

1 INTRO DUCCION



- 1.1. Análisis de materialidad
- 1.2. Participantes del proceso de relevamiento de información
- 1.3. Principales resultados de la encuesta a los grupos de interés
- 1.4. Código de Ética

1.1. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-26, G4-27, G4-43, G4-DMA, G4-45

SIGUIENDO LA GUÍA G4 DE GRI, LA NORMA ISO 26000, EL ESTÁNDAR AA1000SES DE ACCOUNTABILITY, IBASE Y OTROS LINEAMIENTOS INTERNACIONALES, TRABAJAMOS EN LA SELECCIÓN DE LAS ACCIONES Y ASPECTOS DE SUSTENTABILIDAD QUE SON MATERIALES PARA EL BANCO Y NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS, DE MANERA DE COMUNICAR EFICAZMENTE NUESTRO DESEMPEÑO ANUAL.

En Banco Galicia realizamos un análisis de materialidad siguiendo los principios de la Guía G4 de GRI: materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad. Nuestro objetivo fue seleccionar los temas relevantes para nuestro negocio en materia de sustentabilidad, y relacionarlos con las opiniones de nuestros grupos de interés respecto a lo que quieren conocer sobre el desempeño anual del Banco.

Para ello, desarrollamos un ejercicio en el cual evaluamos de forma interactiva y dinámica con públicos internos y externos la relevancia de las acciones y programas de sustentabilidad que implementamos en el año, siguiendo las etapas de la Guía G4 de GRI e incluyendo a su vez las directrices del Balance Social de IBASE, el estándar AA1000SES de AccountAbility, la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social y los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Las etapas fueron las siguientes:

1. Identificación:

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

Las herramientas utilizadas para la identificación fueron, entre otras, los

contenidos de los Informes de Sustentabilidad anteriores, la Estrategia de Sustentabilidad, el Plan Estratégico, la Memoria Financiera, el Código de Gobierno Societario, normativas y lineamientos nacionales e internacionales a los que el Banco adhiere, y las opiniones de los grupos de interés.

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

2. Priorización:

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

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

- Taller con el Grupo Operativo, conformado por empleados de todas las áreas del Banco responsables del relevamiento de la información para el Informe de Sustentabilidad, donde se priorizaron los temas clasificándolos en:

“estratégicos”, “relevantes” o “poco relevantes” para la gestión de sustentabilidad del Banco.

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

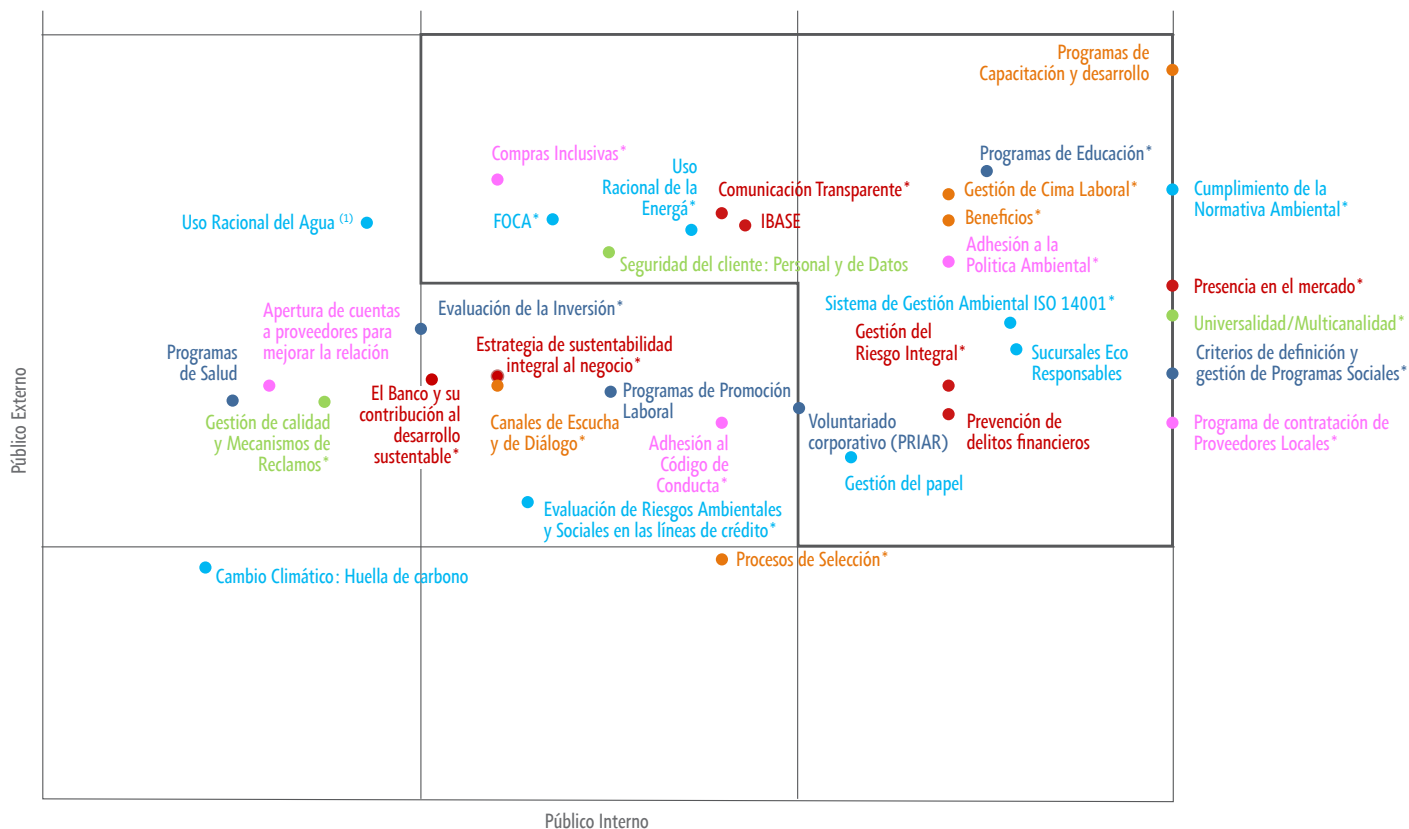
Conclusiones de la priorización

Estos ejercicios dieron como resultado la Matriz de Materialidad que presentamos a continuación y el siguiente cuadro de análisis. La Matriz incluye los temas “estratégicos” y los seleccionados adicionalmente por el Directorio y la “Comunidad de Líderes” por ser claves para la gestión del Banco. El cuadro presenta la categorización de los temas luego de la priorización por parte de todos los grupos que participaron de esta etapa y su relación con los aspectos de la Guía G4 de GRI. A partir de este análisis, elaboramos la Tabla de contenidos GRI seleccionando los aspectos relevantes resaltados dentro del cuadro.¹

1. Los aspectos relacionados con el desempeño y gestión del gobierno corporativo como también temas relacionados con el perfil del Banco y alcance del Informe no fueron tenidos en cuenta en este proceso ya que son contenidos obligatorios a comunicar en un Informe según la Guía G4 de GRI.

Matriz de Materialidad de Aspectos Estratégicos

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-26, G4-27, G4-DMA



G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-26, G4-27, G4-DMA

	IDENTIFICACIÓN DE TEMAS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD DE BANCO GALICIA	DEFINICIÓN DEL NIVEL DE RELEVANCIA POR EL GRUPO OPERATIVO	ASPECTO DE GRI RELACIONADO	GRUPOS DE INTERÉS INVOLUCRADOS EN EL TEMA
ECONOMÍA Y ESTRATEGIA	Presencia en el mercado.*	Estratégico	EC Presencia en el mercado	Accionistas
	Transparencia en la comunicación.*	Estratégico	SO Lucha contra la corrupción	Accionistas Colaboradores Clientes Comunidad
	Gestión Integral del riesgo.*	Estratégico	SO Lucha contra la corrupción FS Cartera de productos FS Auditoría	Accionistas Colaboradores Clientes Comunidad
	Prevención de delitos financieros y programas de capacitación en prevención de lavado de dinero/anticorrupción.	Estratégico	SO Lucha contra la corrupción	Accionistas Colaboradores Clientes Comunidad
	Estrategia de Sustentabilidad integral al negocio.*	Estratégico		Accionistas Colaboradores Clientes Proveedores Comunidad Ambiente
	Principales resultados e indicadores cuantitativos (Modelo IBASE).*	Relevante	EC Desempeño económico LA Empleo LA Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	Accionistas Colaboradores Clientes Proveedores Comunidad Ambiente
	Respeto por los Derechos Humanos: evaluación e inversión.	Relevante	HR Inversión HR Evaluación	Comunidad
	Aspectos legales: multas, sanciones y reclamos ante organismos externos.	Relevante	HR Discriminación HR Libertad de asociación y negociación colectiva HR Trabajo infantil HR Trabajo forzoso HR Derechos de la población indígena HR Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos SO Mecanismos de reclamos por impacto social SO Prácticas de competencia desleal SO Cumplimiento regulatorio PR Cumplimiento regulatorio	Accionistas Colaboradores Clientes Proveedores Comunidad Ambiente
	Impactos económicos indirectos a partir del desarrollo del negocio. ²	Relevante	EC Impactos Económicos Indirectos	Colaboradores Clientes Proveedores Comunidad
	Diálogo y compromiso con nuestros grupos de Interés.	Relevante		Accionistas Colaboradores Clientes Proveedores Comunidad Ambiente

2. Los impactos económicos indirectos incluyen los efectos adicionales generados por el negocio, como: desarrollo económico en zonas con elevada incidencia de pobreza, mejora o deterioro de las condiciones sociales o medioambientales, disponibilidad de productos y servicios para personas con bajos ingresos, generación de empleo dependientes de las cadenas de proveedores o de distribución, impacto económico de la utilización de bienes y servicios, etc.

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-26, G4-27, G4-DMA

	Adhesiones y trabajo conjunto con organizaciones interdisciplinarias.	Relevante	SO Política pública	Accionistas Colaboradores Comunidad Ambiente
	Premios y reconocimientos recibidos y entregados.	Poco Relevante		Colaboradores Clientes Proveedores Comunidad
CLIENTES	Universalidad en la atención a todos los segmentos de clientes. ^{3*}	Estratégico	PR Etiquetado de los productos y servicios	Colaboradores Clientes
	Desarrollo de productos orientados para cada perfil de cliente. ³	Estratégico		Colaboradores Clientes
	Gestión de la Calidad y mecanismos de reclamos.*	Estratégico	PR Etiquetado de los productos y servicios	Colaboradores Clientes
	Seguridad del cliente: personal y de datos.	Estratégico	PR Salud y seguridad del cliente PR Privacidad del cliente	Colaboradores Clientes
	Servicio Éminent.	Relevante		Colaboradores Clientes
	Préstamos a individuos.	Relevante		Colaboradores Clientes
	Promociones y beneficios.	Relevante		Clientes
	Empresas vinculadas: Tarjetas Regionales y Efectivo Sí.	Relevante	PR Etiquetado de los productos y servicios	Colaboradores Clientes
	Accesibilidad para personas con discapacidad.	Relevante	SO Comunidades locales	Clientes Comunidad
	Responsabilidad en las comunicaciones de marketing y publicidad.	Relevante	PR Comunicaciones de mercadotecnia	Colaboradores Clientes
	Comercio exterior.	Relevante	PR Etiquetado de los productos y servicios	Colaboradores Clientes
	Seguros.	Poco Relevante		
	EMPLEADOS	Gestión del Clima Laboral.*	Estratégico	LA Mecanismos de Reclamos sobre Prácticas Laborales
Procesos de selección.*		Estratégico	LA Empleo	Colaboradores
Programas de Capacitación y Desarrollo.		Estratégico	LA Capacitación y educación HR Inversión FS Cartera de productos	Colaboradores
Canales de escucha y diálogo con los empleados y la alta gerencia.*		Estratégico	LA Relaciones entre los trabajadores y la dirección	Accionistas Colaboradores
Programas de Beneficios.*		Relevante	LA Empleo	Colaboradores
Métodos de evaluación de rendimiento y desempeño.		Relevante	LA Capacitación y educación	Colaboradores
Reconocimientos a colaboradores destacados.		Relevante	LA Capacitación y educación	Colaboradores

3. Los temas definidos como estratégicos por el Grupo Operativo fueron redefinidos por la Comunidad de Líderes en un solo aspecto: Universalidad y Multicanalidad.

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-26, G4-27, G4-DMA

EMPLEADOS	Salud y seguridad ocupacional.	Relevante	LA Salud y seguridad en el trabajo	Colaboradores
	Canales de comunicación y mecanismos de reclamos.	Relevante	LA Mecanismos de Reclamos sobre Prácticas Laborales	Colaboradores
	Procedimientos de denuncias anónimas para empleados.	Relevante	LA Mecanismos de Reclamos sobre Prácticas Laborales	Colaboradores
	Fundación, Club y Mutual de Banco Galicia.	Relevante		Comunidad
	Programas y Actividades orientados a la conciliación vida-trabajo.	Relevante		Colaboradores
	Acciones que promuevan la diversidad y la inclusión.	Relevante	LA Diversidad e igualdad de oportunidades	Colaboradores Comunidad
COMUNIDAD	Criterios de definición y gestión de Programas Sociales.*	Estratégico	SO Comunidades locales	Comunidad
	Evaluación y articulación de la inversión.*	Estratégico	SO Comunidades locales	Comunidad
	Programas de Educación.*	Estratégico	LA Diversidad e igualdad de oportunidades	Comunidad
	Voluntariado corporativo (PRIAR).	Estratégico		Colaboradores Comunidad
	Programas de Promoción Laboral.	Estratégico		Comunidad
	Programas de Salud.	Estratégico		Comunidad
	Cantidad de beneficiarios impactados y alcance de los programas.	Relevante	SO Comunidades locales	Comunidad
	Diálogo con grupos de interés sobre la acción social.	Relevante	SO Mecanismos de reclamos por impacto social	Comunidad
	Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros.	Relevante	FS Cartera de productos SO Comunidades locales	Clientes Comunidad
	Programa de Redondeo Solidario en articulación con clientes.	Relevante	FS Cartera de productos	Comunidad Clientes Colaboradores
	Premio a la Gestión Solidaria del Campo.	Relevante		Comunidad Clientes
	Acciones sociales destinadas a los indígenas.	Relevante	HR Derechos de la población indígena	Comunidad
	Políticas Públicas: contribución a partidos políticos y ayudas de gobiernos.	Poco Relevante	SO Política pública	Comunidad Accionistas Colaboradores
PROVEEDORES	Proceso de contratación de proveedores locales.*	Estratégico	EC Prácticas de adquisición	Colaboradores Proveedores Comunidad
	Adhesión a la Política Ambiental.*	Estratégico	EN Evaluación ambiental de proveedores	Proveedores Ambiente

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-26, G4-27, G4-DMA

	Adhesión al Código de Conducta.*	Estratégico	LA Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores HR Evaluación a los proveedores en materia de Derechos Humanos	Proveedores Comunidad
	Compras responsables.*	Estratégico		Colaboradores Proveedores Comunidad
	Apertura de cuentas a proveedores para mejorar la relación (beneficios financieros).	Estratégico		Proveedores
	Comunicación y diálogo.	Relevante		Colaboradores Proveedores
	Capacitación y Desarrollo.	Relevante		Proveedores
	Evaluación ambiental de proveedores.	Relevante	EN Evaluación ambiental de proveedores	Proveedores Ambiente
	Evaluación social de proveedores (laborales y derechos humanos).	Relevante	LA Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores HR Evaluación a los proveedores en materia de Derechos Humanos SO evaluación del impacto social en los proveedores	Proveedores Comunidad
	Capacitación a personal de seguridad en Derechos Humanos.	Relevante	HR Medidas de seguridad	Proveedores Comunidad
	Beneficios.	Poco Relevante		Proveedores
	Mecanismos de reclamos.	Poco Relevante		Proveedores
AMBIENTE	Cumplimiento de la normativa ambiental.*	Estratégico	EN Cumplimiento regulatorio	Accionistas Ambiente
	Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001.*	Estratégico	EN Cumplimiento regulatorio	Ambiente
	Sistema de evaluación de riesgos ambientales y sociales en el área de créditos (SGA).*	Estratégico	EN Productos y servicios FS Cartera de productos FS Auditoría FS Activismo Accionarial	Clientes Ambiente
	Uso racional de energía (Metas Energéticas).*	Estratégico	EN Energía	Ambiente
	Uso racional de agua (SGA).	Estratégico	EN Agua	Ambiente
	Gestión del Papel (separación, reciclado) (SGA).	Estratégico	EN Materiales	Ambiente
	Cambio climático: huella de carbono.	Estratégico	EN Emisiones	Colaboradores
	Fondo de Conservación Ambiental: energías renovables (uso racional de energía).*	Relevante	FS Cartera de productos	Ambiente

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-26, G4-27, G4-DMA

AMBIENTE	Sucursales Eco-Responsables (Ampliación del alcance del SGA).*	Relevante	EN Productos y servicios	Cientes Comunidad Ambiente
	Disposición de cartuchos de toner.	Relevante	EN Efluentes y residuos	Ambiente
	Gestión de residuos electrónicos.	Relevante	EN Efluentes y residuos	Ambiente
	Diálogo con grupos de interés sobre la gestión ambiental de Banco Galicia.	Relevante	EN Mecanismos de reclamos en materia ambiental	Ambiente
	Gastos e inversiones ambientales.	Relevante	EN General	Ambiente
	Créditos para mejoras ambientales.	Relevante	EN Productos y servicios FS Cartera de productos	Cientes Ambiente
	Presencia Internacional: Principios de Ecuador, Naciones Unidas, Corporación Financiera Internacional.	Relevante		Accionistas Ambiente
	Biodiversidad.	Relevante	EN Biodiversidad	Ambiente
	Transporte de bienes, servicios y personal.	Relevante	EN Transporte	Colaboradores Ambiente
	Mecanismos de Reclamos ambientales: redes sociales, sitio Web galiciasustentable.	Relevante	EN Mecanismos de reclamos en materia ambiental	Ambiente

* Temas incluidos en la "Matriz de temas estratégicos" por ser seleccionados por el Directorio y la Comunidad de Líderes en función a su vinculación con un aspecto clave en la gestión del Banco.

Todos los temas ubicados en esta Matriz de Materialidad serán publicados en el Informe de Sustentabilidad 2014 en su versión impresa. Por su parte, los temas relevantes y mayor información sobre temas estratégicos serán reportados dentro de los documentos complementarios digitales y en la información publicada dentro de la web de galiciasustentable.com.

Además, con el fin de respetar el principio de trazabilidad, Banco Galicia decidió que en el informe complementario digital incluirá los temas definidos como "poco relevantes", dándoles a estos un espacio reducido dentro de los documentos.

3. Validación:

G4-43, G4-45

Durante noviembre de 2014, en el marco del lanzamiento del Informe de Sustenta-

bilidad 2014, el Grupo Operativo se reunió para analizar y validar los temas seleccionados en el ejercicio anterior. Esta actividad tuvo como objetivo reafirmar la Matriz de Materialidad, y las acciones y programas que fueron definidos como "estratégicos" y "relevantes" en el período anterior.

Para ello, los participantes estudiaron:

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

Este ejercicio determinó que el abordaje de los temas en el Informe de Sustentabilidad 2013 fue "Excelente" y "Muy Bueno" para la mayoría de los casos, y

validó que los temas seleccionados en el análisis de materialidad 2013 continúan siendo los adecuados para comunicar la gestión de sustentabilidad del Banco en el Informe 2014.

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

4. Revisión:

G4-43, G4-45

La revisión interna de contenidos del Informe fue realizada primero por la Gerencia de Sustentabilidad y el Grupo

Operativo, y luego por los medios del Banco⁴. Por su parte, la publicación es verificada externamente por la consultora PWC Argentina quien realiza las siguientes acciones:

- Verifica la veracidad de toda la información publicada tanto en el Informe impreso como en los documentos complementarios según indican en su

informe de seguridad independiente.

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

Además, en el marco del lanzamiento del Informe, realizamos una encuesta a grupos de interés para conocer su opinión sobre estos documentos y sus expectativas para futuras publicaciones.

1.2. PARTICIPANTES DEL PROCESO DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN

EL INFORME DE SUSTENTABILIDAD SE REALIZA GRACIAS AL APOORTE DE UN GRUPO OPERATIVO CONFORMADO POR COLABORADORES DE TODAS LAS ÁREAS DEL BANCO QUIENES SON RESPONSABLES DEL RELEVAMIENTO DE LA INFORMACIÓN A PUBLICAR.

Miembros del Grupo Operativo

1. Alejandra Iglesias - Gestión del Talento - Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos
2. Ana Parimbelli - Compensaciones - Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos
3. Andrea Goñi - Comunicación Interna y Cultura - Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos
4. Araceli Daga - Gestión del Talento - Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos
5. Aurora García - Asesoría Impositiva - Planeamiento
6. Carlos Pantano - Calidad - Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos
7. Casandra Giuliano - Asesoría de Personal - Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos
8. Catalina Jones - Sustentabilidad - Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos
9. Cecilia Vuletich - Análisis Crediticio - Créditos
10. Constanza Gorleri - Sustentabilidad - Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos
11. Diego Furno - Planeamiento Negocios Mayoristas - Banca Mayorista
12. Etienne Ducrot - Relaciones con Inversores - Relaciones Institucionales
13. Fabián Selas - Compras y Contrataciones - Servicios Corporativos Integrados
14. Federico Gorza - Proyecto de Beneficios Totales - Banca Minorista
15. Fernando Giannoni - Segmentos - Banca Minorista
16. Florencia Bozzini - Comunicación Interna y Cultura - Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos
17. Florencia Tinazzi - Productos - Banca Minorista
18. Giselle González - Seguros - Banca Minorista
19. Hernán Caporale - Ingeniería y Mantenimiento - Servicios Corporativos Integrados
20. Hugo Campisi - Ingeniería y Mantenimiento - Servicios Corporativos Integrados
21. Ignacio Alonso - Compensaciones - Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos
22. Johanna Castro - Control de Gestión - Planeamiento
23. Jorge Casafus - Compras y Contrataciones - Servicios Corporativos Integrados
24. Jorge Pérez Fleming - Riesgo Operacional - Gestión del Riesgo
25. Jorgelina Palotti - Administración y Servicios al Personal - Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos
26. Karen Schachter - Productos - Banca Minorista
27. Karina Calafato - Productos - Banca Minorista
28. Karina Gallop - Segmentos - Banca Minorista
29. Laura Fernández - Administración y Servicios al Personal - Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos
30. Leticia Guolo - Sustentabilidad - Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos
31. Liliana Castillejo - Segmentos - Banca Minorista
32. Marcela Flaquer - Procesamiento Masivo - Servicios Corporativos Integrados
33. Marcelo Verdugo - Ingeniería y Mantenimiento - Servicios Corporativos Integrados
34. María Alejandra González - Sustentabilidad - Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos
35. María Florencia Pereira - Sustentabilidad - Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos
36. María Laura Tortorella - Sustentabilidad - Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos

4. Participan activamente del proceso el Directorio, Presidente, Gerente General y Gerentes de áreas.

- 37. Mariana Ageitos - Comunicación Interna y Cultura - Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos
- 38. Mariana Minutella - Productos - Banca Minorista
- 39. Martín Ramírez - Sustentabilidad - Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos
- 40. Matías Fenner - Productos - Banca Minorista
- 41. Matías Soroet - Planeamiento Negocios Mayoristas - Banca Mayorista
- 42. Mercedes Ojeda - Productos - Banca Minorista
- 43. Pablo Lucente - Tarjetas Regionales - Vinculadas
- 44. Rodolfo Crescini - Operaciones - Servicios Corporativos Integrados
- 45. Santiago Langan - Gestión del Talento - Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos
- 46. Xavier Blanco - Contaduría - Planeamiento Estratégico y Control de Gestión

1.3. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-26, G4-27, G4-DMA

COMO TODOS LOS AÑOS, REALIZAMOS UNA INVESTIGACIÓN DE MERCADO SOBRE EL INFORME DE SUSTENTABILIDAD CON EL OBJETIVO DE MEDIR LA RECEPCIÓN E IMPACTO DE ESTA PUBLICACIÓN EN LOS GRUPOS DE INTERÉS QUIENES OPINARON, EN TÉRMINOS GENERALES, SOBRE DISEÑO, ORGANIZACIÓN CONTENIDO, CLARIDAD, CANTIDAD DE LA INFORMACIÓN REPORTADA, Y RELEVANCIA DE LA INFORMACIÓN DEL INFORME.

En esta investigación, realizada entre mayo y julio de 2014, mediante encuestas telefónicas, tuvo una muestra de 261 casos compuesta por: Individuos, Empleados, Empresas, Proveedores, Representantes de Prensa y ONGs.

Destacamos los siguientes resultados:

- La “educación” es el eje principal donde debería destinar mayores recursos el Banco Galicia. En menor medida el

“acompañamiento a emprendedores” y “la salud”.

- El 43 % recuerda alguna acción de sustentabilidad del Banco, sobre todo lo que tenga que ver con el medio ambiente, el reciclado y recolección de residuos, y con programas de inversión social.
- De manera guiada, el “Programa del emprendimiento a la Pyme” destaca sobre los demás, en un segundo grupo encon-

tramos, “Alianza con organismos sociales”, “Becas universitarias” y “Redondeo solidario”.

- Los principales aspectos para poner foco en el futuro: “canales de comunicación y contacto” y “seguridad del cliente personal y de datos”.

1.4. CÓDIGO DE ÉTICA

G4-41, G4-44, G4-56, G4-57, G4-58, G4-S03, G4-S04, G4-PR3, G4-DMA

3.525 COLABORADORES FIRMARON DIGITALMENTE EL CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA DURANTE 2014, LO QUE REPRESENTA AL 66 % DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL BANCO. EN 2014 NO RECIBIMOS DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO.

Para conocer el Código de Ética completo, ingresar en:

galiciasustentable.com/

GaliciaSustentable/EMPLEADOS/

[Codigo_de_Etica_Bco_Galicia_BS_As_SA.pdf](#)

Para reforzar el conocimiento del Código de Ética de todos nuestros colaboradores, implementamos capacitaciones en las principales temáticas que complementamos con formación en Derechos Humanos.

Horas de formación en Derechos Humanos relevantes para sus actividades	Horas de duración del curso	Participantes		Horas de capacitación	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Código de ética	0.33	191	204	63	67
Taller Valores - Derechos Humanos	1.00	7	19	7	19
TOTALES		198	223	70	86