

2 GOB GOBIERNO POR TIVO

- 2.1. Perfil y experiencia del Equipo de Dirección del Banco
- 2.2. Capacitaciones al Equipo de Dirección en 2014
- 2.3. Estructura de la Organización
- 2.4. Comités y Comisiones
- 2.5. Mecanismos de comunicación entre la Dirección Estratégica y los grupos de interés
- 2.6. Mecanismos de evaluación
- 2.7. Mecanismos de remuneración
- 2.8. Transparencia en la gestión
- 2.9. Gestión integral del riesgo
- 2.10. Gestión de riesgos sociales y ambientales
- 2.11. Aspectos legales: multas y reclamos



EL COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DEL BANCO POR LA SUSTENTABILIDAD HACE POSIBLE GESTIONAR EL NEGOCIO CON UNA MIRADA EN EL LARGO PLAZO. ESTA GESTIÓN SE COMPLEMENTA CON LAS EVALUACIONES Y SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS EN MATERIA ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL, QUE MUESTRAN NUESTRA RESPONSABILIDAD POR LOS IMPACTOS QUE GENERAMOS EN TODOS NUESTROS PÚBLICOS.

2.1. PERFIL Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE DIRECCIÓN DEL BANCO⁵

G4-34, G4-38, G4-LA12

Directorio

- El 80% de los Directores son argentinos.
- El 100% de los Directores son hombres.
- La edad promedio es 62 años.

Sergio Grinenco

Italiano. 66 años. Licenciado en Economía graduado de la Universidad Católica Argentina. Ingresó al Banco en 1977 en el Área Financiera. Luego se desempeñó como Subgerente del Área de Planeamiento Estratégico, estuvo a cargo de Galicia Capital Markets S.A., fue responsable del Departamento de Relaciones con Inversores Institucionales, y en 1998 fue designado Contralor de Gestión (CFO) del Banco. Desde 2002 forma parte del Directorio del Banco, ocupando el cargo de Vicepresidente entre 2003 y 2012, fecha a partir de la cual fue designado Presidente.

Pablo Gutiérrez

Argentino. 56 años. Licenciado en Administración de Empresas graduado en la Universidad de Buenos Aires. Se encuentra vinculado al Banco desde 1985, participando de las áreas de Organización, Gerencia de Productos, Gerencia Financiera, Mercado de Capitales, Comercio Exterior, Planeamiento y Gerencia de Crédito. Se desempeñó como Gerente de Banca Privada y Gerente de Riesgo y Director Titular del Banco desde 2005 a 2012. Desde el 2013 ocupa la vicepresidencia del Banco.

Guillermo Juan Pando

Argentino. 66 años. En el inicio de sus 43 años de trayectoria en el Banco desarrolló funciones en el área de Sucursales pasando en el año 1974 a la Gerencia de Créditos, donde asumió sucesivamente los cargos de Gerente Departamental de Crédito, Gerente de Área de Administración de Créditos y Gerente de Banca de Empresas, hasta abril del 2003 cuando es nombrado Director Titular del Banco.

Raul H. Seoane

Argentino. 61 años. Licenciado en Economía. Desde su ingreso al Banco en 1988 hasta 2003, ocupó el puesto de Gerente de Presupuesto y Planeamiento. Luego se desempeñó como Gerente de Contraloría de Gestión hasta 2012, año en el que fue nombrado Director Titular del Banco.

Pablo María Garat

Argentino. 62 años. Abogado graduado en la Universidad de Buenos Aires. Es Director Titular del Banco desde abril de 2004.

Luis María Ribaya

Argentino. 62 años. Abogado graduado en la Universidad de Buenos Aires. Ingresó al Banco en 1971 y desde entonces se desempeñó en las siguientes áreas: Sucursales, Negocios de Exterior, Operaciones Financieras, Inversiones, Mesa

de Dinero, Mesa de Cambios, Negocios Inmobiliarios, Gerente del Área Financiera y es Director del Banco desde 2001.

Ignacio Abel González García

Argentino. 70 años. Contador Público Nacional graduado en la Universidad de Buenos Aires y Posgrado en Auditoría de la Drew University, New Jersey. Es Director Titular del Banco desde abril de 2010.

Directores Suplentes:

No independientes:
C. Enrique Martín y Oscar J. Falleroni.
Independientes:
Enrique García Pinto, Juan C. Fossatti y Augusto R. Zapiola Macnab.

Gerente General

G4-39

Daniel Antonio Llambías

Argentino. 68 años. Contador Público Nacional graduado en la Universidad de Buenos Aires. Inició sus 48 años de actividad en la entidad en el Departamento Exterior, ha participado en el área de Crédito de Grandes Empresas y desempeñado sucesivamente funciones como Gerente de Productos, Gerente el Área Comercial y Director Ejecutivo de Negocios Mayoristas. Se desempeñó como Director Titular del Banco desde septiembre de 2001 hasta agosto de 2009, fecha en la cual fue designado Gerente General del Banco, cargo que ocupa en la actualidad.

5. Ninguna de las personas que integran el Equipo de Dirección pertenece a minorías nacionales, étnicas, religiosas o lingüísticas.

G4-34, G4-38, G4-LA12

Gerentes de Área

- El 100% de los Gerentes de área son argentinos.
- El 100% de los Gerentes de área son hombres.
- La edad promedio es 53 años.

Bruno Folino - Gerente de Planeamiento

Argentino. 49 años. Contador Público Nacional en la Universidad de Buenos Aires. Realizó un Posgrado en Derecho Tributario en la Universidad Austral y una Maestría SLOAN en la Universidad Stanford, Estados Unidos. Trabaja en Banco Galicia desde 1997 donde desempeñó funciones dentro de la Gerencia de Asesoría Impositiva hasta ser nombrado Gerente de Planeamiento y Control de Gestión en 2003.

Pablo María León - Gerente de Finanzas

Argentino. 50 años. Licenciado en Finanzas en la Universidad de Palermo. Realizó el Programa de Desarrollo Directivo en IAE Business School, el Program for Executive Development en IMD Suiza y el Programa de Dirigencia Empresarial. Ingresó al Banco como Administrativo en 1987, ocupando sucesivamente los cargos de: Operador Senior, Jefe de Derivados y Gerente de Administración de Activos. Desde 2009 se desempeña como Gerente de Finanzas.

Miguel Ángel Peña - Gerente de Consumo

Argentino. 53 años. Licenciado en Sistemas en la Universidad Tecnológica Nacional. Realizó el Programa de Alta Dirección en IAE y Advanced Management Program en Harvard Business School. En 1994 asumió como Gerente de Desarrollo de Sistemas, en 2004 asume como Gerente de Servicios Corporativos y en 2014 asume como Gerente de Consumo.

Juan Carlos L'afflitto - Gerente de Gestión de Riesgo

Argentino. 56 años. Contador Público en la Universidad de Buenos Aires. Se encuentra vinculado al Banco desde 1978. Ocupó varias posiciones como Auditor y Analista de Riesgo. En 1997 se desempeñó como Gerente de Riesgo Empresas y en 2004 como Gerente de Área Créditos. Desde 2009 es Gerente de Gestión de Riesgo.

Juan Sarquis - Gerente de Banca Mayorista

Argentino. 57 años. Licenciado en Economía en la Universidad Católica Argentina. Ingresó al Banco en 1975 ocupando varias posiciones. Desde 1981 desempeñó sucesivamente funciones como: Asistente de Gerente de Sucursales, Oficial de Créditos en Casa Matriz, Gerente de Sucursales, Gerente de Distribución y Gerente de Banca Minorista. Actualmente se desempeña como Gerente de Banca Mayorista.

Marcelo Poncini - Gerente de Créditos

Argentino. 53 años. Licenciado en Administración en la Universidad de Morón. Realizó el Programa Management en la Universidad San Andrés. Ingresó al Banco como Investigador de Mercado en 1983. Ocupó distintas posiciones en Distribución Directa y Auditoría. Desde 1997 se ha desempeñado en: Gerencia de Administración de Créditos y Gerencia de Créditos Empresas. En 2009 asumió como Gerente de Créditos.

Rafael Berges - Gerente de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos

Argentino. 51 años. Ingeniero en la Universidad de Buenos Aires. Realizó el MBA – IDEA y el Programa de Alta Dirección en IAE. Se desempeñó sucesivamente como: JP y Jefe de RRHH en Techint, Director de RR en Sheraton Hotel, Director de RRHH en Allergan y Director de RRHH en Telefónica Argentina. En 2010 ingresó a Banco Galicia como Gerente de Desarrollo Organizacional y RRHH.

Gastón Bourdieu - Gerente de Servicios Corporativos Integrados

Argentino. 58 años. Licenciado en Administración Agraria en la Universidad Argentina de la Empresa. Realizó el Programa de Desarrollo Directivo en IAE y el Programa en Alta Dirección en la Universidad Torcuato Di Tella. Con 33 años de trayectoria en el Banco, comenzó su carrera como Responsable de Administración de Campos en Este de Tucumán y Oeste de Santiago del Estero y Responsable de la oficina de Tucumán, para luego desempeñarse como: Asesor Agropecuario, Gerente de Sucursal en Concordia y Tucumán, Gerente Zonal, Subgerente y, luego, Gerente de la Red de Sucursales. En 1998 asume como Gerente Departamental del Negocio PyMEs y Agropecuario, en 2004 como Gerente de Banca de Empresas, en 2009 como Gerente de Banca Mayorista y en 2014 Gerente de Servicios Corporativos Integrados.

Fabián Kon - Gerente de Banca Minorista

Argentino. 56 años. Contador Público Nacional en la Universidad de Buenos Aires, graduado en Escuela de Negocios, CEO's Program en Kellogs School of Business de España y Líderes Sociales en la Universidad Torcuato Di Tella. Fue CEO y presidente de Galicia Seguros desde 2006 hasta 2014, cuando comienza a ser Gerente de Banca Minorista de Banco Galicia.

Sebastián Juan Pujato - CEO y Presidente de Galicia Seguros

Argentino. 53 años. Ingeniero Industrial en la Universidad de Buenos Aires. Realizó el Programa de Alta Dirección en IMD Suiza y postgrado en la Universidad Austral. Comenzó su carrera en el Banco realizando una pasantía en Funciones Comerciales para luego ser Auxiliar y, más tarde, Subgerente Departamental. En 2003 asumió como Gerente Departamental. Fue desde 2008 hasta 2014 Gerente de Consumo, año que asume como CEO y Presidente de Galicia Seguros.

2.2. CAPACITACIONES AL EQUIPO DE DIRECCIÓN EN 2014

G4-42, G4-43, G4-LA9, G4-LA10

• 13 espacios de formación para Directores
y Gerentes de área

• 168,3 horas de formación para Directores
y Gerentes de área

CAPACITACIÓN	PARTICIPANTES	DURACIÓN DE LA CAPACITACIÓN
"PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO" DICTADO POR ZENÓN BIAGOSCH	RAFAEL PABLO BERGES GASTÓN BOURDIEU BRUNO FOLINO SERGIO GRINENCO PABLO GUTIÉRREZ FABIÁN ENRIQUE KON JUAN CARLOS L'AFFLITTO PABLO MARÍA LEÓN CASTRO DANIEL ANTONIO LLAMBIAS GUILLERMO JUAN PANDO MARCELO PONCINI LUIS MARÍA RIBAYA JUAN HORACIO SARQUIS RAÚL HÉCTOR SEOANE	1 HORA
CONFERENCIA "EL DESARROLLO DEL TALENTO EN EL SIGLO XXI" DICTADA POR CLAUDIO FERNÁNDEZ ARAOZ	RAFAEL PABLO BERGES GASTÓN BOURDIEU BRUNO FOLINO SERGIO GRINENCO PABLO GUTIÉRREZ JUAN CARLOS L'AFFLITTO PABLO MARÍA LEÓN CASTRO DANIEL ANTONIO LLAMBIAS	1:30 HORAS
CONFERENCIA "GREAT PLACE TO WORK"	RAFAEL PABLO BERGES GASTÓN BOURDIEU BRUNO FOLINO FABIÁN ENRIQUE KON JUAN CARLOS L'AFFLITTO PABLO MARÍA LEÓN CASTRO DANIEL ANTONIO LLAMBIAS MARCELO PONCINI JUAN HORACIO SARQUIS	1:30 HORAS
CONFERENCIA "CONTEXTO POLÍTICO Y ECONÓMICO" DICTADA POR ENRIQUE SZEWAACH Y CARLOS PAGNI	RAFAEL PABLO BERGES GASTÓN BOURDIEU	2 HORAS
CONFERENCIA "VACA MUERTA: REIMAGINANDO ARGENTINA. UNA MIRADA NO CONVENCIONAL HACIA EL 2035" DICTADO POR PABLO PEREIRA	RAFAEL PABLO BERGES DANIEL ANTONIO LLAMBIAS	1:30 HORAS
TALLERES DE INNOVACIÓN. DICTADOS POR ESTANISLAO BACHRACH	JUAN CARLOS L'AFFLITTO FABIÁN ENRIQUE KON MARCELO PONCINI	4 HORAS
TEDX GALICIA	RAFAEL PABLO BERGES GASTÓN BOURDIEU FABIÁN ENRIQUE KON DANIEL ANTONIO LLAMBIAS	4 HORAS
SHRM 2014 ANNUAL CONFERENCE & EXPOSITION - SHRM	RAFAEL PABLO BERGES	32 HORAS
COUNCIL OF THE AMERICAS 2014 - CAC	PABLO MARÍA LEÓN CASTRO	5 HORAS
SEMINARIO SOBRE POLÍTICA ESTRATÉGICA DE LAVADO DE ACTIVOS Y OTROS DELITOS COMPLEJOS - CLIENTING	GUILLERMO JUAN PANDO RAÚL HÉCTOR SEOANE	9 HORAS
COMPLIANCE FORUM 2014 - DIÁLOGO SECTOR PÚBLICO / PRIVADO SOBRE INSPECCIONES SANCIONES Y CONTROL - FORUM	GUILLERMO JUAN PANDO RAÚL HÉCTOR SEOANE	8 HORAS
22º CONGRESO INTERNACIONAL DE TARJETAS DE CRÉDITO - AMBA	FABIÁN ENRIQUE KON	9 HORAS
6º CONGRESO NACIONAL DE CRÉDITO Y RECOBRO - CMS	MARCELO PONCINI	14 HORAS

2.3. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

G4-35, G4-46

Gerencia de Sustentabilidad

G4-36

A mitad de 2014, en el marco de su 10º aniversario, la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa cambió su nombre a Gerencia de Sustentabilidad. No se trató de un simple cambio de denominación: el nuevo nombre pretende reforzar la transversalidad del desarrollo social y ambiental a toda la estrategia de negocio y la cadena de valor de la organización. Como entidad financiera, en Banco Galicia impulsamos un modelo de gestión sustentable que integra a todos nuestros grupos de interés. El nuevo nombre refuerza el rol estratégico del tema y su alineación a las tendencias globales.

La Gerencia de Sustentabilidad es la responsable de la coordinación, comunicación y capacitación de la gestión de sustentabilidad del Banco tanto internamente como fuera de la entidad⁶. En particular, su función es la de integrar a las distintas áreas en una misma visión de la sustentabilidad, e impulsarlas a identificar desafíos y oportunidades específicos de sus actividades para la creación de valor social y ambiental.

Está conformada por un equipo de 8 personas y depende de la Gerencia de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos.

Su Gerente, Constanza Gorleri, tiene una comunicación fluida y constante el Directorio y Comité de Gerentes de área manteniendo al gobierno corporativo informado de las acciones y desempeño en materia de sustentabilidad. Durante 2014 se reunió con la Dirección Estratégica en abordando principalmente los siguientes temas: el proceso de elaboración del Informe de Sustentabilidad, el análisis de materialidad y definición de aspectos estratégicos para la gestión de sustentabilidad, planificación anual de las acciones a implementar, rendición de cuentas de los programas de inversión social, estrategia de medioambiente y programa de voluntariado corporativo del Banco.

Todos los miembros de la Gerencia se capacitan permanentemente en temas de inversión social y aspectos relacionados con la gestión sustentable de nuestro negocio. En particular, en 2014 Constanza participó en un curso intensivo de una semana en Harvard Business School denominado “Aligning Sustainability with Corporate Performance”.

Al cierre del ejercicio, las siguientes Gerencias reportan al Gerente General de Banco Galicia:

Gerencia de área de Banca Minorista: tiene como misión diseñar, planificar e implementar la visión, estrategias, políticas y objetivos para los negocios de la Banca Minorista y para cada uno de los segmentos de clientes y de los canales de distribución, así como definir y controlar objetivos comerciales. De esta Gerencia, a su vez, dependen: Banca Privada, Segmentos, Productos y Publicidad, Sucursales, Supervisión Operativa de Sucursales y Planeamiento y Programa de Fidelización Quiero!.

Gerencia de área de Banca Mayorista: tiene como misión diseñar, planificar e implementar la visión, estrategias, políticas y objetivos para los negocios de la Banca Mayorista y para cada uno de los segmentos de clientes (empresas corporativas, medianas, agropecuarias y del Sector Público), y de los productos, así como definir y controlar objetivos comerciales. De esta Gerencia, a su vez, dependen: Banca Agropecuaria, Banca Corporativa, Banca Empresas, Sector Público, Productos y Marketing Mayorista, Mercado de Capitales y Banca de Inversión y Análisis y Planeamiento de Negocios Mayoristas.

Gerencia de área de Finanzas: tiene como misión planificar y administrar la correcta utilización de los recursos financieros y demás objetivos de la Tesorería proveyendo la adecuada financiación para el desarrollo de los negocios de Banco Galicia, estableciendo y gestionando las políticas de captación y fondeo dentro de los parámetros establecidos por las políticas de riesgo de Banco Galicia.

Asimismo, administra los recursos de corto plazo y la cartera de inversiones, asegurando la correcta instrumentación de las operaciones.

De esta Gerencia, a su vez, dependen: Gestión de Activos y Pasivos, Operaciones Financieras, Relaciones Bancarias Internacionales y Soporte y Gestión de la Información.

Gerencia de área de Servicios Corporativos Integrados:

tiene como misión diseñar, planificar e implementar las estrategias y políticas para las Áreas de Sistemas, Organización, Operaciones, Compra de Bienes y Servicios, Infraestructura y su mantenimiento, así como la seguridad física y de la información de Banco Galicia, con el propósito de garantizar y mantener el soporte logístico para el funcionamiento y la operatoria del mismo. De esta Gerencia, a su vez, dependen: Operaciones, Sistemas, Organización, Ingeniería y Mantenimiento, Seguridad de la Información y Administración y Seguridad.

Gerencia de área de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos:

tiene como misión diseñar, planificar e implementar estrategias y políticas de Recursos Humanos, así como definir y controlar metas de administración de los recursos humanos de Banco Galicia con el propósito de garantizar prácticas homogéneas, la disponibilidad de personal competente y motivado y un adecuado clima laboral. De esta Gerencia, a su vez, dependen: Administración de Recursos Humanos, Asesoría de Recursos Humanos, Comunicación Interna y Cultura, Estrategia de Recursos Humanos, Gestión de Capital Humano, Compensaciones, Calidad y Sustentabilidad.

Gerencia de área de Planeamiento Estratégico y Control de Gestión:

tiene como misión planificar, coordinar y controlar el desarrollo y mantenimiento de las actividades de presupuesto, planeamiento y control de gestión, contabilidad e impuestos, y la comunicación y vinculación con los inversores institucionales, analistas y calificadoras de riesgo. De esta Gerencia, a su vez, dependen:

6. Para más información ver dentro del capítulo de “Banco Galicia como Actor Social” en el Informe de Sustentabilidad 2014.

G4-35, G4-46

Contaduría, Asesoría Impositiva, Planeamiento y Control de Gestión, Rentabilidad y Asignación de Recursos, Relaciones con Inversores y Desarrollo Estratégico y Nuevos Negocios.

Gerencia de área de Créditos:

tiene como misión desarrollar y proponer las estrategias de políticas de crédito y de otorgamiento, así como dirigir y controlar las actividades de origen del crédito, su seguimiento, control y recupero de la cartera morosa, con el propósito de asegurar la calidad de la cartera, la eficiencia en costos y tiempos y la optimización del recupero, minimizando las pérdidas por riesgo de incobrabilidad y optimizando la eficiencia en el proceso y la obtención de los negocios. De esta Gerencia, a su vez, dependen: Análisis Crediticio, Otorgamiento Empresas, Otorgamiento Individuos, Recupero Crediticio de Clientes, Recupero de Cartera e Información y Gestión del Área.

Gerencia de área de Gestión del Riesgo:

tiene como misión analizar los riesgos en todas sus dimensiones: financiero, operacional, crediticio, reputacional y estratégico asegurando el cumplimiento de las políticas internas y normas vigen-

tes; que el Directorio conozca los riesgos a los que está expuesto, proponiendo las coberturas de los mismos diseñando y proponiendo políticas y procedimientos para su control y mitigación; administrando el proceso que se utilizará para evaluar la relación entre los recursos propios disponibles y los recursos necesarios para mantener un adecuado perfil de riesgo. De esta gerencia a su vez dependen: Riesgo de Crédito Mayorista, Riesgo de Crédito Minorista, Riesgo Financiero, Riesgo Operacional, Riesgo Compañías Vinculadas, Información y Análisis de Riesgo y Desarrollo y Administración de Modelos.

Gerencia de Asesoría Legal:

tiene como misión asesorar y determinar la conducta a seguir para la realización de negocios de Banco Galicia dentro de las normas vigentes, a fin de asegurar su legalidad y evitar pérdida de derechos, indemnizaciones y/o sanciones.

Gerencia de Relaciones Institucionales:

tiene como misión dirigir y controlar las actividades de Prensa y Promoción de la Imagen Institucional, asesorando a las distintas áreas.

Las siguientes Gerencias departamentales reportan al Directorio:

Gerencia de Auditoría:

tiene como misión evaluar y monitorear la efectividad de los sistemas de control interno con el fin de asegurar el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

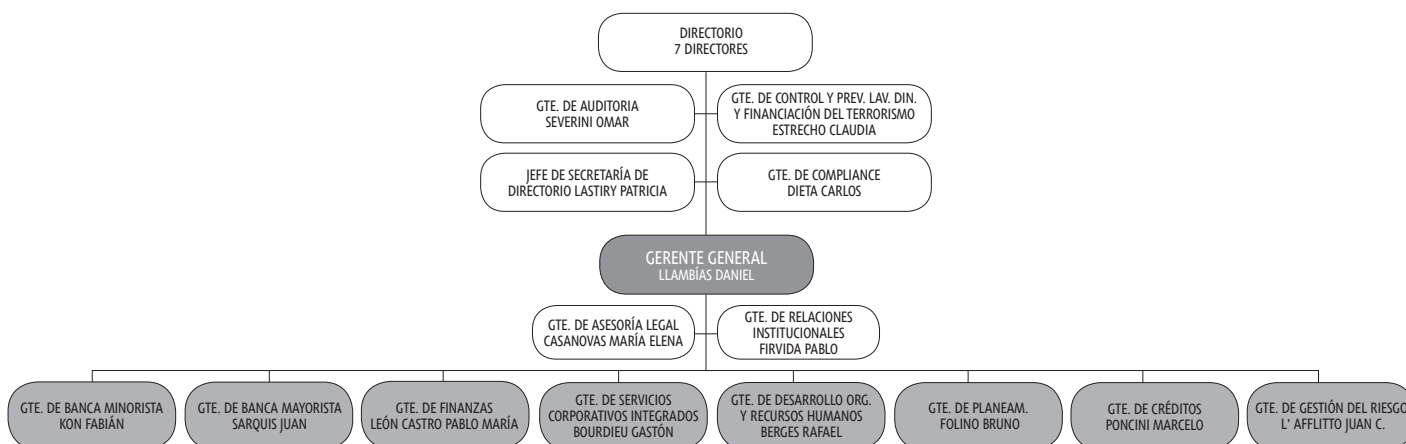
Gerencia de control y prevención del lavado del dinero y financiación del terrorismo:

tiene como misión coordinar y supervisar el cumplimiento de las políticas establecidas por el Directorio en materia de Control y Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo para minimizar riesgos reputacionales, asegurando el cumplimiento de normas vigentes y estándares internacionales.

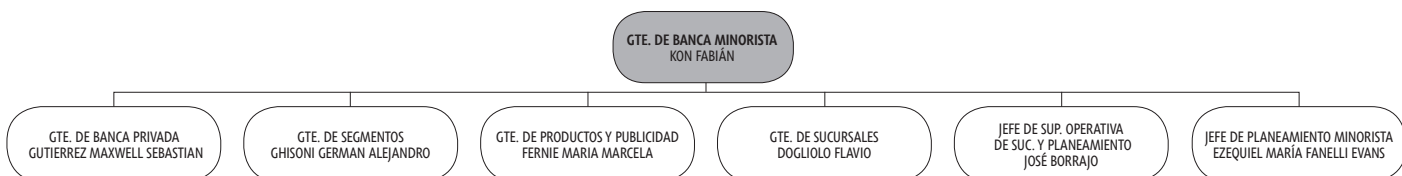
Gerencia de Compliance:

tiene como misión de monitorear el cumplimiento de las leyes, regulaciones y políticas internas aplicables al Banco, sus empresas vinculadas y personas físicas, a fin de prevenir sanciones económicas y/o penales, y minimizar el impacto reputacional.

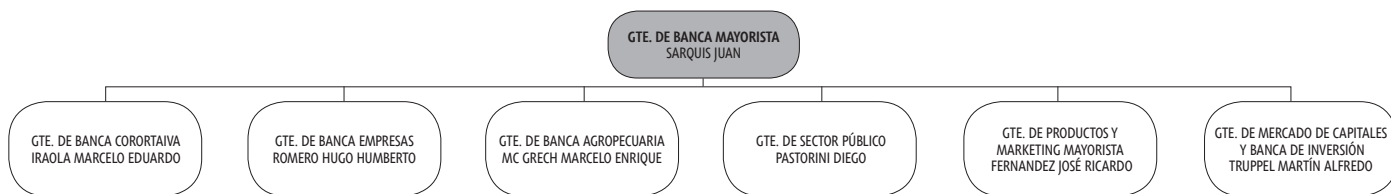
Gerencia General



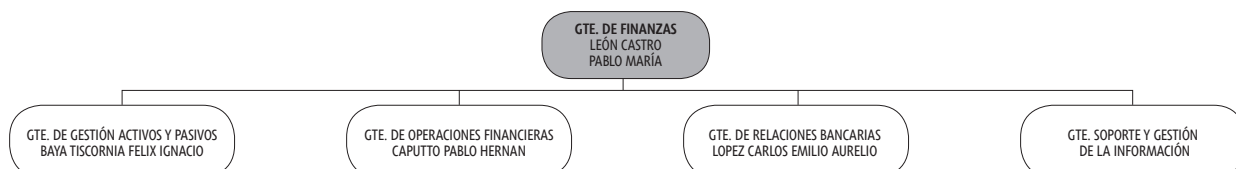
Banca Minorista



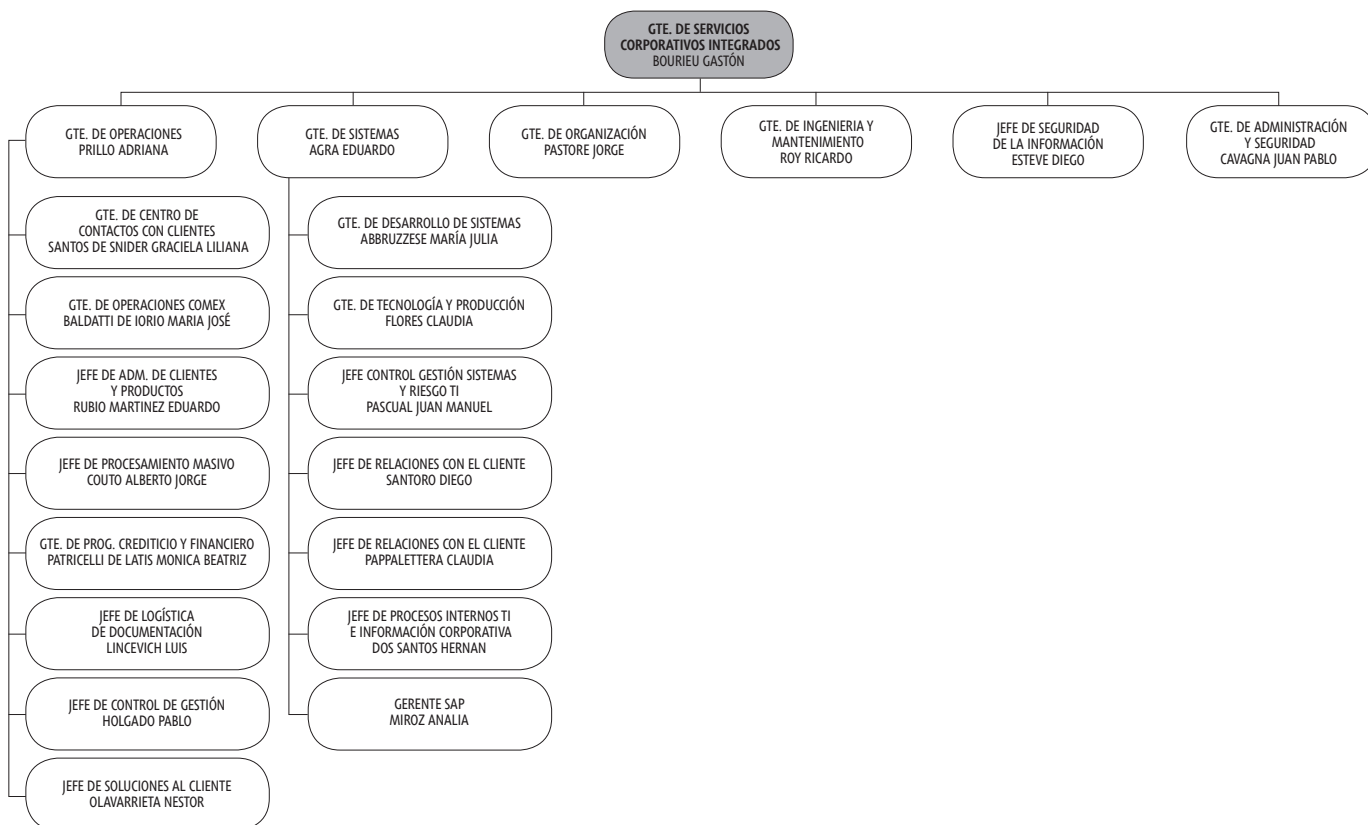
Banca Mayorista



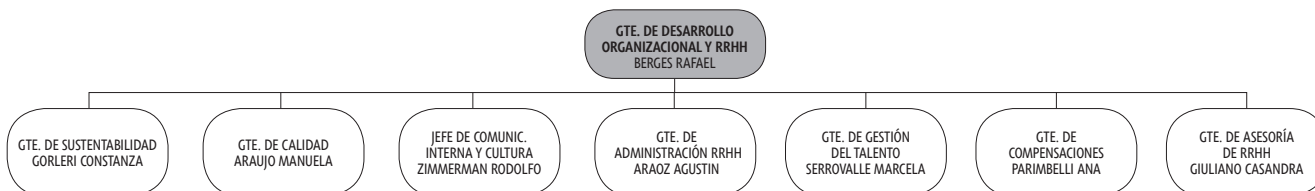
Finanzas



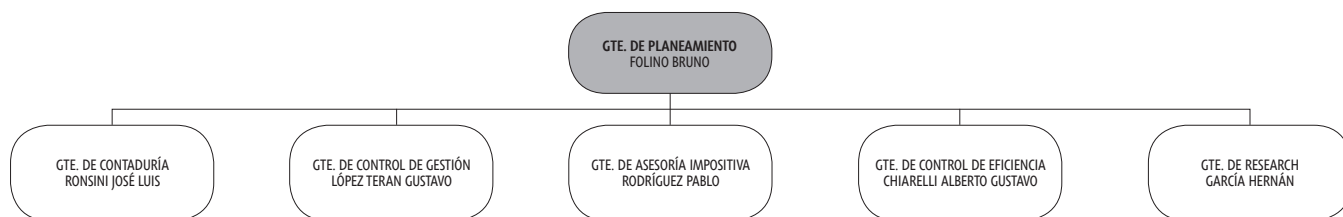
Servicios Corporativos Integrados



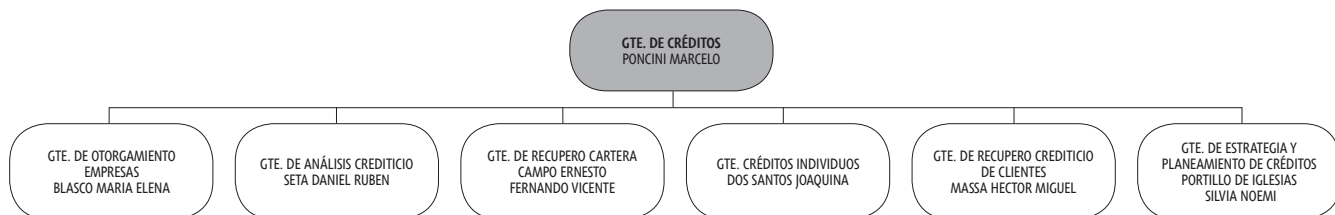
Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos



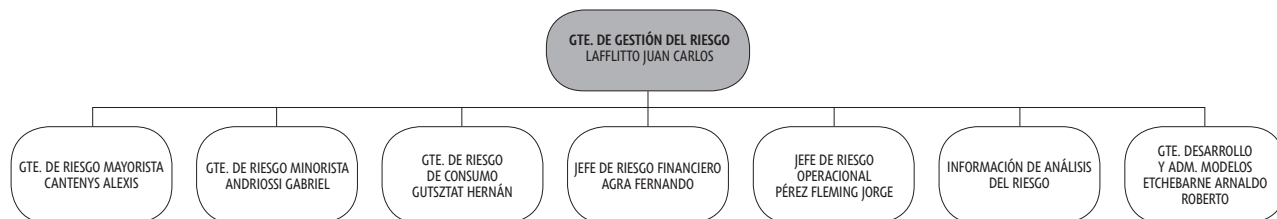
Planeamiento



Créditos



Gestión del Riesgo



2.4. COMITÉS Y COMISIONES

G4-34, G4-35, G4-38

El Directorio y la Alta Gerencia del Banco se organizan en los siguientes Comités y Comisiones los cuales son espacios de intercambio vinculados con temáticas particulares que abordan todos los aspectos de la conducción del negocio y la implementación de la estrategia de sustentabilidad.

Estos están conformados por Directores, Gerente General y Gerentes de área, y no cuentan con miembros independientes. Se reúnen formalmente al menos dos veces por semana e informalmente todos los días y son responsables de la administración general de Banco Galicia, adoptando todas las decisiones necesarias para ese fin. Todos los grupos de interés del Banco están contemplados en los Comités y Comisiones del Banco siendo que a través de estos contemplamos todas sus inquietudes y necesidades.

Comisión de Administración del Riesgo: está constituida por cinco Directores Titulares, el Gerente General, los Gerentes de Área de Gestión del Riesgo y Planeamiento y el Gerente de Auditoría Interna. Tiene a su cargo la aprobación de las estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración de riesgos, con sus planes de contingencias; el establecimiento de los límites específicos por exposición de cada riesgo y la aprobación, cuando sea pertinente, de los excesos temporarios de los límites así como tomar conocimiento de las posiciones de cada riesgo y el cumplimiento de las políticas. Se reúne al menos una vez por bimestre. Sus resoluciones se resumen por escrito en actas.

Comisión de Crédito: está constituida por siete Directores Titulares, el Gerente General, los Gerentes de Área de Créditos y de Gestión del Riesgo. Los Gerentes de las Áreas de Banca Mayorista, Banca Minorista y Finanzas estarán presentes en la medida en que la cuenta bajo aprobación de dicha comisión corresponda a alguna de las mencionadas gerencias. Su función es aprobar y suscribir las siguientes operaciones: Calificaciones y otorgamientos de operaciones de clientes/grupos, cuyo nivel de riesgo supere el 2,5% de la RPC individual del Banco al mes de diciembre próximo pasado con actualización anual. Se reúne al menos una vez por semana. Las operaciones aprobadas quedan consignadas en actas fechadas y firmadas.

G4-34, G4-35, G4-38

Comisión de Gestión de Activos y Pasivos (Asset and Liability Committee o ALCO):

el Comité está integrado por cinco Directores Titulares, el Gerente General, los Gerentes de las Áreas de Banca Minorista, Banca Mayorista, Finanzas, Gestión del Riesgo y Planeamiento. Tiene a su cargo analizar la marcha de los negocios de Banco Galicia, desde el punto de vista financiero, en cuanto a la captación de recursos y su colocación en diferentes activos. Asimismo, es responsable del seguimiento y el control de los descargos de liquidez, tasas de interés y monedas. También tiene a su cargo analizar junto a las áreas de negocios, medidas relativas a la gestión de los descargos de tasas de interés, moneda y plazo, a fin de maximizar los resultados financieros y cambiarios dentro de las políticas de riesgo y de utilización del capital, y proponer al Directorio modificaciones de dichas políticas si resultare necesario. El Comité se reúne al menos una vez por mes. Sus resoluciones se confeccionan por escrito en actas.

Comité de Sistemas:

está constituido por tres Directores Titulares, el Gerente General, el Gerente de Área de Servicios Corporativos Integrados y el Gerente de Sistemas. Tiene a su cargo supervisar y aprobar los planes de desarrollo de sistemas nuevos y sus presupuestos, supervisar el control presupuestario de los desarrollos; aprobar los diseños generales de la estructura de sistemas, de los procesos principales y de los sistemas, que se implementen y supervisar la calidad de las prestaciones, dentro de las políticas establecidas por el Directorio. Se reúne al menos una vez por trimestre, pudiendo existir reuniones extraordinarias cuando existan temas que requieran su urgente tratamiento. Sus resoluciones se resumen por escrito en actas.

Comité de Auditoría:

de acuerdo a la normativa del Banco Central de la República Argentina, el Banco conformó un Comité de Auditoría compuesto por dos Directores y el Gerente de Auditoría Interna. El Comité tiene a su cargo supervisar la suficiencia

y adecuación y el eficaz funcionamiento de los sistemas de control interno, de modo que quede asegurado el cumplimiento de todas las normas del Banco presentadas al Banco Central y a las entidades autorreguladas del mercado de capitales. El Comité se reúne como mínimo una vez por mes. Sus resoluciones quedan asentadas en actas que se transcriben en libros rubricados.

Comité de Control y Prevención del Lavado de dinero y del Financiamiento del Terrorismo:

está integrado por dos Directores Titulares, el Gerente General, el Gerente de la Unidad Antilavado (UAL), el Gerente de Auditoría Interna, los Gerentes de Área de Gestión del Riesgo, de Créditos, de Finanzas, de Banca Mayorista, de Banca Minorista y de Servicios Corporativos Integrados. Los Señores Síndicos podrán ser invitados a concurrir a cualquiera de las reuniones convocadas por este Comité. En cumplimiento de las normas del Banco Central, se han designado a los Directores Titulares Sr. Guillermo J. Pando y Lic. Raúl H. Seoane, como funcionarios responsables titular y suplente, respectivamente, del control y prevención del lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo. Asimismo, el Gerente de Área de Finanzas, es el funcionario con competencia en operaciones de intermediación financiera. El Comité es responsable de planificar, coordinar y velar por el cumplimiento de las políticas que en la materia establezca y haya aprobado el Directorio. El Comité tiene un régimen de reuniones de, al menos, una por bimestre y sus decisiones deben ser documentadas en un libro de actas.

Comité para la Integridad de la Información:

se encuentra integrado por cinco Directores Titulares (dos de ellos revisten el carácter de independientes), el Gerente General, los Gerentes de Área de Planeamiento y de Gestión del Riesgo, el Gerente de Auditoría Interna y los Gerentes de Departamento de Contaduría, de Gestión de Activos y Pasivos, de Relaciones Institucionales y de Asesoría Legal

y el Responsable Titular de Relaciones con el Mercado. Los Señores Síndicos podrán ser invitados a concurrir a cualquiera de las reuniones convocadas por este Comité. También está presente, en las reuniones que celebra, un integrante del Comité creado al mismo efecto por Grupo Financiero Galicia. Asimismo, cuando se considere necesario, el Comité podrá convocar a funcionarios de distintas áreas de Banco Galicia. Este Comité está constituido a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por la Ley Sarbanes-Oxley de los EE.UU. El Comité se reunirá trimestralmente o en la medida que existan temas que requieran su tratamiento. Sus resoluciones se resumen por escrito en actas.

Comité de Recursos Humanos:

está integrado por dos Directores Titulares, el Gerente General y el Gerente de Área de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos. Tiene a su cargo los nombramientos y designaciones, las transferencias, rotaciones, el desarrollo, las dotaciones y las retribuciones del personal comprendido en los niveles salariales equivalentes a Hay 9 y superiores. También tiene a su cargo la evaluación y aprobación de las políticas que fije el Directorio en materia de incentivos, respetando las definiciones establecidas por el Comité de Gestión del Riesgo, para garantizar una prudente toma de riesgos por parte de los evaluados. Asimismo, aprobará el pago de estos incentivos con la participación de los Gerentes de Área de Gestión del Riesgo y de Planeamiento. El Comité se reúne semestralmente o en la medida que existan temas que requieran su tratamiento. Sus resoluciones se resumen por escrito en actas.

Comité de Planeamiento y Control de Gestión:

está integrado por cinco Directores Titulares, el Gerente General y los Gerentes de Área de Gestión del Riesgo y Planeamiento y el Gerente de Auditoría Interna. Los Señores Síndicos podrán ser invitados a concurrir a cualquiera de las reuniones convocadas por este Comité. Tiene a su cargo el análisis, definición y

G4-34, G4-35, G4-38

seguimiento del balance y de los resultados consolidados y el seguimiento presupuestario trimestral por Área. Asimismo, tiene a su cargo la aprobación, con la participación del Gerente de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos, de los índices de cumplimiento que serán utilizados en el proceso de evaluación del personal y del monto presupuestado para el pago de incentivos anuales. Se reunirá al menos una vez por mes. Sus resoluciones se resumirán por escrito en actas.

Comité de Gestión de Segmentos y Negocios:

está integrado por tres Directores Titulares, el Gerente General y los Gerentes de Área, Gerentes Departamentales y demás funcionarios cuya participación se considere conveniente en relación a los temas a tratar y sean especialmente convocados. Tiene a su cargo el análisis, definición y seguimiento de negocios y segmentos. Se reunirá al menos una vez por trimestre. Sus resoluciones se resumirán por escrito en actas.

Comité de Crisis:

está integrado por cinco Directores Titulares y por el Gerente General. Asimismo, el Comité podrá convocar a aquellos funcionarios cuya participación se considere conveniente en relación a los temas a tratar. Tiene a su cargo la evaluación de la situación ante una crisis de liquidez y decidir las acciones a implementar tendientes a su resolución. Se reunirá cuando el Directorio lo convoque y sesionará en forma permanente hasta la finalización de la situación de crisis de liquidez. Sus resoluciones se resumirán por escrito en actas.

Comité Financiero - Banca de Consumo:

está integrado por dos Directores Titulares, el Gerente General, los Gerentes de Área de Finanzas y de Gestión del Riesgo y los Gerentes de Operaciones Financieras y de Mercado de Capitales. Asimismo, el Comité está integrado por el Gerente General y el Gerente Financiero de Tarjetas Regionales S.A. y por el Gerente Financiero de Compañía Financiera Argentina S.A. Los integrantes del Comité

podrán solicitar la presencia de funcionarios de otras Áreas o de las Compañías por temas que así lo ameriten. Tiene a su cargo realizar un análisis de la evolución financiera y las necesidades de fondeo de las empresas de financiación al consumo, así como analizar la evolución de la cartera y la evolución de la liquidez y sus políticas y evaluar alternativas de fondeo. Se reunirá como mínimo bimestralmente. Sus resoluciones se resumirán por escrito en actas.

Mensualmente, el Directorio toma conocimiento de las decisiones de las Comisiones y de los Comités, lo que se registra en actas.

2.5. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN ENTRE LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-37, G4-45, G4-49, G4-50

El gobierno corporativo del Banco se mantiene informado permanentemente de las opiniones, niveles de satisfacción y expectativas de los grupos de interés a través de los Gerentes de Área, quienes presentan en los espacios de intercambio

los resultados de estudios y encuestas que realizamos en el Banco. Esta información es una herramienta más en la toma de decisiones sobre la estrategia del negocio en pos de la sustentabilidad. En todos los casos en los cuales los

grupos de interés han presentado denuncias ante los canales de comunicación internos del Banco o hacia entidades públicas, el gobierno corporativo fue notificado e informado sobre el seguimiento del caso.⁷

2.6. MECANISMOS DE EVALUACIÓN

G4-44

En Banco Galicia la Dirección Estratégica es evaluada a partir del Sistema Hay para la descripción y evaluación de los puestos, a fin de asegurar que la compensación esté asociada a los niveles de responsabilidad.

En materia de sustentabilidad, el gobierno corporativo del Banco es evaluado anualmente a través del cumplimiento de los 16 objetivos planteados en 2011 que alcanzan todos los grupos de interés. De estos objetivos se desprenden acciones concretas con indicadores de cumplimen-

to que son analizados anualmente. Si bien el ejercicio de evaluación no es auditado externamente, todos los indicadores relacionados con la gestión de sustentabilidad del Banco que son comunicados externamente son revisados por la consultora PWC.

7. Para más información sobre las denuncias y sanciones al Banco durante 2014 ver la sección de Aspectos legales: multas y sanciones.

2.7. MECANISMOS DE REMUNERACIÓN

G4-51, G4-52, G4-53, G4-DMA

El Comité de Recursos Humanos es el encargado de fijar la política de compensaciones del personal de Banco Galicia. Cada cambio en la política se eleva al Comité de Recursos Humanos para su consideración. Dicho Comité revisa y valida una vez al año la política de compensaciones. Utilizamos los siguientes sistemas de remuneración variable:

- 1) Esquema de Incentivos Comerciales y/o por Comisiones para las áreas comerciales.
- 2) Esquema de Bono Anual para los niveles gerenciales, jefaturas y resto de los colaboradores que no están incluidos en el esquema de incentivos comerciales. El Bono Anual se determina en función al desempeño individual

y a los resultados del Banco en general, y se abona en el primer trimestre del ejercicio siguiente. Para determinar la remuneración variable de la Alta Gerencia y la Gerencia Media, se utiliza el Sistema de Evaluación de Gestión Gerencial. El mismo ha sido diseñado con la inclusión de KPIs (Key Performance Indicators) tanto cualitativos como cuantitativos. Particularmente los cuantitativos son construidos respetando como mínimo tres aspectos:

- Resultados.
- Volumen o tamaño del negocio.
- Proyección: son indicadores que protegen el negocio a futuro (Ej.: calidad, satisfacción del cliente interno y externo, cobertura de riesgos, clima laboral, etc.). El peso o la incidencia de cada uno

de ellos es monitoreada y ajustada anualmente en función de la estrategia aprobada por el Directorio. La interacción de estos tres aspectos busca darle consistencia a los incentivos de resultados y crecimiento con los umbrales de riesgos definidos por el Directorio. El único instrumento que se utiliza para el pago de remuneración variable es el pago en efectivo. No existen instrumentos basados en acciones.

Además, analizamos los estudios de mercado realizados por consultores externos, a partir de los cuales es política de Banco Galicia compensar a sus colaboradores en base al 75 % del mercado de referencia para Directores y Gerentes de Áreas, y al 50 % para el resto de los colaboradores.

2.8. TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN

G4-2, G4-56, G4-57, G4-58, G4-S03, G4-PR1, G4-PR3, G4-DMA

El sistema bancario está altamente regulado. Todas nuestras operaciones se rigen por la normativa del BCRA⁸, el Código de Prácticas Bancarias, la Comisión Nacional de Valores y el Código de Autorregulación Publicitaria.

Código de Gobierno Societario de la Comisión Nacional de Valores (CNV)
Nuestros principios de gobierno corporativo responden al Código de Gobierno Societario requerido por las Normas de la Comisión Nacional de Valores (Nuevo Texto Ordenado 2013). Éste Código incorpora lineamientos y recomendacio-

nes que buscan darle mayor transparencia a la gestión empresarial a través de conceptos de buen gobierno corporativo.⁹

Ley Sarbanes-Oxley (SOX)

Elaborada por el senador demócrata Paul Sarbanes y el diputado republicano Michael Oxley en Estados Unidos, la ley Sarbanes-Oxley (SOX) tiene como objetivo generar un marco de transparencia para las actividades y reportes financieros de las empresas que cotizan en Bolsa de Nueva York, y darle mayor certidumbre y confianza a inversionistas y al propio Estado. Afecta directamente a

toda empresa pública de los Estados Unidos y sus subsidiarias en todo el mundo, así como empresas extranjeras que coticen en cualquier Bolsa de Valores en los Estados Unidos.

Asociación de Bancos Argentinos¹⁰

Nucleamos las actividades relacionadas con el vínculo con el gobierno y las políticas públicas a través de la Asociación de Bancos Argentinos.

Comunicación responsable

Adherimos al Código de Autorregulación Publicitaria para promover la comunicación responsable.¹¹

2.9. GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

G4-2, G4-14

Para una mejor gestión, tenemos definido con el aval de la dirección del Banco, i) el "apetito a riesgo de la entidad"; y ii) "indicadores de riesgo" claves, que permiten seguir cada uno de los riesgos críticos del Banco bajo tres ópticas diferentes: independiente, estresada e integral.

Asimismo, definimos las políticas corporativas, alineadas con el apetito a

riesgo objetivo, a efectos de mitigar los riesgos identificados, a saber:

- **Financieros:** al efecto de mantener adecuados niveles de liquidez y solvencia, identificamos los siguientes factores de riesgo sujetos a gestión y control: continuidad y estabilidad de las fuentes de fondeo (depósitos, deuda, líneas de financiamiento, otras fuentes de fondeo); precio de mercado de activos financieros

y/o productos derivados con cotización en mercados de valores; cotización de monedas extranjeras; fluctuación de las tasas de interés activas y pasivas.

Diseñamos e implementamos una nueva metodología para la determinación de los límites para las operatorias de intermediación de títulos valores que contempla la Política de Riesgo de Mercado. Esta nueva metodología para la determinación del

8. <http://www.bcra.gov.ar/>

9. Para ver el Código de Gobierno Societario de Banco Galicia ingresar en: <http://www.cnv.gob.ar/>

10. <http://www.aba-argentina.com/>

11. <http://www.conarp.org.ar/codigoconarp.pdf>

apetito al riesgo, contribuye a la transparencia del máximo riesgo que el Banco está dispuesto a tolerar para esta categoría de riesgo.

Conjuntamente con la asistencia de una consultora externa, estamos llevando adelante el “Proyecto Datamart” para lograr una optimización de los procesos que involucrados en la elaboración del “Tablero de Control de Riesgo Financiero”, con el objetivo de automatizar la carga de datos, el tratamiento de la información y la generación de reportes, con subsiguiente ahorro de costos y tiempos de proceso.

Con el objetivo de estimar el “capital económico” que cubre el “riesgo de tasa de interés”, derivado de la estructura de la hoja de balance del Banco, implementamos el “Gestor de Riesgo Estructural de Balance”, aplicando una metodología de simulaciones estocásticas de escenarios. Esta herramienta de gestión, permitirá una medición eficiente de las necesidades de capital requeridas para cubrir el riesgo que surge de las fluctuaciones en las tasas de interés de mercado y su impacto en los diferentes períodos de maduración de activos y fuentes de fondeo, que devengan tasas fijas de interés. La estimación adecuada de las necesidades de capital, contribuye a fortalecer la solvencia de la entidad y a una mejor utilización de los recursos económicos disponibles.

- **Operacionales:** buscando minimizar el riesgo de pérdidas resultantes de la falta de adecuación o fallas de los procesos internos, de la actuación del personal o de los sistemas o bien aquellas que sean producto de eventos externos (incluye el riesgo legal, pero excluye el estratégico y el de reputación).

Implementamos un modelo de gestión del riesgo operacional inherente a sus productos, actividades, procesos y

sistemas relevantes, los procesos de tecnología y seguridad de la información así como los riesgos derivados de las actividades subcontratadas y de los servicios prestados por proveedores.

Para llevar adelante esta tarea el Banco cuenta con distintas herramientas de gestión:

- **Autoevaluaciones:** se realiza una autoevaluación cuantitativa de los riesgos operacionales.
- **Eventos de pérdida:** se registran en una base las pérdidas operacionales.
- **Indicador de apetito al riesgo:** se monitorea la pérdida operacional y el umbral de tolerancia definido.
- **Indicadores de gestión:** a través de indicadores se monitorea la gestión de los riesgos.

Antes de lanzar o presentar nuevos productos, actividades, procesos o sistemas, evaluamos adecuadamente su riesgo operacional inherente.

Como estrategia de protección, contamos con un plan de continuidad de negocios y un plan de continuidad de sistemas, destinados a asegurar una rápida respuesta ante eventuales incidentes que puedan poner en riesgo la continuidad operativa de Banco Galicia.

Asimismo a través, del Comité de riesgo operacional legal y el Comité de riesgo operativo, exponemos los resultados y avance de la gestión, y establecemos recomendaciones para su control y mitigación de los riesgos.

- **Crediticios:** minimizando el riesgo de incumplimiento total de las obligaciones financieras contraídas por parte de sus clientes o contrapartes. Aprobamos las políticas y procedimientos acerca del Riesgo de Crédito, verificamos el cumplimiento de las mismas y evaluamos en forma continua e integral los riesgos asumidos según el Apetito de Riesgo

definido por el HD y los accionistas tanto del Banco como de sus subsidiarias. También monitoreamos permanentemente la cartera mediante diversos indicadores. A su vez, trabajamos a la par de las Áreas Mayoristas y Minoristas con el fin de evaluar y monitorear la rentabilidad de los distintos negocios para mantenerla alineada al riesgo asumido y en función del consumo de capital. Las gestiones de los Riesgos de Crédito Mayorista y Minorista se estructuran teniendo en cuenta los segmentos que integran las respectivas Bancas. En el caso de las compañías vinculadas, el riesgo es evaluado y controlado por Riesgo Compañías Vinculadas.

Durante 2014, con el fin de potenciar el Informe Sectorial que se hace en Riesgo de Crédito Mayorista, hemos analizado proveedores y acordado finalmente con la consultora Claves Información Competitiva S.A. el desarrollo conjunto de un scoring de unos 40 sectores de la economía, que nos permitirán tener una visión externa y con base estadística. Buscamos construir un indicador que refleje las fluctuaciones de los sectores contemplando la estructura, la coyuntura y las perspectivas de cada uno de ellos con el objetivo de ser utilizado como input para los análisis de Riesgo de Concentración, Raroc por sector económico y como parte del cálculo del Rating Empresas.

Por otro lado, y como parte del proyecto de instaurar una mayor cultura de riesgo y entendimiento del consumo de capital dentro de la Banca Mayorista, dictamos charlas y cursos y trabajamos en la puesta en funcionamiento de un simulador de tasas mínimas por cliente que tenga en cuenta no sólo la rentabilidad del cliente sino también los gastos en los que se incurre para su atención y el capital que consume por las operaciones vigentes y cotizadas.

2.10. GESTIÓN DE RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES

G4-2, G4-14, G4-DMA

Banco Galicia se ha comprometido a incorporar criterios para la administración de riesgos ambientales y sociales en sus decisiones vinculadas a operaciones crediticias. Para ello es intención del Banco alinearse con las mejores prácticas internacionales y con la mejora continua de los procesos de administración de riesgos ambientales y sociales.

A continuación se describen los mecanismos utilizados para llevar a cabo los controles ambientales y sociales.

Política de gestión de riesgos ambientales y sociales

La política para la administración del Riesgo Ambiental describe la visión y misión de Banco Galicia en su compromiso para la provisión de productos financieros de manera ambientalmente responsable.

Los objetivos específicos de la política ARA (Administración de Riesgo Ambiental) en Banco Galicia son los siguientes:

- ▶ Integrar consideraciones y criterios ARA en el proceso de otorgamiento de productos financieros a clientes;
- ▶ Proporcionar una guía sobre la posición respecto de la gestión ambiental que Banco Galicia adoptará en las actividades del negocio:
- ▶ Asegurar el cumplimiento de los Principios de Ecuador según lo comprometido por el Banco.
- ▶ Asegurar el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales de Instituciones Financieras Internacionales con las que el Banco trabaja;
- ▶ Establecer un efectivo marco de trabajo para la emisión de reportes relacionados con temas ambientales en el proceso de crédito de Banco Galicia.

Banco Galicia se compromete a integrar la evaluación de riesgos ambientales y sociales en el marco del proceso de toma de decisiones crediticias.

Banco Galicia se compromete a evaluar y revisar los potenciales riesgos ambientales y sociales de todas aquellas transacciones que involucren actividades de financiación en los cuales la Política ARA sea aplicable.

Para todas las actividades de financiación donde se identifiquen riesgos materiales a través del enfoque ARA, Banco Galicia solicitará al cliente buscar medidas de mitigación y/o compensación y/o desarrollar en conjunto recomendaciones para direccionar estos riesgos.

Banco Galicia se compromete a reportar las actividades ARA de acuerdo a los Principios de Ecuador y considerar los requisitos específicos provenientes de Instituciones Financieras para el Desarrollo internacionales.

Banco Galicia aplicará la política de administración del riesgo ambiental definida en el presente manual a todas las solicitudes de crédito por montos considerados como Cartera Comercial, de acuerdo a lo así definido por el Banco Central de la República Argentina. Asimismo, será tenida en cuenta en casos de altas de nuevos clientes, aún sin solicitud de crédito.

Clasificación de transacciones sujetas a administración ambiental

A continuación se describe el enfoque que Banco Galicia adoptará para realizar la evaluación de riesgos ambientales y sociales en las operaciones de crédito.

Las transacciones a ser evaluadas deberán clasificarse dentro de alguna de los siguientes tipos:

1. **Exclusión.**
2. **Alta de nuevos clientes, sin solicitud de crédito.**

3. Operaciones de capital de trabajo.

- 1) Acotadas (monto de cada línea de crédito menor a \$5.000.000).
- 2) Con monto de alguna de las líneas de crédito igual o mayor a \$5.000.000.

4. Operaciones de largo plazo (extraordinarias).

- 1) Fondeo de Organismos internacionales.
- 2) Acotadas (monto de cada línea de crédito menor a \$5.000.000).
- 3) Con monto de alguna de las líneas de crédito igual o mayor a \$5.000.000.

5. Operaciones Principios de Ecuador.

Sistema de evaluación ambiental

Banco Galicia utiliza como soporte para el análisis un software "Sistema de Evaluación Ambiental", adaptando las funcionalidades originales de la herramienta a las necesidades específicas de las políticas y procesos de Banco Galicia.

Desde el punto de vista funcional, la herramienta permite llevar a cabo una gestión de los riesgos a través de una aplicación sistemática de políticas, guías y mejores prácticas. Por cada evaluación emite un reporte con los resultados. De esta forma la herramienta se integra al Análisis Ambiental como parte del proceso de Créditos del Banco Galicia.

Principios de Ecuador y organismos de contralor

Adicionalmente al cumplimiento regulatorio local establecido por el Banco Central de la República Argentina y el cumplimiento de la legislación vigente, Banco Galicia se compromete a estar alineado con los "Principios de Ecuador".

2.11. ASPECTOS LEGALES: MULTAS Y RECLAMOS

G4-2, G4-57, G4-58, G4-PR4

Durante el año 2014 no se registraron denuncia ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación. Además, no se recibió ninguna solicitud de análisis sobre mensajes publicitarios de Banco Galicia en el Consejo de Autorregulación Publicitaria (CONARP) durante 2014.

Ante la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, dependiente de la Secretaría de Comercio de la Nación; Banco Galicia recibió 168 denuncias en la Ciudad de Buenos Aires y 769 en el interior del país, y tuvo las siguientes multas:

- 2.000 pesos en Tucumán.
- 3.000 pesos en Tierra del Fuego.
- 7.000 pesos en Salta.