

# • Banco Galicia •

CRECIENDO DE LA MANO DE LA FIDELIZACIÓN





# • CONTEXTO •

# • TRAYECTORIA •

Banco privado de capitales argentinos. **MÁS DE 100 AÑOS DE TRAYECTORIA.**



1905



1958



1977



1992



2000



2008

Activos **88.554 MM \$/10.866 MM u\$s**  
Patrimonio Neto **7.514 MM \$/922 MM u\$s**  
Empleados **5.487**  
Clientes **1.9 MM**  
Sucursales **261**  
ATM'S **847**  
TAS/TASI **845**

MARKET SHARE

Tarjetas: **12,4%**  
Préstamos: **14,0%**  
Depósitos: **8,7%**

# 2001

SHARE GALICIA VISA

**14.5%**



MERCADO VISA

**7.828**

2001

SHARE GALICIA VISA

14.5%



MERCADO VISA

7.828

# ARGENTINA 2001

CRISIS ECONÓMICA

Cambia la forma de relacionarnos con nuestros clientes.



2001 2002

SHARE GALICIA VISA

**14.5% -- 14.3%**



MERCADO VISA

**7.828 -- 6.534**

¿Cómo recuperar la **CONFIANZA**?

**HECHOS** más que palabras.

**NUEVA FORMA DE ACERCARSE** a los clientes.

Aparecen los

**AHORROS MASIVOS**

2001 2002

SHARE GALICIA VISA

**14.5% -- 14.3%**



MERCADO VISA

**7.828 -- 6.534**

# AHORROS MASIVOS

**DESCUENTOS**

**CUOTAS SIN INTERÉS**

2001 2002

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534

El banco te ACOMPAÑA en tu día a día.



2001 2002

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534

# || 2002 - 2005 ||

Banco Galicia mantiene como  
**ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO**



2001 2002 2005 2006

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314

|| 2006 ||

Banco Galicia se da cuenta que este es el **partido a jugar**,



**LOS DESCUENTOS Y LAS CUOTAS SIN INTERÉS**



**“EL AHORRO EN MANOS DE LA GENTE”.**

2001 2002 2005 2006 2008

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376

|| 2008 ||

BANCO QUE OTORGA DESCUENTOS.



INCREMENTAR ACUERDOS COMERCIALES.

CLIENTES → CONTENTOS



NO CLIENTES → NO NOS VEN

2001 2002 2005 2006 2008

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376



# GUERRA de DESCUENTOS

¿Que tarjeta tenés? ¿De qué Banco?

2001 2002 2005 2006 2008 2009

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ----14.8% ----14.7%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870



2001 2002 2005 2006 2008 2009

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870

|| 2009 ||

# DESCUENTOS = COMMODITIES



2001 2002 2005 2006 2008 2009

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870

NOS PLANTEAMOS UN NUEVO

# DESAFÍO

DAR CADA DÍA

# MÁS



2001    2002    2005    2006    2008    **2009**

SHARE GALICIA VISA

→ 14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---14.8% ----14.7%



MERCADO VISA

► 7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870

## CAMPAÑA INTEGRAL

The image features the Coto Digital logo at the top right, consisting of the word 'COTO' in large red letters with a yellow outline, and 'digital' in smaller blue letters below it. To the left of the logo is a graphic of a yellow and orange speed line. Below the logo is a Coto digital card, which is purple and orange with the text 'COTO DIGITAL' and 'tarjeta de crédito' visible.

2001 2002 2005 2006 2008 **2009**

SHARE GALICIA VISA

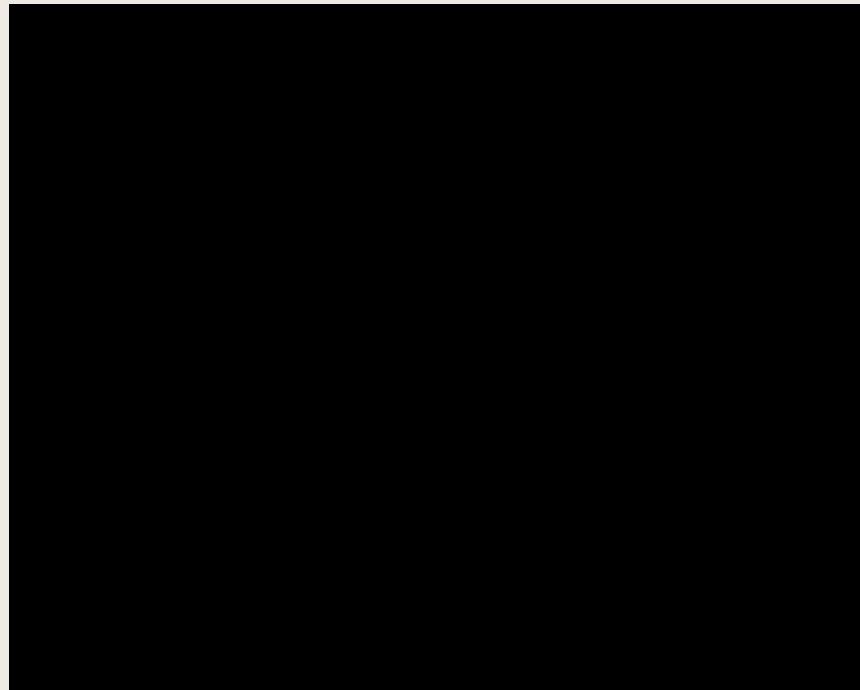
**14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ----14.8% ----14.7%**



MERCADO VISA

**7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870**

## • CAMPAÑA INTEGRAL •



2001 2002 2005 2006 2008 **2009**

SHARE GALICIA VISA

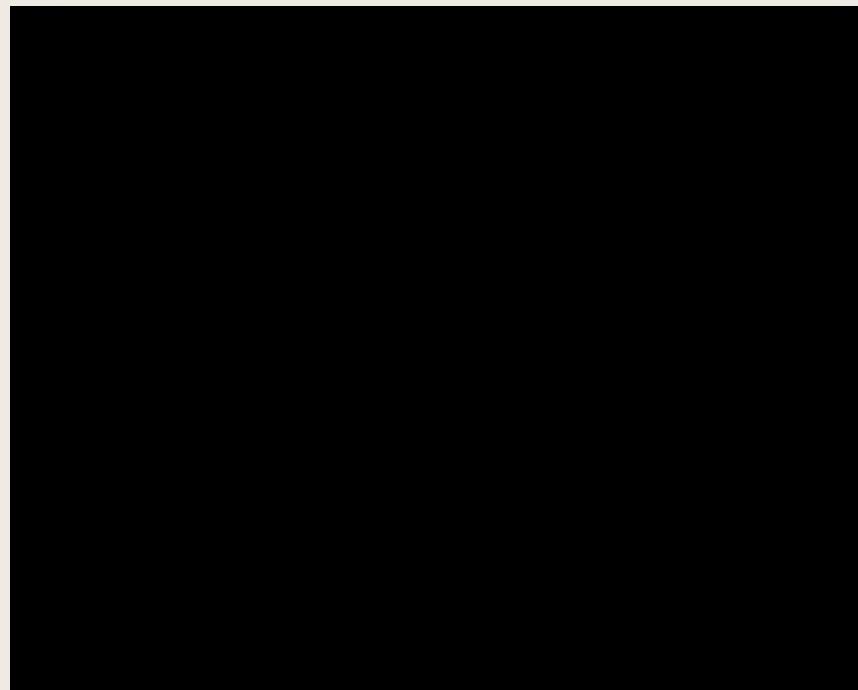
**14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ----14.8% ----14.7%**



MERCADO VISA

**7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870**

## • CAMPAÑA INTEGRAL: CASAMIENTO •



2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344

## • CAMBIO en HÁBITOS de COMPRA •



LUNES



JUEVES



VIERNES

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344

Marcábamos  
la AGENDA  
de la gente.



No existía el concepto  
de ~~LIBERTAD~~.

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029

HAY QUE HACER

**ALGO**

**MÁS**

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 **2011**

SHARE GALICIA VISA

**14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9%**



MERCADO VISA

**7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029**

El **CAMBIO** tenía que ser  
**PROFUNDO.**

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029

# GRANDE

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029

# REVOLUCIONARIO

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 **2011**

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029

## • PROPUESTA INTEGRADORA •

- que escuche y **reconozca a los clientes.**
- que de **LIBERTAD** de elegir qué hacer con los **beneficios.**



2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029

# Quiero!

Elegí qué, cómo, dónde y cuándo.

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029

• ¿QUÉ ES QUIERO? •



2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 **2011**

SHARE GALICIA VISA

**14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9%**



MERCADO VISA

**7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029**



Programa propio



Diferenciación



Optimización de  
la inversión



Fuerte soporte  
digital

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029



- TARJETA CRÉDITO
- TARJETA DÉBITO
- CAJA AHORRO
- SEGUROS
- ETC.



- SUBASTAS
- JUEGOS
- SORTEOS



- AHORROS
- PRODUCTOS FÍSICOS
- SxH



- CANJE SMS
- CÓDIGOS QR
- COBRANDINGS

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029

• CAMPAÑA QUIERO! •



2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011 **2012**

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9% ---- 14.9%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029 -- 121.832

→ LLEGÓ ←

Quiero viajes 

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011 2012

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9% ---- 14.9%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029 -- 121.832

# Quieroviajes

¿QUÉ?

VUELOS, HOTELES o PAQUETES.

¿CÓMO?

Para viajar en la LÍNEA AÉREA • que desee •

¿DÓNDE?

Al DESTINO • que quiera •

¿CUÁNDO?

Para el MOMENTO DEL AÑO • que quiera •

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011 **2012**

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9% ---- 14.9%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029 -- 121.832

# Quiero viajes



Y LO QUE TE FALTA... EL BANCO TE LO FINANCIAS.

PUNTOS + PESOS

**36 CUOTAS SIN INTERÉS**

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011 **2012**

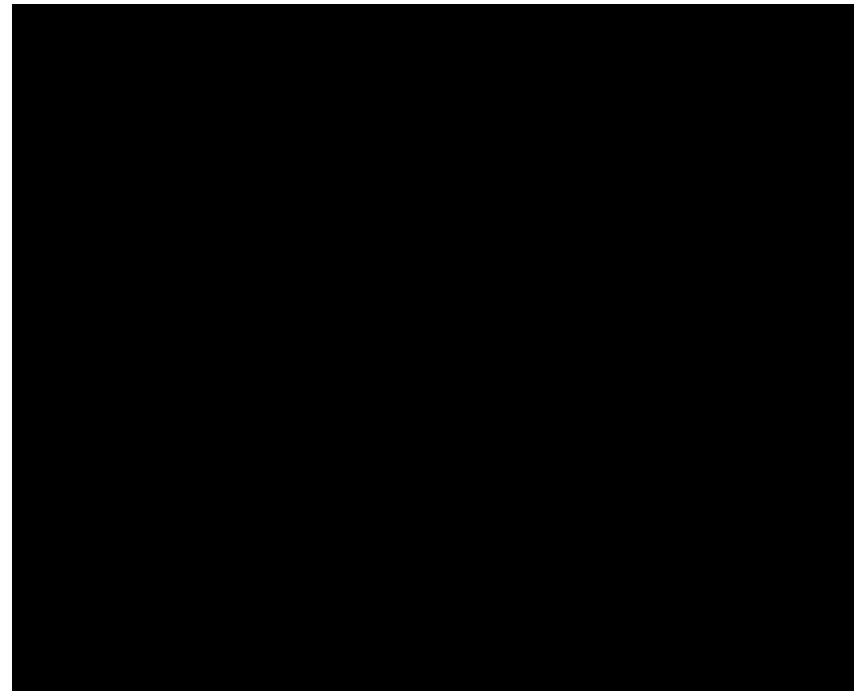
SHARE GALICIA VISA

**14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9% ---- 14.9 %**



MERCADO VISA

**7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029 -- 121.832**



2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011 2012 2013

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9% ---- 14.9 % ---- 14.8%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029 -- 121.832 -- 173.163

# Cobro de fee de Aerolíneas Plus

Quiero viajes 

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011 2012 2013 **2014**

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9% ---- 14.9% ---- 14.8% --- 14.5%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029 -- 121.832 -- 173.163 -- 226.000



Todo bajo el  
paraguas de **Quiero!**

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9% ---- 14.9% ---- 14.8% --- 14.5%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029 -- 121.832 -- 173.163 -- 226.000

**HOT SALE**

16, 17 y 18 de mayo

SÓLO SI ESTÁS INSCRITO A Quiero! SIN CANJE

Fin de semana con beneficios online

**30% de ahorro** *falabella.com*

**6 CUOTAS SIN INTERÉS** *mercado libre*

**VIERNES 16** *farmacity.com*

**Y además:**

- Obtén un **Prestamo Personal** con tasa preferencial.
- Hasta **20% de ahorro** en las mejores marcas.
- Puntos Quiero! extra si realizas tu **Pago Fijo Quiero!** o das tarjetas adicionales.
- Bonificaciones especiales en **Seguros de Hogar**.
- Ingresá en [bancogalicia.com](#) y consúntalo todo!

Cada día más.

**Galicia**

**SÓLO SI ESTÁS INSCRITO A Quiero! SIN CANJE**

**Especial ¡VAMOS LOS JUEVES!** *descuento jueves*

**PREPARATE! 15 Y 16 DE MAYO**

**CON TUS TARJETAS GALICIA**

**25% de ahorro**

Beneficio exclusivo para clientes **Galicia ÉMINENT™**

Inscríbete hoy en **Galicia Home Banking**, solicita **Quiero!** y disfruta de este beneficio.

**HASTA 3 CUOTAS SIN INTERÉS**

**T Galicia**

**SÓLO SI ESTÁS INSCRITO A Quiero! SIN CANJE**

**f.**

**DEL 17 AL 25 DE MAYO**

**25% DE AHORRO** y hasta **3 CUOTAS SIN INTERÉS**

**EN INDUMENTARIA, DECO MUEBLES Y COLCHONES**

Inscríbete hoy en **Galicia Home Banking** opción **Quiero!**

**Galicia**

**CFT 1,75%**

**Galicia ÉMINENT**

Su banco, más exclusivo

**SÓLO SI ESTÁ INSCRITO A Quiero! SIN CANJE**

Beneficio en heladerías Persicco.

**25% DE AHORRO**  
TODOS LOS DÍAS

CON SUS TARJETAS GALICIA ÉMINENT.

SIN TOPE DE REINTEGRO.

**Galicia**

**persicco**

galiciaeminent.com

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9% ---- 14.9% ---- 14.8% --- 14.5%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029 -- 121.832 -- 173.163 -- 226.000



# Salida de



2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9% ---- 14.9% ---- 14.8% --- 14.5%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029 -- 121.832 -- 173.163 -- 226.000

# Cambiamos la forma de sumar puntos

Cómo sumar puntos

Quiero! +

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9% ---- 14.9% ---- 14.8% --- 14.5%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029 -- 121.832 -- 173.163 -- 226.000

# Consumos con Tarjetas de Crédito y de Débito



Los demás productos suman por direcccionadores

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% --- 14.8% --- 14.7% --- 14.9% --- 14.9% --- 14.9% --- 14.8% --- 14.5%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029 -- 121.832 -- 173.163 -- 226.000



HASTA ACÁ LLEGAMOS

¿DÓNDE ESTAMOS PARADOS

→ HOY ←

COMO BANCO GALICIA?

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% --- 14.8% --- 14.7% --- 14.9% --- 14.9% --- 14.9% --- 14.8% --- 14.5%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029 -- 121.832 -- 173.163 -- 226.000

647.000

INSCRIPTOS



5.000.000

CANJES TOTALES



93.000

CANJES QUIERO VIAJES

950

COMERCIOS ADHERIDOS

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014

SHARE GALICIA VISA

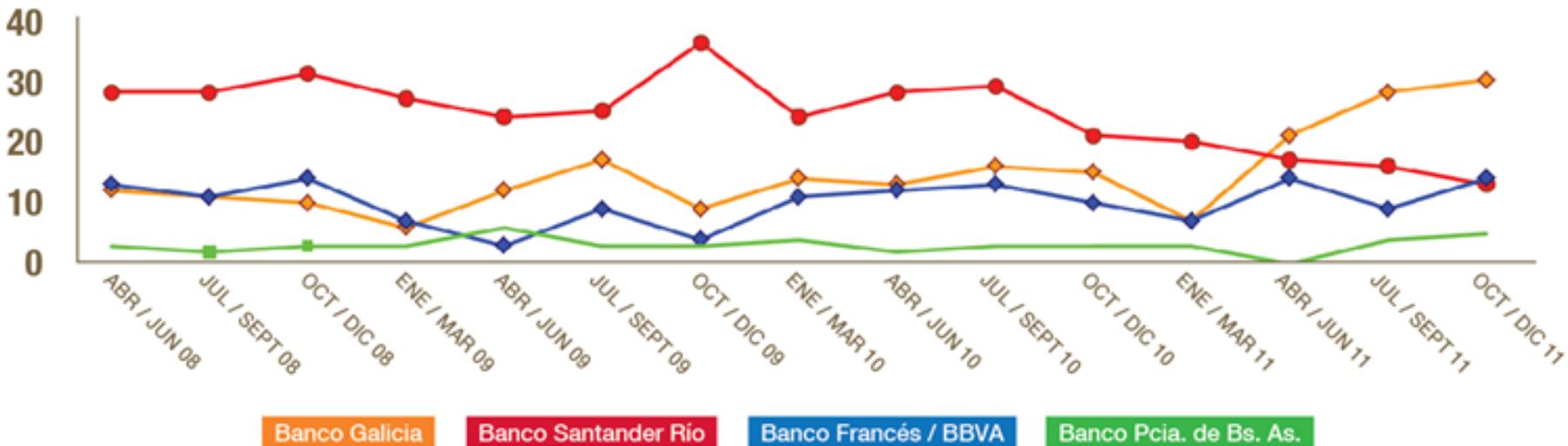
14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9% ---- 14.9% ---- 14.8% --- 14.5%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029 -- 121.832 -- 173.163 -- 226.000

## COMUNICACIÓN y RECORDACIÓN de MARCA



SUPERAMOS a todos los bancos en

RECORDACIÓN PUBLICITARIA

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011 2012 2013 **2014**

SHARE GALICIA VISA

→ 14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% --- 14.8% --- 14.7% --- 14.9% --- 14.9% --- 14.9% ---- 14.8% --- 14.5%



MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029 -- 121.832 -- 173.163 -- 226.000

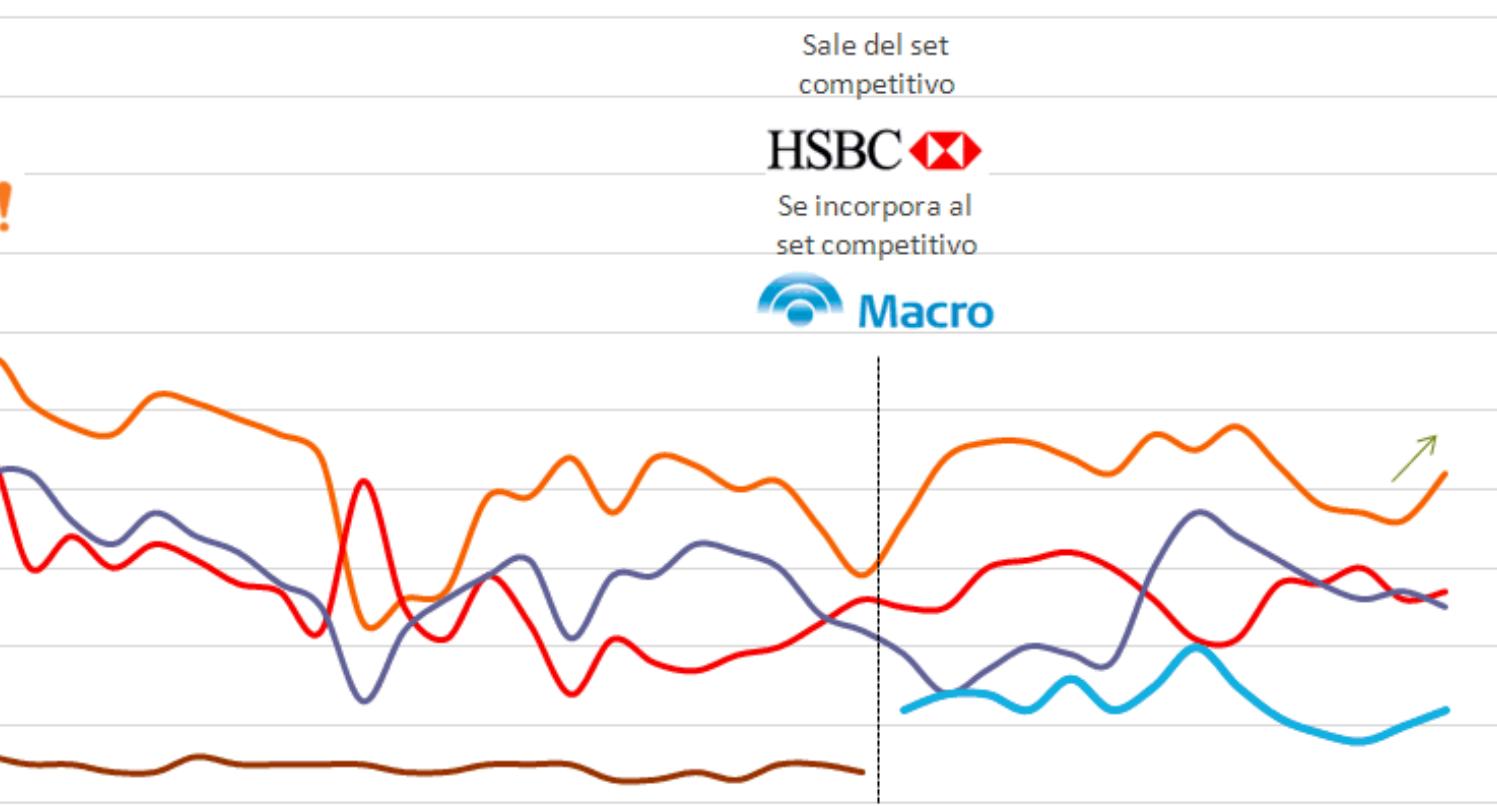


100

90

70

## Quiero!



Sale del set  
competitivo



Se incorpora al  
set competitivo



\* Feb Mzo Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic Ene Feb Mzo Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic Ene Feb Mzo Abr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic Ene Feb Mar Abr \*

2001 2002 2005 2006 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014

SHARE GALICIA VISA

14.5% -- 14.3% -- 14.4% -- 14.5% ---- 14.8% ---- 14.7% --- 14.9% --- 14.9% ---- 14.9% ---- 14.8% --- 14.5%

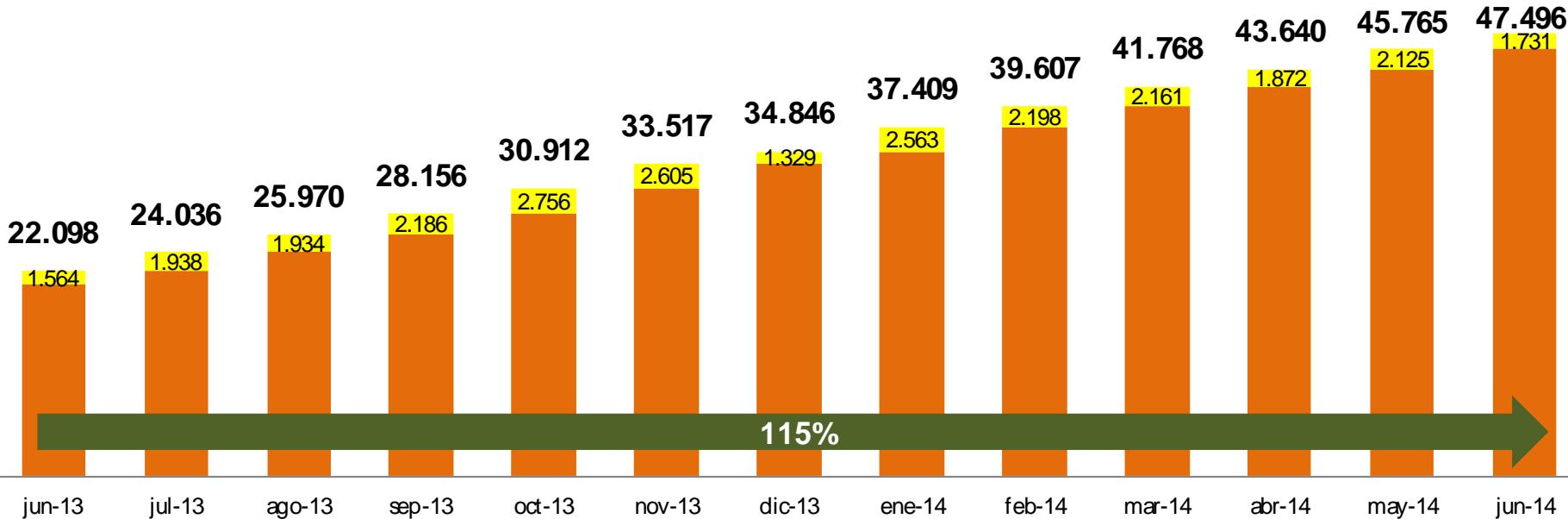


MERCADO VISA

7.828 -- 6.534 -- 12.177 -- 17.314 -- 35.376 -- 43.870 -- 59.344 -- 85.029 -- 121.832 -- 173.163 -- 226.000

## CLIENTES ÚNICOS DE QUIEROVIAJES

■ Cientes Acumulados ■ Cientes Nuevos



2001

2002

2005

2006

2008

2009

2010

2011

2012

2013

2014

CRISIS

CAMBIO  
de paradigma

Descuentos  
GALICIA

CADA  
DÍA  
MÁS

DESCUENTOS  
=  
COMMODITIES

Quiero!

Quiero!  
Viajes

Promos  
=  
Quiero!

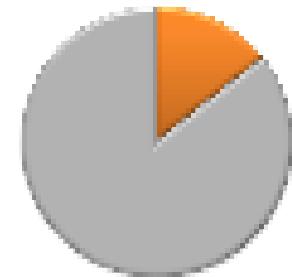
SHARE  
GALICIA  
VISA

14.5%



29 veces (\$)  
3 VECES (u\$s)

14.5%



MERCADO  
VISA

\$ 7.828 / u\$s 7.828

\$ 226.000 / u\$s 27.730





QUÉ  
SE VIENE

---

VAMOS por MÁS

---

MUCHAS  
GRACIAS

•••

[sergio.kahan@bancogalicia.com.ar](mailto:sergio.kahan@bancogalicia.com.ar)