

SEGMENTOS DE NEGOCIO

102-2, 102-7

Banca Minorista

103-2, 103-3

Segmento Personas

Banco Galicia definió la estrategia comercial diferenciada en base al perfil de cada tipo de cliente y a sus necesidades para acompañarlo en cada etapa de su ciclo de vida, brindando así la mejor experiencia en cada uno de los canales y puntos de contacto con los que se vinculan.

Entre las principales acciones que realiza el Banco con impacto social y ambiental, se destacan el resumen electrónico; la mejora en la calidad de los datos de clientes; la consolidación de un nuevo rol del ejecutivo de atención como anfitrión en la sucursal quien brinda asesoramiento, información y derivación hacia canales de autogestión para que los clientes utilicen su tiempo eficientemente.

Renta Alta

Con el objetivo de establecer relaciones de confianza y largo plazo, el Banco cuenta con un sistema de atención presencial y personalizado en sucursales a través de los Ejecutivos Éminent, y digitalmente con los Asesores Éminent Conecta por whatsapp, mail o video conferencia. Estos diferenciales le permitieron sostener su liderazgo en NPS con 30% y continuar creciendo en cantidad de altas. Además, continua con la estrategia de seguir posicionando al Banco como un Banco de Inversiones y mejora procesos claves como la implementación de First Contact Resolution (FCR) en tipologías de reclamos importantes.¹³

Banca Privada

Ofrece a sus clientes una variada cartera de inversiones financieras, como depósitos y fondos comunes de inversión FIMA, títulos públicos y privados, acciones y fideicomisos en los que el Banco actúa como colocador.

Los clientes Banca Privada cuentan con una atención más exclusiva e integral y disfrutan de los beneficios de Galicia Éminent, con eventos y charlas exclusivas para ellos. Esto se ve reflejado en su NPS de 43 %, siendo líder absoluto del segmento.

Negocios, Profesionales y Pymes

Este año el Banco discontinuó el envío del extracto físico en empresas generando ahorros de 1,4 millones de hojas papel, e implementó la operación de cheques electrónicos, donde sus clientes (48 % Pymes) emitieron 4.800 e-cheques, lo que lo convierte en la principal plataforma para operar con una participación de mercado de 75 % de cheques electrónicos emitidos.

Además, Banco Galicia lanzó para este segmento el primer Producto Mínimo Viable (por sus siglas en inglés MVP: Minimal Viable Product) para facilitar el alta de comercios, logrando pasar de formularios de 59 hojas a ninguno, de 14 firmas a un token, y reduciendo el tiempo de obtener el nro de comercio de 7 días a 10 minutos.

Por su parte, eliminó cargos por reserva de fondos y simplificó cargos en Pyme, y sumó la calificación automática para Pymes según comportamiento transaccional, sin la necesidad de presentar documentación adicional. Además, mejoró procesos que redujeron la tasa de reclamos en Pymes, como la implementación de First Contact Resolution (por sus siglas en inglés FCR) para reclamos de Cheques no acreditados.

En materia de préstamos, junto con Garantizar, una Sociedad de Garantía Recíproca (SGR), puso en vigencia el motor de créditos en “Garantizar para Galicia”. Así, simplificando la presentación en único lugar y de forma 100 % inmediata; y empezó a precalificar a prospectos, lo que le permite mejorar por 10 su oferta crediticia para potenciales clientes.

ENCUENTROS BUENOS NEGOCIOS

1.706 PARTICIPANTES

CADA UNO DE LOS TRES ENCUENTROS REALIZADOS EN 2019 COMENZÓ CON UN BLOQUE DE “CASOS DE ÉXITO” EN DONDE TRES EMPRESAS DE LA ZONA COMENTARON SUS INICIOS Y TODO EL CAMINO QUE RECORRIERON PARA LLEGAR DONDE ESTÁN HOY. EN ESTAS JORNADAS, LOS EMPRESARIOS PYME PUDIERON TAMBIÉN PARTICIPAR DE UNA ACTIVIDAD DE NETWORKING QUE LES PERMITIÓ AMPLIAR FUERTEMENTE SU RED DE CONTACTOS COMERCIALES. TAMBIÉN CUENTAN CON ESPACIOS DE CONSULTORÍAS PARA QUE LAS PYMES PUEDEN TENER DIÁLOGOS CERCANOS CON CONSULTAS CONCRETAS CON CONSULTORES EXPERTOS EN DIVERSAS TEMÁTICAS COMO FRANQUICIAS, MARKETING DIGITAL, VENTAS, FRANQUICIAS, COMERCIO EXTERIOR, IMPUESTOS Y COMUNICACIÓN.

ALIANZAS PARA LLEGAR MÁS LEJOS

DE LA MANO DE ALIADOS COMO ASEA, ENDEAVOR, GRUPO SET Y MATERIA BIZ, BANCO GALICIA ACOMPAÑÓ A MÁS DE 15 MIL EMPRENDEDORES EN MÁS DE 20 CIUDADES DE TODO EL PAÍS EN ENCUENTROS DE CAPACITACIÓN Y RELACIONAMIENTO. CON ESTUDIO CANUDAS, ADIRAS Y BNI ORGANIZÓ 10 EVENTOS DE CAPACITACIÓN EN LOS AUDITORIOS DE PLAZA GALICIA Y TORRE GALICIA, EN LOS CUALES DECENAS DE EMPRESARIOS PUDIERON ADQUIRIR HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS DE GESTIÓN DE NEGOCIOS. POR SU PARTE, INVITÓ A CLIENTES A DOS ENCUENTROS - SALTO PYME DE IAE Y FAMILY BUSINESS DE LA NACIÓN - PARA QUE SEAN PARTE DE DOS JORNADAS DE FORMACIÓN EN DONDE SE TRATARON TEMAS DIVERSOS DE GRAN IMPORTANCIA A LA HORA DE GESTIONAR Y DIRIGIR UNA EMPRESA. ADEMÁS, ORGANIZÓ LAS PRIMERAS EDICIONES DE “MEET UPS” EN SUCURSALES DE DISTINTAS ZONAS DE BUENOS AIRES JUNTO A EMPRENDEDORES.¹⁴

13. Para más información sobre los beneficios de Éminent ver sección de Promociones y Beneficios de este capítulo.

14. Para más información sobre los “Meets Up” ver capítulo de Capital Social de este Informe.

Banca Mayorista

Corporativa

La Banca Corporativa cuenta con un modelo atención basado en desarrollar relaciones comerciales, estratégicas y cercanas a largo plazo. Teniendo en cuenta las particularidades del negocio, el sector de la actividad económica y los mercados en los que opera, el Banco diseñó soluciones adaptadas a sus exigencias y tiempos de respuesta, apalancados en la banca transaccional digital.

El margen financiero y los ingresos por servicios en este segmento crecieron un 33%, acompañados por la mejora del ratio de eficiencia del Segmento que se ubica en un 42% para fines de 2019.

Empresas

Para poder responder con agilidad y entendimiento acorde a las demandas y características de cada cliente, Banco Galicia cuenta con Centro Banca Empresas con Ejecutivos especializados; distribuidos estratégicamente en 5 regiones de todo el país. Este modelo se complementa con canales digitales, los cuales otorgan simpleza y agilidad en la transaccionabilidad de los clientes.

La Banca Empresas subió su ratio de eficiencia de 40% a 33% en un año. Además, sigue teniendo liderazgo en la satisfacción de los clientes, mejorando interanualmente en un 20% el indicador de NPS Benchmark.

Sector agropecuario

Este año el Banco logró una mejora de 65% interanual en los niveles de satisfacción, manteniendo el liderazgo respecto a sus principales competidores.

Dado el éxito del modelo de atención Galicia Rural Conecta lanzado en 2018 - el cual incorporó funcionalidades remotas apalancados en la banca digital - este año se incorporó Rosario como centro estratégico del sector. Además, la oferta de nuevas funcionalidades en los canales digitales y la plataforma integrada con las principales marcas del sector para financiaciones de maquinaria agrícola y vehículos comerciales son muy valoradas por los clientes.

Banca de Inversión y Mercado de Capitales

Entre las operaciones colocadas en pesos se destaca las emisiones de títulos públicos de la Ciudad de Buenos Aires, y las provincias de Buenos Aires, por \$7.044M, de empresas vinculadas a Grupo Financiero Galicia, como Naranja, por \$1.583M, y por último, Bancos, sector financiero y automotriz por más de \$ 6.405M.

Entre las operaciones colocadas en dólares se destaca la emisión propia del Banco Galicia por US\$ 82M, la del sector financiero por US\$ 488M y la participación como Colocadores locales del bono de Pampa Energía por US\$ 300M en el exterior.

En cuanto a préstamos sindicados se estructuraron operaciones por un monto de más de \$850M y de US\$560M, tanto en ley local como internacional en diversos sectores, principalmente en los segmentos de energía y agro, destacándose entre ellas el préstamo sindicado otorgado a Los Grobo Agropecuaria por US\$82M. En cuanto a reestructuraciones de pasivos, se concretaron operaciones por más de \$2.000M y de US\$ 6M.

En línea con la iniciativa de Banco Galicia de financiar proyectos de inversión sustentables, el Banco otorgó financiamiento por aproximadamente US\$50M entre los que se destaca el préstamo bilateral otorgado a Grupo Insud destinado a la generación de energía a partir de biomasa forestal que resultó adjudicado bajo el programa RenovAR 2.0.

Banca Financiera

Banco Galicia continúa liderando los principales indicadores de posicionamiento en este segmento. La penetración en el mercado medida por el indicador de Presencia fue del 88%, el indicador de Principialidad del Banco fue del 51%.

Sector Público

Finalizando y como consecuencia de la gestión comercial desarrollada, la cartera de clientes alcanzo los 690 organismos, que permitieron un crecimiento de saldos de depósitos del orden del 85% y un incremento en los ingresos de un 150% con respecto al ejercicio anterior.

Gerencia de Productos de Inversion y Custodia Global

En el marco del proceso de transformación digital, actualizó el módulo de Suscripciones y Rescates de Fondos FIMA; con nuevas funcionalidades, por ejemplo, soluciones tecnológicas que permiten la colocación de fondos FIMA a través de nuevos Agentes Colocadores y una nueva solución de intermediación y custodia de títulos valores para incorporar nuevas herramientas de autogestión en 2020.

Gerencia de Trading y Global Markets

Con la última información disponible a 2019, en los últimos 12 meses Banco Galicia pasó del tercer al segundo puesto del Ranking de Renta Fija Total que elabora BYMA (Bolsas y Mercados Argentina) con un total de \$292.210 millones (5,82% de participación), siendo el primer banco de este mercado. A su vez, en los últimos 12 meses Banco Galicia se ubicó en el tercer puesto del Ranking de Renta Fija Total que elabora el MAE (Mercado Abierto Electrónico) con un total operado US\$25.683 millones (10,83% de participación).