

## PREMIOS EIKON 2011

CATEGORÍA 10: Comunicaciones financieras o con los inversores

PROGRAMA: Informe de Sustentabilidad 2010

ENTIDAD: Banco Galicia

DEPARTAMENTO: Gerencia de Responsabilidad Social  
Corporativa

PERSONA/S RESPONSABLE/S DEL PLAN DE COMUNICACIÓN:  
Constanza Gorleri, Gerente de Responsabilidad Social  
Corporativa

## Programa: Informe de Sustentabilidad 2010

### 1. Introducción

Banco Galicia es el principal banco privado de capitales nacionales del sistema financiero de la Argentina con 105 años de presencia en el país. Provee servicios de pago y crédito, bajo sus distintas formas, a más de 2 millones de personas y más de 50.000 empresas mediante una red de distribución presente en todo el país. Durante 2010, los préstamos otorgados al sector privado ascendieron a 16.452 millones de pesos.

En Banco Galicia entendemos que la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es un modelo de gestión integral y transversal a toda la entidad, el cual implica una forma de hacer negocios que considera el comportamiento ético como eje de toda nuestra práctica empresarial. Bajo este marco, en el año 2005 iniciamos un proceso de análisis y sistematización de la gestión social y ambiental que involucró un gran compromiso de todas las áreas y culminó con la elaboración del primer Informe de RSC, consolidando el tratamiento transversal de la RSC en la entidad. Al año siguiente, con la creación de la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa, comenzamos un proceso de mejora continua a través de la aplicación de estándares internacionales y la inclusión gradual de indicadores que permitieron medir, en el segundo Informe, el impacto social de la entidad.

Con la publicación del Informe de RSC 2007, cumplimos con un nuevo desafío: la transición a los lineamientos internacionales que propone la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Social (Global Reporting Initiative – GRI). Mediante este instrumento buscamos rendir cuentas de una gestión empresarial que integra la sustentabilidad en todos los aspectos del negocio. Gracias al esfuerzo realizado en este sentido, el Reporte fue distinguido con la Mención sobre “Comunicación Notable para el Progreso” de las Naciones Unidas.

Mientras que en 2007 se respondieron el 74% de los indicadores de la categoría C del G3, en 2008 se contestaron el 100%. Otro valor agregado de publicación de dicho año fueron los testimonios externos de líderes de opinión reconocidos nacional e internacionalmente: Bernardo Kliksberg, Asesor de Organismos Internacionales; Marcelo Paladino, Decano del IAE Business School; Gabriel Berger, Director del Programa de Responsabilidad Social de la Universidad Austral; Sebastián Bigorito, Director Ejecutivo del Consejo Empresario para el Desarrollo Sostenible (CEADS) y Roberto Cortés Conde, Académico Titular de la Academia Nacional de Ciencias Económicas.

El Informe 2009 siguió la estructura y los lineamientos generales del anterior, con la versión final de los Suplementos Sectoriales para el Sector Financiero y volvimos a responder la totalidad de indicadores del nivel de aplicación C de GRI. Recurrimos nuevamente a recolectar testimonios externos y, en esta oportunidad, contamos con la participación de: Enrique Valiente Noailles, Miembro del Consejo de Fundación Navarro Viola, Cippec y Fundación Compromiso; Carlos March de AVINA, Liderazgo para el Desarrollo Sostenible en América Latina; Gabriel Castelli,

Director General de Caritas Nacional; Luis Ullua, Director Ejecutivo del Instituto de la Responsabilidad Social Empresaria (IARSE); Paola Delbosco, Profesora del Centro de Conciliación Familia-Empresa del IAE Business School; Ernesto Tocker, Director del Programa Valor, AMIA-BID-FOMIN y Enrique Cañas, Country Manager y Representante Residente (CFI) Argentina.

A su vez, en el Informe de 2009 se presentaron los desafíos de gestión 2010 de Banco Galicia, orientados a la profundizar las prácticas de RSC. Los mismos fueron introducidos por los Gerentes de Área de la entidad –Contraloría de Gestión, Gestión del Riesgo, Finanzas, Banca Minorista, Tarjetas Regionales, Banca Mayorista, Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos, Servicios Corporativos, y Créditos y Ambiente- y la Gerente de Responsabilidad Social Corporativa.

Este aspecto introducido en 2009 fue también incluido en el Informe 2010, en el cual además de fijarse nuevos desafíos para el 2011 se dio cuenta de los resultados de los desafíos de gestión presentados en el Informe anterior.

Nuestro Informe 2010 mantuvo los lineamientos y las mejoras introducidas por el Informe 2009, aunque sufrió algunas modificaciones con el objetivo de seguir innovando año a año para una mejor rendición de cuentas. En este marco, decidimos cambiarle el nombre por Informe de Sustentabilidad. Entendemos que una gestión sustentable implica impulsar la actividad financier promoviendo la equidad social y preservando los recursos naturales para las generaciones futuras. En función de nuestro compromiso con una gestión de carácter integral a toda la organización es que consideramos que el nuevo título se adapta mejor al enfoque, contenido y alcance de esta publicación.

Además del cambio de título, hemos logrado cumplir muchos de los desafíos que nos habíamos propuesto para Informe de Sustentabilidad 2010. Un importante avance en la elaboración del mismo fue haber alcanzado el nivel de aplicación B+ de los indicadores de la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), con la versión final del Suplemento para el Sector Financiero. Además, siguiendo los lineamientos sugeridos por GRI, detallamos la exhaustividad de la información provista en cada indicador explicitando en cada uno si se reportó de forma completa o parcial, y también los que no fueron reportados. Como en años anteriores, se usaron los lineamientos del Pacto Global y el Balance Social de IBASE, ajustando la publicación a las mejores prácticas internacionales.

Consideramos al Informe como una herramienta que refleja nuestra gestión y promueve la comunicación con nuestros grupos de interés. Este proceso de recolección de información, cada vez más profundo, nos permite impulsar una mayor sistematización de la información cuantitativa disponible, identificar oportunidades de mejora en aspectos de gestión social y ambientales relevantes, y poner en marcha acciones específicas con el objetivo de lograr un mayor alineamiento con la estrategia de RSC a largo plazo del Banco.

Trabajar en la comunicación, desde la perspectiva de la RSC, nos parece una decisión estratégica porque la concebimos como un proceso complejo y dinámico de relaciones que atraviesa los vínculos de los individuos y las organizaciones. Es, además, una herramienta fundamental para generar cambios positivos y motivar a la organización y a sus grupos de interés a realizar acciones sustentables mediante la difusión de los resultados ya obtenidos. La comunicación y la participación están íntimamente relacionadas porque sabemos que difundir las políticas, los programas y las acciones es una manera de impulsar y consolidar

lo realizado. Los destinatarios del Informe son los grupos de interés que interactúan con una organización y que, directa o indirectamente, la afectan y son afectados por ella. Los principales grupos de interés de Banco Galicia están compuestos por nuestros clientes, empleados, proveedores, accionistas y la comunidad, entendiendo a tal como la sociedad en general y comprendiendo -entre otros actores- a analistas, periodistas especializados, organizaciones de la sociedad civil, beneficiarios de programas sociales del Banco, organismos internacionales, públicos y académicos, organizaciones empresarias y medios de comunicación.

Su objetivo es favorecer la construcción de temas comunes para así estrechar los vínculos -tanto a nivel interno como externo- y consolidar, precisamente, la generación de redes portadoras de capital social. Su propósito general fue el de comunicar los valores, la filosofía de negocios, el desempeño y las prácticas que reflejan nuestra labor -desde el enfoque de una gestión sustentable- plasmada en resultados y hechos concretos. También buscamos reforzar y abrir nuevos canales de diálogo con los distintos grupos de interés, de manera que sea una herramienta para que, junto a nuestros públicos, mejoremos nuestro desempeño sustentable y la forma de comunicarlo. Cumplimos con el tiempo que nos establecimos como meta -alrededor de seis meses- para su elaboración, contando desde la recolección de la información hasta su publicación.

La comunicación interna del Informe fue desarrollada a través de un envío personalizado a los gerentes e inversores de la entidad, y por primera vez también a los 5.185 empleados del Banco (el 100% de la dotación). Además se publicó la noticia del lanzamiento del Informe en la intranet del Banco, y el Gerente General incluyó la novedad en el mensaje mensual que envía por mail a todos los empleados del Banco (llamado "Banco al Día").

La dimensión externa fue abordada con el envío del Informe a analistas, determinados clientes, organizaciones de la sociedad civil y prensa especializada (ésta también recibió gacetillas) y, en forma simultánea, con la difusión de newsletters para los clientes de la banca individual y la empresaria. También utilizamos nuestra página web comercial ([www.bancogalicia.com](http://www.bancogalicia.com)) y la página web orientada a la sustentabilidad ([www.galiciasustentable.com](http://www.galiciasustentable.com)) para difundir la presentación del nuevo Informe. Por otra parte, hemos subido el Informe a páginas web referentes de la Responsabilidad Social Corporativa como la del Pacto Global y la del Global Reporting Initiative (GRI). El mismo fue traducido al inglés, y se encuentra disponible en la página de sustentabilidad del Banco ([www.galiciasustentable.com](http://www.galiciasustentable.com)), donde están también disponibles los reportes anteriores. Por primera vez, a los canales de comunicación tradicional, sumamos las redes sociales. En las cuentas de Facebook y Twitter del Banco se difundió la publicación del Informe, tanto en las comerciales (Facebook.com/BancoGalicia y @BancoGalicia) como en las de sustentabilidad (Facebook.com/BancoGaliciaSustentable y @GaliciaRSC).

Realizamos publicidades en medios masivos de comunicación, básicamente, en secciones de medios gráficos relacionadas con la RSC. Además, se imprimieron numerosas versiones resumidas para ser llevadas a encuentros donde el Banco actúa como promotor o auspiciante principal, entre otras funciones.

También hemos intervenido en diversos congresos vinculados con la temática de la RSC, entre otros, IARSE<sup>1</sup> y BID<sup>2</sup>.

## 2. Ejecución del plan

La secuencia de trabajo de este nuevo reporte constó de diversas etapas:



Estas etapas siguieron las mejores prácticas locales e internacionales de elaboración de Informes de Sustentabilidad. Esto incluyó un “Análisis de Materialidad” y una encuesta a todos los grupos de interés para determinar los contenidos relevantes para incluir en el Informe; además se conformó el Grupo Operativo del Informe (constituido por referentes de las distintas áreas del Banco, que tuvieron a su cargo la recopilación de información) y se realizó un taller de intercambio con éstos referentes internos. Las expectativas que surgieron del encuentro con el Grupo Operativo del Informe fueron tomadas en cuenta a la hora de elaborarlo y fueron publicadas en el mismo.

A partir de estas sugerencias y devoluciones, sumado al objetivo propuesto en 2009 de alcanzar el nivel de aplicación B+ de los lineamientos GRI, se definió la estructura del Informe y el mensaje que buscábamos transmitir. En 2009 habíamos reportado el 100% de los indicadores GRI, pero alcanzar el nivel B+ implicó que en esta edición se profundizó la información vinculada a los principales impactos, riesgos y oportunidades, Gobierno Corporativo y participación de los grupos de interés. Para recolectar la información necesaria, con la ayuda del Grupo Operativo del Informe, mantuvimos numerosas reuniones con las diferentes áreas involucradas en la cadena de valor quienes nos brindaron los datos más sobresalientes acerca de las acciones que agregaron valor social a su gestión, se definió la información a destacar y se plantearon metas próximas. La elaboración del Informe fue visualizada como un trabajo de articulación entre la Gerencia de RSC con el Directorio y otras Gerencias; principalmente: R.R.H.H., Marketing Minorista y Mayorista, Riesgo, Compras y Planificación Estratégica.

Tras la selección del material, comenzamos la etapa de redacción y validación de los borradores y así las demás áreas recibieron la información que iba a ser comunicada para que pudieran proponer algún tipo de cambio o sugerencia. Por medio de las lecturas sucesivas de los avances del trabajo y de los concomitantes ajustes, muchas veces derivados de la interacción con los departamentos específicos, llegamos a la versión final del documento. Algunos

<sup>1</sup> Conferencia Internacional del Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria “La visión desde las Gerencias de RSE y de Sustentabilidad de las empresas en Argentina”.

<sup>2</sup> Conferencia Internacional “CSR Americas” realizada en Paraguay por el Banco Interamericano de Desarrollo.

de los ajustes estuvieron dirigidos a incrementar la replicabilidad de los contenidos presentados para poder brindar datos que faciliten las comparaciones interanuales en todas las áreas de la compañía.

También definimos las opciones que -en términos de diseño- queríamos implementar; fijando algunos criterios básicos a partir de un trabajo de investigación en relación con los reportes anuales disponibles e inspirados en el año del Bicentenario. Para su implementación, trabajamos con una empresa de diseño y comunicación, Chiappini + Becker, que plasmó nuestra propuesta. Algunas de sus tareas, estuvieron orientadas a la creación del diseño del documento, la selección y el desarrollo de las fotografías. Fue durante este proceso, que definimos la frase que acompañaría al título de "Informe de Sustentabilidad 2010", en línea lo que significa una gestión sustentable elegimos "Crecer haciendo crecer".

La verificación y auditoria fue responsabilidad de una consultora externa, Price Waterhouse & Co., que se encargó de verificar los indicadores de sustentabilidad. Quienes realizaron esta tarea tuvieron que entrevistar al personal del Banco responsable de la generación y la recopilación de los indicadores considerados; revisar la documentación y los sistemas ejecutados para recoger y consolidar la información y aplicar pruebas diseñadas para determinar la razonabilidad de las bases y los criterios de los datos relativos a los indicadores que fueron sujeto de la verificación. Esto permitió garantizar la transparencia de los contenidos del Informe, agregando valor para todos los públicos al cual está dirigido.

En cuanto a las dificultades del desarrollo de este Informe, podemos mencionar que en el último tramo del proceso de elaboración del Informe, la organización internacional GRI emitió una nueva recomendación para los reportes de nivel de aplicación B+ que consistía en especificar la exhaustividad de cada indicador, detallando si se reportaban de forma completa o incompleta, además de mencionar los indicadores no reportados. Ésto nos implicó realizar una nueva revisión de toda la información para poder dar la precisión requerida por este nuevo punto a los auditores externos para la verificación.

En cuanto a los desafíos propuestos para la elaboración del Informe, pudimos alcanzar el nivel de aplicación B+ de la Guía G3 de GRI con su Suplemento Sectorial para el Sector Financiero. En relación a los desafíos de gestión propuestos por los Gerentes de Área, también se lograron objetivos que indican el fortalecimiento de una gestión económica que incluye el desempeño social y ambiental. Algunos de los principales hitos de sustentabilidad relacionados con nuestros distintos grupos de interés fueron:

- Clientes: alcanzamos con nuestros servicios a más de 470.000 individuos que están fuera del sistema bancario tradicional a través de la incorporación de la "Compañía Financiera Argentina".
- Proveedores: más de 2.400 proveedores Pymes han sido invitados a participar del "Programa Valor", el cual apunta a promover prácticas de responsabilidad social que colaboren a mejorar su productividad de manera sustentable.
- Empleados: se dictaron 48 horas de capacitación promedio por empleado, en programas que incluyen posgrados, maestrías, talleres de negociación y cursos

a medida para los distintos puestos promoviendo el desarrollo profesional de cada empleado. Además, se relanzó el programa de jóvenes profesionales.

- Ambiente: se recertificó el Sistema de Gestión Ambiental de nuestra Torre Corporativa, y se creó el Fondo para la Conservación Ambiental a través del cual hemos apoyado 6 proyectos de investigación en biodiversidad.
- Comunidad: impulsamos más de 50 programas en alianza con 78 organizaciones de la sociedad civil en tres ejes de trabajo: educación, salud y empleo. Para enriquecer el estímulo a la educación superior, lanzamos el programa de prácticas profesionales.

Las actividades de coordinación son fundamentales para asegurar la transversalidad del trabajo de RSC, aportando una visión a largo plazo y una perspectiva del contexto que permiten potenciar los resultados esperados. Gracias a la articulación de esfuerzos y conocimientos con otras áreas del Banco y con otros actores sociales es posible desarrollar respuestas de mayor alcance y peso específico para los complejos desafíos que presenta el desarrollo sustentable. La elaboración de estos Informes son una actividad que fortalece año a año el vínculo entre la Gerencia de RSC y las demás áreas del Banco.

### 3. Evaluación/ Pruebas

Han recibido un ejemplar (ya sea la versión completa o la versión resumida) del Informe de Sustentabilidad 2010 de Banco Galicia más de 16.000 personas (empleados, clientes, periodistas, líderes de opinión, referentes empresarios, entre otros). Además, a partir de la difusión de la publicación de nuestro Informe hemos contactado a más de 535.000 clientes mediante los Newsletters mensuales, y hemos llegado a la comunidad en general a través de las 29 notas de prensa publicadas en diarios, revistas y medios online, y a través de 15 menciones en distintos programas de radio (ver anexo "Impacto en medios Informe de Sustentabilidad 2010").

Una vez finalizada la etapa de difusión, iniciamos la etapa de diálogo con nuestros grupos de interés. A través de las redes sociales, dirección de mail disponible y nuestra página web cualquier persona interesada en opinar acerca de nuestro Informe pudo contactarnos. Para enriquecer esta instancia y garantizar un canal para escuchar las opiniones de nuestros grupos de interés, encargamos un estudio de mercado independiente, telefónico y con una muestra compuesta por 400 casos -formada por empresas, individuos, ONGs, prensa, contactos del directorio, proveedores, entre otros- que recolectó información de gran utilidad y relevancia para Banco Galicia (ver anexo "Impacto del Informe 2010").

Entre los principales hallazgos, y con un nivel de confianza del 95%, podemos destacar las siguientes calificaciones:

- Diseño del reporte: 9/ 10 puntos
- Claridad de la información presentada: 8,9/ 10 puntos
- Completitud del informe: 8,8/ 10 puntos
- Organización de la información: 8,6/ 10 puntos

- Relevancia de la información: 8,5/ 10 puntos
- Contenido del Informe: 8,5/ 10 puntos

Todas las calificaciones fueron iguales o mejores que las recibidas en la encuesta del Informe de RSC 2009. El 66% de los encuestados opinó que el informe es superior o igual al del año pasado y el 90% desea seguir recibiendo.

Además, el 76 % de los encuestados considera que la publicación del Informe de Sustentabilidad impacta en la imagen del Banco y el 98% de esta población afirma que la mejora.

El Informe también fue destacado por la Revista Mercado, que en su edición del mes de abril de 2011 publicó un informe sobre los reportes anuales de distintas empresas realizado por especialistas en RSC y empresarios. De los 47 reportes evaluados, el de Banco Galicia fue elegido dentro de los 10 casos distinguidos.

Nuestro esfuerzo por mejorar año a año nuestro Informe de Sustentabilidad, reflejados en los resultados obtenidos, se enmarcan en nuestra visión como entidad. El sector financiero cumple una función vital para el desarrollo de la sociedad, ya que es el eje central de las actividades vinculadas al ahorro, la inversión y el crédito. Es por esta razón que una entidad financiera necesita considerar y definir sus objetivos dentro de un amplio contexto de la sociedad en su conjunto y como miembro de la comunidad a la cual brinda servicio. Presentar anualmente nuestro Informe de Sustentabilidad, como complemento de la Memoria Financiera, forma parte del modo en que asumimos nuestro rol social como entidad financiera, buscando dar respuestas a las expectativas que la sociedad deposita en los bancos y a fin de ser una fuerza de cambio positiva.

#### **Anexos presentados:**

- Informe de Sustentabilidad 2010 – versión completa
- Encuesta Informe de Sustentabilidad 2010
- Notas en Medios de Prensa
- Aviso publicitario