

**PREMIO EIKON**  
**CATEGORÍA 10: Comunicaciones**  
**financieras o con los inversores**

**Título:** Informe Integrado Grupo Financiero  
Galicia 2019

**Anunciante:** Banco Galicia

Gerencia de Sustentabilidad

Constanza Gorleri – Gerente de  
Sustentabilidad



Lanzamos nuestro segundo #InformeIntegrado para contarte en una sola pieza cómo creamos valor desde el #GrupoFinancieroGalicia.

## ACERCA DEL GRUPO FINANCIERO GALICIA

Grupo Financiero Galicia (GFG), es una compañía holding de servicios financieros creada en 1999 que desarrolla el negocio a través de compañías subsidiarias.

Las principales compañías del holding son: Banco Galicia, Naranja, Galicia Seguros, y Galicia Administradora de Fondos.

A través del trabajo comprometido de estas empresas, el Grupo busca crear valor para accionistas, clientes, colaboradores, proveedores, y comunidad en general, contribuyendo al desarrollo económico, social y ambiental de la Argentina.

## BANCO GALICIA

Somos una de las principales entidades financieras de la Argentina con 114 años de trayectoria, con una trascendencia social y económica muy arraigada al desarrollo del país. Como banco universal, tenemos la misión de prestar servicios financieros integrales y de excelencia con base en la calidad, orientados hacia la satisfacción de nuestros clientes, buscando rentabilidad y contribuyendo al desarrollo sustentable del país. A través de nuestra red de 326 sucursales y nuestros canales digitales, trabajamos para brindar experiencias positivas a nuestros más de 2 millones setecientos mil clientes, acompañando el desarrollo sustentable de la comunidad. Contamos con un equipo de 6.118 personas comprometidas que reconocen a Banco Galicia como un excelente lugar para trabajar y comparten un mismo propósito: mejorar el día a día de más personas.

## 15 AÑOS REPORTANDO

En Banco Galicia tenemos la convicción de que el negocio sólo podrá crecer si se desarrolla en un entorno que también crezca. Por eso estamos comprometidos con una gestión responsable que considere y gestione los impactos económicos, sociales y ambientales de nuestras operaciones.

Sabemos que este compromiso requiere un trabajo profundo en materia de transparencia y diálogo con nuestros grupos de interés. De allí que hace 15 años asumimos el desafío anual de llegar a todos ellos con un reporte de nuestro desempeño.

Todos estos años que llevamos reportando nos han permitido incorporar la rendición de cuentas a la cultura de trabajo de todos nuestros colaboradores, de modo que el Informe de Sustentabilidad se ha vuelto no sólo una pieza de comunicación externa sino también una herramienta clave para la gestión del negocio, que nos permite:

- ✓ Sistematizar y medir nuestro desempeño económico, ambiental y social;
- ✓ Detectar oportunidades de mejora para una gestión responsable;
- ✓ Planificar iniciativas, definiendo metas y desafíos;
- ✓ Comunicar de manera transparente nuestro accionar.

Desde el comienzo de este proceso de reportar nos apoyamos en diversas herramientas internacionales (como el compromiso con los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la Norma ISO 26000 de Responsabilidad

Social, el estándar AA1000SES de AccountAbility) y estuvimos atentos a las tendencias globales y comprometidos a ser pioneros en el uso de los estándares más exigentes de reporte.

Con este espíritu, desde el año 2005 asumimos el desafío de reportar nuestro desempeño a través de la publicación anual de un Informe de Sustentabilidad, que desde el 2015 es abordado de manera conjunta por las principales empresas de GFG, y que desde 2019 adoptó la forma de Informe Integrado.

Como práctica concreta, reportar de esta forma se relaciona directamente con una visión integrada del negocio. Apoyados en los lineamientos que indica el *International Integrated Reporting Council (IIRC)*, trabajamos para alinear nuestros temas materiales y grupos de interés bajo la nueva lógica de capitales. Entendiendo a los capitales como núcleos de valor sobre el cual nuestra organización se basa para alcanzar con éxito los objetivos de su negocio, a través de sus actividades y resultados. Además los resultados financieros del GFG y sus subsidiarias se reportan de acuerdo al marco conceptual basado en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), establecido por el BCRA.

Los Informes Integrados son una evolución de los informes corporativos, con un enfoque en la concisión, la relevancia estratégica y la orientación de la gestión futura. Además de mejorar la calidad de la información contenida en el informe final, los Informes Integrados hacen que el proceso de informe sea más productivo, lo que se traduce en beneficios tangibles: los Informes Integrados requieren y generan un pensamiento integrado, lo que permite una mejor comprensión de los factores que afectan materialmente la capacidad de una organización para crear valor a lo largo del tiempo. En este sentido, lejos de ser un ejercicio anual único, para nosotros el proceso de Informe es una herramienta para la mejora continua.

### Ventajas de reportar de forma integrada

✓ INFORMACIÓN	✓ ENFOQUE DE FUTURO	✓ GRUPOS DE INTERÉS	✓ MATERIALIDAD	✓ CONCISO Y EXHAUSTIVO	✓ CONSISTENTE Y COMPARABLE
Permite comunicar cómo se crea valor a lo largo del tiempo.	Evidencia la relación entre la estrategia de la organización y su capacidad para generar valor en el corto, mediano y largo plazo.	Demuestra cómo y en qué medida la organización considera sus necesidades e intereses.	Pone el foco en aquellos indicadores que dan cuenta de los asuntos que afectan la habilidad de la organización para crear valor.	Incluye cuestiones positivas y negativas, con foco en los asuntos materiales.	Permite el análisis intra e inter organizacional.

## RESUMEN DEL CASO

Este es el 15º Informe de Sustentabilidad de Banco Galicia, el 5º abordado a nivel GFG y el 2º Informe Integrado. Este año presentamos una versión más digital, con funciones interactivas para facilitar su lectura.

## INFORME INTEGRADO 2019

La edición 2019 es nuestra segunda versión de Informe Integrado, un paso más en el camino de gestionar de manera sustentable que nos permitió un análisis minucioso del trayecto recorrido hasta hoy y del establecimiento de desafíos futuros.

Como otros años, elaboramos el Informe apoyándonos en los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, el estándar AA1000SES de AccountAbility y el Carbon Disclosure Project (CDP). Adicionalmente, esta edición incorporó los lineamientos de los Principios de Banca Responsable -la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) lanzada en 2019- a los cuales el GFG adhirió convirtiéndose así en uno de los signatarios fundadores y en la única entidad financiera de capitales nacionales en adherir y comprometerse a asumir un papel decisivo para ayudar a lograr un futuro sustentable para todos. De esta manera GFG asume el compromiso de alinear estratégicamente su negocio con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París sobre Cambio Climático.

### ¿Cómo trabajamos?

#### 1. Armar equipo

El primer paso fue la conformación de un Grupo Operativo de trabajo -integrado por ochenta y cinco colaboradores de las distintas compañías y de las diferentes áreas de las mismas- que fue el responsable de la validación de los temas materiales (estratégicos) y del relevamiento de la información a publicar.

#### 2. Consolidar información: elegir, priorizar y redactar

Partiendo de la nueva Visión Estratégica, Propósito y Objetivos de negocio, y de los Análisis de materialidad realizados anteriormente desde 2015 a 2017, el Grupo revisó los temas materiales utilizados en 2018 para elaborar un listado actualizado, contemplando las nuevas tendencias del mercado financiero y la agenda internacional en materia de sustentabilidad. Se tomó en cuenta también la mirada de públicos clave- como clientes, referentes de la comunidad, colaboradores y proveedores de las distintas compañías- quienes en el marco del lanzamiento del Informe 2018 participaron de una encuesta telefónica de opinión sobre la rendición de cuentas y los principales temas de la gestión de sustentabilidad. Así se definió un listado de temas que fueron clasificados en “estratégicos”, “relevantes” y “poco relevantes”, según el nivel de materialidad para las compañías del Grupo y los públicos clave. Con los resultados de este ejercicio, fueron seleccionados los Estándares GRI a reportar.

Los contenidos fueron reordenados en los 6 capitales definidos por los lineamientos del IIRC para la elaboración de informes integrados: Financiero, Intelectual, Social, Industrial, Humano y Natural.

El reporte fue elaborado de conformidad con los estándares GRI, alcanzando la opción exhaustiva, y se utiliza para presentar la Comunicación sobre el Progreso 2019 (COP) dando cumplimiento a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas, alcanzando el nivel avanzado. Asimismo, durante la elaboración de los contenidos, nos proponemos dar cuenta de la contribución efectiva (rendimiento y resultados) que realizamos a los ODS y sus metas.

El proceso de elaboración culminó con la revisión final por parte del Directorio del Grupo y el posterior envío del Informe al GRI, quien realiza una verificación sobre el índice de contenidos mediante el servicio “The GRI Content Index Service”, y asegura el correcto mapeo de los ODS en la gestión de las acciones y dentro del documento, a través del “SDG Mapping Service”. Finalmente todos los datos reportados son verificados por PWC Argentina.

### 3. Diseñar

Siempre atentos a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, este año nos planteamos una Nueva Visión Estratégica: ser la mayor y más valiosa plataforma financiera en Argentina con diseño Regional, que ofrece una experiencia del cliente distintiva y lidera la industria en eficiencia operacional contando con los mejores talentos y contribuyendo al desarrollo sustentable del país.

En este marco, trabajamos para lograr una estructura de diseño más simple y la incorporación de funciones interactivas en un micrositio interactivo que permitió facilitar la lectura del Informe y resaltar los hitos 2019.

Al ingresar al [sitio](#) presentamos un [video](#) que destaca las principales acciones que venimos realizando en el GFG, y los contenidos más relevantes del Informe, destacando sus hitos, teniendo en cuenta la perspectiva de creación de valor basada en lógica de capitales según IIRC:

1. Capital Financiero
2. Capital Intelectual
3. Capital Social
4. Capital Industrial
5. Capital Humano
6. Capital Natural

Para aquellos que desean tener información detallada o poder acceder a la versión completa del Informe, incluimos un botón de descargas que presenta las siguientes versiones:

- [Versión Digital](#) desarrollada a través del diseño de un nuevo Micrositio.
- [Memoria Anual del Informe Integrado 2019](#) versión castellano, que en 236 páginas presenta toda la información de la gestión de todas las compañías del GFG, incluyendo los resultados del ejercicio 2019 y el Código de Gobierno Societario:
- su [versión en inglés](#);
- y un [Informe Ampliado](#) de 133 páginas que ahonda en la información presentada.

### 4. Compartir con nuestros públicos de interés

Todo el esfuerzo que ponemos para elaborar el Informe Integrado logra su sentido a partir de la estrategia e implementación de la difusión del reporte con nuestros públicos de interés. En este sentido, el desafío es encontrar las mejores formas de compartir el Informe, atendiendo a las necesidades y expectativas de cada público clave.

### **Comunicación externa**

Como parte de la estrategia de comunicación externa, se llevaron adelante diferentes iniciativas de difusión, según el público destinatario.

Para el público en general:

- Pauta publicitaria en Medios de Comunicación de Sustentabilidad
- Difusión en sitio web Galicia Sustentable
- Difusión en sitio web Grupo Financiero Galicia
- Difusión en Redes sociales

Para otros grupos de interés:

- Envíos de información de prensa
- Mailing a clientes.
- Mailing a contactos de RSE con pieza de comunicación.

### **Comunicación Interna**

La difusión del Informe Integrado entre los colaboradores del Banco se realizó a través de una campaña desarrollada en el canal de comunicación interna Workplace que incluyó una trivía de preguntas y el acceso digital al Informe.

### **RESULTADOS**

- Segundo Informe Integrado realizado.
- Decimoquinto Informe de Banco Galicia y quinto Informe a nivel Grupo.
- Estrategia de difusión 100% digital a través de un nuevo micrositio, mailing y redes sociales.
- 100% de los colaboradores reciben el Informe Integrado en versión digital.
- Nuestros clientes reciben el Informe Integrado en versión digital.
- Envío de mailing, a través de ComunicaRSE, a más de 4.500 suscriptores corporativos, sociales, Gobierno, academia, medios, en todo el mundo.
- Aviso publicitario pautado en 8 medios nacionales.
- 20 publicaciones en redes sociales que alcanzaron a 348.046 personas al 28-05.
- 21 repercusiones en medios impresos y digitales al 28-05.