

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Tarjetas

103-2, 103-3, 413-1

Las compañías del Grupo responden a las necesidades de sus clientes con una oferta destacada de servicios y beneficios de tarjetas de créditos y de débitos. Desde hace seis años, Naranja es la principal entidad emisora de tarjetas de crédito a nivel nacional y la marca líder en el interior del país. Esta nueva tecnología permite realizar operaciones de pago sin contacto, más rápidas y seguras para los clientes.

Banco Galicia implementó la tarjeta de débito adicional posicionándose como el primer banco en lanzarlo en nuestro país. Este producto le permite al titular de la cuenta solicitar un plástico para cualquier persona a partir de los 14 años, sin necesidad de ser cotitular de cuenta y accediendo a sus mismas funcionalidades con la opción de fijar límites de extracción y compra. De esta manera se busca reducir el uso de efectivo, aumentar la educación y la inclusión financiera.

TARJETAS DE CRÉDITO

	2018	2019
BANCO GALICIA		
Visa	3.136.166	3.043.612
Gold	744.771	704.979
Internacional	1.282.617	1.095.163
Nacional	50.091	34.968 ¹⁵
Business	148.549	157.967
Signature	359.477	459.996
Platinum	550.661	590.539
Galicia Rural	18.188	16.687
American Express	893.314	749.303
Gold	280.239	211.802
Internacional	184.437	122.173
Platinum	270.068	237.968
Signature	158.570	177.360
Mastercard	1.050.041	1.175.833
Gold	284.340	313.874
Mastercard	414.559	416.327
Argencard	148	93
Platinum	170.202	212.354
Black	180.792	233.185
NARANJA	8.817.871	8.559.157
Marcas Regionales	4.777.286	4.605.250
Visa	3.503.792	3.451.277
Mastercard	491.231	453.760
American Express	45.562	48.870
Total	13.915.580	13.544.592

15. No incluye las tarjetas Galicia Ahora.



Redondeo Solidario

61

PROYECTOS BENEFICIADOS DESDE 2005

\$1.800.386,28 RECAUDADOS EN FONDOS EN 2019

El Programa Redondeo Solidario tiene como objetivo principal recaudar fondos para financiar proyectos de bien público presentados por las Organizaciones de la Sociedad Civil. En la última campaña (2018-2019) se recaudaron \$1.800.386,28, de los cuales fue dividido en partes iguales, recibiendo cada uno \$450.096,57, para financiar el programa “Promoción Laboral para Jóvenes Sin Cuidado Familiar” de Asociación Civil por los derechos de niños, niñas adolescentes y jóvenes Doncel, el programa “Formación Integral en Oficios” de Fundación Oficios, el programa “Producción de Miel Orgánica” de Asociación Civil Fe y Alegría y “Videolibros en Señas” de Asociación Civil Canales.

Asociación Civil por los derechos de niños, niñas adolescentes y jóvenes Doncel

Por medio de su programa de inserción socio-laboral, contribuyen con el fortalecimiento de jóvenes que transitan del sistema de protección hacia la vida adulta, para que se desarrollen como ciudadanos activos y productivos. Los fondos serán destinados al programa de “Promoción Laboral para Jóvenes Sin Cuidado Familiar”, que tiene como objetivo la generación de las condiciones (habilidades y oportunidades) que posibilitan la obtención de un empleo digno para esta población en situación de vulnerabilidad social.

Fundación Oficios

Promueve la inclusión socio-laboral de los sectores de la comunidad de menores recursos y la integración de la sociedad como un aporte al bien común, promoviendo la educación y la formación integral de las personas. El aporte será destinado al programa “Formación Integral en Oficios” que tiene como objetivo de reinserter a mayores de 18 años, con baja calificación escolar y laboral en el sistema educativo a través de los oficios con aspiración de acceder a mejores posiciones en el mercado de trabajo. A su vez, se busca responder a la demanda local de oficios, tanto particular como de empresas. La implementación se realizará en el Barrio 31, Retiro, CABA.

Asociación Civil Fe y Alegría

Contribuye por medio de Centros Educativos y Comunitarios en los que se ofrece educación de calidad desde nivel inicial, primario, secundario hasta formación técnico-profesional, además de educación no formal, capacitación laboral y otras actividades en pos de la Promoción Social. Los fondos serán destinados al programa para jóvenes rurales “Producción de Miel Orgánica” que tiene como objetivo ofrecer a los jóvenes una perspectiva para pensar su futuro, favorecer el arraigo, mejorar la calidad de vida de la comunidad y dignificar a través del trabajo a los pobladores de Taco Pozo, Chaco. Se construirá un vestuario, sanitario, salón para guardado de máquinas y herramientas. Se llevará a cabo también la aislación térmica del techo del galpón existente en donde se realiza la extracción y envasado de la miel.



Canales

A través del desarrollo de proyectos educativos y el establecimiento de lazos entre los distintos grupos vinculados con las personas sordas, buscan lograr que los niños sordos accedan a una educación de calidad. El aporte se destinará al programa de “Videolibros enSeñas” que tiene como objetivo crear nuevos Videolibros en Lengua de Señas para que niñas, niños y adolescentes sordos puedan encontrar en www.videolibros.org sus libros preferidos en una lengua accesible -Lengua de Señas Argentina – y puedan compartirlos con sus familias y amigos ya que tienen voz en español.

Débito Solidario

A través de esta iniciativa que lleva 24 años, Naranja brinda a sus clientes la posibilidad de colaborar con distintas organizaciones, adhiriéndose mediante un débito automático. Cada titular elige el monto que desea donar, la organización con la que prefiere colaborar y Naranja entrega el 100% de lo recaudado a la organización seleccionada. En 2019, los titulares aportaron \$253.494.813 pesos a 369 organizaciones de todo el país.

En este marco, se organizan las Campañas Débitos Solidarios para impulsar y fortalecer el trabajo de las organizaciones adheridas. Así, Naranja invita a sus colaboradores de sucursales a realizar campañas de ofrecimiento de débitos solidarios durante un mes a favor de organizaciones a su elección. La premisa fue seleccionar organizaciones que fueran de su interés y que colaboraran directamente con su comunidad inmediata.



Préstamos

Préstamos personales

Durante el primer semestre Banco Galicia, tuvo estabilidad de tasas de interés, lo que permitió colocar préstamos a niveles de los \$1.300 millones mensuales. Desde agosto, por un incremento significativo de tasa de interés los préstamos se vieron impactados disminuyendo a \$850 millones mensuales donde a su vez se dejó de vender la modalidad UVA. Posteriormente, los clientes volvieron a tomar préstamos, alcanzando niveles similares a los de principios de 2018 con \$ 1.450 millones mensuales.

En Naranja, los clientes pueden obtener dinero en efectivo y devolverlo en cuotas fijas y en pesos, a través de los canales digitales, Naranja Online, la app y en las casas.

Lanzamiento de Adelanto de Sueldo

Banco Galicia creó un producto diseñado exclusivamente para clientes haberes con el objetivo de que puedan administrar mejor sus finanzas. La oferta del préstamo se ajusta al sueldo de cada persona y se puede obtener de manera ágil e inmediata a través de *Online Banking*. El adelanto se devuelve en su totalidad entre 2 a 45 días, dependiendo la selección del plazo del cliente y no posee comisión por cancelación anticipada.

Préstamos hipotecarios

El otorgamiento de préstamos hipotecarios UVA se vio afectado de manera directa por el contexto económico del país. En los primeros meses del año, previo a la suba del dólar el promedio mensual de colocación fue de \$17 millones y luego cayó a \$11 millones. El mayor impacto se produjo con el cepo lo cual llevó a colocar en diciembre \$2 millones.

Durante 2019 se otorgaron \$246 millones en préstamos hipotecarios, de los cuales aproximadamente el 80% corresponde a la modalidad UVA mientras que el 20% se colocó en Procrear, línea subsidiaria en la que se debe cumplir con ciertos requisitos para acceder.

Seguros a individuos y empresas

Galicia Seguros dispone de un amplio abanico de productos que a su vez posee una gran cantidad de módulos de sumas aseguradas, cubriendo íntegramente las diferentes necesidades de los clientes; según su ocupación, edad o nivel de ingreso. Los seguros se comercializan tanto a clientes de Banco Galicia como Naranja, de manera que llegan a todo el país y segmentos.

Ofrece coberturas específicas a través de su Broker, para que cada empresa se sienta resguardada y cuente con el respaldo en todo lo que necesite. Así puede ampliar su alcance asesorando de forma integral, con opciones de seguros para empleados o para el patrimonio de una compañía, coberturas para la actividad agrícola o garantías contractuales.

A la par del lanzamiento de Fondo Futuro, actualizó las coberturas del seguro de protección familiar (vida) para adecuarlas a las necesidades que hoy en día tienen los clientes. Es importante destacar que en el caso de tener ambos seguros contratados, el cliente puede deducir hasta \$24.000 de la base imponible de ganancias (se deduce \$12.000 por cada seguro) para 2019. Esta suma aumenta a \$38.000 para el año 2020. A su vez, mantuvo el liderazgo en el ramo combinado familiar y coberturas de robo.

Fondo futuro: nuevo producto de retiro 100% online

Fondo futuro es el primer seguro de Retiro de contratación 100% digital. Es un sistema de ahorro y previsión Individual de mediano o largo plazo de bajo riesgo. Sirve como complemento jubilatorio, para llevar a cabo un plan deseado. El asegurado puede retirar parcial o totalmente los Fondos, como así también incrementar, disminuir o suspender los aportes efectuados, no generando deuda alguna con la entidad. Así, Galicia Seguros se transformó en la primera Compañía de la argentina en lograr emitir una póliza 100% en línea en este tipo de seguros.

Financiamiento a empresas

Banco Galicia ofrece financiamiento a empresas de corto, mediano y largo plazo, servicios transaccionales y operaciones en Comercio Exterior. Así, acompaña a empresas que alcanzan un amplio espectro de actividades económicas con productos y servicios que ofrece. Entre ellos:

Préstamos con garantía de SGR: financiamos a empresas MiPyme de todos los sectores productivos. En 2019 se otorgaron \$3.500 millones, financiando a más de 1.000 empresas.

Galicia convenios: financiamos a 500 empresas por \$2.000 millones.

Bono Verde: durante 2019 seguimos acompañando proyectos de energías renovables y eficiencia energética a través de financiamiento por más de US\$ 44,09 millones.

FONDEP: Firmó acuerdos y brindó préstamos a tasas subsidiadas para cheques de pago diferido y operaciones de comercio exterior.

Programas de créditos provinciales: Con líneas para financiar capital de trabajo y el desarrollo de proyectos de inversión de largo plazo de MiPymes de todos los sectores. Participó en la subasta del programa Fondelfin en el transcurso de 2019 por \$40 millones.

Préstamos Flex: Es una propuesta para financiar capital de trabajo y proyectos de inversión, con 12 a 18 meses y los primeros 3 meses de gracia

Préstamo aguinaldo: Acompañó a las Pymes en capital de trabajo para el pago de aguinaldos.

PRÉSTAMOS POR SECTOR ECONÓMICO

(En millones de pesos, excepto porcentajes)

Diciembre 31	2018	%	2019	%
Sector financiero	7.942	3%	10.796	3%
Residentes en el exterior	5.248	2%	7.404	2%
Servicios	13.771	6%	27.896	9%
Agricultura y ganadería	31.852	13%	47.804	15%
Consumo	93.282	38%	126.073	40%
Comercio	20.589	9%	23.101	7%
Construcción	3.224	1%	4.500	1%
Industria manufacturera	50.537	21%	48.598	15%
Otros	16.570	7%	21.624	8%
Total préstamos	243.015	100%	317.796	100%
Previsiones	(7.263)		(15.488)	
Total préstamos, netos	235.752		302.308	

PRÉSTAMOS POR TIPO DE PRESTATARIO

(En millones de pesos, excepto porcentajes)

Diciembre 31	2018	%	2019	%
Grandes empresas	91.754	38%	111.627	35%
Pymes	48.462	20%	66.633	21%
Individuos	93.253	38%	126.059	40%
Sector financiero	7.942	3%	10.796	3%
Residentes en el exterior	5.248	2%	7.404	2%
Otros	(3.644)	(-1%)	(4.723)	(1%)
Total préstamos	243.015	100%	317.796	100%
Previsiones	(7.263)		(15.488)	
Total préstamos, netos	235.752		302.308	

Lanzamiento de Echeqs:

Banco Galicia implementó la operación de cheques electrónicos, ahorrando 1,4 Millones de hojas de papel.

Los clientes (48% pymes) emitieron 4.800 Echeqs, lo que convierte al Banco en la principal plataforma para operar con una participación de mercado de 75% de cheques electrónicos emitidos.



Comercio Exterior

A través de la plataforma electrónica *Office Banking* los clientes pueden realizar pagos y gestionar sus cobros con el exterior. Por su parte, la comunidad Galicia Comex ofrece opciones de productos y servicios que se ajustan a las operatorias de exportación e importación, además de mantener a los clientes continuamente informados de las novedades del rubro y del mercado.

El volumen operado por Banco Galicia en operaciones de comercio exterior fue de US\$11.125 millones obteniendo un 12,0% de participación de mercado. De los cuales US\$3.043 millones corresponden a exportaciones e importaciones de bienes, con una participación del 12,8%. Siendo el tercer banco del país en términos de volumen.

Los clientes cuentan con líneas especiales de financiación: *forfaiting*, *leasing* de importación, financiación de importación y exportación, aval y *stand by*.

Además, Galicia Seguros ofrece pólizas de caución para todas las necesidades: importación o exportación temporaria, diferencias de derecho, valor o falta de documentación, tránsito terrestre y sustitución de medidas cautelares.

Inversiones

Banco Galicia cuenta con una variada oferta de productos acorde a las necesidades y perfil de cada cliente. Antes de efectuar una inversión, se realiza una encuesta a todos los clientes para conocer su aversión al riesgo y entender los productos que mejor se adaptan a sus objetivos, dicha encuesta se renueva anualmente.

El Banco ofrece plazo fijo en pesos o en dólares, con posibilidad de pago periódico de intereses, y los ajustable por UVA con tasa de interés adicional. Brindó tasas preferenciales en canales digitales, adecuadas a los diferentes segmentos y periódicamente se realizan campañas para atraer nuevos inversores. En 2019 amplió el horario de constitución por los canales digitales de 6 a 22 horas.

Además, asesora de manera presencial en toda la red de sucursales, a través del Centro de Inversiones y de Banca Privada para los clientes de dicho segmento.

En el marco de Campus Galicia el Banco creó la "Academia de Inversiones" para que los oficiales puedan capacitarse. Por su parte, brinda información sobre cada producto en los sitios web del Banco. Esta es actualizada constantemente con la finalidad de que los clientes puedan autogestionarse.

Durante 2019 mejoró la sección de Productos y Servicios Inversiones, alineándose al resto de la información de otros productos.

Fondos Fima

Galicia Administradora de Fondos es una compañía que desde 1960 se dedica a la administración de los Fondos Comunes de Inversión Fima que son distribuidos a través de los distintos canales comerciales de Banco Galicia. Cuenta con una amplia oferta de fondos de inversión diseñados para cada perfil de inversor, lo que permite que los clientes puedan acceder de una forma sencilla al mercado de capitales.

Durante el 2019 se destacaron las siguientes iniciativas:

- **Landing Hacete Cliente:** permitimos a cualquier usuario que ingresa a nuestra web fondosfima.com.ar, hacerse cliente de Banco Galicia y Fima de manera 100% digital a través de esta opción. En pocos pasos y tomándose una selfie, aquellas personas que aún no son clientes pueden hacerlo y sin necesidad de acercarse a alguna sucursal.
- **Ampliación de comienzo de operaciones** desde las 4 am: pueden realizarse operaciones de suscripción y rescates en el horario más amplio del mercado, desde las 4 am hasta las 4 pm por cualquiera de nuestros canales digitales Galicia *Online Banking*, *Office Banking* y la app Galicia.
- **Alta cuenta comitente y operaciones** programadas en app de 16 a 20 horas: a partir de 2019 la app permite programar operaciones de hasta 60 días y gestionar el alta de la cuenta comitente a través de este canal.
- **Nueva composición de cartera Fima Mix I** al 29/10/19: relanzamos este fondo con el objetivo de adaptarnos a los requerimientos del mercado y brindando una nueva alternativa que opera en pesos pero en una cartera mixta de bonos Latinoamericanos y ETF de acciones que cotizan en la Bolsa de Comercio de Nueva York. Con este fondo se inaugura una nueva categoría en Fima en el año 2019; fondos de renta mixta internacionales que permiten operar en pesos en mercados del exterior, además de las existentes.
- **Cambio composición Fima Capital Plus:** adaptamos este FCI que tenía como objetivo ganarle a la inflación, para que evolucione según el tipo de cambio \$/US\$ y que permite tener ahorros en pesos pero en activos dolarizados.
- **Agentes colocadores de Fima:** este canal de distribución que comenzó en el 2018 cierra el 2019 con ocho aliados que comercializan nuestros Fondos Fima en todo el país.

PROMOCIONES Y BENEFICIOS

Banco Galicia

Beneficios Éminent

Es una propuesta de valor para los clientes de renta alta del Banco con foco en arte, deporte, moda, gastronomía, mujer y familia. A los beneficios de Quiero, Quiero Viajes, Conecta e Inversiones - en sintonía con las nuevas tendencias - sumó una serie de experiencias que ponen el bienestar en primer plano, a través del concepto de Wellness Life, una propuesta para armonizar cuerpo, mente y alma.

Programa Quiero!

Banco Galicia sigue ofreciendo cada vez más opciones de descuentos y beneficios en más de 1.500 categorías y 320 marcas para beneficiarse con descuentos y canjes. Durante 2019, utilizaron al menos un beneficio 1.272.050 clientes.

NUEVO PROGRAMA DE MILLAS

DESDE ESTE AÑO TODOS LOS CLIENTES INSCRIPTOS EN QUIERO! PUEDEN CANJEAR SUS PUNTOS POR MILLAS SMILES. ESTA ALIANZA CON SMILES ARGENTINA, LE PERMITE SEGUIR FORTALECIENDO EL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN, GENERANDO NUEVAS PROPUESTAS DE VALOR Y MAYOR EFICIENCIA DE QUIERO VIAJES!

Naranja

Financiación de Compras en 1 Pago

Con la opción de financiar en 3 y 6 cuotas fijas y en pesos las compras en 1 pago (en pesos y en dólares) realizadas con cualquiera de sus tarjetas.

Transfer Naranja

Cualquier persona puede enviar dinero a sus titulares o adicionales quienes podrán retirarlo desde cualquier punto del país. Hacerlo es una tarea sencilla y el importe se acredita en la tarjeta del destinatario.

HBO GO

Es un producto de contenido On Demand, donde los clientes pueden suscribirse de manera 100% digital o desde las Casas Naranja, y disfrutar de más de 3.000 películas y series de alta calidad.

Movieclub

Es el programa de los Cines Village con importantes beneficios y descuentos para los amantes del cine.

LANZAMIENTO DE QUIERO! EN NARANJA

NARANJA, CON EL OBJETIVO DE SEGUIR ENTREGANDO VALOR A SUS CLIENTES, ANUNCIÓ LA INCORPORACIÓN DEL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN DE BANCO GALICIA, QUIERO!, COMO SU PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN. ESTA INCORPORACIÓN PERMITIRÁ LLEVAR TODOS LOS BENEFICIOS DEL PROGRAMA A LOS CLIENTES DE NARANJA Y ROBUSTECER NUESTRA MARCA. EL PROGRAMA QUIERO! ES EL MÁS VALORADO DENTRO DE LOS PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN DEL PAÍS Y OFRECE A LOS CLIENTES UTILIZAR LOS PUNTOS ACUMULADOS POR OPERAR CON TARJETA NARANJA PARA ELEGIR DESCUENTOS SEGÚN SUS PREFERENCIAS. EN LA PRIMERA ETAPA, MÁS DE 230.000 CLIENTES YA COMENZARON A SUMAR PUNTOS PARA CANJEAR POR PRODUCTOS, AHORROS EN DIFERENTES MARCAS Y RUBROS, VÁUCHERS Y BENEFICIOS EN VIAJES ENTRE OTROS, EN FUNCIÓN DE SU CATÁLOGO DE BENEFICIOS, CON MÁS DE 2.163 PROPUESTAS.

