

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



- MAPA DE RIESGOS DEL GRUPO
- LÍNEA ÉTICA
- CÓDIGO DE ÉTICA
- PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO
- GERENCIA DE COMPLIANCE
- ASPECTOS LEGALES: MULTAS Y RECLAMOS



MAPA DE RIESGOS DEL GRUPO

102-11, 102-15, 102-16, 102-30



ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DEL RIESGO

EL ÁREA DE GESTIÓN DE RIESGOS, JUNTO CON OTRAS ÁREAS DE GOBIERNO CORPORATIVO, TIENEN LA RESPONSABILIDAD DE GESTIONAR DE MANERA INTEGRAL LOS RIESGOS DE GRUPO FINANCIERO GALICIA SIGUIENDO LAS MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES, ASEGURANDO SU INDEPENDENCIA DEL RESTO DE LAS ÁREAS DE NEGOCIO; PERO, A SU VEZ, INVOLUCRADA EN LAS DECISIONES DE NEGOCIO Y ORIENTADA A OPTIMIZAR EL PERFIL DE RIESGO, UTILIZANDO HERRAMIENTAS Y SISTEMAS ACTUALIZADOS PARA LA DETECCIÓN, MEDICIÓN, MONITOREO Y MITIGACIÓN DE CADA UNO DE LOS RIESGOS TIPIFICADOS.

PARA GARANTIZAR EL CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE LOS RIESGOS, CONTAMOS CON 3 NIVELES DE COMITÉS ESTABLECIDOS EN BANCO GALICIA. ELLOS COMPONEN LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO INTERVINIENTE EN MATERIA DE DEFINICIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL:

3

NIVELES DE CONTROL INTERNO

NIVEL

1

COMITÉS DE DIRECTORIO

Comité de Riesgo y Alocación de Capital (CoRAC); Comité de Estrategia y Nuevos Negocios; Comité de Gestión de Activos y Pasivos (ALCO); Comité de Crisis de Liquidez; Comité de Control y Prevención del Lavado de Dinero y del Financiamiento del Terrorismo; Comité de Compliance; Comité de Créditos Altos; Comité de Créditos Bajos y Comité de Protección a Usuarios de Servicios Financieros.

NIVEL

2

COMITÉS INTERNOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RIESGOS

Comité de Riesgo de Mercado; Comité de Riesgo Operacional y TI; Comité de Política Mayorista; Comité de Política Minorista; Comité de Riesgo de Modelos; Comité de Conducta; Comité de Capital; Comité de Protección de Activos de Información y Comité de Crisis de Riesgo Reputacional.

NIVEL

3

COMITÉS DE CONTROL INTERNO DE RIESGOS

Comité Senior de Créditos; Comité de Clasificación y Revisión.

El Grupo Financiero Galicia gestiona 7 tipos de riesgos, para los cuales definió su apetito al riesgo y los monitorea a través de métricas y umbrales asociados.

GRUPO FINANCIERO GALICIA DEFINIÓ SU APETITO DE RIESGO

ASÍ, FIJA EL NIVEL DE RIESGO QUE ESTÁ DISPUESTO A ASUMIR PARA CONCRETAR LA ESTRATEGIA DEFINIDA POR LOS ACCIONISTAS. ESTE SE MONITOREA A TRAVÉS DE MÉTRICAS Y UMBRALES ASOCIADOS A LOS PRINCIPALES RIESGOS QUE ASUMEN LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO, QUE SE COMPONEN POR 8 DIMENSIONES:

IMPULSAMOS POLÍTICAS CORPORATIVAS TENDIENTES A MITIGAR DESVÍOS VERIFICADOS (O POTENCIALES) DE LOS NIVELES DE RIESGO ACEPTADOS. ESTE AÑO SE LOGRÓ MANTENER UN 82,1% DE LAS MÉTRICAS POR DEBAJO DE LOS UMBRALES DE APETITO.

Riesgo de capital (o solvencia)

Para la correcta medición del riesgo se monitorean dos niveles de capital: El Capital Económico y el Capital Regulatorio. A través del seguimiento del Capital Económico, se mide el capital que la entidad debería tener dada la estructura de riesgos que, tanto los activos como los procesos del Banco, presentan. Dentro de los riesgos relevantes que contemplan capital económico, se encuentran el de Crédito, Operacional, Mercado, Tasa, Estratégico, Liquidez, Titulizaciones y Reputacional. A su vez, el Capital Regulatorio es el mínimo capital exigido por el BCRA para poder operar en el sistema financiero. Dicha exigencia, se calcula en función del volumen y riesgo asociado de los activos de la entidad, por lo que resulta fundamental, para mantener una posición líder en el mercado, el contar con un adecuado nivel de solvencia.

Para el correcto seguimiento de estos riesgos, se realizan pruebas de estrés. Éstas son consideradas parte importante dentro de la cultura de gestión de riesgos de Banco Galicia, teniendo impacto en las decisiones de gestión y planificación. En este sentido, se destaca el involucramiento transversal dentro de la Organización que implica el seguimiento del procedimiento descrito en los documentos específicos de pruebas de estrés, requiriéndose la

participación de especialistas de distintas áreas de la Entidad. Banco Galicia ejecuta sus pruebas de estrés con periodicidad anual, partiendo del cierre del ejercicio anterior. Dichas pruebas consisten en el estrés integral de su hoja de balance, incluyendo estado de situación patrimonial, estado de resultados y flujo de liquidez, bajo distintos escenarios macroeconómicos adversos para la entidad y el sistema financiero en su conjunto. Dentro de dichas proyecciones, se estresan todos los riesgos relevantes para el Banco Galicia, así como las principales métricas incluidas en el Marco de Apetito de Riesgo. La definición de los escenarios a utilizar queda a cargo de la Gerencia de Research, con colaboración de la Gerencia de Riesgos.



Riesgo financiero

Los factores de riesgo financieros sujetos a gestión y control son: continuidad y estabilidad de las fuentes de fondeo (depósitos, deuda, líneas de financiamiento, otras fuentes de fondeo); precio de mercado de activos financieros y/o productos derivados con cotización en mercados de valores; cotización de monedas extranjeras; fluctuación de las tasas de interés activas y pasivas; riesgo de crédito proveniente de contrapartes situadas en jurisdicciones extranjeras; limitaciones regulatorias a girar instrumentos financieros o fondos líquidos a contrapartes del exterior, para afrontar el cumplimiento de obligaciones asumidas. Desde esta perspectiva, se define el riesgo financiero como la eventualidad de incurrir en pérdidas producto de variaciones en el precio de mercado de activos y pasivos financieros con cotización, fluctuaciones en las tasas de interés de mercado, cotización de monedas extranjeras y cambios en la situación de liquidez del Banco. Dentro del ámbito de los riesgos financieros se incluye el riesgo de Cross Border, el Riesgo de Transferencia de Divisas al Exterior.

Riesgo crediticio

Banco Galicia utiliza herramientas de evaluación crediticia y de monitoreo del riesgo, que permiten su gestión en forma ágil y controlada, y promueve una adecuada diversificación de portafolios, tanto en términos individuales como por sector económico, controlando así su nivel de exposición a potenciales riesgos. Estratégicamente, el Banco ha dispuesto la profundización del conocimiento de sus clientes, plasmado en una política específica, que permite asistirlos crediticiamente de acuerdo a sus necesidades de financiamiento y en función de sus atributos, propósitos, y perspectivas evaluadas.

La Gerencia de Crédito Minorista asegura el proceso de Otorgamiento, garantizando la calidad de la cartera minorista. Diseña y administra las herramientas y modelos de decisión crediticia masiva, dirige las acciones de alineamiento a las estrategias comerciales minoristas y acompaña al área comercial, haciendo recomendaciones frente a oportunidades de negocio. Asimismo, para la Banca Mayorista, la aceptación está dada a partir de análisis crediticios, de cash-flow, de balance, de carácter del solicitante, apoyados por modelos estadísticos de rating. El Banco cuenta con una política de revisión sectorial, la cual estipula los niveles que deben tener las actividades económicas de la cartera del Sector Privado en función de la concentración que las mismas presenten respecto del total de financiaciones del Banco y/o del Capital Ordinario de Nivel 1.

Riesgo operacional

La Gerencia de Riesgos incluye una unidad específica e independiente de las unidades de negocios o de soporte, responsable de la gestión de dichos riesgos. Las funciones de esta unidad son, entre otras, desarrollar y controlar el modelo de gestión del riesgo operacional, inherente a los productos, actividades y procesos, alineado con las normativas y las mejores prácticas vigentes; articular los principales procesos necesarios; asesorar, capacitar y acompañar a las gerencias; asegurar que

se desarrollen planes de contingencia y de continuidad de la actividad acordes al tamaño y complejidad de sus operaciones, como así también sus respectivas pruebas.

Además, la gestión de este riesgo es un proceso continuo que se lleva a cabo en todo el Grupo, mediante una política eficaz y un programa dirigido por la Dirección Estratégica. El enfoque metodológico adoptado incluye: Auto-evaluación de Riesgos, Mapa de Riesgos, Indicadores de Riesgo y Recolección de Eventos de Pérdida.

El Banco ha definido estrategias de capacitación con el objetivo de concientizar y capacitar a todos sus colaboradores sobre la importancia del Riesgo Operacional, y su adecuada gestión, así como la correcta gestión de la Continuidad de Negocio. Para los programas de formación se tienen en cuenta las normas del Banco Central y las definiciones contenidas en la Política de Riesgo Operacional y la Política de Continuidad de Negocio. Asimismo, ha definido políticas para la mitigación de riesgos derivados de la tercerización de servicios. También se asegura que antes de lanzar o presentar nuevos productos, actividades, procesos o servicios, se evalúen adecuadamente sus riesgos operacionales. De este modo, el Banco cuenta con la estructura y recursos necesarios para poder establecer el perfil de riesgo y adoptar en su caso, las medidas correctivas pertinentes, dando cumplimiento a las disposiciones establecidas por el Banco Central sobre lineamientos para la gestión del riesgo operacional en entidades financieras. La determinación de la exigencia de capital mínimo por Riesgo Operacional se efectúa en concordancia con las normas del Banco Central. Una adecuada gestión de los Riesgos Operacionales contribuye además a mejorar la calidad del servicio brindado a los clientes.

6. Para conocer los grupos de interés del Grupo ver página XX.

Riesgo tecnológico

Banco Galicia cuenta con una estructura cuyo objetivo es mantener el perfil de riesgo tecnológico y velar por la oportuna definición de las medidas correctivas pertinentes, dando cumplimiento a las disposiciones establecidas por el BCRA y otros organismos de control bajo los cuales el Banco está sujeto sobre lineamientos para la gestión del riesgo tecnológico en entidades financieras. La correcta gestión de riesgos de tecnología contribuye no sólo garantizar la calidad de los servicios que Banco Galicia presta a sus clientes, sino al resguardo y protección de sus datos personales.

Riesgo de ciberseguridad

En materia de gestión de riesgos de ciberseguridad trabajó en la concientización interna y externa del responsable uso de la información en redes sociales y en la página web galicia.com.

El Banco, está sujeto a diferentes obligaciones, entre las que se encuentran, el cumplimiento de la Ley Sarbanes Oxley de EEUU, regulaciones propias del BCRA y la Ley Nacional de Protección de Datos Personales “Habeas Data” entre otras. En este aspecto, durante el año, se trabajó en conjunto con diferentes equipos, con el objetivo de cumplimentar las obligaciones respectivas de manera satisfactoria.

Riesgo reputacional

Deriva de las percepciones que tienen sobre el Banco los distintos grupos de interés⁶, y cuya opinión podría impactar negativamente en el capital, los resultados, expectativas de desarrollo de los negocios o el acceso a fuentes de fondeo. Puede ser originado por la materialización de otros riesgos: Legal, Compliance, Operacional, Tecnológico, Estratégico, Mercado, Liquidez, Crédito, etc. Desde 2019 el Banco cuenta con un Tablero de Redes Sociales el cual permite monitorear y detectar de forma online aquellos comentarios o contenidos que puedan dañar la imagen y marca de la entidad.

Riesgo ambiental y social

102-11, 103-2, 103-3

El Grupo está comprometido a incorporar criterios para la administración de riesgos ambientales y sociales (AyS) en sus decisiones vinculadas a operaciones crediticias. Para ello es nuestra intención alinearnos con las mejores prácticas internacionales y con la mejora continua de los procesos de administración de riesgos AyS.

Política de gestión de riesgos AyS

La política para la administración del Riesgo AyS de Banco Galicia describe la visión y misión del Banco en su compromiso para la provisión de productos financieros de manera ambientalmente responsable.

Los objetivos específicos de la política ARA (Administración de Riesgo AyS) en Banco Galicia son los siguientes:

- Integrar consideraciones y criterios ARA en el proceso de otorgamiento de productos financieros a clientes;
- Proporcionar una guía sobre la posición respecto de la gestión AyS que Banco Galicia adoptará en las actividades del negocio;
- Asegurar el cumplimiento de los Principios de Ecuador según el compromiso del Banco y de los requerimientos AyS de Instituciones Financieras Internacionales con las que el Banco trabaja;
- Establecer un efectivo marco de trabajo para la emisión de reportes relacionados con temas AyS en el proceso de crédito de Banco Galicia.

Banco Galicia se compromete a integrar la evaluación de riesgos AyS en el marco del proceso de toma de decisiones crediticias. Se evalúan y revisan los potenciales riesgos AyS de todas aquellas transacciones que involucren actividades de financiación en los cuales la Política ARA sea aplicable.

Para todas las actividades de financiación donde se identifiquen riesgos materiales a través del enfoque ARA, Banco Galicia

solicitará al cliente buscar medidas de mitigación y/o compensación y/o desarrollar en conjunto recomendaciones para direccionar estos riesgos.

Banco Galicia se compromete a reportar las actividades ARA de acuerdo a los Principios de Ecuador y considerar los requisitos específicos provenientes de Instituciones Financieras para el Desarrollo internacionales.

Banco Galicia aplicará la política de administración del riesgo ambiental definida en el presente manual a todas las solicitudes de crédito por montos considerados como Cartera Comercial, de acuerdo a lo así definido por el Banco Central de la República Argentina. Asimismo, será tenida en cuenta en casos de altas de nuevos clientes, aún sin solicitud de crédito.

Clasificación de transacciones sujetas a administración ambiental

A continuación, se describe el enfoque que Banco Galicia adoptará para realizar la evaluación de riesgos AyS en las operaciones de crédito. Las transacciones a ser evaluadas deberán clasificarse dentro de alguna de los siguientes tipos:

1. Exclusión.
2. Alta de nuevos clientes, sin solicitud de crédito.
3. Operaciones de capital de trabajo.
 - 1) Acotadas (monto de cada línea de crédito menor a \$ 23.600.000).
 - 2) Con monto de alguna de las líneas de crédito igual o mayor a \$ 23.600.000.
4. Operaciones de largo plazo (extraordinarias).
 - 1) Fondeo de Organismos internacionales.
 - 2) Acotadas (monto de cada línea de crédito menor a \$ 23.600.000).
 - 3) Con monto de alguna de las líneas de crédito igual o mayor a \$ 23.600.000.
5. Operaciones Principios de Ecuador y Performance Standards (PS) IFC.

En relación a la implementación de la línea de financiación Bono Verde lanzado en 2018 por el Banco, el IFC realiza una auditoría para el cumplimiento del Plan de Acción, verifica el análisis ambiental y social que se realiza en los proyectos sustentables, y cómo procede el Banco en su monitoreo y seguimiento. Entre los aspectos analizados está el ahorro en el consumo de combustibles, energía o bien la generación de energía en MW, entre otras consultas de la gestión ambiental que se aplica. En 2019 se visitó al principal proyecto desembolsado por el Bono Verde “Central Térmica San Alonso” dando inicio al cumplimiento del Due Diligence Ambiental y Social establecido, y se cumplió con la presentación de la documentación para cumplir con el plan de acción estipulado en el cronograma propuesto.

Principales modificaciones de la Política ambiental de créditos:

- Incorporación del detalle de las Normas de Desempeño IFC y los Principios de Ecuador para el análisis de riesgo ambiental y social, cumpliendo con requerimientos de dichas entidades y lograr mayor entendimiento de las mismas.
- Incorporación de la guía de análisis de proyectos de energía renovable según su clasificación del nivel de riesgo (A, B o C). Dicha implementación es exigida por organismos multilaterales a los que el banco está adherido, alineándonos a las iniciativas internacionales de cambio climático que se presentan hoy día.
- Incorporación de apartados Tabaco y Minería.

LÍNEA ÉTICA

102-16, 102-17, 102-25, 102-34, 102-44, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2, 407-1, 408-1, 409-1, ODS 8.7, ODS 8.8, ODS 16.5

Para garantizar los compromisos y valores asumidos por las compañías, se creó en el año 2016 la Línea Ética, un canal de denuncias que es administrado por una consultora externa asegurando la confidencialidad del denunciante. A través de esta, los colaboradores y proveedores de las compañías del Grupo pueden informar situaciones que consideren irregulares o contrarias al código, de forma confidencial, anónima y objetiva. El canal funciona las 24 horas del día, los 365 días del año.

Los canales habilitados para su recepción a través de la Línea Ética son:

- Tel: 0800-122-5671 (Disponible en el horario de 12.00 A 20.00 HS)
- Fax: (11) 43165800
- Web: <https://eticagrupo Galicia.lineaseticas.com/>
- Mail: eticagrupo Galicia@kpmg.com.ar
- Correo postal: Bouchard 710, 6to Piso, CP 1001, Bs. As., Argentina.

Las denuncias recibidas son tratadas en el Comité de Conducta, el cual se reúne como mínimo una vez al mes y no toma una decisión definitiva hasta que la parte denunciada haya sido adecuadamente escuchada. Las resoluciones tomadas por el Comité son documentadas por escrito, y pueden abarcar desde sanciones, desvinculaciones o, si correspondiere, declarar la improcedencia de la denuncia.

En 2019, la Línea Ética del Grupo Financiero Galicia recibió 43 denuncias: Banco Galicia 37 denuncias; Naranja recibió 1 denuncias; y Galicia Seguros, 5 denuncias. Todas fueron reportadas al Comité de Compliance del Grupo.

CÓDIGO DE ÉTICA

102-16, 102-17, 102-25, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2, 407-1, 408-1, 409-1, ODS 16.5

Banco Galicia cuenta con un Código de Ética dirigido a todos sus colaboradores. Las pautas incluidas en el mismo fueron establecidas por la Dirección en base a lo definido en el Código de Gobierno Societario, y forman parte del conjunto de normas y reglamentaciones vigentes en la entidad. En ciertas temáticas específicas algunos Colaboradores se encuentran también sujetos al Código de Protección al Inversor, u otros códigos de conducta específicos de la actividad o negocio en el que desempeñan sus funciones.

Entre los principales temas que alcanza el Código se destacan:

- Los principios y valores del Banco.
- Las obligaciones y responsabilidades en la aplicación del Código.
- Las pautas de conducta en relación al cumplimiento de la normativa, relación con autoridades, el cuidado del ambiente, la responsabilidad social, los derechos humanos e igualdad de oportunidades, la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, la prevención de delitos, y la confidencialidad de la información de la organización y de sus clientes.
- La línea ética.



CONFLICTO DE INTERESES

EL GOBIERNO CORPORATIVO DEL GRUPO GARANTIZA EL CORRECTO PROCEDIMIENTO ANTE CONFLICTO DE INTERESES DESDE EL COMITÉ DE AUDITORÍA Y EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA.

PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO

103-2, 103-3, 205-1, 205-2, ODS 16.5

En materia de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, las empresas del Grupo, a través de sus propios Comités de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, implementan programas que establecen políticas y procedimientos para la prevención y detección de operaciones ilícitas. Además, el Banco cuenta con herramientas ágiles que le permiten aplicar medidas de diligencia simplificada para aquellos clientes definidos como de bajo riesgo y enfocar los esfuerzos en aquellos clientes con mayor riesgo logrando una mayor eficiencia en las tareas.

Es en este marco, en 2019 lanzó las siguientes iniciativas:

- Sistema de monitoreo: incorporación de alertas de actualización de legajo para los clientes de Riesgo Alto y Riesgo Medio.
- Elaboración de un Plan de Debida Diligencia sobre clientes de Alto Riesgo.
- Elaboración de e-learning avanzado en materia de Prevención del Lavado de Activos para los colaboradores que administran cartera de clientes.
- Capacitación presencial para todos los colaboradores que tienen relación directa con la materia, incluyendo además de las zonas de la Banca Minorista, a la Banca Corporativa y Banca Mayorista.
- Adecuación del cuerpo normativo de Prevención del Lavado de Activos.

CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

	Banco Galicia		Naranja		Galicia Seguros	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Participantes	12.179 ⁽¹⁾	5.809	2.915	2.881	298	138
Horas de capacitación	5.096	1.892,84	2.915	1.441	364	155,5

(1) El valor reportado por Banco Galicia en 2018 equivale al número de participaciones y no de personas que participaron

GERENCIA DE COMPLIANCE

Vela por el cumplimiento de la normativa vigente que impacta en las diferentes áreas de negocio. Monitorea el cumplimiento de las leyes, regulaciones y políticas internas a fin de prevenir sanciones económicas y/o penales, y minimizar el impacto reputacional. Coordina la identificación, monitoreo y reporte de riesgos de cumplimiento a través de la actualización anual del código de Ética, y la definición de políticas pertinentes apoyando a los colaboradores a actuar frente a posibles dilemas éticos que pudieran presentarse.

ASPECTOS LEGALES: MULTAS Y RECLAMOS

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

Con respecto a reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente, ninguna de las compañías tuvo reclamos ante la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, dependiente de la Secretaría de Comercio de la Nación.

Por su parte, durante 2019 Banco Galicia tuvo 1.085 reclamos en organismos de Defensa del Consumidor en CABA y 1.909 en el interior; Naranja 401 en CABA y 4.302 en el interior; y Galicia Seguros 21 en CABA y 285 en el interior.

En materia de asuntos laborales, Banco Galicia recibió 37 denuncias que ingresaron por diferentes canales contemplando tanto las del incumplimiento de Código de Ética como otras denuncias; Galicia Seguros recibió por incumplimiento al Código de Conducta 79 casos por asuntos laborales; y Naranja recibió 47 juicios propios, 15 solidarios y 551 telegramas laborales.