



## CANALES DE ATENCION

### Canales físicos

102-4

**107.500.893** OPERACIONES EN ATMS

Banco Galicia y Naranja cuentan con 326 y 202 sucursales distribuidas en todo el país, logrando un alcance nacional de sus productos y servicios. Por su parte, Galicia Seguros opera desde las sucursales del Banco y cuenta con oficina en Maipú 241 para brindar una atención personalizada.

En cuanto a la presencia física en todo el país, se concretaron tres aperturas bajo el formato de mini locales, una sucursal en Pacheco, dos mudanzas, un cierre en Buenos Aires y la remodelación integral de un local en Mendoza. Asimismo, y de acuerdo con el plan integral de fusión con Nevada finalizada en 2018, se concretó la readecuación de locales en Jujuy, Salta, Tucumán, Santiago del Estero y Mendoza. Producto de la sinergia comercial, se alcanzaron los resultados esperados en eficiencia y operatividad.

### Casas del Futuro: de prueba piloto a proyecto de despliegue nacional

Durante el primer trimestre de 2019 se diseñó un nuevo modelo de atención para las sucursales. El proyecto, llamado Sucursal del Futuro, está enfocado en brindar una mejor experiencia a clientes, pasando de espacios para transacciones a lugares para el relacionamiento, asesoramiento y capacitación.

Se realizó la remodelación integral y prueba piloto en las sucursales de Alta Córdoba, San Isidro y Pacheco, donde se implementó este nuevo modelo de atención. Estas sucursales mostraron un renovado diseño de la sucursal con nueva tecnología, livings de atención, tablets y un sistema de atención mucho más ágil. Se incorporaron terminales de autogestión que permiten brindar una atención persona a persona sin mostradores, con el objetivo de una resolución en el primer contacto y asistencia personalizada para que los clientes migren hacia las herramientas digitales. En octubre 2019 concluyó la prueba piloto en estas tres sucursales; finalizando el ejercicio con el despliegue en otras cinco sucursales: Palermo, Río Ceballos, O'Higgins, Río Cuarto y Caballito. Dentro del plan de escalabilidad, se estima que para el primer trimestre de 2020 la compañía sume otras tres sucursales al proyecto.

Provincia	Cantidad de sucursales	
	Banco Galicia	Naranja
Buenos Aires	122	45
Ciudad de Buenos Aires	102	8
Catamarca	1	3
Chaco	3	5
Chubut	5	4
Córdoba	20	39
Corrientes	3	4
Entre Ríos	4	8
Formosa	1	3
Jujuy	1	5
La Pampa	2	2
La Rioja	1	3
Mendoza	11	15
Misiones	3	4
Neuquén	5	4
Río Negro	4	7
Salta	3	5
San Juan	2	5
San Luis	2	2
Santa Cruz	2	2
Santa Fe	20	18
Santiago del Estero	1	4
Tierra del Fuego	3	2
Tucumán	5	5
<b>Total general</b>	<b>326</b>	<b>202</b>

### Accesibilidad

103-2, 103-3, 203-1, ODS 9.4

Criterio de accesibilidad	Banco Galicia		Naranja	
	2018	2019	2018	2019
Sucursales certificadas por APLI que cuentan con caja baja y accesibilidad en toda la sucursal	26	100	0	0
Sucursales acondicionadas con rampas	323	324	167	155
Porcentaje de sucursales acondicionadas con rampas sobre el total de sucursales	100%	99%	89%	85%
Sucursales acondicionadas con ascensores y elevadores para discapacitados	68	69	1	1
Porcentaje de sucursales acondicionadas con ascensores y elevadores para discapacitados sobre el total de sucursales	21,05%	21,17%	0,54% <sup>12</sup>	0,54%
Sucursales acondicionadas con baños especiales	255	100	94	99

12. El resto de las sucursales no necesita rampas ni elevadores especiales por tener el acceso al nivel del suelo.