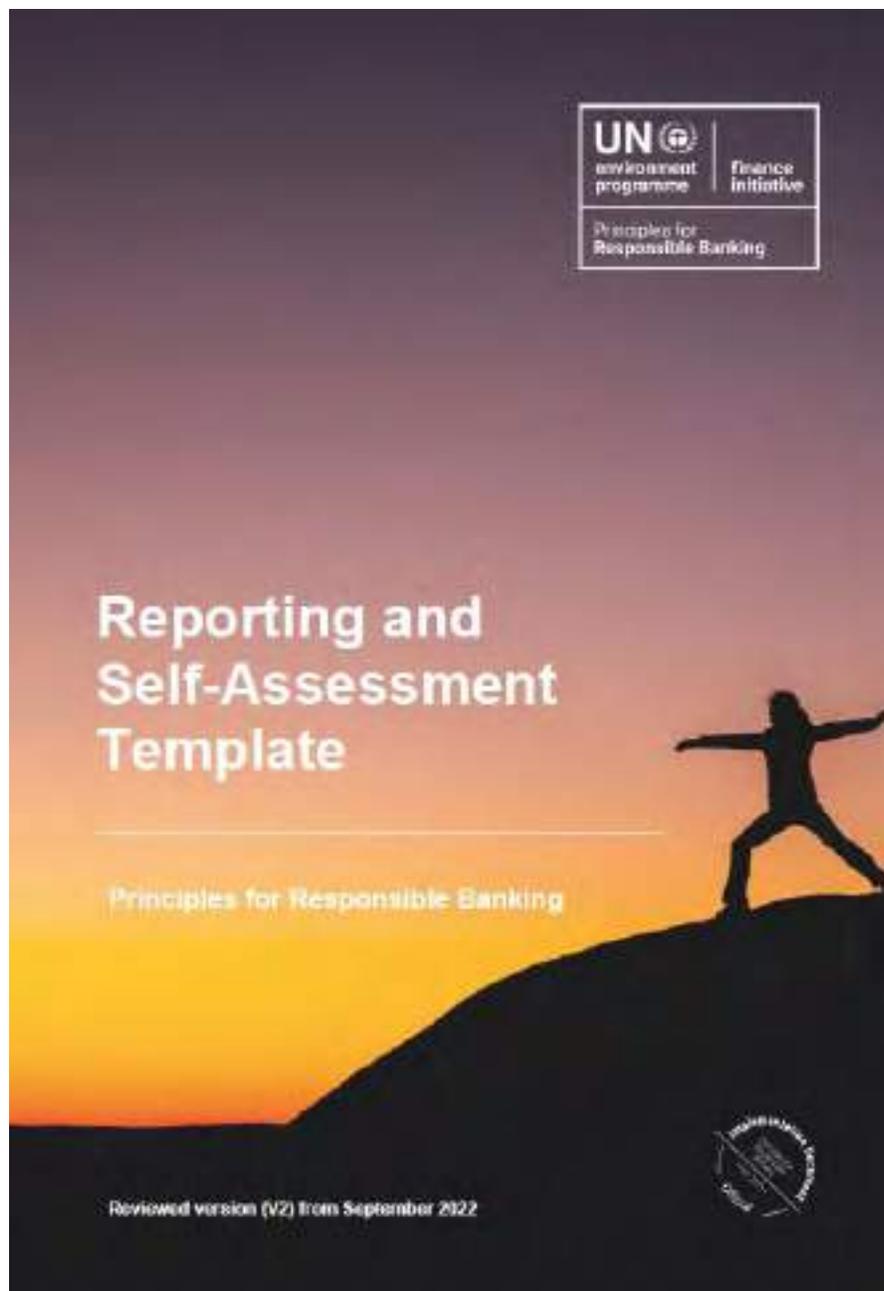
 info@unepfi.org

 [/UNEPFinanceInitiative](https://www.facebook.com/UNEPFinanceInitiative)

 [United Nations Environment Finance Initiative](https://www.linkedin.com/company/unepfi)

 [@UNEP_FI](https://twitter.com/UNEP_FI)

Anexo III: Principios para la banca responsable: Plantilla de Reporte y autoevaluación ("Principles for Responsible Banking, Reporting and Self-Assessment Template")



Reporting and Self-Assessment Template

The following template sets out the reporting and self-assessment requirements for Signatories of the Principles for Responsible Banking (PRB). Your bank discloses which actions it has undertaken to implement the PRB by self-assessing its progress on each of the 6 Principles. This template is therefore structured in accordance with the 6 Principles that signatories have committed to.

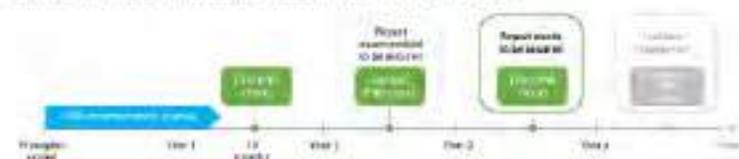
Three **Key Steps** are critical to showing that your bank is fulfilling its commitments as a signatory of the PRB, i.e. Impact Analysis, Target Setting & Implementation and Assured Reporting/Accountability. The sections in the Reporting and Self-Assessment Template that relate to the 3 Key Steps also require a self-assessment summary to demonstrate the extent to which the bank has fulfilled the respective requirements of the Key Steps.

Accommodating different starting points

Your bank has an initial four-year period from signing to implement the 6 Principles including to bring its reporting fully in line with the requirements. Your bank may not be able to provide all information required in this template in the first report. You should build on your implementation progress annually. Feedback, support, capacity building, training and peer learning are available to all signatory banks to help them progress with both implementation and reporting.

Timeline for reporting and assurance

Signatory banks need to report on their implementation of the Principles on an annual basis. The first PRB report has to be published within 18 months of signing the Principles, to give the bank some flexibility to align the PRB reporting with its reporting cycle. Publishing the first PRB report at any point earlier than 18 months after signing the Principles is therefore an option. After the first PRB reporting has been published, subsequent reports have to be published annually thereafter, i.e. within 12 months at the latest after the prior report¹.



Assurance

The last report within the initial 4 year implementation period (and subsequent reports thereafter) needs to be assured, which means that at least the third PRB report needs to be assured. Banks are encouraged to put the assurance process in place well before that and have earlier PRB reports already assured.

¹ Early reporting is permitted, although careful time to show progress from one year to the other should be taken into account.



All items that relate to the three [Key Areas](#) (highlighted in yellow) require limited assurance by year four of signing the PRB, undertaken by an independent third party with relevant expertise in the field. These are:

- 2.1 Impact Analysis
- 2.2 Target Setting
- 2.3 Target Implementation and Monitoring
- 5.1 Governance Structure for Implementation of the Principles

An assurer provides limited assurance of your self-assessment in these listed areas. You can do this by including it in your existing assured reporting. Where third-party assurance is not feasible, an independent review may be conducted. Assurance requirements are described in more detail in the [Guidance for Assurance providers: Providing limited assurance for reporting](#).

Purpose of the template

The purpose of this template is to assist signatories in disclosing their progress on implementing the PRB. The disclosed information is used by the UNEP FI Secretariat as the basis for the individual review of each bank's progress, as well as for reporting the collective progress made by the PRB Signatory Group. To measure collective progress in a consistent manner, some standardized questions to be completed by the banks are integrated into the template. The open questions give banks the flexibility to disclose the progress they make, considering the diverse business models and various contextual differences in which banks operate.

How to use this template

This template gives banks the chance to provide summaries of the annual progress made in implementing each Principle. It is designed for your bank to provide references/links to where in your existing reporting/public domain (websites) the required information can be found to support your answers. The aim is to keep any additional reporting burden to a minimum while ensuring transparency and accountability as set out in Principle 8. When referring to other documents, please specify the pages where the exact information appears.

The Reporting and Self-Assessment Template shall not be amended structurally and content-wise. The content and text of the template can be applied to corporate layout and designed accordingly, without omitting parts of the texts. The Reporting and Self-Assessment Template can be integrated into your bank's reports (annual report, sustainability report or relevant reporting formats) or can be published as a stand-alone document. It needs to be publicly available and will be listed on the UNEP FI Signatories page.

The reporting needs to be published in English. Information that is referenced to within the Reporting and Self-Assessment Template should also be available in English. Where that is not possible, it is recommended to include the summary of relevant information as text in the Template, so that all necessary information can be taken into account when the UNEP FI Secretariat reviews the bank's performance.

Principle 1: Alignment



We will align our business strategy to be consistent with and contribute to individuals' needs and society's goals, as expressed in the Sustainable Development Goals, the Paris Climate Agreement and relevant national and regional frameworks.

Business model

Describe (high-level) your bank's business model, including the main customer segments served, types of products and services provided, the main sectors and types of activities across the main geographies in which your bank operates or provides products and services. Please also quantify this information by disclosing e.g. the distribution of your bank's portfolio (%) in terms of geographies, segments (i.e. by balance sheet and/or off-balance sheet) or by disclosing the number of customers and clients served.

Response

Links and references

Strategy alignment

Does your corporate strategy identify and reflect sustainability as strategic priorities for your bank?

- Yes
 No

Please describe how your bank has aligned and/or is planning to align its strategy to be consistent with the Sustainable Development Goals (SDGs), the Paris Climate Agreement, and relevant national and regional frameworks.

Does your bank also reference any of the following frameworks or sustainability regulatory reporting requirements in its strategic priorities or policies to implement these?

- UN Guiding Principles on Business and Human Rights
 International Labour Organization fundamental conventions
 UN Global Compact
 UN Declaration on the Rights of Indigenous Peoples
 Any applicable regulatory reporting requirements on environmental risk assessments, e.g. on climate risk - please specify which ones: _____
 Any applicable regulatory reporting requirements on social risk assessments, e.g. on modern slavery - please specify which ones: _____
 None of the above

Response

Links and references

Principle 2: Impact and Target Setting



We will continuously increase our positive impacts while reducing the negative impacts on, and managing the risks to, people and environment resulting from our activities, products and services. To this end, we will set and publish targets where we can have the most significant impacts.

2.1 Impact Analysis (Key Step 1)

Show that your bank has performed an impact analysis of its portfolio/s to identify its most significant impact areas and determine priority areas for target-setting. The impact analysis shall be updated regularly¹ and fulfil the following requirements/elements (a-d)²:

- a) **Scope:** What is the scope of your bank's impact analysis? Please describe which parts of the bank's core business areas, products/services across the main geographies that the bank operates in (as described under 1.1) have been considered in the impact analysis. Please also describe which areas have not yet been included, and why.

Response	Links and references
<p>b) Portfolio composition: Has your bank considered the composition of its portfolio (in %³) in the analysis? Please provide proportional composition of your portfolio globally and per geographical scope:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) by sectors & industries⁴ for business, corporate and investment banking portfolios (i.e. sector exposure or industry breakdown in %), and/or ii) by products & services and by types of customers for consumer and retail banking portfolios. <p>If your bank has taken another approach to determine the bank's scale of exposure, please elaborate, to show how you have considered where the bank's core business/major activities lie in terms of industries or sectors.</p>	Links and references
Response	Links and references

¹ That means that where the initial impact analysis has been carried out in a previous period, the information should be updated accordingly, the scope expanded as well as the quality of the impact analysis improved over time.

² Further guidance can be found in the [Interim Guidance on Impact Analysis and Target Setting](#).

³ Key sectors relative to different impact areas, i.e. those sectors whose positive and negative impacts are particularly strong, are particularly relevant here.

<p>c) Context: What are the main challenges and priorities related to sustainable development in the main countries/regions in which your bank and/or your clients operate?² Please describe how these have been considered, including what stakeholders you have engaged to help inform this element of the impact analysis.</p> <p><i>This step aims to put your bank's portfolio impacts into the context of society's needs.</i></p>	
Response	Links and references
<p>Based on these first 3 elements of an impact analysis, what positive and negative impact areas has your bank identified? Which (at least two) significant impact areas did you prioritize to pursue your target setting strategy (see 2.2/07) Please disclose.</p>	
Response	Links and references
<p>d) For these (min. two prioritized impact areas): Performance measurement: Has your bank identified which sectors & industries as well as types of customers financed or invested in are causing the strongest actual positive or negative impacts? Please describe how you assessed the performance of these, using appropriate indicators related to significant impact areas that apply to your bank's context.</p> <p>In determining priority areas for target-setting among its areas of most significant impact, you should consider the bank's current performance levels, i.e. qualitative and/or quantitative indicators and/or proxies of the social, economic and environmental impacts resulting from the bank's activities and provision of products and services. If you have identified climate and/or financial health&inclusion as your most significant impact areas, please also refer to the applicable indicators in the Annex.</p> <p>If your bank has taken another approach to assess the intensity of impact resulting from the bank's activities and provision of products and services, please describe this.</p> <p><i>The outcome of this step will then also provide the baseline (and, indicators) you can use for setting targets in two areas of most significant impact</i></p>	
Response	Links and references

² Global priorities might alternatively be considered for banks with highly diversified and international portfolios.
³ To prioritize the areas of most significant impact, a qualitative overlay to the quantitative analysis as described in a), b) and c) will be important, e.g. through stakeholder engagement and further geographic contextualisation.

Self-assessment summary:

Which of the following components of impact analysis has your bank completed, in order to identify the areas in which your bank has its most significant (potential) positive and negative impacts?⁷

- | | | | |
|--------------------------|------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|
| Scope: | <input type="checkbox"/> Yes | <input type="checkbox"/> In progress | <input type="checkbox"/> No |
| Portfolio composition: | <input type="checkbox"/> Yes | <input type="checkbox"/> In progress | <input type="checkbox"/> No |
| Context: | <input type="checkbox"/> Yes | <input type="checkbox"/> In progress | <input type="checkbox"/> No |
| Performance measurement: | <input type="checkbox"/> Yes | <input type="checkbox"/> In progress | <input type="checkbox"/> No |

Which most significant impact areas have you identified for your bank, as a result of the impact analysis?

Climate change mitigation, climate change adaptation, resource efficiency & circular economy, biodiversity, financial health & inclusion, human rights, gender equality, decent employment, water, pollution, other: please specify

How recent is the data used for and disclosed in the impact analysis?

- Up to 6 months prior to publication
- Up to 12 months prior to publication
- Up to 18 months prior to publication
- Longer than 18 months prior to publication

Open text field to describe potential challenges, aspects not covered by the above etc.:
(optional)

⁷ You can respond "Yes" to a question if you have completed one of the described steps, e.g. the initial impact analysis has been carried out, a pilot has been conducted.

2.2 Target Setting (Key Step 2)

Show that your bank has set and published a minimum of two targets which address at least two different areas of most significant impact that you identified in your impact analysis.

The targets¹ have to be Specific, Measurable (qualitative or quantitative), Achievable, Relevant and Time-bound (SMART). Please disclose the following elements of target setting (a-d), for each target separately:

- a) **Alignment**²: which international, regional or national policy frameworks to align your bank's portfolio with³ have you identified as relevant? Show that the selected indicators and targets are linked to and drive alignment with and greater contribution to appropriate Sustainable Development Goals, the goals of the Paris Agreement, and other relevant international, national or regional frameworks.
You can build upon the content listed under 2.1.

Response Links and references

- b) **Baseline**: Have you determined a baseline for selected indicators and assessed the current level of alignment? Please disclose the indicators used as well as the year of the baseline.

You can build upon the performance measurement undertaken in 2.1 to determine the baseline for your target.

A package of indicators has been developed for climate change mitigation and financial health & inclusion to guide and support banks in their target setting and implementation journey. The overview of indicators can be found in the [Annex](#) of this template.

If your bank has prioritized climate mitigation and/or financial health & inclusion as one of your most significant impact areas, it is strongly recommended to report on the indicators in the Annex, using an overview table like below including the impact area, all relevant indicators and the corresponding indicator codes:

Impact area	Indicator code	Response
Climate change mitigation	...	
	...	
	...	

Impact area	Indicator code	Response
Financial health & inclusion	...	
	...	
	...	

In case you have identified other and/or additional indicators as relevant to determine the baseline and assess the level of alignment towards impact driven targets, please disclose these.

Response Links and references

¹ Operational targets (going to be example water consumption in office buildings, gender equality on the bank's management board or business trip related greenhouse gas emissions) are not in scope of the PDS.

² Your bank should consider the main categories and priorities in terms of sustainable development in your main countries of operation for the purpose of setting targets. These can be found in National Development Plans and strategies, international goals such as the goals of the Paris Climate Agreement, and regional frameworks. Aligning means there should be a clear link between the bank's targets and these frameworks and priorities, therefore showing how the target supports and drives contributions to the national and global goals.

<p>a) SMART targets (incl. key performance indicators (KPIs)¹⁹): Please disclose the targets for your first and your second area of most significant impact, if already in place (as well as further impact areas, if in place). Which KPIs are you using to monitor progress towards reaching the target? Please disclose.</p>	
Response	Links and references
<p>b) Action plan: which actions including milestones have you defined to meet the set targets? Please describe.</p> <p>Please also show that your bank has analysed and acknowledged significant (potential) indirect impacts of the set targets within the impact area or on other impact areas and that it has set out relevant actions to avoid, mitigate, or compensate potential negative impacts.</p>	
Response	Links and references

Self-assessment summary			
Which of the following components of target setting in line with the PRS requirements has your bank completed or is currently in a process of assessing for your...			
	... first area of most significant impact (please name it)	... second area of most significant impact ... (please name it)	(if you are setting targets in more impact areas) ... your third (and subsequent) areas of impact ... (please name it)
Alignment	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No
Baseline	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No
SMART targets	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No
Action plan	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No

¹⁹ Key Performance Indicators are chosen indicators by the bank for the purpose of monitoring progress towards targets.

2.3 Target Implementation and monitoring (Key Step 2)

For each target separately:

Show that your bank has implemented the actions it had previously defined to meet the set target.

Report on your bank's progress since the last report towards achieving each of the set targets and the impact your progress resulted in, using the indicators and KPIs to monitor progress you have defined under 2.2.

Or, in case of changes to implementation plans (relevant for 2nd and subsequent reports only): describe the potential changes (changes to priority impact areas, changes to indicators, acceleration/review of targets, introduction of new milestones or revisions of action plans) and explain why those changes have become necessary.

Response	Links and references
----------	----------------------

Principle 3: Clients and Customers



We will work responsibly with our clients and our customers to encourage sustainable practices and enable economic activities that create shared prosperity for current and future generations.

3.1 Client engagement

Does your bank have a policy or engagement process with clients and customers¹¹ in place to encourage sustainable practices?

Yes In progress No

Does your bank have a policy for sectors in which you have identified the highest (potential) negative impacts?

Yes In progress No

Describe how your bank has worked with and/or is planning to work with its clients and customers to encourage sustainable practices and enable sustainable economic activities¹². It should include information on relevant policies, actions planned/implemented to support clients' transition, selected indicators on client engagement and, where possible, the impacts achieved.

This should be based on and in line with the impact analysis, target setting and action plans put in place by the bank (see P2).

Response

Links and references

3.2 Business opportunities

Describe what strategic business opportunities in relation to the increase of positive and the reduction of negative impacts your bank has identified and/or how you have worked on these in the reporting period. Provide information on existing products and services, information on sustainable products developed in terms of value (USD or local currency) and/or as a % of your portfolio, and which SDGs or impact areas you are striving to make a positive impact on (e.g. green mortgages – climate, social bonds – financial inclusion, etc.).

Response

Links and references

¹¹ A client engagement process is a process of supporting clients towards transitioning their business models in line with sustainability goals by strategically accompanying them through a variety of customer relationship outcomes.
¹² Sustainable economic activities promote the transition to a low-carbon, more resource-efficient and sustainable economy.

Principle 4: Stakeholders



We will proactively and responsibly consult, engage and partner with relevant stakeholders to achieve society's goals.

4.1 Stakeholder identification and consultation

Does your bank have a process to identify and regularly consult, engage, collaborate and partner with stakeholders (or stakeholder groups¹³) you have identified as relevant in relation to the Impact analysis and target setting process?

Yes In progress No

Please describe which stakeholders (or archetypes of stakeholders) you have identified, consulted, engaged, collaborated or partnered with for the purpose of implementing the Principles and improving your bank's impacts. This should include a high-level overview of how your bank has identified relevant stakeholders, what issues were addressed/results achieved and how they led into the action planning process.

Response

Links and references

¹³ Such as regulators, investors, governments, suppliers, customers and clients, academia, civil society institutions, communities, representatives of indigenous population and non-profit organizations.

Principle 5: Governance & Culture



We will implement our commitment to these Principles through effective governance and a culture of responsible banking.

5.1 Governance Structure for implementation of the Principles

Does your bank have a governance system in place that incorporates the FRB?

Yes In progress No

Please describe the relevant governance structures, policies and procedures your bank has in place/plans to put in place to manage significant positive and negative (potential) impacts and support the effective implementation of the Principles. This includes information about

- which committee has responsibility over the sustainability strategy as well as targets approval and monitoring (including information about the highest level of governance the FRB is subjected to);
- details about the chair of the committee and the process and frequency for the board having oversight of FRB implementation (including remedial action in the event of targets or milestones not being achieved or unexpected negative impacts being detected), as well as
- remuneration practices linked to sustainability targets.

Response

Links and references

5.2 Promoting a culture of responsible banking:

Describe the initiatives and measures of your bank to foster a culture of responsible banking among its employees (e.g., capacity building, e-learning, sustainability trainings for client-facing roles, inclusion in remuneration structures and performance management and leadership communication, amongst others).

Response

Links and references

5.3 Policies and due diligence processes

Does your bank have policies in place that address environmental and social risks within your portfolio?¹⁴ Please describe:

Please describe what due diligence processes your bank has installed to identify and manage environmental and social risks associated with your portfolio. This can include aspects such as identification of significant/exposed risks, environmental and social risk mitigation and definition of action plans, monitoring and reporting on risks and any existing grievance mechanisms, as well as the governance structures you have in place to oversee these risks.

Response

Links and references

¹⁴ Applicable examples of types of policies are: exclusion policies for certain sectors/activities; zero-deforestation policies; compliance policies; gender-related policies; social due diligence policies; stakeholder engagement policies; white-label policies etc., or any applicable national guidelines related to social risks.

Self-assessment summary

Does the CEO or other C-suite officers have regular oversight over the implementation of the Principles through the bank's governance system?

Yes No

Does the governance system entail structures to oversee PRB implementation (e.g. incl. impact analysis and target setting, actions to achieve these targets and processes of remedial action in the event targets/milestones are not achieved or unexpected neg. impacts are detected)?

Yes No

Does your bank have measures in place to promote a culture of sustainability among employees (as described in 5.2)?

Yes In progress No

Principle 6: Transparency & Accountability



We will periodically review our individual and collective implementation of these Principles and be transparent about and accountable for our positive and negative impacts and our contribution to society's goals.

6.1 Assurance

Has this publicly disclosed information on your PRB commitments been assured by an independent assurer?

Yes Partially No

If applicable, please include the link or description of the assurance statement.

Response	Links and references
----------	----------------------

6.2 Reporting on other frameworks

Does your bank disclose sustainability information in any of the listed below standards and frameworks?

- GRI
- SASB
- CDP
- IFRS Sustainability Disclosure Standards (to be published)
- TCFD
- Other: _____

Response	Links and references
----------	----------------------

6.3 Outlook

What are the next steps your bank will undertake in next 12 month-reporting period (particularly on impact analysis¹⁸, target setting¹⁹ and governance structure for implementing the PRB)? Please describe briefly.

Response	Links and references
----------	----------------------

¹⁸ For example outlining plans for increasing the scope by including areas that have not yet been covered, or planned steps in terms of portfolio composition, control and performance measurement.

¹⁹ For example outlining plans for baseline measurement, developing targets for (more) impact areas, setting interim targets, developing action plans etc.

6.4 Challenges

Here is a short section to find out about challenges your bank is possibly facing regarding the implementation of the Principles for Responsible Banking. Your feedback will be helpful to contextualise the collective progress of PRB signatory banks.

What challenges have you prioritized to address when implementing the Principles for Responsible Banking? Please choose what you consider the top three challenges your bank has prioritized to address in the last 12 months (optional question).

If desired, you can elaborate on challenges and how you are tackling these:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Embedding PRB oversight into governance | <input checked="" type="checkbox"/> Customer engagement |
| <input type="checkbox"/> Gaining or maintaining momentum in the bank | <input type="checkbox"/> Stakeholder engagement |
| <input type="checkbox"/> Getting started: where to start and what to focus on in the beginning | <input type="checkbox"/> Data availability |
| <input type="checkbox"/> Conducting an impact analysis | <input type="checkbox"/> Data quality |
| <input type="checkbox"/> Assessing negative environmental and social impacts | <input type="checkbox"/> Access to resources |
| <input type="checkbox"/> Choosing the right performance measurement methodology/ies | <input type="checkbox"/> Reporting |
| <input type="checkbox"/> Setting targets | <input type="checkbox"/> Assurance |
| <input type="checkbox"/> Other: ... | <input type="checkbox"/> Prioritizing actions internally |

If desired, you can elaborate on challenges and how you are tackling these:

Annex

A set of indicators has been produced for the impact areas of climate mitigation and financial health & inclusion. These indicators will support you in your reporting and in showing progress against FRB implementation. Banks are expected to set targets that address minimum two areas of most significant impact within the first four years after signing the FRB. That means that Banks should ultimately set targets using impact indicators. Acknowledging the fact that banks are in different stages of implementation and on different levels of maturity and therefore might not be able to report on impact from the beginning, a Theory of Change approach has been used to develop the set of indicators below.¹⁷ The Theory of Change shows the **pathway to impact** and considers the relationship between inputs, actions, outputs, and outcomes in order to achieve impact. The Theory of Change for climate mitigation can be found [here](#), the Theory of Change for financial health & inclusion can be found [here](#).

How to use: Both practice (action, outcome and output) and impact performance need to be understood because practice is the conduit for achieving desired impacts (including targets). The Theory of Change allows to identify metrics and set targets which align with a bank's maturity. The indicators below are all connected to a bank's impact and can be considered as steps towards measuring impact. Some of the practice indicators (on the action, output, and outcome levels respectively) are connected to portfolio composition and financial targets¹⁸ (highlighted in [green](#)) or to client engagement¹⁹ targets (highlighted in [blue](#)), which enable your overall target. If your bank has prioritized climate mitigation and/or financial health & inclusion as (one of) your most significant impact areas, it is strongly recommended to report on the indicators in the Annex to measure your performance and baseline.²⁰ Once you have set the target, you can use the indicators as guidance for your action plan as well as defining Key Performance Indicators (KPIs) which you can then use to measure progress against the set targets.

¹⁷ It is not required from banks to work with the Theory of Change concept internally. In fact, the Theory of Change has been used to structure the requirements of setting SMART targets using relevant indicators.

¹⁸ Financial targets also aim for real economy outcomes but are not directly expressed as such. Instead, they are expressed with financial indicators and metrics, e.g., to redirect flows of lending and investments to sectors, activities or projects aligned with SDGs and/or related to the selected impact area. Banks can also set financial targets related to specific types of customers, e.g., low-income customers or female entrepreneurs.

¹⁹ Client engagement targets involve engaging relevant clients and customers to enable your overall target. The purpose of client engagement is to support clients towards transitioning their business models in line with sustainability goals by strategically accompanying them through a variety of customer relationship channels.

²⁰ You might not be able to report on all indicators and/or on levels of practice (i.e. from left to right), in which case you should report on all applicable indicators on the respective level of practice no matter if it is an action, output or outcome indicator.



- **For Signatories of the Net-Zero Banking Alliance:** please report on the climate targets set as required in the [Guidelines for Climate Target Setting](#). As a member of the Alliance, you are required to publish first 2030 targets for priority sectors within 18 months and further sectoral targets within 36 months after signing. You can use the PRB template to disclose the required climate target information if its publication date is in line with the committed NZBA timeframe.
- **For Signatories of the Collective Commitment to Financial Health & Inclusion:** please report on financial health and/or financial inclusion targets set as required in the [Financial Health and Inclusion Commitment Statement](#). As a signatory to the Commitment, you have agreed to set a SMART ambitious target within 18 months after signing. To facilitate your process, please refer to the [Guidance on Target Setting for Financial Health and Inclusion](#) and the [Core Indicators](#) to measure financial health and inclusion. Keep in mind that signatories of the Commitment are encouraged to measure as many indicators as possible from the Core Set or their equivalent to be able to set a SMART impact driven target.

Impact area	Practice ²¹ (pathways to impact)									Impact ²²		
	1. Action indicators			2. Output indicators			3. Outcome indicators			4. Impact indicators		
	Code	Indicator	Response options & metrics	Code	Indicator	Response options & metrics	Code	Indicator	Response options & metrics	Code	Indicator	Response options & metrics
A. Climate change mitigation	A.1.1	Climate strategy: Does your bank have a climate strategy in place?	Yes / in progress / No	A.2.1	Client engagement process: Is your bank in an engagement process with clients regarding their strategy towards a low(er)-carbon business model (for business clients), or towards low(er)-carbon practices (for retail clients)?	Yes / Noting it as / No; if yes: Please specify for which clients, sectors, geography, number of clients etc.)	A.3.1	Financial volume of green asset/low-carbon technologies: How much does your bank lend / invest in green assets / loans and low-carbon activities and technologies?	US\$bn USD or local currency, and/or % of portfolio; please specify the definition of green assets and low-carbon technologies used.	A.4.1	Reduction of GHG emissions: How much have the GHG emissions financed been reduced?	% over 2019 baseline and tracking GHG emissions in kg of CO ₂ e (or applicable metrics) ²³
	A.1.2	Paris alignment target: Has your bank set a long-term portfolio-wide Paris-aligned target? To become net zero by when?	Yes / in progress / No; if yes: - please specify: to become net zero by when? - Emissions baseline / base year: What is the emissions baseline / base	A.2.2	Absolute financed emissions: What are your absolute emissions (financed emissions = scope 1, category 15) in your lending and/or	Total GHG emissions or CO ₂ e (please also disclose what is excluded for now and why)	A.3.2	Financial volume lent to / invested in carbon intensive sectors and activities and transition finance: How much does your bank lend to / invest in carbon-intensive	US\$bn USD or local currency, and/or % of portfolio	A.4.2	Portfolio alignment: How much of your bank's portfolio is aligned with Paris (depending on the target set (A.1.2) either 1.5 or 2 degrees)?	% of portfolio (please specify which portfolio; for corporate and business clients: % of sectors financed)

²¹ Practice: the bank's portfolio composition in terms of key sectors, its client engagement, and its relevant policies and processes, and, if applicable, its advisory practices

²² Impact: the actual impact of the bank's portfolio

²³ If possible and/or necessary, please contextualize the progress: Greenhouse gas emissions might even increase initially because the scope of measurements is extended and financed emissions from a growing proportion of the portfolio are measured, emission factors are updated etc. Emission reductions made by the clients should over time lead to a decrease in GHG emissions financed.

			year for your target? - Climate concerns about what climate scenario(s) aligned with the Paris climate goals has your bank used?		investment portfolio?		emissions and activities?? How much does your bank invest in transition finance??			
A.1.3	Policy and processes for client relationships: has your bank put in place rules and processes for client relationships (both new clients and existing clients) to work together towards the goal of transitioning the client's activities and business model?	Yes / in progress / No	A.2.3	Sector-specific emissions intensity (per client's physical outputs or per financial performance): What is the emission intensity within the relevant sector?	Does your bank specify which units (depending on the sector) you're choosing to track (e.g. kg of CO ₂ e / kWh, CO ₂ e / m ² , kg of CO ₂ e/USD revenue), or kg of CO ₂ e/revenue or profit?					
A.1.4	Portfolio analysis: Has your bank analyzed (part of) its lending and/or investment portfolio in terms of financed emissions (scope 1, category 100, technology risk or carbon-intensive sectors in the portfolio)?	Yes / in progress / No If yes: please specify which parts of the lending and investment portfolio you have analyzed	A.2.4	Proportion of financed emissions covered by a decarbonization target: What proportion of your bank's financed emissions is covered by a decarbonization target, i.e. stems from clients with	% (discriminator: financed emissions in scope of the target set)					

²⁴ A list of carbon-intensive sectors can be found in the [Guidelines for Climate Target Setting](#).

²⁵ Transition finance is defined as financing the transition towards a low-carbon future in alignment with the Paris climate goals. It entails only forms of financial support for non-pure green activities to become greener and reduce emissions.

	A.3	<p>Business opportunities and financial products: Has your bank developed financial products tailored to support clients and customers' reduction in GHG emissions (such as energy efficient mortgages, green loans, green bonds, green securitizations etc.)?</p>	<p>Yes / In progress / No. Please specify which ones, and what financial volume and/or % of the portfolio they account for.</p>									
B. Financial health	B.3	<p># of products and services in the portfolio with a focus on financial health.</p>	<p>Internal data based. Measures how many of the products and services in the portfolio have a financial health focus. We deem a product or service to have this focus when it facilitates decision making and supports financial health (income-based) in our definition of financial health. This covers products and services embedded with nudges to simplify decision making, round-up, high yield savings accounts, robo investment tools, etc.</p>	B.3.1	<p># of individuals supported with dedicated and effective financial and/or digital education initiatives.</p>	<p>Based on internal data. Measures the number of users (customers and non customers) of financial and/or digital skills-building initiatives offered by the bank. An initiative encompasses courses, programs, training videos, articles, chat education campaigns, etc. Dedicated means that the initiative was specially created for a defined group of individuals (in many cases a prioritized group). Effective</p>	B.3.2	<p>% of individuals with a good and/or very good level of financial skills.</p>	<p>Assessment based. Measures the percentage of individuals with a good and/or very good level of financial skills according to the assessment chosen by the financial institution. Should be measured on individuals benefiting from the bank's financial education initiatives.</p>	B.4.1	<p>% of customers with a high level of financial health.</p>	<p>Survey and/or inferential data based. Measures the percentage of customers with a high level of financial health according to the score chosen by the financial institution.</p>

					Means that the bank has measured if the initiative is successful in generating the desired results of stronger financial skills, and how any individual that is supported with the initiative will achieve the desired results. A bank can't count a dot as an individual so we encourage that the data is presented as % of individuals for demographically users and # of interactions for anonymized users.							
	6.2.1	% of relevant employees supported with effective training on financial inclusion, responsible credit and/or financial health	Based on internal data. Measures the percentage of relevant employees supported with effective training on financial inclusion, responsible credit and/or financial health, including training to attend the needs of prioritized groups. Effective means that the bank has measured if the initiative is successful in generating the desired results of	6.2.2	% of customers actively using the online/mobile banking platforms	Transactional data based. Measures the percentage of customers logging in, at least once a month, to one of the following digital platforms (measure those applicable for your bank): - Online internet banking and/or mobile phone banking and/or digital tools (including	6.3.1	% of customers who use the bank's services to create a financial action plan with the bank	Transactional and/or survey data based. Measures the percentage of customers who create a financial action plan with the bank using the bank's services. A financial action plan is anything that helps the customer build financial resilience. It is done "with the bank" if the bank can monitor.	6.4.2	% of customers for which spending exceeded 90% of income for more than 6 months last year	Survey and/or transactional data based. Measures the percentage of customers with a transaction account and/or savings/investments accounts for which spending exceeded 90% of income for more than 6 months in the year within the reporting period compared to the total of customers with PPIB except Focus or main

			stronger skills, and thus, any individual that is supported with the initiative will achieve the desired results. Relevant employees are those the bank prioritizes in the training program due to their direct impact on the customer's financial health.			financial health (not)			through the composition of the customer, the results of the ODA.			financial institution customers.	
		3.3.3	# of partners that actively achieve financial health and inclusion targets.					3.3.3	% of customers using overdraft regularly	Transactional data based. Measures the percentage of customers using the overdraft option in their accounts or credit cards, regularly. Overdraft can be used to handle unexpected emergencies but more than 10% of the year (banks may divide it proper reasons are provided) denotes regularly and a precursor to lower financial health.	B.4.3	% of customers that feel confident about their financial situation in the next 12 months	Survey based data. Measures the percentage of customers that answered positively to feeling confident about their financial situation in the next 12 months compared to the total number of customers surveyed. If confident we mean not feeling worried about their financial situation.
								3.3.3	% of customers with a non-performing loan	Transactional data based. Measure the percentage of customers with past due loans ("past due")	B.4.4	% of customers with products connected to long-term saving and investment plans	Transactional and/or survey data based. Measures the percentage of customers with products.

							defined by policies at each bank) compared to the 100% amount of customers with loans in the bank's lending portfolio.		connected to long-term saving and investment plans. "Loans" will depend on each bank's definition.		
						8.3	% of customers showing an increase or stable amounts in savings, deposit and/or investment account balances, quarter on quarter.	Transactional data based. Measures the percentage of customers showing an increase or stable amounts in savings and/or deposit AND/OR investment accounts balances, quarter on quarter.	8.4.5	% of customers that would struggle to cover emergency funds or lower with insurance a major unexpected expense	Survey based data. Measures the percentage of customers that would struggle to cover emergency funds or cover with insurance a major unexpected expense. We consider a major unexpected expense, one that the customer hadn't planned for and would require them to spend more than what they have available for secondary expenses in their monthly budget at 100% of the country's Gross National Income banks may deviate if proper reasons are provided. A good example is unforeseen medical bills, large appliance malfunctioning, car repair, etc. Survey based.

					successful in generating the desired results of stronger financial skills, and that, any individual that is supported with the initiative will achieve the desired results. A bank can't count a click as an individual so we encourage that the data is presented as # of individuals for digitalized users and # of interactions for digitalized users.					
	C-3.1	% of relevant employees supported with effective training on financial inclusion, responsible credit and/or financial health	Based on internal data. Measures the percentage of relevant employees supported with effective training on financial inclusion, responsible credit and/or financial health. Including training to attend the needs of specific groups. Effective means that the bank has measured if the initiative is successful in generating the desired results of stronger skills, and that, any individual that is supported with the initiative	C-3.2	% of customers with effective access to a basic banking product	Transactional data based. Measures the percentage of customers with effective access to a basic banking product. By effective we mean the usage beyond first access. Basic banking products vary by bank. Good examples are: checking accounts, payroll accounts, credit cards, savings accounts, deposit accounts, etc.	C-3.3	% of customers supported with dedicated customer journey/advisory services	Transactional data based. Where dedicated customer journey/advisory services are in place for priority groups, the indicator measures the percentage of customers using such services. Depending on size of bank, other number or percentage can be the unit of measure.	

			will achieve the desired results. Followed employees are these the bank provides in the training program due to their direct impact on the customer financial health.			money accounts, etc.					
	2.3	% of partners active to achieve financial health and inclusion targets.	Based on internal data. Measures the number of partners currently active to achieve financial health and inclusion targets. By active we mean that are currently undergoing actions and obtaining results. We suggest checking the results of the partners in the relevancy of the reports.	2.3	% of new customers per month	Transactional data based. Measures the number of new customers per month. Once the bank sets a target, this indicator can become a KPI to measure the percentage of new customers from the portfolio groups, per month.	2.3	% of customers actively using the online/mobile banking platforms	Transactional data based. Measures the percentage of customers logging in, at least once a month, to one of the following digital platforms (measure those applicable for your bank): Online Internet banking and/or mobile phone banking and/or digital tools (including financial health tools, if applicable)		