Canales digitales

Banco Galicia

25,6% DE AUMENTO EN TRANSACCIONES DE E-BANKING

36% AUMENTO DE USUARIOS APP GALICIA

Banco Galicia da soluciones y atiende consultas a un 57.72% de clientes que se comunican desde los canales digitales adaptados para cada edad y perfil, a través de los Asesores Éminent Conecta para individuos de Renta alta o Galicia Rural Conecta para las empresas del sector agropecuario. Cuenta también con la App Galicia para todos los segmentos de negocio, la plataforma de *Online Banking* y la atención telefónica personalizada por el WhatsApp para lo cual realiza capacitación y concientización a los clientes para que puedan utilizar con agilidad y eficiencia. Además, promueve la autogestión en las sucursales para que los clientes migren a canales digitales. Para ello, colocó carteles con QR para que puedan solucionar la consulta de alta de claves en las TASI e informó el QR de Gala, la Asistente Virtual de Banco Galicia, para resolver consultas sobre claves u otros procesos.

Nuevo sitio web de Naranja

El sitio web es la puerta de entrada al mundo Naranja, es decir, a todos sus productos y servicios. Además, Naranja es una empresa que se caracteriza por su fuerte cultura, y con Naranja.com trabaja constantemente para poder posicionarse y transmitir la identidad de marca de la mano de información institucional, como así también de toda su agenda cultural.

Así, Naranja rediseñó su sitio web Naranja.com orientada a la venta - contenidos ágiles, dinámicos y útiles -, utilizando herramientas de vanguardia para la industria financiera con las cuales lograron mejorar el desempeño y tiempos de gestión. Al cierre del ejercicio, Naranja Online registró un promedio de 4 millones de visitas por mes, lo que significó un crecimiento interanual del 23% respecto a 2018.

De esta manera, se convirtió en la primera empresa del sistema financiero de la Argentina en desarrollar su sitio en PWA: Progressive Web App. Además, lanzó una nueva APP Naranja con mejoras en tecnología que permitió crecer 221% en la cantidad de usuarios activos.

En este marco, los objetivos que busca Naranja con su página corporativa son: tener un sitio accesible a teléfonos celulares, con mejor velocidad de carga, con contenidos ágiles, dinámicos y útiles; pensado por y para el cliente.

Además, quienes ingresan a Naranja.com pueden sacar su tarjeta 100% online, en menos de 5 minutos.

Para cumplir los objetivos planteados, Naranja utiliza las siguientes tecnologías como aliadas para brindar la mejor experiencia:

- PWA (Progressive Web App): para optimizar la velocidad de carga, el rendimiento en celulares y navegar sin conexión. Naranja es el primer sitio del sector financiero en la Argentina en utilizar esta tecnología.
- Gestor de contenidos "Contentful": Para cargar, editar y administrar todos los contenidos del sitio web. Su elección se basó en la escalabilidad, por ser el repositorio de información de todos los canales de Naranja, permitiendo cambiar de una sola vez el contenido repetido de todas las páginas.
- Angular 6: Esta tecnología de front end los posiciona a la vanguardia, dado que facilita la creación de aplicaciones web avanzadas y de fácil mantenimiento.

Naranja Online (NOL)

539 COMERCIOS ADHERIDOS A NARANJA ONLINE

21.966 CLIENTES ADHERIDOS

En 2019 Naranja rediseñó su plataforma con el objetivo de tener un mayor desempeño, disponibilidad y contar con bases sólidas para poder escalar ante la demanda de clientes actuales y futuros, pensando a NOL parte fundamental del ecosistema productos y servicios Naranja. El nuevo NOL fue implementado completamente en la nube de AWS (Amazon Web Services), utilizando una arquitectura de microservicios para acceder a los datos del clientes, asegurando de esta forma que toda la información a la que acceden provenga de la misma fuente de datos, lo que le asegura consistencia. En cuanto a la experiencia de cliente, el nuevo diseño y arquitectura de información se apoyan en la nueva tecnología utilizada para el front-end de NOL, en la cual utiliza Angular + PWA, lo que permite lograr una mejor experiencia, brindando la posibilidad de adecuar el sitio a los dispositivos por los cuales los clientes acceden, desktop o mobile, potenciando de esta forma la experiencia de uso y acceso a la información.

Servicios Naranja de ágil acceso digital

Naranja brinda a los clientes diferentes canales para que accedan a los productos y servicios desde el lugar en dónde estén y en cualquier momento del día. Entre ellos:
Servicios Naranja en tu Celular: Permite recibir mensajes de texto con información de operaciones, compras realizadas, vencimientos, pagos efectuados, extracciones, avisos de transfer y consultas de saldo. Además de poder recargar crédito en el celular vía SMS.
Recarga de celulares: En Naranja Online (NOL), en la APP de Naranja y en las terminales de autoconsultas (TACs) de las Casas Naranja, los clientes pueden recargar crédito en su celular y en el que deseen, sin necesidad de tener efectivo y se abona en el resumen de cuenta del mes siguiente.
Tienda Naranja, el Marketplace de Naranja: Este 2019 se enfocó en construir una plataforma centrada en la experiencia del cliente y logrando el lanzamiento para fines de este año. El objetivo fue poder ofrecerles a sus clientes una mayor variedad de productos y servicios a través de este canal.

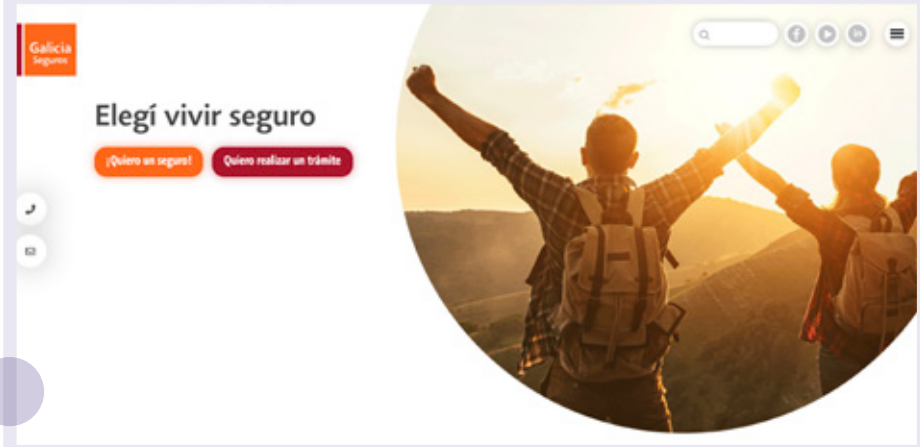
Canales digitales de Galicia Seguros

Galicia Seguros renovó su web para que los clientes puedan ingresar desde su celular con un diseño 100% responsive; y puedan tener información sobre sus seguros desde donde estén. Además, desarrolló un canal exclusivo de atención para clientes de Integral Pyme, con asesoramiento personalizado, consejos preventivos y una mayor agilidad a la hora de gestionar siniestros.

Además, cuenta con los siguientes canales:
Web corporativa (www.galiciaseguros.com.ar): este año Galicia Seguros relanzó su web con un diseño mucho más amigable, moderno y cercano para los clientes.
E-mailing: A través de procesos automáticos envia comunicaciones a clientes informando el status de sus trámites referidos a consultas, siniestros o pedidos. También diseñó un pack de bienvenida digital con información sencilla y amigable de las coberturas activadas, que llega luego de la contratación. En ese material los clientes tienen un resumen de la protección y servicios que contrató, consejos de prevención de riesgos e información de cómo denunciar el siniestro.
Email Marketing: Galicia Seguros utiliza este medio para realizar campañas promocionales sobre nuevos productos, nuevas coberturas, mejoras en los productos, etc. A su vez, también envía información de valor para el cliente, potenciando el vínculo con la marca, como ser consejos de prevención en distintas temáticas y recordarles que está cerca siempre que lo necesiten.
Centro de Venta Telefónica: es la línea 0800 donde el cliente puede recibir asesoramiento sobre los diversos productos.
Centro de Atención al cliente: Dispone de un 0800 exclusivo para individuos y empresas, y una casilla de correo electrónico (infogalicia@galiciaseguros.com.ar) a través de los cuales el cliente puede recibir información sobre sus coberturas y gestionar los trámites que necesite.

ENTRE LAS NOVEDADES DE LOS CANALES DIGITALES DE GALICIA SEGUROS, SE DESTACAN:

- LA DISPONIBILIZACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE PÓLIZAS EN IVR Y EN CANALES COMO ONLINE BANKING DE BANCO GALICIA, CON IMPACTO EN EFICIENCIA Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y EN CANALES.
- LÍNEA EXCLUSIVA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y POR WHATSAPP PARA COLABORADORES DEL GRUPO PARA LA GESTIÓN DE UN SINIESTRO O TRAMITAR OTRO TIPO DE CONSULTAS. EXCLUSIVAMENTE A EMPLEADOS DEL GRUPO FINANCIERO.
- SIMPLIFICACIÓN DEL TRÁMITE DE SINIESTROS PARA COBERTURAS DE HOGAR.
- AMPLIACIÓN DEL HORARIO DE ATENCIÓN DE REDES SOCIALES, APUNTANDO A LA HOMOGENEIDAD DE LA OMNICANALIDAD, AL IGUAL QUE EL CANAL TELEFÓNICO, SE REALIZA AHORA DE 08 A 20 HORAS.
- INICIATIVA DE CAMBIO DE CENTRAL TELEFÓNICA, EN BÚSQUEDA DEL MANEJO DE LA OMNICANALIDAD CON LOS CLIENTES.



Presencia en Redes Sociales

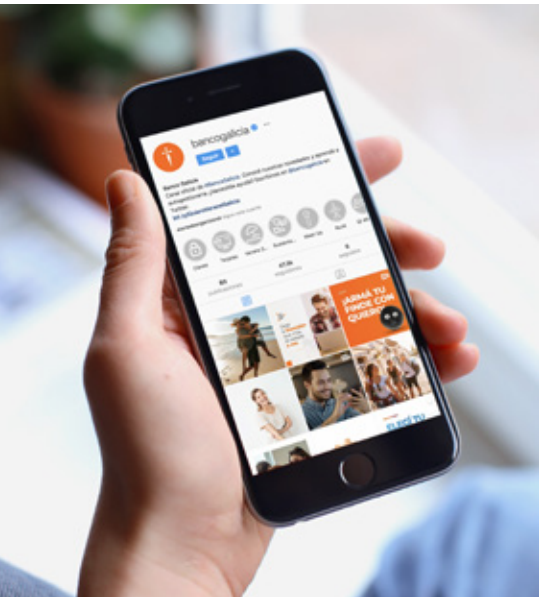
Desde las empresas del Grupo nos enfocamos en utilizar las redes sociales para fortalecer la comunicación con nuestros clientes, nuestras propuestas de valor, beneficios, los canales de atención, y concientizar sobre la sustentabilidad y el cuidado del ambiente.

Este año Banco Galicia siguió ampliando su estrategia en redes, sumando a Instagram como Banco Galicia, Galicia MOVE, Talentos Galicia y Galicia Éminent. Galicia MOVE muestra la propuesta digital de Galicia de una manera más descontracturada, comunica promociones y brinda atención al cliente. Por su parte, Talentos Galicia es una cuenta dedicada a generar marca empleadora y busca difundir la cultura del Banco y las metodologías de trabajo puertas adentro de la organización con el fin de captar interesados en trabajar con el Banco.

Naranja mantiene una activa participación en redes sociales, con el compromiso de brindar un servicio de atención rápida con calidad y calidez, conversar con su comunidad, y compartir beneficios exclusivos. Durante 2019, la compañía conformó un equipo de trabajo específico con el propósito de reflejar lo qué somos como marca a través de contenidos que viven en redes. Para eso, está diseñando el tono, forma y lenguaje que mejor reflejen la personalidad y a construir una estrategia de comunicación alineada al plan 2020. La cantidad de seguidores creció un 5% interanual en sus distintas comunidades digitales. El sitio oficial de Naranja en Facebook superó la barrera de los 2,2 millones de seguidores. La cuenta de Instagram alcanzó los 127.000 seguidores, un 45% de crecimiento respecto a 2018. La plataforma LinkedIn marcó un crecimiento del 54% comparado a 2018, apalancado por una nueva estrategia de contenido con el foco en la búsqueda de nuevos perfiles profesionales para la evolución digital de la compañía.

Galicia Seguros brinda desde su Fanpage de Facebook contenidos orientados a la familia, salud, lifestyle y ocio, como también sobre los productos, coberturas y beneficios; buscando generar una conciencia aseguradora. Además, desde esta red gestiona reclamos y servicios post-venta.

Por su parte, en Linkedin genera contenidos orientados a marca empleadora y sustentabilidad, este último sobre todo a través casos de éxito de la compañía con información sobre las acciones que se realizan internamente y la importancia de que estén atravesadas por una mirada de triple impacto. Además, desde el canal de Youtube brinda novedades e información sobre los productos y coberturas, además de consejos importantes sobre cómo actuar frente a un siniestro.



1.262.408 SEGUIDORES DE FACEBOOK/ BANCOGALICIA

157.078 SEGUIDORES DE FACEBOOK.COM/ GALICIASEGUROS

2.256.307 SEGUIDORES DE FACEBOOK.COM/ NARANJA.SITIOOFICIAL

115.574 SEGUIDORES EN @BANCOGALICIA

160.660 SEGUIDORES EN @NARANJA

155.290 SUSCRIPTORES EN YOUTUBE.COM/ BANCOGALICIA

91.500 SUSCRIPTORES EN YOUTUBE.COM/ NARANJA

8.670 SUSCRIPTORES EN YOUTUBE.COM/ GALICIASEGUROS

197.220 SEGUIDORES EN LINKEDIN EN BANCO GALICIA

90.369 SEGUIDORES EN LINKEDIN EN NARANJA

19.751 SEGUIDORES EN LINKEDIN EN GALICIA SEGUROS

44.310 SEGUIDORES EN INSTAGRAM.COM/ BANCOGALICIA

127.990 SEGUIDORES EN INSTAGRAM.COM/ NARANJA

Contenido editorial de Naranja

102-29, 102-31, 102-34, 102-43, 102-44, 102-46,

Naranja cuenta con diversos productos editoriales de alcance nacional. Entre ellos:

- Convivimos, la revista con mayor tirada del país: Producto Editorial exclusivo de Naranja, con contenido de interés general para toda la familia. Finalizó el año con 350.000 suscriptores, convirtiéndose en la de mayor tirada de todo el país.
- Convivimos Digital: la misma experiencia de disfrutar una revista en papel pero en una plataforma digital.
- Libros Infantiles: con contenido de Disney Jr., Princesas y los súper héroes de Avengers.
- Revista Cima: A partir de enero la revista CIMA se sumó al porfolio de productos editoriales de Naranja, totalizando 180.000 suscriptores en Mendoza, San Juan, NOA, NEA y Patagonia.

NACE NARANJA X

EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA Y SINERGIAS PLANTEADAS PARA LAS SOCIEDADES CONTROLADAS POR TARJETAS REGIONALES S.A. EN EL DESARROLLO Y EVOLUCIÓN DEL ECOSISTEMA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BASADOS EN TECNOLOGÍA, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO, LA BILLETERA DIGITAL DENOMINADA "NARANJA CUENTA Y/O NCUENTA" LANZÓ EN CÓRDOBA UN PILOTO, Y LUEGO A NIVEL NACIONAL, PARA USUARIOS ANDROID Y IOS. LA MISMA PERMITIÓ QUE A TRAVÉS DE UN PROCESO DE REGISTRACIÓN Y VALIDACIÓN 100% ON LINE, USAR EL CELULAR PARA PAGAR SERVICIOS, ENVIAR O RECIBIR DINERO ENTRE CUENTAS, PAGAR CON CÓDIGO QR EN COMERCIOS Y RECARGAR LA TARJETA DE TRANSPORTE RED BUS.

POSTERIORMENTE Y ATENDIENDO A LA NECESIDAD DE CONCENTRAR EL ECOSISTEMA DE SERVICIOS DIGITALES EN UNA SOCIEDAD ESPECIALIZADA, EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA PLANTEADA PARA LAS SOCIEDADES CONTROLADAS POR TARJETAS REGIONALES S.A.; COBRANZAS REGIONALES S.A. SE SUMÓ AL DESARROLLO Y UTILIZACIÓN DE ESTE PRODUCTO. EN TAL SENTIDO, NARANJA SUSCRIBIÓ CONTRATOS DE LICENCIA DE USO DE MARCAS Y SUS RESPECTIVOS ISOLOGOS CON COBRANZAS REGIONALES S.A., BAJO EL INTERÉS DE VINCULAR SU MARCA COMERCIAL CON NUEVOS PRODUCTOS QUE INCORPORAN TECNOLOGÍA Y TIENEN PARTICIPACIÓN EN EL UNIVERSO DIGITAL.

CIBERSEGURIDAD

102-16, 103-2, 103-3, 416-1, 418-1

Seguridad de la información

Banco Galicia

La Gerencia de Seguridad de la Información acompaña la transformación digital del Banco para proteger los activos, tomando medidas de prevención en la forma en que se gestiona la información, pero otorgando al mismo tiempo alternativas más seguras como por ejemplo Office 365 y otras herramientas corporativas. Además, el Banco incorporó diferentes mejoras que elevan la seguridad en los canales *Online Banking* y *Office Banking*.

Entre las iniciativas más destacadas, se encuentran la utilización de Token ante operaciones de riesgo no habituales, dejando el uso de tarjetas de coordenadas, y nuevos mecanismos que chequean la actividad de los clientes, detectando comportamientos inusuales, lo cual permite tomar acciones que elevan de manera significativa la seguridad del canal.

GOBIERNO DE DATOS

BANCO GALICIA TRABAJA PARA LOGRAR LA AUTOGESTIÓN DE LOS COLABORADORES A LA HORA DE QUERER EXPLOTAR Y ANALIZAR INFORMACIÓN. PARA ELLO, PUBLICÓ LA POLÍTICA DE GOBIERNO Y CALIDAD DE DATOS, Y LA POLÍTICA DE ADQUISICIÓN, TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS QUE MARCAN LOS LINEAMIENTOS BÁSICOS, RESPONSABILIDADES Y METODOLOGÍAS DE TRABAJO. PARA LA AGILIDAD Y EFICIENCIA DE ESTE PROCESO, SE MAPEARON LAS FUENTES DE INFORMACIÓN, Y SE GENERARON SISTEMAS INFORMÁTICOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS. ADEMÁS, EL BANCO CAPACITÓ SOBRE LA RESPONSABILIDAD, INTEGRIDAD Y CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN, DESDE EL NUEVO CONCEPTO "DUEÑO" Y "CUSTODIO" DE DATOS: QUIENES DEFINEN TÉRMINOS, CRITERIOS DE CÁLCULO Y VALIDAN LAS FUENTES DE INFORMACIÓN QUE CONSIDERAN CRÍTICOS PARA EL NEGOCIO. ASÍ, A TRAVÉS DE CAMPUS GALICIA BRINDÓ CONTENIDOS ACADÉMICOS DE FORMACIÓN, VIRTUALES Y PRESENCIALES SOBRE LA IMPORTANCIA DE LOS DATOS, CÓMO SE GESTIONAN Y HERRAMIENTAS DE EXPLOTACIÓN Y VISUALIZACIÓN. ESTE AÑO FORMÓ A XXX COLABORADORES EN ESTAS CAPACIDADES ANALÍTICAS.

Naranja

Naranja se encuentra alineada a las Normativas ISO/IEC 27001 "Sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)" y a la ISO/IEC 27005 "Gestión de Riesgos en Seguridad de la Información, y contempla las buenas prácticas de la industria. Este año profundizó sus prácticas de ciberseguridad, incorporando el marco de Ciberseguridad (Guía de la SEC sobre Procedimientos de Seguridad Cibernética), la ISO/IEC 27032: Directrices para la Ciberseguridad, NIST Cybersecurity Framework (Identificar, Proteger, Detectar, Responder y Recupera) y el Marco Mitre ATT&Ck para el modelado de escenarios ofensivos.

Además, cuenta con una política de Seguridad de la Información, la cual se encuentra publicada y es compartida por toda la compañía y por proveedores críticos. Dentro del mismo marco, se encuentra la política de Ciberseguridad y Privacidad de Datos. Todos los años renueva los contenidos del "Plan de Concientización en Seguridad" para colaboradores y titulares.

Este año Naranja consolidó la información del Centro de Defensa de Ciberseguridad (CDC) lanzado en 2018. Su objetivo es protegerse frente a las amenazas emergentes de alta complejidad, posibilitando la detección y anticipación de posibles eventos de seguridad significativos que afecten a la compañía. Algunas de las actividades realizadas fueron: inteligencia analítica preventiva aplicada al negocio, análisis sobre comportamientos anómalos, Cyber Investigación & Forensis, entre otras. Estas herramientas le permiten estar preparados para brindar respuestas rápidas y efectivas ante los incidentes, mejorando sus procesos, principalmente los relacionados a la gestión de incidentes de seguridad.

Galicia Seguros

Galicia Seguros protege desde el área de seguridad los activos de información; garantizando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos de aplicaciones críticas del negocio, repositorios de información, datos en tránsito e infraestructura de sistemas. En materia de seguridad, este año actualizó el Plan de Continuidad de Negocio; implementó políticas para el control de fuga de información por medio del control de acceso a Internet, protección de medios de almacenamiento USB y control de acceso a bases de datos de aplicaciones críticas; realizó una base de datos sensibles, actualizó las plataformas de seguridad, capacitó y concientizó a los colaboradores con una campaña de seguridad informática con charlas y comunicaciones internas, entre otras acciones.

Herramientas de seguridad en Naranja Banco Galicia

En materia de seguridad, Naranja cuenta con herramientas propias con aprendizaje automático (*machine learning*) que proporcionan un alto valor, especialmente a la hora de resolver múltiples problemas de seguridad, como *malware* y ataques avanzados persistentes.

Seguridad Defensiva y Ofensiva

Naranja continua en el año profundizando los esquemas de seguridad defensiva y seguridad ofensiva, realizando tareas como: revisión de código, búsqueda de vulnerabilidades *Zero-Day*, análisis de datos OSINT y realización de ataques personalizados como otra forma de garantizar que los productos de Naranja cuentan con los estándares adecuados de seguridad, cuidando a los clientes. Estos esquemas se encuentran conformados los equipos defensivos (blue team) y los ofensivos (*red team*), que prueban y diseñan los controles respectivamente, mediante la utilización de herramientas propias y de terceros; y se complementa con el esquema tradicional de hacking ético existente.

Alineación a la estrategia "Zero Trust" (confianza cero)

Con las nuevas tendencias y tecnologías, los límites de las redes y accesos han cambiado. Hoy desde las áreas de seguridad de la información se encontró con la necesidad de proteger activos y datos que están más allá de un perímetro determinado. Es por ello, que este año Naranja incorporó tecnologías de última generación que le permiten realizar controles de postura de todos los equipos propios y de terceros que interactúan con servicios de la compañía, independiente de la forma en que se conecten. Permite ser preventivos inclusive desde antes que el equipo se logre conectar a su red y realizarle varios controles de seguridad al dispositivo y avalar su conexión solo en el caso de cumplir los requisitos de seguridad.

Foco en Seguridad en la Nube

Mediante la incorporación de un *framework* de adopción de nube, Naranja evolucionó la arquitectura de seguridad en cloud, incorporando pilares para contrarrestar amenazas cibernéticas y facilitar la implementación de soluciones ágiles y adaptativas para la gestión de datos sensibles, siempre teniendo en cuenta temas de experiencia de clientes y enfocados a una seguridad sin fricción. Los pilares de seguridad en nube establecidos son: Manejo de Identidades y Acceso, Controles detectivos, Seguridad en Infraestructura, Protección de los datos y Respuesta a Incidentes.

Metodologías Agiles - Desarrollo Seguro

Si bien ya hace varios años Naranja cuenta con la integración de Seguridad en etapas tempranas del ciclo de vida de desarrollo y la adopción de las Normas OWASP (*Open Web Application Security Practices*) para Desarrollo Seguro, siguió en 2019 fortaleciendo el equipo de seguridad para dar soporte a los proyectos de evolución digital, a través de metodologías ágiles y la nueva organización en las distintas tribus, e incorporó conceptos innovadores como DevSecOps, automatizando los controles en los distintos flujos de desarrollo y puesta en producción, realizando revisiones estáticas y dinámicas de los productos y generación de métricas de todo el proceso.

Integrando externos en la estrategia de seguridad

Naranja incorporó en sus sitios públicos oficiales, la Política de Divulgación Responsable para brindar un canal formal para que externos, puedan informar vulnerabilidades detectadas en sus sitios o canales. Las mismas prevén ser analizados por personal calificado y recibirán el tratamiento y remediación oportuna. Esto evidencia su compromiso con la seguridad.

Plan de Concientización en Seguridad

Naranja renueva y actualiza anualmente el plan de concientización en seguridad con el objetivo de mantener a colaboradores, clientes y la sociedad en general actualizados con las últimas herramientas y posibles situaciones.

PÚBLICO INTERNO

- CAPACITACIONES PARA TODOS LOS COLABORADORES POR MEDIO LA DE PLATAFORMA DIGITAL DE FORMACIÓN INTERNA "ESPACION" CON CONCEPTOS BÁSICOS DE SEGURIDAD.
- CHARLAS DE CONCIENTIZACIÓN DICTADAS POR PERSONAL CALIFICADO DEL ÁREA DE SEGURIDAD.
- CONSTRUCCIÓN DE GRUPOS EN WORKPLACE, CONLOSOJOSABIERTOS Y SISTEMAS, CON EL OBJETIVO DE LOGRAR CONCIENTIZAR PARA LAS ACTIVIDADES EN NARANJA COMO EN SU VIDA PERSONAL.

PÚBLICO EXTERNO

- CENTRO DE SEGURIDAD EN EL SITIO NARANJA ONLINE QUE EDUCA, BRINDA CONSEJOS Y TIPS PARA PROTEGER LA IDENTIDAD, Y CUENTA CON UN CANAL DE DENUNCIA PARA INCIDENTES DE SEGURIDAD.
- COMUNICACIONES A TRAVÉS DE PIEZAS GRÁFICAS EN DISTINTOS VÍAS DE COMUNICACIÓN POR EJEMPLO REDES SOCIALES.

En el año 2019 siguió con tendencia creciente de ataques relacionados con phishing hacia su marca, principalmente en redes sociales. Estas son detectadas tempranamente y reportadas al CSIRT correspondiente para su tratamiento.

Seguridad en Galicia Seguros

Galicia Seguros cuenta con una Política de Seguridad de la Información comprende los siguientes fundamentos:

- Lineamientos que deben ser cumplidos por los empleados y por Galicia Seguros, para lograr la seguridad de la información.
- Un marco de trabajo para todos los procesos y sus mecanismos de seguridad.
- Los objetivos de seguridad, clasificación de la información, responsabilidades y principios fundamentales para asegurarla de acuerdo con los objetivos del negocio.
- Requerimientos mínimos para el gerenciamiento de la Información, Control de Accesos, Seguridad Física, Comunicaciones, Operaciones y Desarrollo de Sistemas.

Entre las acciones de 2019, se destacan:

- Relevamientos de seguridad para identificar riesgos en las bases de datos del sistema Core VISUAL TIME 7, remediando debilidades de control de acceso a las mismas, y en servidores y computa doras para identificar vulnerabilidades y remediarlas en tiempo y forma.
- Actualización de plataformas de seguridad, con la implementación de un nuevo firewall interno, para el control de tráfico de red entre las redes de servidores y redes de usuarios, a fin de prevenir actividades maliciosas y propagación de malware.
- Implementación de mejoras en el acceso remoto (VPN) por medio de tokens de autenticación multifactorial.
- Extensión de la capacidad de monitoreo de seguridad con Splunk SIEM, haciendo posible ejecutar tareas de informática forense ante casos de ciberataques u otras anomalías.
- Actualización de las soluciones Anti-*malware* en servidores y workstations, para mejorar el nivel de protección en los equipos de la red.

Además, realizó acciones de concientización y capacitación a colaboradores. Entre ellas: charlas de seguridad informática durante la inducción para todo el personal, reuniones con temática de Ciberseguridad con la Alta Gerencia, y publicación de contenido sobre ciberseguridad disponible para todos los colaboradores en *Workplace* con información, noticias y novedades.

Durante 2019 se registraron tres intentos de spear phishing enfocados en la alta gerencia, que fueron contenidos oportunamente.