

# GRUPO SUPERVIELLE



## REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2013



# CONTENIDOS

P.3	1.	Carta de Patricio Supervielle
P.5	2.	El Grupo Supervielle
P.6	2.1	Misión y Valores
P.8	2.2	Historia
P.10	2.3	Estructura Societaria y Operativa
P.12	2.3.1	Red Supervielle
P.14	2.4	El Grupo Supervielle en números
P.15	2.5	Ética y Conducta
P.17	2.6	Gobierno Corporativo
P.22	3	Nuestros grupos de interés
P.24	4	Gestión sostenible
P.25	5	Nuestra gente
P.37	6	Clientes, Servicios y Productos
P.53	7	Medio Ambiente
P.59	8	Comunidad
P.64	9	Patrimonio Cultural
P.65	10	Balance numérico
P.66	11	Tabla GRI

## PATRICIO SUPERVIELLE PRESIDENTE DEL GRUPO SUPERVIELLE



### ESTIMADOS LECTORES:

Tengo el agrado de presentarles el tercer *Reporte de Sostenibilidad de Grupo Supervielle* correspondiente a los años 2012 y 2013 en el que se refleja el desempeño de la compañía en el ámbito económico financiero, medioambiental y social. Consideramos que el reporte constituye una excelente herramienta para la gestión de nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa y una prueba del compromiso permanente de Grupo Supervielle con el desarrollo sostenible.

Como en ediciones anteriores, el presente reporte utiliza la metodología GRI (Global Reporting Initiative) para la elaboración de memorias de sostenibilidad y aplica sus principios y orientaciones, protocolos y contenidos básicos con el objetivo final de efectuar una adecuada evaluación de impacto, garantizar la calidad de la información divulgada y brindar una imagen equilibrada y razonable del desempeño de Grupo Supervielle en materia de sostenibilidad.

Grupo Supervielle tiene como objetivo posicionarse como líder del negocio financiero local mediante una oferta de servicios financieros innovadores, inclusivos y accesibles. Lleva a cabo su estrategia de negocios a través de sus diferentes empresas (bancarias y no bancarias) posibilitando a cada segmento de la población el acceso a una oferta de productos y servicios con la relación precio/riesgo requeridos.

Seguimos desarrollando acciones para nuestros colaboradores para brindarles un clima de trabajo amigable y motivador. Continuamos con nuestra política de transparencia en la contratación y desarrollo de proveedores. Mantenemos un fluido contacto con los medios de prensa para mantenerlos informados de los temas de interés. Conservamos altos nuestros estándares éticos frente a clientes e inversores y los exigimos a nuestros colaboradores. El estricto cumplimiento con toda la normativa legal vigente es una práctica inserta en nuestra forma de llevar adelante nuestros negocios.

Creemos en las ideas que innovan y transforman. La innovación ha estado siempre en el ADN de Grupo Supervielle. Señalamos algunos ejemplos recientes.

- El acuerdo suscripto hace tres años con ITBA que inició una iniciativa sin precedentes en el sistema financiero argentino de mapeo integral de todos los procesos del banco (670 procesos) que nos está permitiendo reinventar nuestra forma de brindar servicios financieros.
- El seminario de innovación que hicimos en 2012 en la Universidad de San Andrés con los 80 principales ejecutivos de Grupo Supervielle que sirvió de base al lanzamiento del primer torneo de innovación entre nuestros empleados.
- Fuimos el primer banco en Argentina en introducir la tecnología biométrica y ya operamos con alrededor de 800.000 clientes asegurando servicios más rápidos y eficientes.

- Recientemente lanzamos en Argentina el primer portal de facturas electrónicas (Ifactus) que permite conectarse con todos sus clientes a cada empresa (grande, mediana o pequeña) que necesita publicar sus facturas conformadas por AFIP, generando trazabilidad entre los visualizadores y las empresas que publican las facturas, facilitando múltiples formas de pago y el descuento electrónico de las facturas.

En Grupo Supervielle aspiramos a ser no solo un banco rentable e innovador sino también un agente de cambio creador de valor sustentable a largo plazo. Esto nos exige redefinir nuestro rol frente a una sociedad que amplía sus expectativas. La responsabilidad social ya no es una opción sino una demanda social que le reclama a la empresa un papel más protagónico como factor de transformación social. De alguna manera, nos tenemos que hacer cargo. Esta es la base de la construcción del nuevo programa de responsabilidad social corporativa de Grupo Supervielle aprobado por el Directorio a fines de 2013.

Grupo Supervielle se ha convertido en un importante referente del sistema financiero argentino con alto potencial de visibilidad en su gestión social. Su fuerte presencia regional y localizada le permite una acción social en profundidad. El nuevo programa aspira a instalar la responsabilidad social corporativa en el modelo de gestión de Grupo Supervielle como eje orientador de su estrategia de negocios. Buscamos desarrollar una estrategia innovadora y transformadora con acciones concretas, medibles y de alto impacto.

Hemos definido cuatro ejes fundamentales de actuación: niñez, educación, tercera edad y fortalecimiento institucional.

En 2014 (Primera Fase) nos proponemos un aumento en la escala de nuestras gestiones de acción social generando iniciativas que impulsen la transversalidad en la organización (empleados, clientes, beneficiarios y gobiernos) y sinergias efectivas con las comunidades en las que Grupo Supervielle tiene presencia real.

Entre 2015 y 2017 (Segunda Fase) buscaremos convertirnos en un caso nacional de buenas prácticas en materia de responsabilidad social corporativa integrando nuestro accionar en un modelo más amplio de desarrollo sostenible que involucre de manera activa a todas las relaciones con nuestros grupos de interés.

Los invito a confiar que de alguna manera las iniciativas que de hoy en más llevemos a cabo han de alumbrar un proceso de cambio cuyo eje sea la construcción de una sociedad más eficiente y sustentable pero también más justa y más solidaria que resuelva los problemas reales de la gente, mejore la calidad de nuestra vida en común y preserve el medio ambiente.

Los saludo muy cordialmente.

“RELEVAR LOS LOGROS  
ALCANZADOS Y LOS  
DESAFÍOS PENDIENTES  
EN NUESTRO  
COMPROMISO  
PERMANENTE CON LA  
SOSTENIBILIDAD.”



← MARINA DE CARO,  
"CADA UNO CON SU ANIMAL"  
EDIFICIO CORPORATIVO BANCO SUPERVIELLE

## EL GRUPO SUPERVIELLE

# GS

# MISIÓN, VISIÓN, VALORES

GRUPO  
SUPERVIELLE

SUPERVIELLE  
BANCO

 **Cordial**  
Compañía Financiera

**Tarjeta**  
Automática S.A



SUPERVIELLE  
ASSET MANAGEMENT

 **Puntacall**  
CENTRO DE CONTACTOS SAN LUIS ARGENTINA

 **Cordial** SERVICIOS PERSONALIZADOS PARA VOS

SUPERVIELLE  
SEGUROS

## MISIÓN

Como Grupo Supervielle nuestra misión es brindar servicios financieros inclusivos, accesibles y de alta calidad para todos los segmentos de público y la más amplia gama de empresas, sin importar su tamaño. Nuestro máximo objetivo es que todos puedan concretar sus proyectos de la mano de un Grupo Financiero integrado por empresas que se complementan y generan sinergias propias y para sus clientes.

Queremos ser un fuerte propulsor del desarrollo económico inclusivo de nuestro país, promoviendo el empleo -a través del apoyo a las Pymes-, el ahorro y la inversión.

Aspiramos a ser un Grupo eficiente, medido por la productividad de sus recursos, y a lograr paridad y superación competitiva con los mejores.

Deseamos que nuestra compañía sea un lugar de desarrollo y crecimiento para nuestros empleados, invitándolos a ser artistas de esta Obra, a imprimir su propia impronta a través de sus pinceladas, a ser partícipes y protagonistas del camino hacia la concreción del Sueño que nuestro accionista transmitiera a toda la organización.

## VISIÓN VALORES

**NUESTRO SUEÑO:**  
“SER UN GRUPO FINANCIERO  
CENTRADO EN VOS, RECONOCIDO  
POR SU FORMA DE OPERAR, ÁGIL,  
SENCILLA Y CORDIAL”

Durante este año 2013, se ha encarado el rediseño de la misión y los valores de Grupo Supervielle. Para ello, se partió del documento elaborado por el accionista mayoritario y Presidente de Grupo Supervielle y Banco Supervielle, el cual reflejó “el sueño” que acompañó el crecimiento del banco. En base a esa idea fundacional, se trabajó en varias etapas:

- Se ha desarrollado una visión compartida de “El Sueño” con directores y gerentes coordinadores.
- Se ha comunicado “El Sueño” a los 100 líderes.
- Se han realizado dos talleres de formación para los 100 líderes.
- Se ha comunicado “El sueño” a todo el Grupo.
- Todos los colaboradores de Grupo Supervielle participaron de la encuesta de definición de los valores constitutivos, base para el cumplimiento de nuestro “Sueño”.
- Se realizaron entrenamientos para liderar los talleres de construcción de valores.
- Se realizaron 45 talleres de construcción de valores para analizar los datos de la encuesta. Los participantes de estos talleres fueron seleccionados bajo diferentes criterios como ser rol, edad, disposición geográfica con el fin de obtener una muestra heterogénea y representativa de la población.

Los valores elegidos, su definición y conductas esperadas y no esperadas asociadas a los mismos quedarán definidos en el primer Trimestre de 2014 y serán los impulsores de la VISION/MISION/SUEÑO.

De allí en más y en los años sucesivos estaremos desarrollando el “programa de gestión del cambio cultural” basado en valores que darán sustento al SUEÑO y soporte a las “Iniciativas Estratégicas”.

# NUESTRA HISTORIA

## 1887

Banco Supervielle es fundado por la familia francesa Supervielle, que se establece en el Río de la Plata.

## 1915

Se crea Exprinter, una división dedicada al turismo dentro de la Banco Supervielle.

## 1935

Exprinter se erige como empresa independiente de Banco Supervielle y se crea Exprinter Sudamericana de Cambios y Turismo. Se convierte así en la primera entidad en el país en obtener una licencia para operar en cambios.

## 1943

Jules Henri Supervielle llega a Argentina y adquiere el paquete mayoritario de Exprinter. Comienza, así, a crearse una red de sucursales en el país.

## 1964

Société Générale, que se había instalado en Argentina en 1940, se fusiona con Banco Supervielle. Nace, así, Banco Supervielle Société Générale.

## 1969

Se crea Exprinter Compañía Financiera. De este modo, las empresas conducidas por Julio Enrique Supervielle ingresaron en el mercado financiero argentino.

## 1980

Se conforma el Grupo Supervielle.

## 1991

La compañía se transforma en un banco comercial y adopta su denominación, Exprinter Banco.

## 1994

Supervielle Société Générale adquiere el 75% del capital del Banco Supervielle.

## 1996

Exprinter Banco adquiere por licitación pública el 100% del paquete accionario del Banco San Luis.

## 1999

Exprinter Banco y Banco San Luis se fusionan dando lugar a Banex, un nuevo concepto en banca minorista.



## 2000

Supervielle Société Générale comienza a llamarse Banco Société Générale.

## 2001

Banco Banex adquiere 11 centros de servicios, provenientes de la liquidación del Banco Balcarce. Se convierte en el primer banco privado del país en pagar beneficios de la Seguridad Social.

## 2004

Banex acordó con el Grupo Société Générale de Francia la adquisición de las acciones del Banco Société Générale Argentina y sus empresas asociadas.

## 2005

El Banco Central de la República Argentina aprueba la compra de Banco Société Générale y da origen a Banco Supervielle y Supervielle Asset Management.

## 2007

Grupo Supervielle funda Cordial Microfinanzas y compra Tarjeta Automática. Banco Banex y Banco Supervielle comienzan a operar juntos bajo la marca Supervielle Banco.

## 2008

Banco Supervielle compra el Banco Regional de Cuyo. Grupo Supervielle pone en marcha el centro de contacto hoy denominado "PuntaCall", ubicado en la provincia de San Luis, que opera bajo la razón Social ADVAL SA.

## 2010

Banco Supervielle concreta su fusión con Banco regional de Cuyo, con operaciones en Mendoza y San Juan como Supervielle Banco. Incorporó a su logotipo la identificación Regional de Cuyo. Grupo Supervielle compra GE Compañía Financiera S.A. en Argentina.

## 2011

El BCRA aprobó en julio la compra de GE Compañía Financiera SA, que desde entonces opera bajo la Razón Social Cordial Compañía Financiera SA

## 2012 2013

Creación y puesta en marcha de Espacio Cordial Servicios SA

## 2013

Adquisición y puesta en marcha de Supervielle Seguros.

# ESTRUCTURA SOCIETARIA Y OPERATIVA

## PARTICIPACIÓN ACCIONARIA DE GRUPO SUPERVIELLE EN SUS VINCULADAS

Grupo Supervielle ofrece servicios financieros a través de sus empresas: Banco Supervielle, Cordial Microfinanzas, Cordial Compañía Financiera, Supervielle Asset Management, Tarjeta Automática, PuntaCall (Adval SA), Espacio Cordial de Servicios y Supervielle Seguros. Nuestra aspiración es consolidarnos como prestadores de servicios financieros para todos los segmentos socioeconómicos del país.

### BANCO SUPERVIELLE

Es el quinto banco privado de capital nacional del sistema, tanto por volumen de préstamos como de depósitos. Posee cobertura en las provincias de Buenos Aires, Córdoba, Mendoza, Santa Fe y San Luis. Cuenta con más de 176 puntos de contacto entre sucursales y centros de servicios para el pago a jubilados y pensionados. Es también el principal proveedor de servicios financieros de la región Cuyo.

Sus acciones están orientadas a constituirse como una entidad financiera nacional, innovadora, referente en nuestras distintas áreas de negocios y ser reconocidos por su idoneidad, calidad de servicio y rentabilidad, y por asegurar el crecimiento profesional de nuestra gente.

### CORDIAL COMPAÑÍA FINANCIERA

A partir de la incorporación de Cordial Compañía Financiera se estableció una relación entre Grupo Supervielle y Walmart Argentina para ofrecer servicios a

los clientes de la cadena de hipermercados, y la red de tiendas de proximidad Changomás. Cordial Compañía Financiera ya cuenta con puestos de atención y ventas en 101 tiendas de WOLMART en todo el país y continúa haciéndolo con motivo de cada nueva apertura. El grupo refuerza así su posicionamiento en préstamos para consumo a los segmentos menos bancarizados de la población, brindando soluciones financieras que les permitan acceder al consumo y mejorar su calidad de vida.

En este sentido, Cordial Compañía Financiera tiene como desafío continuar incrementando la colocación de los productos existentes, potenciar el crecimiento con propuestas de valor diferenciales y productos con una mayor cobertura y universalidad y trabajar fuertemente para sostener su posicionamiento como uno de los principales competidores en el mercado de financiación para el consumo.

### TARJETA AUTOMÁTICA

Ofrece soluciones financieras regionales a segmentos de la población con bajo nivel de bancarización. Diseña, administra y desarrolla tarjetas de crédito propias y no propias, créditos de consumo y préstamos en efectivo buscando la satisfacción de las necesidades de los clientes y convirtiendo a los comercios en socios estratégicos. Para ello, se desarrollan opciones diferenciales: calidad de servicio y agilidad en cada proceso; gracias a un equipo profesional capacitado y motivado en los valores que rigen a esta organización. Carta Automática es su propia marca de tarjeta de crédito, que apunta justamente a la población sin acceso a los servicios financieros. También gestiona Pesos Ya, línea de préstamos en efectivo a sola firma.

### CORDIAL MICROFINANZAS

Presta asistencia técnica y financiera, innovadora y de alta calidad, para proyectos productivos desarrollados por grupos asociativos, emprendimientos familiares, comunitarios, empresas recuperadas, microemprendimientos y encadenamientos productivos, promoviendo una relación de confianza con los clientes. Nuestro modelo, sustentable y de escala masiva, apunta a ayudar a las pequeñas empresas sin acceso a la banca tradicional, con herramientas financieras que contribuyan al crecimiento de sus negocios y faciliten la inclusión social.

Actualmente, cuenta con 10 sucursales establecidas en centros urbanos donde se encuentra un mercado potencial de microemprendedores: Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Provincia de Buenos Aires, y Rosario. Actualmente ocupa el

## VINCULACIONES SOCIETARIAS Y PARTICIPACIONES CRUZADAS



<sup>1</sup> INCLUYE PARTICIPACIONES INDIRECTAS A TRAVÉS DE EMPRESAS CONTROLADAS. FUENTE: ECCC DE GRUPO SUPERVIELLE E INFORMACIÓN DE GESTIÓN.

1º lugar en el ranking de préstamos y cantidad de clientes.

### SUPERVIELLE ASSET MANAGEMENT

Su objetivo es la promoción, dirección y administración de Fondos Comunes de Inversión en conformidad con las disposiciones de la Ley 24.083, su decreto reglamentario y cualquier otra norma legal o reglamentaria que contemple la actividad. Administra una familia de siete FCI y posee 2.175 clientes e inversores (698 Corporativos e Instituciones) que representan activos por \$ 2.175 millones de pesos, lo que lo ubica en el puesto 13 entre las 44 administradoras de activos del mercado argentino. Con el propósito

de satisfacer los requerimientos de los clientes, se brinda una amplia oferta de productos gerenciados por un equipo reconocido por su profesionalismo y gestión.

### PUNTACALL

Ubicado en el Parque Informático de la Ciudad de La Punta, Provincia de San Luis; este call center ofrece no sólo estrategia de punto de contacto sino también consultoría. Desde esta instalación se realizan operaciones regionales, nacionales e internacionales. A través de la innovación y la calidad de los procesos de atención y comunicación, se busca crear valor en los servicios públicos y

privados, como un camino para maximizar la rentabilidad del negocio.

### ESPACIO CORDIAL DE SERVICIOS

Comenzó sus actividades en diciembre de 2012. Se constituyó como comercializadora de bienes y servicios: coberturas de seguro, planes de turismo, servicios de salud y dispositivos de seguridad entre otros.

### SUPERVIELLE SEGUROS

Fue adquirida en junio de 2013 y su lanzamiento ha sido planificado para el primer trimestre de 2014.

# RED SUPERVIELLE

El Grupo Supervielle opera a través de una red con presencia física en todas las provincias argentinas, compuesta por sucursales de Banco, Cordial Microfinanzas y Tarjeta Automática, centros de servicio para el pago a jubilados de BS, centros de atención y venta a clientes de CCF y TA y anexos de recaudaciones de BS. A través de esta red atiende al grueso de sus clientes y proveedores.

## BANCO SUPERVIELLE

### SUCURSALES BANCARIAS

# 108

En la Ciudad de Buenos Aires y en las localidades de Haedo, Boulogne, Ramos Mejía, Villa Adelina, San Martín, Lomas de Zamora, Quilmes, Pilar, Lanús, Martínez, Vicente López, Adrogué, Benavídez, Grand Bourg, Lomas de San Isidro, La Lucila, Escobar, Luján, Castelar, Olivos, Monte Grande (Gran Buenos Aires); La Plata, Chacabuco, Mar del Plata (Buenos Aires); Córdoba, Río Cuarto (Córdoba); Villa Allende (Córdoba); Pza. Colón (Córdoba); Ciudad de Mendoza, Godoy Cruz, San José, Gutiérrez, Libertador Gral. San Martín, Tupungato, Tunuyán, Villa Nueva de Guaymallén, Gral. Alvear, Las Heras, Rodeo de la Cruz, Malargüe, San Rafael, Luján de Cuyo

(Mendoza); Rosario (Santa Fe); San Miguel de Tucumán (Tucumán); San Luis, Villa Mercedes, Santa Rosa, Quines, La Toma, Justo Daract, Nueva Galia, Concarán, San Francisco, Merlo, Arizona, Unión, Naschel, Tilisarao, Candelaria, Buena Esperanza, Terrazas de Portezuelo (San Luis); y Ciudad de San Juan (San Juan).

### CENTROS DE SERVICIO

# 68

En la Ciudad de Buenos Aires y en las localidades de González Catán, Haedo, Temperley, Villa Bosch, San Antonio de Padua, Remedios de Escalada, Los Polvorines, Lanús, San Justo, Lomas de Zamora, Quilmes, Florencio Varela, Pacheco, Monte Grande, Moreno, Munro, Morón, San Miguel, Berazategui, Adrogué, Tigre, Garín, José C. Paz (Gran Buenos Aires); 9 de Julio, Mar del Plata, Pergamino,

La Plata (Provincia de Buenos Aires); Alberdi, Río Cuarto, Córdoba (Córdoba); Mendoza, San Rafael, Godoy Cruz, Libertador Gral. San Martín (Mendoza); Rosario, (Santa Fe); San Miguel de Tucumán (Tucumán); San Luis (San Luis); San Juan (San Juan).

### ANEXOS DE RECAUDACIÓN

# 12

En Mendoza, Godoy Cruz, Villa Nueva, Guaymallén y San Rafael (Mendoza) y San Luis.

## CORDIAL COMPAÑÍA FINANCIERA

### PUNTOS DE VENTA

# 130

En las localidades de Moreno, Mataderos, Rivadavia, V. Lugano, Alberdi, Hurlingham, Flores, Liniers, Constituyentes, Saavedra, San Fernando, Tigre, Almirante Brown, Malvinas Argentinas, 3 de Febrero, San Martín, Cuenca, V. López, Pueyrredón, J.C. Paz, Parque Chas, Neuquén, Bahía Blanca, Comodoro

Rivadavia, Bariloche, Cipoletti, Gral. Pico, Viedma, La Pampa, Córdoba, Villa Nueva (Córdoba) Fuerza Aérea (Córdoba) Villa Mercedes (San Luis), Las Heras (Mendoza), Godoy Cruz (Mendoza), Maipú (Mendoza), San Juan, Rawson (San Juan), Corrientes, Paraná (Entre Ríos), Santa Fe, Resistencia (Chaco), Goya (Corrientes), Posadas (Misiones), Formosa, Río Sali (Tucumán), Tucumán, Catamarca, La Rioja, Santiago del Estero, Santiago Sur (Sgo. del Estero), Jujuy, Oran (Salta), Tartagal (Salta), Judicial (Salta).

## TARJETA AUTOMÁTICA

### SUCURSALES

# 20

# 40

En las localidades de Neuquén (Neuquén); Comodoro Rivadavia, Trelew, Puerto Madryn, Caleta Olivia, Cutral Co, Esquel y Rawson (Chubut); Bahía Blanca, La Plata (Buenos Aires); Bariloche, Gral. Roca, Allen, Villa Regina,

Cipolletti, Choele Choe, Viedma (Río Negro); Río Gallegos, El Calafate (Santa Cruz); San Miguel de Tucumán (Tucumán); Salta (Salta); Punta Alta (San Luis); Santa Rosa (La Pampa); Río Grande (Tierra del Fuego); San Rafael, Las Heras (Mendoza).

## CORDIAL MICROFINANZAS

### SUCURSALES

# 8

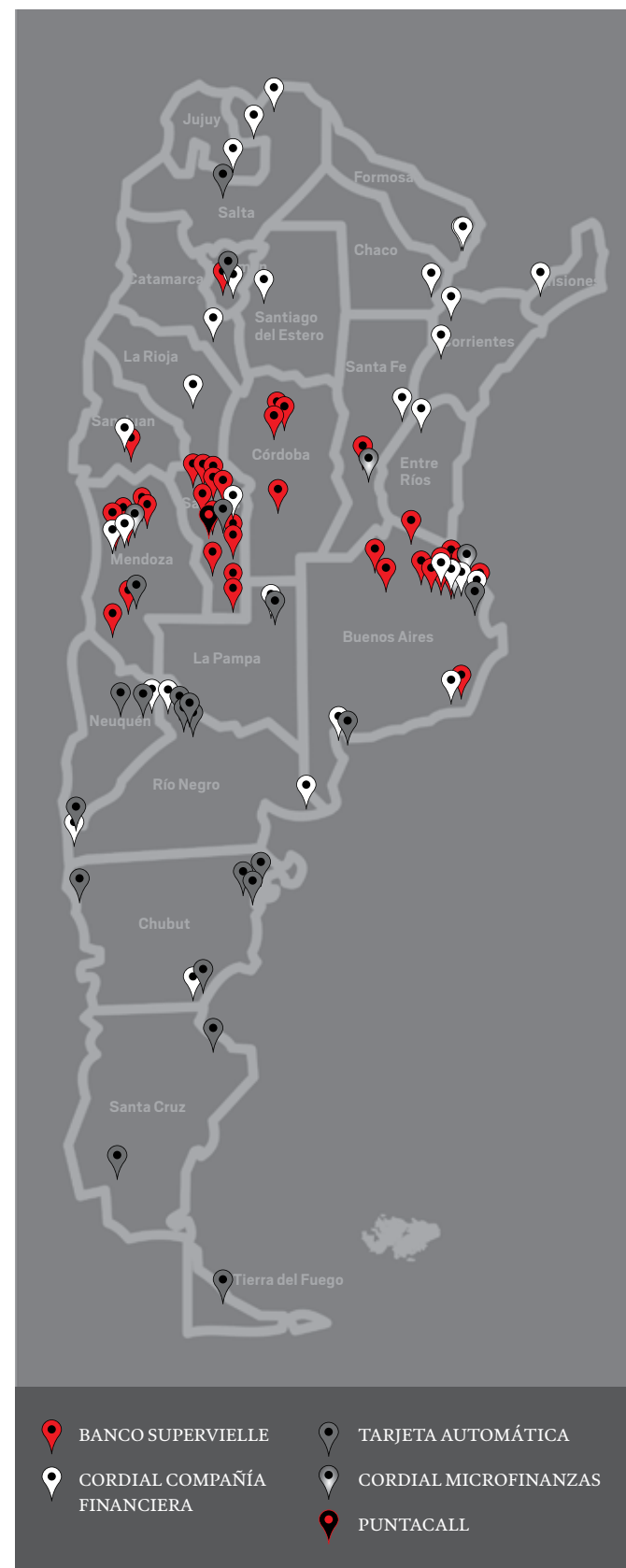
# 2

En las localidades de Lomas de Zamora, Laferrere, La Plata, Olmos, Villa Celina, Pilar y Florencio Varela (Gran Buenos Aires); en la Ciudad de Buenos Aires (Flores); y en Rosario (Santa Fe); Mendoza.

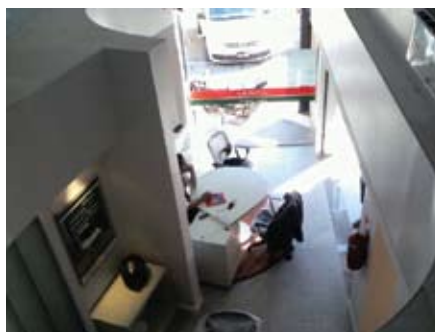
## PUNTACALL

# 1

CENTRO DE CONTACTO  
En la localidad de La Punta (Provincia de San Luis).

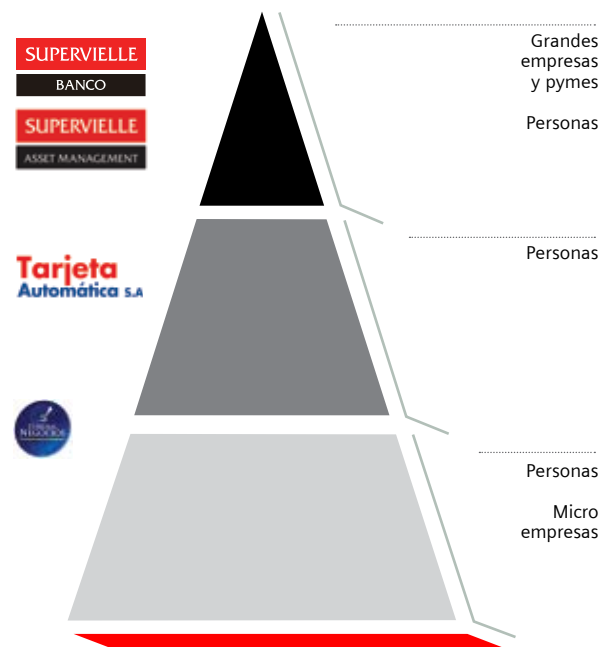


↓ NUEVA SUCURSAL DEL VISO





## SEGMENTACIÓN DE LAS EMPRESAS DE GRUPO SUPERVIELLE



TOTAL DE EMPLEADOS 2013

4744

CLIENTES ACTIVOS

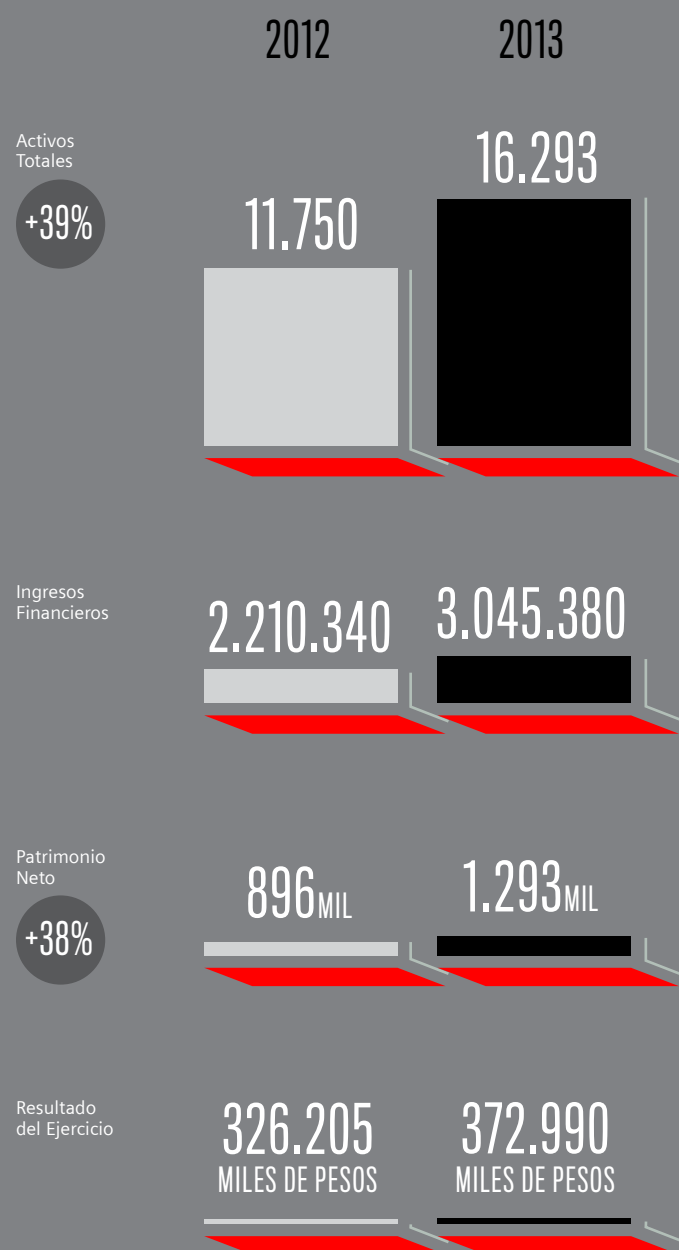
2.000.000

2.4

EL GRUPO SUPERVIELLE

## EL GRUPO SUPERVIELLE EN NÚMEROS

EN MILLONES DE PESOS



2.5

EL GRUPO SUPERVIELLE

## ÉTICA Y CONDUCTA

Desde el año 2011, con la consolidación del Grupo Supervielle, el Manual de Ética que hasta ese momento era de uso exclusivo del Banco se extendió al resto de las compañías, como Tarjeta Automática y Cordial Microfinanzas.

El Manual establece los lineamientos básicos que rigen en la institución para cada una de las funciones y responsabilidades. Se trata del marco fundamental que asegura que la actividad del Grupo Supervielle está circunscripta a lo legalmente establecido.

El Manual de Ética establece la posición del Banco respecto a los siguientes aspectos:

- Comunicación con clientes y proveedores, confidencialidad de la información y transparencia.
- Conflicto de intereses.
- Control interno y registraciones contractuales.
- Compromiso con el medio ambiente y la responsabilidad social.
- Regalos y atenciones.
- Relación con los medios de comunicación.
- Utilización de los recursos del Banco.
- Prevención de lavado de dinero.
- Relaciones profesionales.
- Ética, responsabilidad y discreción en las relaciones con los clientes.

### LÍNEA ÉTICA

El Grupo Supervielle pone a disposición de sus empleados y proveedores la Línea

Ética, un canal de comunicación gratuito que permite denunciar de manera anónima cualquier comportamiento indebido o contrario al Manual de Ética.

Su administración está a cargo de la consultora KPMG a fin de garantizar la total transparencia e independencia de esta línea. Las denuncias se realizan directamente en sus oficinas y reportan al Directorio del Grupo Supervielle.

En el período 2012 - 2013 se recibieron 110 denuncias en todas las empresas del Grupo, siendo 29 las concretadas en 2011. Se realizaron a través de los diferentes canales existentes: el teléfono (74), el correo electrónico (6) y la página web (30).

### LA DISCRIMINACIÓN DE LAS DENUNCIAS FUE LA SIGUIENTE:

BANCO SUPERVIELLE	58 (53%)
CORDIAL MICROFINANZAS	6 ( 5%)
CORDIAL COMPAÑÍA FINANCIERA	46 (42%)
TARJETA AUTOMÁTICA	0
SUPERVIELLE ASSET MANAGEMENT	0

TOTAL DENUNCIAS RECIBIDAS

110

Las denuncias fueron investigadas por el área de Auditoría Interna y, en aquellos casos en los que se comprobó la irregularidad y se identificó a sus responsables, se adoptaron las medidas correspondientes en función de la gravedad de los hechos. Las vinculadas con temas de personal fueron abordadas por el área de Recursos Humanos.

### LIBRO DE APRENDIZAJES

La iniciativa pretende compartir y documentar el debate sobre las experiencias en las que pudo haberse expuesto o estuvo a riesgo la seguridad, imagen, reputación y/o patrimonio del Banco Supervielle a través de hechos, actos y omisiones evitables. Esas experiencias se comparten y debaten junto a los empleados a fin de fortalecer la gestión y generar una comunicación más fluida y transparente.

Los distintos casos y experiencias de la Entidad se presentan bajo un formato interactivo y dinámico con participación de empleados y son publicados a través de la plataforma Libreduca.com cuya premisa es la de compartir el conocimiento y aprendizaje adquirido con el objetivo de mejorar las tareas y los distintos procesos de la Entidad.



## POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES



### ÉTICA Y POLÍTICA DE COMPRAS

El Banco tiene la obligación de licitar o realizar compulsas de precio privadas para todas las compras de bienes y contrataciones de servicios entre proveedores homologados exclusivamente a través de la Gerencia de Administración, Control y Compliance. Antes de iniciar la gestión, la Gerencia de Compras debe verificar que el gasto o inversión se encuentre incluido en el presupuesto del año. En caso de no estarlo, se deben cumplir con las autorizaciones pertinentes.

La política con proveedores se basa en los mismos principios de respeto por la ley que rige a Grupo Supervielle, desde el punto de vista de los contratos laborales, libertades sindicales, cumplimiento de normas regulatorias financieras e impositivas. También se contempla en este segmento el compromiso asumido en cuanto a sustentabilidad y respeto por el ambiente. Cuando se trate de proveedores que operen en condiciones monopólicas u oligopólicas, el Banco deberá implementar una salida gradual del proveedor para lograr que se opere con proveedores alternativos. Si se trata de proveedores que brinden “servicios legales”

donde su valor agregado se vincule con la experiencia y logros anteriores, la entidad deberá contar con una política de apertura de nuevos proveedores para generar un marco de competencia.

En las licitaciones o compulsas deben participar al menos tres proveedores homologados sin exclusiones. En caso de que no exista este mínimo de oferentes se aplicará un proceso de Contratación Directa que también está regido por una serie de políticas debidamente establecidas por la Gerencia que corresponda.

Entre las medidas que rigen la relación con los proveedores se encuentran los siguientes:

- *Inclusión de una cláusula de ajuste por paritarias en los pliegos de licitación y contratos a fin de tener los costos de los servicios actualizados y evitar informalidades.*
- *Exigencia de contratar personal ante la toma de un servicio, con la obligación de presentar el pago de la última cuota sindical.*
- *Incorporación en los pliegos de licitación de la posibilidad de realizar la apertura de Plan Sueldo con el objetivo de controlar la liquidación de los salarios y evitar que las empresas paguen en negro.*

- *Inclusión al pliego de licitación y contratos del apartado Cláusula de Rescisión con Causa y sin Causa. Ante el NO cumplimiento de las exigencias, el Banco podrá dar de baja los servicios sin tener que pagar indemnización alguna.*
- *Evaluación de la matriz de proveedores críticos cada seis meses a fin de asegurar el buen desempeño económico financiero.*
- *Convenio de reciprocidad entre proveedor y cliente.*
- *Presentación por parte de los proveedores de una declaración jurada PEP según normativa del BCRA y del área de lavado de dinero con suscripción ante escribano público.*
- *Se ha licitado y contratado a una consultora para el Control de Contratistas a fin de profundizar los controles y minimizar el riesgo de proveedores que estén inhibidos, tengan embargos preventivos o realicen pagos en negro.*

En enero 2013 el área de Compras y Contrataciones ha eliminado el Legajo en papel y actualmente cuenta con todos sus sistemas de gestión y Workflow de aprobadores en soporte digital.

## GOBIERNO CORPORATIVO

Las prácticas de Gobierno corporativo adoptadas por Grupo Supervielle están basadas en la transparencia y respeto con los accionistas, y con tareas relacionadas con la responsabilidad corporativa. Se busca integrar los aspectos económico-financieros, sociales y ambientales. La adopción de estas prácticas se traduce en una mejor relación con los inversores, y un incentivo para los administradores que ponen énfasis en que sus decisiones atiendan los intereses de la sociedad y sus accionistas.

Los directorios de Grupo Supervielle y sus empresas vinculadas se enfocan permanentemente en la adecuación y actualización de su modelo de gobierno corporativo impulsado por las siguientes causas:

1. Voluntad de consolidarse como un grupo de empresas de servicios financieros con funciones corporativas estratégicas comunes en todas sus empresas, tales como Planeamiento Estratégico, Control de Gestión, Reporting y Capital Planning, Gestión Integral de Riesgos, Estrategias en Recursos Humanos, Auditoría y Prevención de Lavado de Dinero.
2. Que dichas prácticas de gobierno le permitieran cumplir con los estándares inter-

nacionales para poder abrir su capital en los mercados internacionales a través de la oferta pública en el Merval y el NYSE.

3. Cumplir adecuadamente con la normativa local impuesta por la Comisión Nacional de Valores y el Banco Central de la Republica Argentina como supervisor de Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera y en función de los requerimientos de la Comunicaciones A 5201 sobre Gobierno Corporativo y A 5203 sobre Gestión Integral de Riesgos.

### GRUPO SUPERVIELLE:

El directorio del Grupo está compuesto por:

#### Julio Patricio Supervielle

Presidente de Grupo Supervielle / Presidente de Banco Supervielle / Presidente de Cordial Compañía Financiera / Presidente de Tarjeta Automática / Presidente de Espacio Cordial de Servicios / Director y Vicepresidente de Adval S.A. y Director de Cordial Microfinanzas S.A.

#### Jorge Ramírez

Vicepresidente Grupo Supervielle

#### Alejandro Stengel

Director Grupo Supervielle / Director Banco

Supervielle y Cordial Compañía Financiera ad-referéndum de la aprobación del Banco Central de la Republica Argentina / Director de Cordial Microfinanzas / Director de Tarjeta Automática / Vicepresidente de Espacio Cordial de Servicios y Supervielle Seguros

#### Laurence Nicole Mangin de Loyer

Director Grupo Supervielle / Director Banco Supervielle / Director Cordial Compañía Financiera ad-referéndum de la aprobación del Banco Central de la Republica Argentina / Vicepresidente de SOFITAL S.A.

#### Atilio Dell’Oro Maini

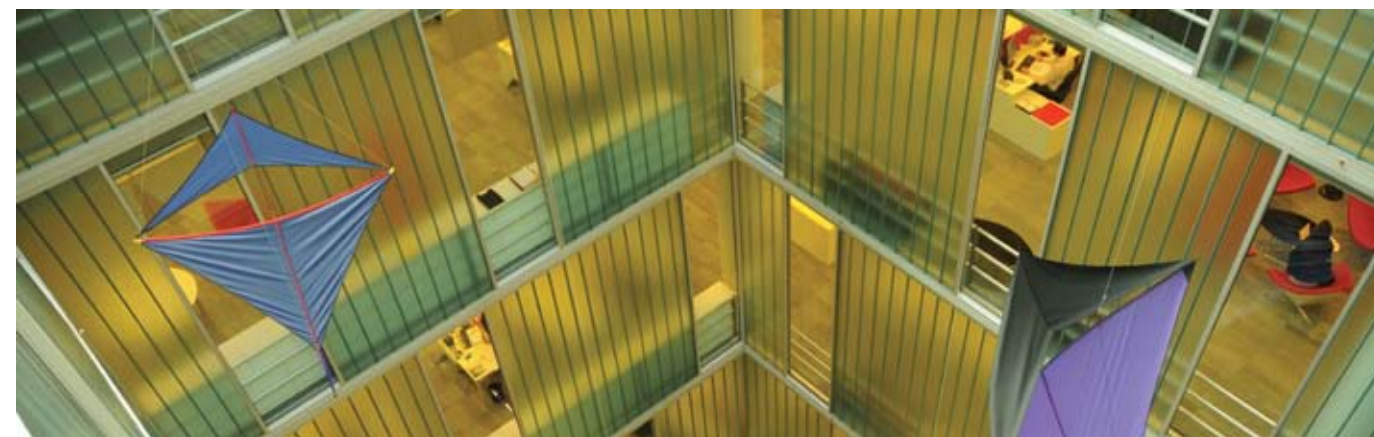
Director Grupo Supervielle / Director Banco Supervielle / Director de Cordial Compañía Financiera / Director de Tarjeta Automática / Director de SOFITAL S.A.

#### Richard Gluzman

Vicepresidente Banco Supervielle / Director Grupo Supervielle / Vicepresidente de Cordial Compañía Financiera / Director de ADVAL S.A. / Vicepresidente de Tarjeta Automática / Director de Espacio Cordial de Servicios

#### Carlos Noel

Director Banco Supervielle / Presidente de SOFITAL S.A. / Secretario Corporativo de Directorio





**JULIO PATRICIO SUPERVIELLE**  
**PRESIDENTE**



**ALEJANDRO STENDEL**



**RICHARD GLUZMAN**



**LAURENCE NICOLE MANGIN DE LOPER**



**CARLOS NOEL**



**JORGE RAMÍREZ**  
**VICEPRESIDENTE**



**ATILIO BELL'ORO MANN**

#### COMITES DE DIRECTORIO

Funcionan como órganos auxiliares del Directorio los Comités de: Gobierno Corporativo, Auditoría, Gestión Integral de Riesgos, Organización y Tecnología de la Información, Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo, Recursos Humanos, Comité Senior de Créditos.

La estructura de Comités de Directorio está actualmente conformada de la siguiente manera:

#### COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Comité de Gobierno Corporativo tiene el cometido de asistir al Directorio en la adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo que apunten a maximizar la capacidad de crecimiento de Grupo Supervielle S.A. y de sus compañías vinculadas y prevengan de la destrucción de valor.

Sus principales funciones son las siguientes:

- Elaborar y elevar a la consideración del

Directorio para su aprobación el Programa de Gobierno Corporativo que deberá apuntar a una progresiva convergencia hacia estándares internacionales de gobierno corporativo por parte de Grupo Supervielle S.A. y de sus compañías vinculadas.

- Proponer al Directorio una agenda y un cronograma anual de ejecución del Programa de Gobierno Corporativo.
- Impulsar y supervisar el cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo e informar al Directorio cualquier desvío que pudiera producirse y formular las recomendaciones que estime convenientes.
- Tomar conocimiento de las circulares y normas que emitan en particular la Comisión Nacional de Valores, el Banco Central de la República Argentina, la Inspección General de Justicia, y, en general, todo otro organismo de contralor y de la repercusión que la aplicación de tales circulares y normas puedan tener en las prácticas de gobierno corporativo del Banco.
- Efectuar recomendaciones al Directorio respecto de la gradual y progresiva adopción de las disposiciones contenidas en la Resolución General No. 606/2012 (y sus

normas complementarias y supletorias) de la Comisión Nacional de Valores acerca del Código de Gobierno Societario y de las disposiciones contenidas en Comunicación "A" 5201 ("Lineamientos para el gobierno societario de entidades financieras") del Banco Central de la República Argentina (y sus normas complementarias y supletorias).

- Informarse de las recomendaciones del Comité de Basilea y efectuar recomendaciones al Directorio para su gradual y progresiva adopción.

#### COMITÉ DE AUDITORÍA

El Grupo Supervielle cuenta con un Comité de Auditoría integrado por miembros del Directorio.

Su rol consiste en asistir al Directorio en la supervisión de los estados contables, fiscalizar el cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos y normas establecidas de Grupo Supervielle y sus sociedades controladas y participadas.

Entre las diversas funciones que cumple el comité se encuentran:

- Seguir y evaluar los planes de actuación de los auditores externos del Grupo y sus subsidiarias.
- Supervisar los sistemas internos para asegurar que el Grupo cuente con los procedimientos necesarios para asegurar su funcionamiento y control interno.
- Controlar la aplicación de políticas sobre gestión de riesgos.
- Tomar intervención en los conflictos de interés.
- Opinar sobre la razonabilidad de las propuestas que formule el Directorio acerca de honorarios y de planes de opciones sobre acciones de los Directores y Administradores de la Sociedad.
- Emitir opinión sobre el cumplimiento de las exigencias legales y sobre la razonabilidad de las condiciones de emisión de acciones o de valores convertibles en acciones.
- Tratar aquellas situaciones que, aún cuando no estén contempladas en el Manual de Ética, representan una falta en su cumplimiento.

“ LAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO ADOPTADAS POR GRUPO SUPERVIELLE ESTÁN BASADAS EN LA TRANSPARENCIA Y RESPETO CON LOS ACCIONISTAS, Y CON TAREAS RELACIONADAS CON LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA ”

#### AUDITORIA INTERNA: DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES

La Gerencia de Prevención y Detección de Fraudes funciona dentro de la Gerencia de Auditoría Interna de Banco Supervielle. En cuanto a las medidas tomadas frente a la detección de fraudes se puede observar lo siguiente:

Operación	Descripción del mecanismo metodología de evaluación / auditoría	Cantidad de casos	
		Año 2012	Año 2013
Préstamos	<b>Desconocimiento de Productos a partir de reclamos de clientes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar la aplicación de políticas sobre gestión de riesgos.</li> <li>• Evaluación de cumplimiento normativo.</li> <li>• Identificación de controles.</li> <li>• Visualización de filmaciones CCTV, de corresponder.</li> <li>• Evaluación del grado de responsabilidad de los funcionarios participantes del proceso.</li> <li>• Conclusión sobre el reclamo.</li> </ul>	9	7
Pagos en efectivo	<b>Desconocimiento del Pago de Haberes Jubilatorios / Extracciones en efectivo de cuentas a la vista</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de cumplimiento normativo.</li> <li>• Identificación de controles.</li> <li>• Visualización de filmaciones CCTV, de corresponder.</li> <li>• Evaluación del grado de responsabilidad de los funcionarios participantes del proceso.</li> <li>• Conclusión sobre el reclamo.</li> </ul>	5	5
Pagos de Cheques	<b>Pago de Cheque Adulterado</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de cumplimiento normativo</li> <li>• Identificación de controles</li> <li>• Conclusión sobre el grado de adulteración</li> </ul>	3	2
Tarjetas de Débito y Crédito	<b>Alertas generadas por el Dto. de Fraudes de Marcas de Tarjetas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del alerta recibido y confirmación de la operación con el cliente.</li> <li>• Tratamiento de transacciones desconocidas por clientes.</li> <li>• Solicitud a los distintos sectores intervinientes de medidas de prevención (bloqueo de usuarios y claves – recomendaciones a clientes sobre posible malware instalado en sus pc's, etc).</li> <li>• Seguimiento con entidades emisoras / receptoras de los fondos, a fin de gestionar su recupero.</li> </ul>	227	1.801
Recepción de Denuncias	<b>Denuncias recibidas por Línea Ética</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de cumplimiento normativo.</li> <li>• Evaluación de grado de responsabilidad.</li> <li>• Visualización de filmaciones CCTV, de corresponder.</li> <li>• Identificación de conducta irregular.</li> </ul>	2	2
	<b>Denuncias recibidas por otros canales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de cumplimiento normativo.</li> <li>• Evaluación de grado de responsabilidad.</li> <li>• Visualización de filmaciones CCTV, de corresponder.</li> <li>• Identificación de conducta irregular.</li> </ul>	12	10
Seguridad Física	<b>Asaltos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del monto sustraído.</li> <li>• Visualización de filmaciones de CCTV.</li> <li>• Evaluación de cumplimiento normativo.</li> </ul>	5	4
	<b>Salideras</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visualización de filmaciones CCTV, de corresponder.</li> <li>• Evaluación de cumplimiento normativo.</li> </ul>	2	-

	Descripción del incidente	Descripción de las medidas adoptadas
Año 2012	Apropiación de fondos de clientes en forma indebida – Fallas de caja no declaradas – Sucursal Vendimia	Desvinculado
	Autorización de procesos generando un ambiente de inequidad y conflictos internos entre colaboradores – Centro de Servicios Palermo	Un despido con causa Desvinculado
	Retiros de efectivo de cuentas de clientes vinculados, falsificando firmas en los tickets de extracción – Centro de Servicios San M. de Tucumán	Una suspensión sin goce de haberes
	Débitos y transferencias no autorizadas entre cuentas de clientes – Apropiación de fondos indebida – Sucursal San M. de Tucumán	Iniciación de Denuncia Penal
	Transferencias no autorizadas entre cuentas de clientes – Apropiación de fondos indebida – Sucursal Mendoza Microcentro	Un despido con causa Dos suspensiones sin goce de haberes
	Apartamientos de procedimientos normativos para favorecer a proveedores de la Entidad – Gerente de Compras	Un despido con causa
Año 2013	Apropiación de fondos en forma indebida a través de registraciones en cuentas transitorias – Centro de Servicios Río IV	Desvinculado
	Apropiación de fondos indebida por medio de retiros de efectivo en cuentas de clientes – Sucursal Plaza Colón	Un despido con causa
	Uso irregular de cuentas transitorias fraguando documentación formal para justificar imputaciones – Centro de Servicios San Antonio de Padua	Un llamado de atención
	Realización de actividades no propias de la función – Conflicto de Intereses – Sucursal Palmares	Protección Gremial
	Usurpación de identidad – Inadecuados controles – Centro de Servicios Berazategui	Tres llamados de atención
	Maniobras irregulares a fin de exponer un cumplimiento de objetivos irreal – beneficiar a clientes sin documentación genuina – Sucursal Imprenta	Tres Despidos con causa
	Utilización indebida de transacciones del sistema BT (quita de intereses) para beneficiar a clientes – Sucursales varias	Un despido con causa Un despido indirecto
	Autorización de transferencia apócrifa sin una adecuada realización de controles establecidos en normativa interna – Sucursal Microcentro	Un severo llamado de atención

### COMITÉ DE RIESGOS INTEGRALES

El Comité de Riesgos Integrales es el órgano en el cual el Directorio delega las responsabilidades de tratamiento y evaluación de las políticas, modelos, procedimientos y controles de la gestión de riesgos del Banco.

Sus principales responsabilidades son las siguientes: Dar tratamiento institucional a las políticas, estrategias y procedimientos para la gestión de los riesgos de crédito, mercado, tasa de interés, liquidez, concentración, titulización, operacional, reputacional y estratégico conforme las regulaciones vigentes y mejores prácticas recomendadas por el Comité de Supervisión de Basilea, verificando su correcta instrumentación y cumplimiento; aprobar los enfoques metodológicos y el desarrollo de los modelos cuantitativos y cualitativos aplicados para la gestión de riesgos así como la determinación de la estructura de límites, umbrales e indicadores para su adecuado seguimiento; evaluar los escenarios sobre los cuales se corren las pruebas de estrés integrales y

evaluar sus resultados, generando los planes de contingencia necesarios para cada uno de los riesgos involucrados.

### COMITÉ DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Este comité tiene por finalidad asistir al Directorio en la evaluación y seguimiento del modelo de Gobierno de TI, el Plan Estratégico de Sistemas, el Plan Estratégico de Seguridad de la Información, la aprobación del Plan de Contingencias de Sistemas y el Plan de Continuidad del Negocio, el análisis de las políticas sobre informática del Banco en el corto, mediano y largo plazo como así también los sistemas aplicativos y de base y equipamientos más convenientes, y la planificación y coordinación del debido cumplimiento de las políticas y objetivos del área de sistemas de información que establezca el Directorio. Adicionalmente, tiene el cometido de desempeñar todas aquellas funciones que establezcan las normas del Banco

Central de la República Argentina y demás disposiciones aplicables en la materia.

### COMITÉ DE RRHH

El Comité de RRHH tiene a su cargo todos los temas vinculados a la gestión de los recursos humanos y el monitoreo de los sistemas de incentivos, incluyendo aquellos alineados al apetito de riesgo fijado por el Directorio, y la remuneración variable en todas sus formas (bonus, RV, profit sharing), para lo cual participa en la fijación de las políticas de remuneración fija y en los sistemas de evaluación de desempeño.

# COMITÉ DE CONTROL Y PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El Comité de Control y Prevención del Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo es un órgano que funciona en BS y CCF que se rige por las leyes, resoluciones y normas dictadas por el poder Legislativo y los órganos de Control y Supervisión y por el Reglamento Interno aprobado por el Directorio basado en toda la legislación aplicable.

Sin perjuicio de cualquier otro cometido que le pueda asignar el Directorio, el Comité de Control y Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo ejercerá las siguientes funciones:

Considerar las estrategias y políticas generales del Banco en materia de prevención del lavado de dinero y de financiación del terrorismo presentadas por la Alta Gerencia y elevarlas con sus recomendaciones al Directorio para su aprobación; aprobar, en aplicación de las estrategias y políticas generales aprobadas por el Directorio, los procedimientos internos necesarios para asegurar el efectivo cumplimiento de las normas legales y políticas vigentes en la materia; promover su implementación y controlar su adecuado cumplimiento; tomar conocimiento de las modificaciones a las normas vigentes y asegurarse

que se realicen las actualizaciones y adecuaciones de los manuales de políticas y procedimientos internos en relación con los temas de su competencia; asegurarse el trabajo coordinado con la Gerencia de Recursos Humanos la adopción de un programa formal y permanente de capacitación, entrenamiento y actualización en la materia para sus empleados y la adopción de sistemas adecuados de preselección para asegurar normas estrictas de contratación de empleados; entender en la consideración y el relevamiento de las mejores prácticas de mercado relativas a la prevención del lavado de dinero y financiación del terrorismo e impulsar su aplicación en el Banco; analizar los informes sobre operaciones inusuales elevados por la Unidad de PLD y FT u otros funcionarios del Banco y disponer la elevación de los reportes a los organismos competentes.

### “EL COMPROMISO DE GS CON LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIACIÓN DE TERRORISMO”

Grupo Supervielle adhiere activamente a las políticas y mejores prácticas en materia

de Prevención de Lavado de Dinero y de Financiación del Terrorismo en todas sus empresas vinculadas así como en el Grupo como tal.

En tal sentido y de acuerdo a lo dicho en el punto anterior se destaca que Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera (empresas que resultan ser Sujetos Obligados y supervisadas por la UIF y el Banco Central de la República Argentina) poseen un programa integral de Prevención de Lavado de Dinero y de Financiación del Terrorismo que tiene como objetivo cumplir la legislación nacional y la aplicación de las mejores prácticas en la materia. También, de minimizar el riesgo de que el Grupo sea utilizado para lavar dinero de origen ilícito.

El programa se diseñó en base a dos conceptos: riesgo y política de conocimiento al cliente. El Banco cuenta con un comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo que, a su vez, posee una Unidad de Prevención responsable de velar por el cumplimiento del programa de prevención del Banco y de la normativa aplicable. El resto de las compañías poseen normas, políticas y procedimientos acordes con la naturaleza de sus actividades y riesgos implícitos en las mismas y dentro del marco de las Políticas de Servicios Compartidos reciben desde Banco Supervielle toda la asistencia técnica necesaria

Adicionalmente desde el Comité de Auditoría y Prevención de Lavado de Dinero de Grupo Supervielle se hace un seguimiento del estado de cumplimiento en cada una de ellas.

Asimismo se da cumplimiento al Régimen de Supervisión consolidada que en materia de PLD y FT exige el BCRA.



# GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés son todos aquellos que por la actividad de las empresas del Grupo Supervielle se relacionan, interactúan y se influyen recíprocamente en forma relevante. Con estos grupos e individuos es con quienes se busca establecer relaciones de confianza a partir del relevamiento y conocimiento de sus expectativas. El objetivo del Grupo es responder a ellas adecuadamente a través de nuestra forma de actuar y conducir los negocios.



## COMUNIDAD

Sitio web de Banco Supervielle  
Sitio web de Abuelos en Red  
Periódico LA CITA



## ACCIONISTAS E INVERSORES

Asamblea anual de accionistas  
Memoria anual y estados contables



## PROVEEDORES

Línea ética para proveedores.



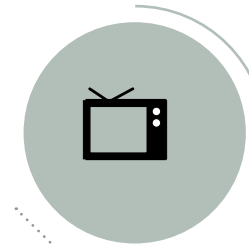
## ORGANISMOS DE CONTROL Y SUPERVISIÓN

ORGANISMOS DE GOBIERNO NACIONALES PROVINCIALES Y MUNICIPALES



## EMPLEADOS

Intranet  
Comunicaciones internas  
Encuestas de clima laboral  
Línea ética  
Desayunos de trabajo con la Gerencia General.



## MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Gacetillas de prensa.  
Encuentros de prensa.



## CLIENTES

Encuestas de satisfacción a clientes.  
Sitio web de Banco Supervielle, Tarjeta Automática, Cordial Negocios y Supervielle Asset Management.  
Atención al cliente.  
Centro de atención comercial.  
Sucursales.

GRUPO  
SUPERVIELLE

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Para el Grupo Supervielle, y las empresas que lo integran, las comunicaciones –en todas sus formas- son críticas en la conformación y desarrollo de la imagen y reputación corporativa.

La buena reputación se construye en el tiempo y supone dar señales positivas a la comunidad con actitudes y hechos.

De modo que, contribuir en la construcción de una buena reputación implica la participación comprometida de todas las áreas que conforman la organización. Considerando que los medios de prensa ocupan un lugar sumamente relevante en la formación de la opinión pública, la responsabilidad de quienes deben consolidar una red de vínculos sanos y durables con la prensa es aún mayor. El Grupo Supervielle promueve la comunicación clara, transparente y oportuna de sus Directivos con los medios de comunicación y considera que la labor periodística seria y rigurosa es de vital importancia para una comunicación eficaz con los clientes.

La política de comunicación del Grupo Supervielle promueve el respeto por la labor periodística responsable y por la libertad de prensa.

# GESTIÓN SOSTENIBLE

El Grupo Supervielle entiende a la gestión sostenible como aquella que busca el crecimiento y desarrollo económico inclusivo asistiendo las necesidades de sus grupos de interés, internos y externos, de manera respetuosa con el medio ambiente.

A través de los servicios financieros, Grupo Supervielle tiene como rol principal ser un instrumento para el desarrollo social. La gestión sostenible se basa en:

- El desarrollo de productos y servicios inclusivos para todos los segmentos socioeconómicos.
- El desarrollo profesional y personal de sus colaboradores.
- El énfasis en los programas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).
- El análisis de aspectos ambientales y sociales en el otorgamiento crediticio.
- La adopción de políticas respetuosas del ambiente.
- La adopción de altos estándares éticos y el cumplimiento de toda la legislación y normativa vigente que le resulte aplicable.



# NUESTRA GENTE



En Grupo Supervielle estamos convencidos de que el éxito depende del bienestar personal, humano y profesional de los colaboradores. En 2013 nuestro plantel se conformó por 4744 empleados en todo el país.

En línea con el Plan Estratégico de Recursos Humanos, la gestión durante el año 2013 puso foco en los siguientes temas: Gestión del Clima Laboral, Comunicación, Liderazgo & Desarrollo de Talento y consolidación de la plataforma tecnológica y procesos internos.

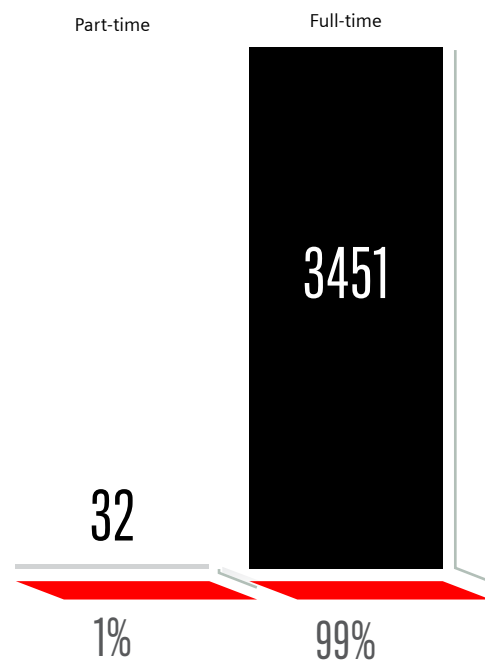
Continuamos implementando la política histórica de la empresa orientada a alentar la contratación por tiempo indeterminado de los colaboradores. Entendemos que garantizar la estabilidad laboral impacta positivamente en la calidad de vida de las personas.

En 2013 se realizaron más de 900 búsquedas de recursos humanos para ocupar posiciones vacantes en las diferentes áreas, de las cuales 38 fueron búsquedas internas, cabe mencionar que en todos los casos se han utilizado técnicas grupales o individuales de evaluación.

CANTIDAD DE  
TRABAJADORES GRUPO  
SUPERVIELLE 2013:

4744

#### TRABAJADORES POR TIPO DE EMPLEO BANCO SUPERVIELLE



#### TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATO

Contrato	Total	Porcentaje
Tiempo indeterminado L.C.T.	3184	91
Plazo fijo no promovible - Ley 24013	4	0
Temporarios y trabajo eventual - Ley 24013	26	1
Programa Nacional de Pasantías	7	0
Trabajadores autónomos	3	0
Trabajadores eventuales	258	8
Becarios	1	
<b>Total general</b>	<b>3483</b>	<b>100</b>

#### TRABAJADORES POR REGIÓN

	Nombre de la región	Cantidad de trabajadores	Porcentaje
Región 1	CABA & GBA	1946	56
Región 2	Provincia de Buenos Aires	392	11
Región 3	Región Centro	238	7
Región 4	Región Cuyo	907	26
<b>Total</b>		<b>3483</b>	<b>100</b>

## PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE GRUPO SUPERVIELLE

PROMOVER LA LIBERTAD PARA PENSAR Y ACTUAR CON EL OBJETIVO DE FOMENTAR EL APOORTE DE IDEAS DENTRO DEL MARCO ÉTICO Y DE CONTROL ESTABLECIDO EN EL BANCO.

BUSCAR PERMANENTEMENTE UN SERVICIO DE CALIDAD QUE PERMITA LOGRAR EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD.

ALENTAR UN BUEN CLIMA DE TRABAJO, ABIERTO Y TRANSPARENTE, DONDE SE ESCUCHEN LAS INQUIETUDES DE LA GENTE.

IMPULSAR EL DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS INTERNOS Y FACILITAR SU FORMACIÓN Y OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO INDIVIDUAL.

CREAR EL CLIMA ADECUADO QUE FOMENTE LA PARTICIPACIÓN Y EL COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DEL NEGOCIO.

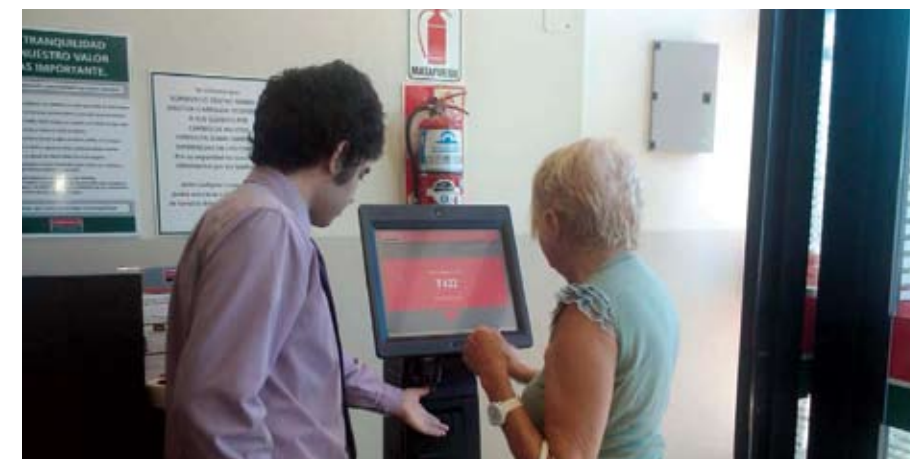
PROMOVER EL TRABAJO EN EQUIPO PARA ALENTAR LA COOPERACIÓN INTERNA Y LA COMPETENCIA EXTERNA

## DESARROLLO Y CAPACITACIÓN

### CONSTRUYENDO NUESTRO FUTURO

En el año 2013 se llevó adelante la cuarta edición del Proyecto Construyendo Mi Futuro cuyo objetivo es brindar a los becarios herramientas que les permitan desarrollarse a nivel personal y profesional, facilitando a los hijos de los colaboradores su primer contacto con el ámbito laboral. En esta oportunidad participaron 48 becarios, con un promedio de edad de 18 años, que realizaron en total 200 horas de práctica. Los participantes tuvieron la posibilidad de experimentar en el día a día la realidad de la entidad, desempeñándose en 39 Sucursales y Centros de Servicios.

Durante la implementación del proyecto se realizaron acciones de capacitación, seguimiento y evaluación y como cierre se brindó asesoramiento para el inicio de la búsqueda laboral.



Categoría de beneficio	Breve descripción del beneficio	Alcance del beneficio	
		Todos los empleados	Algunos de los empleados
<b>Salud corporativa, calidad de vida</b> <b>MEDICINA PREPAGA</b>	El Banco Supervielle ofrece la posibilidad de que toda su nomina de empleados pueda acceder a planes de salud que se encuentran diseñados para las cuentas corporativas que el banco posee con Swiss Medical, Omint, Galeno y Medicus. Estos planes poseen un excelente nivel de prestación y una bonificación en el costo de un 60% en relación al mercado abierto.	Sí	
<b>Salud corporativa, calidad de vida</b> <b>ÁREA PROTEGIDA</b>	Los empleados del Banco pueden solicitar el servicio las 24 hs, incluyendo horarios extra laborales.	Sí	
<b>Consultorio médico</b>	Poner a disposición de los colaboradores un servicio de consultas médicas.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>BENEFICIO POR NACIMIENTO DE HIJO DE EMPLEADO - ACREDITACIÓN</b>	El beneficiario percibe una compensación dineraria por única vez mediante el recibo de haberes.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>BENEFICIO POR NACIMIENTO DE HIJO DE EMPLEADO - AJUAR</b>	Se coordina la entrega de un ajuar en el domicilio del beneficiario, el colaborador deberá presentar la partida de nacimiento al área de Recursos Humanos y Beneficios para obtener el obsequio.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>BENEFICIO POR CASAMIENTO</b>	Se realiza una compensación dineraria por única vez mediante el recibo de haberes. El beneficiario deberá presentar el certificado de matrimonio al área de Recursos Humanos y Beneficios.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>CONVENIO CON UNIVERSIDADES</b>	El beneficio consiste en brindar una bonificación que arranca del 10% al 25% en cursos y carreras de postgrado, para percibir el beneficio, el solicitante debe presentar en la institución el recibo de haberes con la finalidad de cotejar que es un empleado activo en la nómina del Banco Supervielle.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>PREMIO AL ESTUDIO - EMPLEADOS</b>	Se realiza una compensación en dinero a los 30 mejores promedios universitarios. Los beneficiarios deberán presentar al área de Recursos Humanos, Capacitación y desarrollo, un formulario publicado por el área de Comunicaciones Internas, en el mismo se deberán completar las calificaciones de 5 materias cursadas en el año; para poder percibir la acreditación es necesario tener un promedio mínimo de 8 entre las 5 materias detalladas en el formulario.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>PREMIO AL ESTUDIO - HIJOS DE EMPLEADOS</b>	A propuesta de los padres, se identificaran a los hijos de empleados que se encuentren cursando una carrera universitaria y se premiará a 30 participantes de acuerdo a un ranking de promedios.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>PREMIO A LA TRAYECTORIA</b>	Se realiza una compensación en dinero. El beneficio está dirigido para empleados que cumplen a partir de 20 años de antigüedad con saltos cada 5 años, en la empresa. Se otorga un salario bruto, se coordina una reunión para el evento y se entrega una placa a modo de reconocimiento.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>DÍA DE LA SECRETARIA</b>	El Banco les otorga un obsequio a las secretarias en su día.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>GRANDES POR UN DÍA Y FESTEJO DE FIN DE AÑO</b>	Se realiza un evento infantil y se le entrega un obsequio a cada hijo de empleado de hasta 12 años de edad.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>BENEFICIO IDIOMA - HIJOS DE EMPLEADOS</b>	El empleado remite una factura vía correo interno al área de Recursos Humanos y Beneficios, y se reintegra un 50% con un tope de \$ 100.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>MÉTODO KUMON</b>	El empleado remite una factura vía correo interno al área de Recursos Humanos y Beneficios, y se reintegra un 50% con un tope de \$ 100.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>EDUCACIÓN ESPECIAL</b>	El empleado remite vía correo interno al área de Recursos Humanos y Beneficios, una factura y se reintegra un tope de \$ 500 la facturación puede ser por (estimulación, transporte etc.)	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>GUARDERÍA</b>	Se reintegra una compensación en dinero todos los meses.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>ESCOLAR</b>	El área de Recursos Humanos remite hacia el domicilio laboral de cada empleado una mochila con un kit escolar.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>YMCA</b>	Ofrecer un programa integral de actividad física, recreativa, cultural y artística a precios bonificados.	Sí	

\* Los productos poseen condiciones generales y de otorgamiento preferenciales, las relaciones técnicas deben ser consultadas.

Categoría de beneficio	Breve descripción del beneficio	Alcance del beneficio	
		Todos los empleados	Algunos de los empleados
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>FÚTBOL - RUGBY</b>	Integrar los equipos de trabajo mediante una actividad deportiva que contribuya al bienestar y salud de los participantes.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>CLUB REGATAS LA MARINA</b>	Brindar una opción para realizar actividades físicas y recreativas para el grupo familiar primario del empleado y/o amigos.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>CORO</b>	Promover un espacio que contribuya en la integración de los equipos de trabajo mediante la practica de una actividad cultural.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>VESTIMENTA</b>	Promover un entorno laboral más cómodo que propicie un mejor clima laboral.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>DÍA DE CUMPLEAÑOS</b>	Facilitarle a los colaboradores gozar del día libre de su cumpleaños para que puedan disfrutarlo con familiares y amigos, con goce de haberes.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>YOGA</b>	Brindar la posibilidad de practicar una disciplina que contribuya a tener una vida más sana e incrementar el bienestar físico y mental.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>GYM TOTAL</b>	Poner a disposición de nuestros colaboradores, la posibilidad de realizar una clase de gimnasia que fusiona varias disciplinas aeróbicas con el fin de promover su bienestar físico y laboral.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>ESPACIOS JUEGO: METEGOL-PING PONG</b>	Brindar un momento de esparcimiento para promover un mejor clima laboral.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>INGLÉS</b>	Brindar la posibilidad de practicar el aprendizaje del idioma percibiendo un descuento por ser colaborador del Banco.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>REFRIGERIO</b>	Ofrecerle a cada colaborador la posibilidad de consumir gaseosas, bebidas calientes y golosinas durante la jornada laboral.	Sí	
<b>Beneficios sociales y reconocimientos</b> <b>CAR WASH</b>	Facilitar a los colaboradores un servicio de lavado de autos en el domicilio laboral y con un costo bonificado.	No	Para colaboradores que tienen el beneficio de cochera.
<b>Productos con condiciones preferenciales</b> <b>PRÉSTAMOS PERSONALES</b>	Los productos poseen condiciones generales y de otorgamiento preferenciales, las relaciones técnicas se encuentran adjuntas en otro archivo junto con la descripción de cada beneficio de la cartera.	Sí	
<b>Productos con condiciones preferenciales</b> <b>PRÉSTAMOS PERSONALES DE EMERGENCIA</b>	Los productos poseen condiciones generales y de otorgamiento preferenciales para afrontar situaciones de emergencia. Las relaciones técnicas se encuentran adjuntas en otro archivo junto con la descripción de cada beneficio de la cartera.	Sí	
<b>Productos con condiciones preferenciales</b> <b>TARJETAS DE DÉBITO</b>	Los productos poseen condiciones generales y de otorgamiento preferenciales, las relaciones técnicas se encuentran adjuntas en otro archivo junto con la descripción de cada beneficio de la cartera.	Sí	
<b>Productos con condiciones preferenciales</b> <b>TARJETAS DE CRÉDITO VISA/MASTER</b>	Los productos poseen condiciones generales y de otorgamiento preferenciales, las relaciones técnicas se encuentran adjuntas en otro archivo junto con descripciones mas detalladas de cada beneficio de la cartera.	Sí	
<b>Productos con condiciones preferenciales</b> <b>CAJAS DE AHORRO EN PESOS, DÓLARES Y EUROS</b>	Los productos poseen condiciones generales y de otorgamiento preferenciales, las relaciones técnicas se encuentran adjuntas en otro archivo junto con descripciones mas detalladas de cada beneficio de la cartera.	Sí	
<b>Productos con condiciones preferenciales</b> <b>CAJAS DE SEGURIDAD</b>	Los productos poseen condiciones generales y de otorgamiento preferenciales, las relaciones técnicas se encuentran adjuntas en otro archivo junto con la descripción de cada beneficio de la cartera.	Sí	
<b>Productos con condiciones preferenciales</b> <b>SEGURO DE VIDA COLECTIVO OPTATIVO - PRINCIPAL / CÓNYUGE</b>	Los productos poseen condiciones generales y de otorgamiento preferenciales, las relaciones técnicas se encuentran adjuntas en otro archivo junto con la descripción de cada beneficio de la cartera.	Sí	
<b>Productos con condiciones preferenciales.</b> <b>COMPRA DE MONEDA EXTRANJERA</b>	Los productos poseen condiciones generales y de otorgamiento preferenciales, las relaciones técnicas se encuentran adjuntas en otro archivo junto con la descripción de cada beneficio de la cartera.	Sí	
<b>Productos con condiciones preferenciales</b> <b>PLAZO FIJO</b>	Los productos poseen condiciones generales y de otorgamiento preferenciales, las relaciones técnicas se encuentran adjuntas en otro archivo junto con la descripción de cada beneficio de la cartera.	Sí	

\* Los productos poseen condiciones generales y de otorgamiento preferenciales, las relaciones técnicas deben ser consultadas.



# EL TRABAJO EN ADVAL PUNTACALL SA

## PUNTACALL

**125**  
TRABAJADORES PART TIME

**15**  
TRABAJADORES FULL TIME

**127**  
CONTRATO POR TIEMPO  
INDETERMINADO

**13**  
CONTRATO TEMPORARIO  
PASANTÍA

**140**  
TOTAL DE EMPLEADOS

Conscientes de que el salario forma parte de la integridad de los empleados, en PuntaCall la política salarial apunta a ubicarse por encima de los ingresos promedios de este segmento a nivel nacional. Es una decisión corporativa que volvió a cumplirse en el período 2012-2013. En relación con la remuneración de los empleados, el nivel de ingresos percibidos por hombres y mujeres da cuenta de la preocupación por la existencia de la equidad de género.

En cuanto a la formación de los empleados del centro de contacto, en 2012 se destinaron 3.614 horas a esta tarea y fueron entrenados 148 trabajadores. Mientras que en 2013, 2.292 horas se destinaron a formación de 140 operarios telefónicos y 840 horas a agentes coordinadores del centro de contacto.

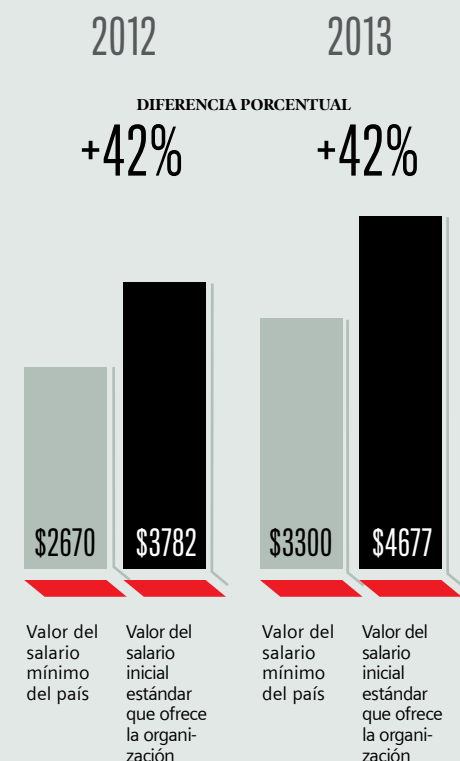
En cuanto a las condiciones de contratación de personal para PuntaCall, la edad mínima aceptada por Grupo Supervielle para que los trabajadores ingresen a cualquier unidad de negocios es la de 18 años, especificada en las Políticas de Administración.

En Abril de 2013, en el marco de acciones de RSC, se firmó un convenio con el Ministerio de Inclusión del Gobierno de la Provincia de San Luis, por el cual ADVAL S.A. se comprometió a recibir a un grupo de madres solteras, único sostén de familia, socialmente excluidas, con el propósito de instalar en sus domicilios un puesto de teletrabajo para la atención telefónica a clientes; la realización de encuestas, ventas y cobranzas y tareas de evaluación de calidad y/o administrativas en general. La finalidad del programa es colaborar con el proceso de inclusión social de las personas implicadas, colaborando en su capacitación e inserción laboral.

Se suma a esta acción la firma de un convenio marco entre el gobierno provincial, la Universidad de La Punta y la Cámara de Software y Servicios Informáticos. Adval S.A. contribuyó con la entrega de becas para 36 alumnos, que cursan la carrera Desarrollador de Software Intensivo en el Instituto Tecnológico.

### RELACIÓN SALARIAL POR CATEGORÍA EN PUNTACALL

Categorías profesionales	Salario bruto base para cada categoría		Diferencia existente	
	Varones	Mujeres	Monto	%
Gerentes	10677	17682	7005	66
Administrativos	S/D	6678	No aplica	
Supervisión y Calidad	7030	7030	No aplica	
Áreas de soporte	6577	S/D	No aplica	
Pasantes	S/D	1200	No aplica	
Mantenimiento	5273	S/D	No aplica	
Operaciones	4677	4677	0	0



### DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA

Categorías profesionales	Total
Gerentes	4
Administrativos	2
Supervisión y Calidad	5
Áreas de soporte	3
Mantenimiento	1
Operaciones	125
<b>Total</b>	<b>140</b>

### DISTRIBUCIÓN POR EDAD

< 30 años		30 - 50 años	
Cantidad	%	Cantidad	%
0	0	4	100
2	100	0	0
1	20	4	80
1	33	2	67
0	0	1	100
71	57	54	43
<b>75</b>	<b>55</b>	<b>65</b>	<b>46</b>

### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO (CORRESPONDE ÚNICAMENTE A PUNTA CALL)

Varones		Mujeres	
Cantidad	%	Cantidad	%
3	75	1	25
0	0	2	100
1	20	4	80
3	100	0	0
1	100	0	0
20	16	105	84
<b>28</b>	<b>20</b>	<b>112</b>	<b>80</b>

# EL TRABAJO EN CORDIAL COMPAÑÍA FINANCIERA

## DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA

Categorías profesionales	Total
Directivos / Gerentes	25
Líderes / Supervisores	66
Analistas / Especialistas	86
Áreas de soporte	969
<b>Total</b>	<b>1146</b>

## DISTRIBUCIÓN POR EDAD

< 30 años		30 - 50 años		> 50 años	
Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
0	0	24	96	1	4
23	35	42	64	1	1
45	52	40	46	1	2
726	75	242	25	1	0
<b>794</b>	<b>69</b>	<b>348</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

## DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

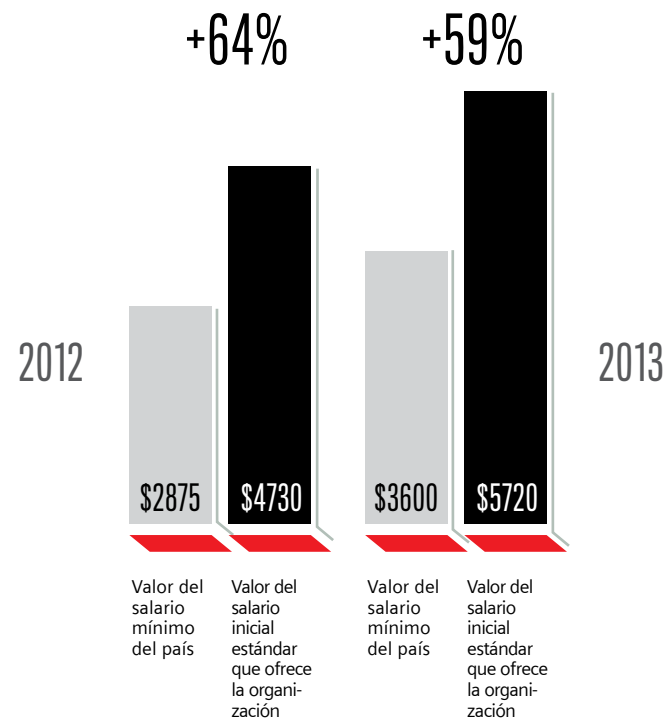
Varones		Mujeres	
Cantidad	%	Cantidad	%
18	72	7	28
30	45	36	55
39	45	47	55
284	29	685	71
<b>371</b>	<b>32</b>	<b>775</b>	<b>68</b>

## RELACIÓN SALARIAL POR CATEGORÍA EN PUNTACALL

Categorías profesionales	Salario bruto base para cada categoría		Diferencia existente	
	Varones	Mujeres	Monto	%
Directivos / Gerentes	36.576	28.430	8.146	29%
Líderes / Supervisores	12.687	12.258	429	3%
Analistas / Especialistas	10.797	10.187	609	6%
Áreas de soporte	5.421	5.199	222	4%

En Cordial Compañía Financiera, la política salarial apunta a ubicarse por encima de los ingresos promedios de este segmento a nivel nacional, entendiendo al salario como parte fundamental del desarrollo laboral. Es una decisión corporativa que volvió a cumplirse en el período 2012-2013. En relación con la capacitación, en 2013 se destinaron 2.327 horas a las tareas de formación de los empleados y participaron 1.146 trabajadores, alcanzando el total del personal.

## DIFERENCIA PORCENTUAL



## CORDIAL COMPAÑÍA FINANCIERA

766 TRABAJADORES PART TIME

380 TRABAJADORES FULL TIME

1146 CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO

TOTAL DE EMPLEADOS **1146**

Año a año se desarrollan las políticas de prevención en materia de seguridad e higiene ante emergencias y/o contingencias, profundizando acciones que incluyen capacitación, concientización, prevención y simulacros de evacuación de edificios. Todo esto, asumiendo el concepto de Seguridad Total Proactiva para la preservación de vidas y bienes.

En el 2013 la cantidad de accidentes bajó un 48% en relación al año anterior; profundizando la baja del 10% registrada en 2012. Esto explica una mejora continua en las condiciones de los inmuebles y capacitaciones en Higiene y Seguridad y evidencia el compromiso del área con las políticas de recursos humanos del Grupo Supervielle.

Durante el período 2012-2013 se llevaron adelante las siguientes acciones:

- 4390 colegas se capacitaron en “Prevención de Incendios y Evacuación de Edificios - Primeros Auxilios y Ergonomía Aplicada”.
- Se actualizaron los Planes de Emergencia y Evacuación de 193 Sucursales y Centros de Servicio, cubriendo todas las áreas geográficas de operación.
- Todos los Centros de Servicios del Banco, obtuvieron el estado “CERTIFICADO” por resolución de ANSES, por cumplir con el 100% de los indicadores de ventilación, luminosidad y nivel sonoro.
- Se realizaron 2 simulacros de evacuación cada año. Dos de los simulacros realizados en el Edificio Corporativo, en el que se evacuaron efectivamente 840 personas, fueron auditados positivamente por el Instituto Argentino de Seguridad (IAS).
- Se auditaron las condiciones de trabajo de 320 operarios proveedores contratistas de Obras, Mantenimiento y Limpieza.
- Fueron publicados siete procedimientos: Plan de Evacuación y Plan de Protección del Edificio Corporativo, Plan de Evacuación y Plan de Protección en Sucursales, Accidentes de Trabajo, Inspecciones a Obras e Inspecciones a Propiedades.

# HIGIENE & SEGURIDAD



↑ CAPACITACIÓN EN RCP

## SINIESTROS

### ESTADÍSTICA DE SINIESTROS (INFORMACIÓN CORRESPONDE ÚNICAMENTE AL BANCO SUPERVIELLE)

Accidentes	Cant.	Días
1. TOTAL ACCIDENTES	58	
1.1. ACCIDENTES LABORALES	15	
1.1.1. CON BAJA	15	184
1.1.1.1. LEVES	15	184
1.1.1.2. GRAVES	0	
1.1.2. SIN BAJA	0	
1.1.3. SIN INFORMACIÓN	0	
1.1.4. MUERTES	0	
1.2. ACCIDENTES IN ITINERE	43	
1.2.1. CON BAJA	43	1150
1.2.1.1. LEVES	43	1150
1.2.1.2. GRAVES	0	
1.2.2. SIN BAJA	0	
1.2.3. SIN INFORMACIÓN	0	
1.2.4. MUERTES	0	

## RELACIONES LABORALES

La mayoría de los empleados de Banco Supervielle pertenece a la región Norte (norte de la Ciudad de Buenos Aires, y del Gran Buenos Aires, Provincias de Córdoba, Santa Fe y Tucumán). La mayoría del plantel de personal se ubica dentro de la franja etaria que va de los 30 a los 50 años.

En consonancia con la política de la compañía de fomentar la libertad de asociación y negociación colectiva de los trabajadores, la mayoría del personal se encuentra sindicalizado.

En 2012 y 2013, en función de los convenios suscriptos con las respectivas organizaciones sindicales, el valor del salario inicial estándar ofrecido por el Banco Supervielle fue superior al valor del Salario Mínimo Vital y Móvil establecido por el Gobierno Nacional.



### BANCO SUPERVIELLE

Categorías profesionales	Total	DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA				DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO				DISTRIBUCIÓN POR EDAD							
		Varones		Mujeres		< 30 años		30 - 50 años		> 50 años		> o = 65 años					
		Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%				
Director	7	6	86	1	14	0	0	0	0	0	0	1	17				
Gerentes	99	78	79	21	21,21	0	0	70	71	33	33	1	1				
Jefes/Líderes de Equipo/Gerentes de Sucursal	265	203	77	62	23,40	0	0	189	71	76	29	0	0				
Analista Especialista/Jefes/Líderes de Equipo	225	133	59	92	40,89	8	4	158	70	59	26	0	0				
Analista Sénior/Responsable Operativo	197	124	63	73	37,06	7	4	137	70	52	26	1	1				
Analista Semi Sénior/Tesorero	439	262	60	177	40,32	45	10	309	70	84	19	1	0				
Empleado Administrativo/Analista/Cajero	2245	909	40	1336	59,51	745	33	1309	58	189	8	2	0				
Pasante	7	2	29	5	71,43	7	100	0	0	0	0	0	0				
<b>Total general</b>	<b>3483</b>	<b>1717</b>	<b>49</b>	<b>1766</b>	<b>51</b>	<b>812</b>	<b>23</b>	<b>2172</b>	<b>62</b>	<b>493</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>0</b>				

## CLIMA LABORAL

La gestión del clima laboral es una herramienta prioritaria para asegurar el desarrollo de todos los trabajadores. En este sentido, la gestión en cada una de las empresas del Grupo es vista como un proceso de mejora continua para consolidar un clima de trabajo acorde a las expectativas de todos.

Gracias a los comentarios realizados en la encuesta de clima 2011 se realizaron mejoras en las distintas áreas. Se llevaron adelante talleres y seminarios de comunicación, encuentros de comunicación interna, desayunos de trabajo con las gerencias coordinadoras y el gerente general y encuestas de satisfacción de eventos, entre otras acciones.

En 2012 se realizó una nueva Encuesta de Clima Laboral con el fin de evaluar diferentes aspectos del trabajo diario, relaciones institucionales y expectativas personales.

El nivel de participación alcanzó el 77% (3526 colaboradores). Los aspectos más valorados se vincularon, con la comunicación, el liderazgo y la satisfacción con las tareas realizadas.

La Gerencia de Capacitación & Desarrollo llevó adelante el seguimiento y la coordinación de los Planes de Acción que surgieron de la segunda edición de la Encuesta de Clima y continuó con la implementación de los planes de acción pendientes del proceso anterior.

Como resultado se han llevado a cabo acciones relacionadas a mejorar los procesos del Banco, haciendo foco en la agilidad y la calidad, asimismo se realizó una campaña de Comunicación para poder dar conocimiento a los empleados sobre los Proyectos estratégicos del Banco: ADN Y MEREER.

Con respecto a los empleados, se han realizado acciones referentes a Crecimiento en donde se publicaron más Búsquedas Internas, se hizo foco en capacitación y se realizaron comunicaciones referentes a los resultados de Banca Minorista dentro de dicha coordinación.

### CAPACITACIÓN

Durante el año 2013, el trabajo estuvo orientado al fortalecimiento de las competencias gestionales y técnico profesionales requeridas para el logro de los objetivos del negocio.

EN LÍNEA CON "EL SUEÑO" PROPUESTO POR PATRICIO SUPERVIELLE PARA EL GRUPO, SE BUSCA GENERAR LAS CONDICIONES PARA QUE LOS EMPLEADOS SE SIENTAN PARTE DE UNA EMPRESA QUE SE PREOCUPA POR EL BIENESTAR DE TODOS SUS INTEGRANTES, FACILITANDO UN AMBIENTE EN EL QUE TODOS PUEDAN EJERCER SUS TAREAS CON PROYECCIÓN, PASIÓN Y ENTUSIASMO. CON LA MIRADA PUESTA EN LOS CLIENTES Y EN LOS COLEGAS, PARA OPERAR CON EXCELENCIA Y EFICACIA, SINTIÉNDOSE PARTE DE UN PROYECTO TRASCENDENTE.

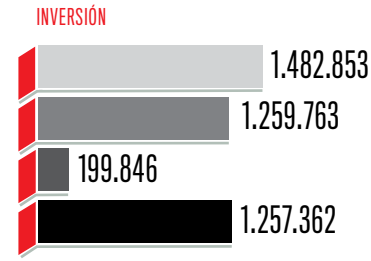
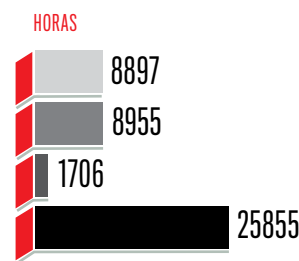
Al nivel de competencias de gestión se implementó el Programa de Desarrollo de Habilidades, un programa diseñado para que cada empleado pueda autogestionar su conocimiento y desarrollarse en función de su rol dentro de la organización. El programa incluye un catálogo de cursos como Administración del Tiempo, Diseño de presentaciones, Creatividad e Innovación, Negociación, Workshops de inglés, E-learning de Herramientas Informáticas (PPT-Excel) y el Ciclo “Charlas con Expertos”.

Adicionalmente, se desarrolló y se pusieron en marcha las nuevas Escuelas Comerciales de Sucursales y Centros de Servicios. Tanto en Sucursales como en Centros de Servicio, se han armado equipos de trabajo que participaron activamente en la confección de los contenidos y en el dictado de los mismos.

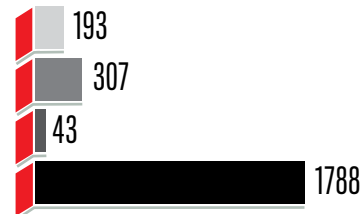
Dentro del marco de las acciones de entrenamiento, se definieron niveles de idioma requeridos para los Gerentes Coordinadores y Gerentes de Reporte. En base a este requerimiento, se han coordinado entrevistas de nivelación para conocer el grado de conocimiento de idioma que tenía cada una de las personas que ocupaban estos puestos; las personas que no tenían el nivel requerido para la posición comenzaron a tomar clases individuales para reforzar el aprendizaje.

Para continuar desarrollando las habilidades gerenciales de nuestros colaboradores, en conjunto con el IAE, ha sido diseñado el “Programa de Formación de Liderazgo” en el que han participado todos los Gerentes de Sucursales y Responsables de Centro de Servicios. Asimismo, aquellas personas que, por su función dentro de la organización, cumplen con un rol de líderes, participaron de un programa llamado “Desafíos de Liderazgo: Ser Protagonistas”. Además, varios Gerentes Coordinadores y Gerentes de reporte participaron en programas intensivos de Desarrollo Gerencial en el IAE, en entornos de altísimo nivel académico donde compartieron aula con personas de otras empresas de primera línea.

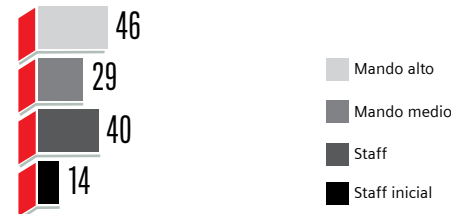
**HORAS PROMEDIO DE FORMACIÓN POR EMPLEADO AÑO 2013**



**CANTIDAD DE PERSONAS**



**PROMEDIO DE HORAS**



La formación interna demandó inversiones de distintos tipos, tal como se describe en la tabla siguiente, lo que demuestra el compromiso de Banco Supervielle por apoyar el desarrollo profesional de sus empleados.

Nombre/Temática del curso	Institución	Cantidad de participantes	Monto invertido por la organización
Programa Formación Mando Medio	Judit Ikonikoff + PDH	290	88.708
Programas de Desarrollo Gerencial	IAE	278	1.354.084
Actualizaciones Técnicas Profesionales	Varios	2.184	998.426
Carreras de Grado	UB	1	20.250
Carreras de Posgrado	Di Tella	2	68.500
Idioma	Alejandra Iglesias	97	447.983

En 2013, al igual que en el año 2012, la principal herramienta utilizada para el proceso de diagnóstico ha sido el reporte obtenido de

Gestión del Desempeño (GDD). En casos particulares, se ha trabajado con el Análisis de Potencial y con entrevistas con Gerentes para detectar las necesidades puntuales de su equipo.

**TORNEO DE FÚTBOL**

Desde el área de recursos humanos se convocó a empleados del Banco a participar del Torneo de Fútbol, que se realiza entre los meses de marzo y noviembre, organizado por la Asociación Bancaria. El torneo representa un espacio de encuentro y recreación para quienes deseen participar.



# CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS



“ BUSCAMOS SER UNA ORGANIZACIÓN CENTRADA EN EL CLIENTE, ESCUCHÁNDOLO SISTEMÁTICAMENTE, DISPUESTOS A ADAPTARNOS CON PROPUESTAS INNOVADORAS A SUS REQUERIMIENTOS. MEJORAR DÍA A DÍA PARA ANTICIPARNOS A SUS NECESIDADES, RESOLVER SUS RECLAMOS Y CREAR SOLUCIONES SUSTENTABLES ”

PATRICIO SUPERVIELLE

## BANCO SUPERVIELLE

Banco Supervielle llega a sus clientes a través de una red de 174 sucursales y centros de atención donde ofrece todos los servicios de banca tradicional. Su cartera está compuesta por 2 millones de personas y 4.324 empresas, de las cuales, un 60% pertenece al segmento Pyme y el 40% restante al de grandes empresas. Al mismo tiempo, el Banco atiende a través de sus 68 centros de servicios las necesidades financieras de 945.000 jubilados.

El objetivo para el período fue el crecimiento orgánico y la mejora del desempeño operativo; una tarea que va a continuar durante el 2014 y que pone el foco, y la inversión, en mejorar los canales y los procesos de atención de los clientes. Una tarea que permitirá obtener mejores prestaciones para nuestros clientes. Este cambio es filosófico pero también imperioso para absorber los costos operativos crecientes que viene teniendo todo el sistema bancario.



## BANCA MINORISTA

### PRIVILÈGE

Privilège, un servicio diferencial para asistir todas las necesidades financieras de nuestros clientes del segmento Alta Renta.

En el año 2013 se realizó el lanzamiento de la Membresía Black para el segmento. Esta membresía agregó a las prestaciones del Servicio Privilège las tarjetas de crédito Visa Signature y MasterCard Black, los productos de mayor calidad disponible en el mercado.

Esta iniciativa se suma a un importante conjunto de acciones realizadas en los últimos años para posicionar a Banco Supervielle entre los mejores bancos para atender al segmento de clientes de Alta Renta. Entre estas acciones se destacan: el incremento en la cantidad de oficiales dedicados al segmento Privilège pasando de 15 a 35 ejecutivos distribuidos en la red de sucursales, la línea exclusiva en el Call Center con los mejores indicadores de calidad de atención, la ampliación de nuestra oferta de Cajas de Seguridad agregando módulos en 10 sucursales este año y la instalación de Ordenadores de Fila para priorizar la atención.

Además, se desarrolló una propuesta de Beneficios con descuentos y cuotas para las tarjetas Privilège -líder en rubros de altísimo valor como Turismo y Supermercados y a la altura del mercado en los demás rubros como Tecnología o Indumentaria- y se amplió la asistencia crediticia para los clientes del segmento. Actualmente, contamos con las mejores tasas del mercado en Plazo Fijo y Préstamos Personales.

Sumado a esto, se implementó un Programa de Relacionamiento con eventos y expe-

riencias de primer nivel: torneos de golf, test drives, degustaciones, cenas temáticas, entre otras actividades. Además, material de comunicación exclusivo para clientes Privilège como Kits de Bienvenida, Newsletters, etc.

Como resultado de estas acciones se logró un crecimiento sostenido en la cartera de clientes del 50% anual, pasando de 10.000 a 22.000 clientes en los últimos 2 años. Hemos logrado estos resultados extraordinarios gracias al esfuerzo de todas las áreas del banco que se han sumado al lineamiento estratégico trazado por la Banca Minorista de enfocarse en el segmento de Alta Renta.

### BANCA PREVISIONAL

Las innovaciones realizadas por Banco Supervielle con énfasis en la calidad de atención a los mayores se incrementaron en el período 2012 -2013 por la incorporación de las terminales de identificación biométrica. Además del pago de haberes, la entidad se destaca por ofrecer préstamos personales, cajas de ahorro y tarjetas de débito y crédito, entre otros servicios.

La entidad procura brindarle atención a este segmento en un marco de excelencia. Los centros de pago a jubilados están acondicionados con el máximo confort, además de estar dotados de una suficiente cantidad de cajas para agilizar sus trámites.

### PLAN DE AUTOMATIZACIÓN Y RECAMBIO TECNOLÓGICO

Durante el período 2012-2013 el número de ATMs se amplió de 453 a 492, incluyendo reemplazos y nuevas posiciones, lo que señala una mayor presencia y disponibilidad de la gestión tecnológica del Banco. El reporte de sostenibilidad anterior, relataba la implementación de la primera Terminal de Autoservicio (TAS) del Banco y el establecimiento de 30 terminales al finalizar el período. En la actualidad, el número de TAS ascendió a 105, triplicando el número inicial cumpliendo con la proyección planteada. La totalidad de las terminales cuenta con la funcionalidad de reconocimiento de efectivo, acreditación online y el depósito de cheques con procesamiento de imágenes, lo que permite a los clientes operar en forma rápida y sencilla. Además, por estar instaladas las 24 horas en el lobby de las sucursales, pueden realizarse transacciones aún fuera del horario de atención al público.

### RED DE ATM

2011

380

CAJEROS AUTOMATICOS EN TODO EL PAIS

2013

+ DE 492

CAJEROS AUTOMATICOS EN TODO EL PAIS

Las transacciones de ATMs se incrementaron un 20.7% del 2012 al 2013, pasando de 940 millones a 1.130 millones. Por su parte

las TAS registraron un aumento en las transacciones de 46 millones a 212 millones, es decir, crecieron un 362%. Las TAS y ATM, en conjunto, realizaron el 8% de las transacciones de la Red Banelco.

## TERMINALES DE IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA

En marzo de 2013 se instalaron las dos primeras Terminales de Identificación Biométrica, en el Centro de Servicios de Montes de Oca. Actualmente están en funcionamiento 148 terminales. Estos dispositivos permiten a los jubilados o sus apoderados realizar diferentes operaciones mediante la identificación de la huella dactilar, incluyendo actualmente Impresión de CPP, blanqueo de PIN y consulta de la próxima fecha de pago.

Para poder comenzar a operar, los jubilados deben primero enrolarse. El Centro de Servicios cuenta con puestos de atención en los cuales se registran las huellas dactilares y se les toma una foto. Estos son los datos que luego se utilizan para reconocer el trámite que se quiere realizar.

La nueva tecnología permite mayor celeridad en los trámites y la autogestión de los clientes, contribuyendo a la mejora constante de los niveles de servicio.

Cabe destacar que las terminales fueron diseñadas internamente por un equipo del Banco y acompañadas por procesos sin precedente en el mercado. Es la primera aplicación con esta tecnología en Argentina luego de ser probada para la atención bancaria en varios países de la región como Brasil, Chile y Colombia.

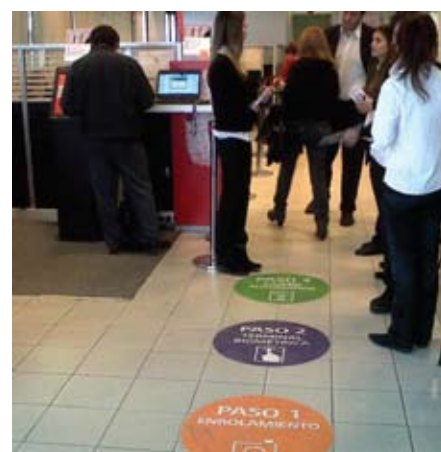
La biometría nos ha permitido aumentar los niveles de seguridad, agilizar el trámite de la prueba de vida y erradicar riesgos de defraudaciones y estafas, además de pagarles

más rápido a más de 600.000 jubilados que ya se suscribieron al sistema. En 2013, por este desarrollo el Banco fue distinguido con el premio de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) donde compitió con más de treinta innovaciones en la atención bancaria de distintos países de la región.

148 TERMINALES BIOMÉTRICAS

600.000 BENEFICIARIOS ENROLADOS

+ DE 1.6 MILLONES DE TRANSACCIONES



Los resultados alcanzados en este año fueron los siguientes:

- En 2013, la colocación de préstamos personales (producto core de la Banca Individuos) se incrementó en un 43% con respecto a 2012, generando un crecimiento en el volumen de la cartera del 33%. La cartera de préstamos personales de la Banca ascendió a casi \$ 2.000 millones, tomando en cuenta la cartera fideicomitida.
- En materia de depósitos, en 2013, la Banca Minorista tuvo un crecimiento en saldos vista de cajas de ahorro del 36% en relación al año anterior y de un 19% en saldos vista de cuentas corrientes. Los depósitos a plazo fijo tuvieron un incremento del orden del 42%, comparado con el año 2013. Por su parte, el volumen total de depósitos de la Banca para fines del año 2013 se incrementó un 35%.

Tal como sucede con la banca para grandes empresas, para este segmento la entidad cuenta con una diversidad de productos y servicios orientados a atender distintas necesidades:

## PRESTAMOS PERSONALES

Orientados al consumo, permiten concretar todo tipo de proyectos.

## TARJETAS

Tal como sucede todos los años se renovaron aquellas tarjetas de crédito Visa y Mastercard correspondientes al período, además de entregar las pertinentes a nuevos clientes.

## SUPERVIELLE SEGUROS

El portafolio ofrece los siguientes productos.

- Seguro de vida.
- Seguro de accidentes personales
- Seguro de vivienda
- Seguro de automotor
- Seguro bolso protegido
- Seguro protección oncológica
- Seguro robo ATM
- Seguro de sepelio.

Durante el 2013 las ventas acumuladas fueron 118.358 pólizas superando en un 15% el objetivo planteado para el año y registrando un crecimiento del 4,1% respecto al 2012, en que se vendieron 113.629 pólizas.

Se realizó el lanzamiento de una campaña trimestral en Centros de Servicios con una colocación de 28.574 nuevas pólizas y distintas campañas para FFVV Plan Sueldos de Mendoza y Capital y GBA.

Las sucursales siguen con un crecimiento relevante en función de las campañas de: Hogar, Bolso Protegido, Tecnología Protegida, Accidentes Personales y Robo ATM, que aportaron 22.555 nuevos seguros. Asimismo, se realizó la revisión de nuevo producto Hogar con Cardif, incluido en la última campaña para sucursales con más de 6.000 altas.

El stock a Octubre es de 286.976 pólizas vigentes, lo que representa un crecimiento del 32% interanual.

Para mejorar la oferta, se lanzaron dos nuevos productos: Tecnología Protegida y Multiasistencia 24 hs. para vender a cartera minorista y se brindaron capacitaciones en los Centros de Servicios sobre los productos a comercializar, incluidas la técnicas de venta.

## GARANTÍA PARA INQUILINOS

Las dificultades de los inquilinos para acceder a una vivienda propia impulsó al Banco Supervielle a ofrecer este producto que permite a los propietarios, inquilinos y agentes inmobiliarios asegurarse la confiabilidad de las operaciones.

A través del pago de un arancel sobre el valor total del contrato, Banco Supervielle se convierte en garante de inquilinos (tanto clientes como mercado abierto) que desean alquilar una vivienda, en CABA y Gran Buenos Aires, por montos que oscilan entre \$ 1.000 y \$ 7.500 mensuales- El producto incluye, además, seguro de hogar básico, gestión de la cobranza mensual del alquiler y su transferencia a la cuenta del propietario

## INVERSIONES

La oferta de productos ofrecida por Banco Supervielle otorga una gran solidez y seguridad a los clientes, además de un asesoramiento personalizado brindado por especialistas en finanzas.

- Fondos comunes de inversión.
- Fideicomisos.
- Títulos, acciones y bonos.
- Operaciones de cambio.
- Plazo fijo tradicional.
- Plazo fijo con retribución variable.

## CAMBIO DE BILLETES Y MONEDAS

El Banco posee una extensa tradición en el Mercado Cambiario que mantiene en la actualidad brindando la experiencia y el asesoramiento necesario para dar cumplimiento a la normativa cambiaria y a los requisitos internos necesarios para concretar operaciones de Transferencias (Ayuda Familiar y demás conceptos) cheques, cobros de Jubilaciones del exterior, venta de billetes para empresas transportistas, venta de billetes para turismo y viaje, etc.

A su vez, el Banco puso a disposición de los clientes su gestión para el asesoramiento y concreción de operaciones de CEDIN, BAADE y PAADE.

## TARJETAS UTILIZADAS

De las 30,2 millones de transacciones realizadas en nuestra red de ATM's durante 2013 el 38% -equivalente a 11,5 millones de transacciones- fueron efectuadas por clientes propios; un 2% más que en 2012.

## COMISIONES

En conjunto con el crecimiento de transacciones y el incremento de las alícuotas definidas por Banelco se percibió una suba del 31%, pasando de \$27.2 millones en 2012 a \$35.7 millones en 2013, generadas en sucursales y centros de pago.

## DISPONIBILIDAD

Los índices de disponibilidad de ATM aumentaron en un 0,77% en el período 2012-2013. Debemos considerar que las cientos de intervenciones efectuadas han impactado considerablemente en dichos índices.

# BANCA EMPRESAS

Banco Supervielle atiende a 4.324 empresas, de las cuales un 60% pertenece al segmento de Pyme y el restante 40 % al de grandes empresas.

A ambos segmentos se les brinda una amplia variedad de servicios: comercio exterior, leasing, factoring, préstamos sola firma, préstamos garantizados y cash management.

## HOME BANKING EMPRESAS



## DATANET

**865 EMPRESAS**

## PAGO A PROVEEDORES

**43 EMPRESAS CON CHEQUE**

**470 EMPRESAS CON TRANSFERENCIA VÍA INTERBANKING**

## INTERPYME

**717 EMPRESAS**

## COMERCIO EXTERIOR

El departamento de Negocios Internacionales cuenta con una amplia gama de servicios vinculados con el comercio exterior:

- Financiación para exportadores.
- Financiación para importadores.
- Gestión integral de cobro de exportaciones y pago de importaciones a través de diversos instrumentos
- Factoring internacional.

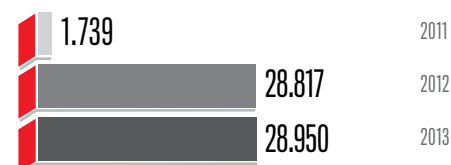
En 2013 se habilitó en el Home Banking Empresas el módulo de "Comercio Exterior" para brindar a todos los clientes del Banco, la opción de consultar on line el listado actual e histórico de toda su operatoria de exportación e importación, cambios y regímenes

informativos. Además, los clientes podrán imprimir las liquidaciones y exportar los datos - actuales e históricos - a distintos formatos (PDF, Excell, etc.).

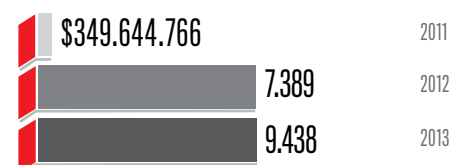
Esta herramienta significa un importante avance en la calidad del servicio y la efectividad brindada a nuestros clientes, debido a que el HBE es el nuevo canal que reemplazará paulatinamente las llamadas telefónicas y los correos electrónicos que utilizaban para obtener la información ahora publicada en este nuevo módulo.

Esta es una primera etapa dentro de un ambicioso proyecto que culminará en la implementación del HBE Comex transaccional, el cual permitirá gestionar todas las operaciones de comercio exterior a través del mismo y sin la necesidad de recibir y procesar documentación en papel.

## OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO DE COMERCIO EXTERIOR



## MILLONES DE PESOS EN OPERACIONES



## LEASING

A través del servicio de leasing financiero las empresas industriales, comerciales y de servicios tienen una oportunidad para modernizar o agrandar su empresa por medio de la compra de diferentes tipos de equipos, maquinaria vial y agrícola, herramientas, tractores, rodados e inmuebles.

2011

**1.224**

CONTRATOS DE LEASING

**\$373**

MILLONES DE PESOS EN OPERACIONES

2012

**924**

CONTRATOS DE LEASING

**\$444**

MILLONES DE PESOS EN OPERACIONES

2013

**1.076**

CONTRATOS DE LEASING

**\$635**

MILLONES DE PESOS EN OPERACIONES

## FACTORING

Los clientes empresas cuentan con diferentes alternativas para satisfacer sus necesidades de financiamiento de capital de trabajo:

- Descuento de cheques de pago diferido en todas sus modalidades.
- Cesión de certificados de obra, facturas y flujos futuros.
- Adelantos de cuenta corriente y préstamos financieros.
- Operaciones con sociedades de garantías recíprocas.

2011

**765.250**

CHEQUES GESTIONADOS

**12.600**

MILLONES VOLUMEN TOTAL EN PESOS

2012

**693.000**

CHEQUES GESTIONADOS

**15.491**

MILLONES VOLUMEN TOTAL EN PESOS

2013

**703.850**

CHEQUES GESTIONADOS

**19.226**

MILLONES VOLUMEN TOTAL EN PESOS

Durante el 2013 se ha comenzado con la comercialización del producto E-Factoring, que permite a las empresas a través del Home Banking el envío de los cheques para su custodia, administración y descuento. Esto agiliza el flujo transaccional logrando reducción de costos y tiempos además de mayor eficiencia en la liquidación de las operaciones. Actualmente se encuentran instaladas 61 lectoras de cheques en clientes de la Banca Empresas.

## SOLA FIRMA

Banca Empresas asiste a sus clientes Pymes y Grandes Empresas con diversas líneas de financiación a Sola Firma y Garantizadas. Asimismo se han otorgado líneas de inversión productiva previstos en la normativa vigente.

2011

**1.850**

OPERACIONES

**\$823**

MILLONES DE PESOS - MONTO TOTAL EN OPERACIONES

2012

**2.090**

OPERACIONES

**\$1.093**

MILLONES DE PESOS - MONTO TOTAL EN OPERACIONES

2013

**2.509**

OPERACIONES

**\$1.890**

MILLONES DE PESOS - MONTO TOTAL EN OPERACIONES

## CASH MANAGEMENT

Desde esta área se brindan productos y servicios orientados a contribuir en la administración integral de las empresas, abarcando pagos a proveedores, Red Interbanking, recaudaciones y cobranzas, manejo de efectivo y transporte de caudales.

A su vez Banco Supervielle cuenta con su propia plataforma electrónica para empresas, la cual permite que tanto las personas jurídicas como físicas con actividad comercial, puedan acceder a la información de los saldos de sus cuentas, consultar movimientos, sus liquidaciones de las operaciones de Factoring, el stock de cheques de pago diferido que tenga en Custodia, el status de sus cheques emitidos a través del servicio de Pago a Proveedores con firma digitalizada, consulta de operaciones de Comercio Exterior, solicitar chequeras, realizar transferencias entre cuentas, pagar sueldos, proveedores, su tarjeta de crédito corporativa, acceder al Pago Electrónico de Servicios, al módulo transaccional de Comercio Exterior, y poder descontar cheques a través del servicio de e-Factoring.

2012

570

MILLONES DE PESOS EN  
CHEQUES CUSTODIADOS

850

MILLONES DE PESOS PAGO A  
PROVEEDORES CON FIRMA DIGITALIZADA

2013

1.000

MILLONES DE PESOS EN  
CHEQUES CUSTODIADOS

1.452

MILLONES DE PESOS PAGO A  
PROVEEDORES CON FIRMA DIGITALIZADA

## IFACTUS

En 2013 se incorporó a la oferta de servicios IFACTUS, el primer portal de publicación y gestión de pagos, que además acepta el descuento de facturas. Permite publicar facturas, notas de crédito y notas de débito, para ser puestas a disposición de los clientes de la Empresa, pudiendo cursarse Facturas con CAI y Facturas Electrónicas con Código de autorización Electrónico (CAE), obtenido previamente por la Emisora o gestionado por IFACTUS ante AFIP. (Cumple con los requisitos de Factura Electrónica ante AFIP). Adicionalmente admite el descuento de facturas emitidas anticipando el flujo de fondos a cobrar.



## PROYECTO MERECER

Durante el período 2012-2013 se avanzó con la implementación del Proyecto Estratégico MERECER, orientado a fortalecer cada una de las unidades de negocios del área de Banca Empresas. En esta etapa se han llevado adelante las siguientes acciones:

- Consolidación de las modificaciones en la estructura de los equipos comerciales y la segmentación de los clientes entre Banca Empresas y Banca Minorista de acuerdo a los montos de facturación anual
- Armado planes y objetivos bajo la metodología de productividad comercial y del capital, estableciéndose detractores de la RV que alinean la acción comercial con los objetivos del proyecto
- Diseño e implementación del modelo de Autogestión de clientes
- Capacitación continua de los oficiales de cuenta para los productos de Comex y Cash Management
- Extensión de la Agenda Comercial a todos los oficiales de las distintas gerencias, lo que permite estandarizar los procesos de venta, optimizando la gestión comercial y contribuyendo a generar un aporte a las buenas prácticas de la Banca de Empresas.

Para las regiones del interior del país:

- Se han establecido beneficios exclusivos y presencia en eventos.
- Región Cuyo: Se diseñó el plan estratégico vitivinícola, definiendo los lineamientos cuya implementación operacional permitirá al Banco posicionarse como especialista de la vitivinicultura en Argentina.
- Corredor Buenos Aires -Tucumán: Se elaboró el Plan de Agronegocios y se creó la unidad de negocios a cargo de un Líder especialista en la materia.

Asimismo se aprobó el lanzamiento de la Tarjeta Agro y se sentaron las bases para trabajar con líneas ganaderas en la provincia de San Luis.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el 2012 se realizó una nueva encuesta de satisfacción entre los clientes de Banca Empresas. Esta Encuesta se desarrolla anualmente desde el año 2008 bajo la responsabilidad de la Gerencia de Inteligencia de Mercado Clientes y Post Venta y por segundo año consecutivo se realizó con el acompañamiento de la empresa IPSOS ARGENTINA.

Los resultados obtenidos han sido sumamente satisfactorios: creció la percepción de que se incrementó la relación con Supervielle respecto al año anterior; aumentaron las evaluaciones “Muy Bueno + Bueno” de todos los Productos y Servicios ofrecidos por el Banco a nivel general, principalmente Productos Crediticios y Productos/Servicios de Comercio exterior.

Respecto de los atributos de los servicios evaluados, el “Conocimiento/Cordialidad/Disposición para Resolver problemas” se destaca como el aspecto más valorado por los clientes y la atención de los Oficiales de Cuenta es la principal fortaleza del Banco Supervielle. Asimismo, el “Nivel de Tasas/Comisiones” y la “Calidad y Variedad del Financiamiento ofrecido”, surgieron como los atributos de atención prioritaria.

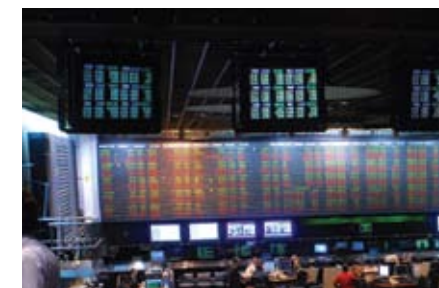
El esfuerzo de todos los integrantes de la Banca Empresas ha permitido obtener los resultados mencionados.

# BANCA FINANZAS Y MERCADO DE CAPITALES

En el año 2013 el mercado de capitales tuvo colocaciones por 45.000 millones de pesos donde las colocaciones de Banco Supervielle superaron los 3.000 millones de pesos en instrumentos como fideicomisos y de deuda. Adicionalmente, en el mes de agosto Banco Supervielle hizo la primera colocación en el país de deuda subordinada a un plazo de 7 años por un monto de 125 millones de pesos.

La Gerencia de Mercado de Capitales de Banco Supervielle, dependiente de la Gerencia Coordinadora de Finanzas y Mercado de Capitales, tiene a su cargo la estructuración y colocación de los instrumentos de deuda y titulización, principalmente certificados de fideicomisos financieros, propios y de terceros. A través de sus actividades, Banco Supervielle ha consolidado su presencia en el mercado de securitizaciones local y esto le ha permitido alcanzar una sólida reputación como organizador de fideicomisos financieros y colocador. Muchas de estas operaciones incluyen la securitización de préstamos originados por Banco Supervielle, lo que refleja la política del Banco de minimizar los descaldes de vencimiento, ya que los créditos de mediano y largo plazo originados por el Banco son periódicamente securitizados y vendidos en los mercados de capitales a través de fideicomisos financieros.

Banco Supervielle no realiza operaciones de retitulización, como así tampoco incorpora en la estructuración de fideicomisos cláusulas de amortización anticipada ni respaldo de naturaleza contractual o no contractual. A tal efecto, al momento de la colocación de instrumentos de titulización, Banco Supervielle procura desprenderse del tramo más subordinado de la estructura (certificado de participación).



Si bien las actividades de titulización ofrecen beneficios en términos de la gestión integral de riesgos y el acceso a fuentes alternativas de fondeo, existen riesgos inherentes a la titulización que son asumidos por la Entidad originadora y/o por los inversores. Banco Supervielle es originador de los activos subyacentes que conforman los fideicomisos financieros y actúa marginalmente como inversor de otros fondos de titulización cuyos activos subyacentes no hayan sido originados por el mismo. Como tal la Entidad se encuentra expuesta a Riesgo de Crédito, Riesgo de Mercado y Liquidez y Riesgo Operacional y Reputacional.

La gestión integral del riesgo de titulización es monitoreada por el Comité de Activos y Pasivos (ALCO) y es ejecutada por la Gerencia Coordinadora de Finanzas. La Gerencia de Riesgos es la encargada de observar el cumplimiento y aplicación de las estrategias y políticas aprobadas, elaborando los reportes e informes periódicos que permitan hacer un seguimiento adecuado junto con la Gerencia de Planeamiento Financiero.

ESTA ACTIVA PARTICIPACION AGREGA VALOR COMO INSTRUMENTO DE INVERSION PARA CIERTOS SEGMENTOS DEL MERCADO Y MULTIPLICA LA COLOCACION DE NUEVOS PRÉSTAMOS RECICLANDO LOS FONDOS A LOS CLIENTES DEL BANCO, CCF Y TA

## RELACIÓN CON INVERSORES

Desde el departamento de Relación con Inversores el Grupo Supervielle promueve una efectiva relación con los actores del mercado.

Se mantiene una comunicación abierta y de intercambio con los actores del mercado financiero, asegurando un marco de transparencia, tanto con analistas, inversores actuales y potenciales, tenedores de obligaciones negociables, y agencias de calificación, entre otros, facilitándoles la información que solicitan, y respondiendo a las consultas que pudieran tener.

Grupo Supervielle, y sus subsidiarias Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera, se encuentran en el Régimen de Oferta Pública de la Comisión Nacional de Valores (CNV) a partir de la emisión de Obligaciones Negociables, y en tal sentido, cumplen con el Régimen Informativo aplicable.

Toda la información relevante de Grupo Supervielle y de sus subsidiarias Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera, así como también sus estados contables, se encuentra publicada en el Boletín de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires (BCBA), y en la Autopista de la Información Financiera (AIF) de la CNV, a la que se puede acceder ingresando en el sitio [www.cnv.gob.ar](http://www.cnv.gob.ar) y en la página web del Banco Central de la República Argentina (BCRA) en lo que respecta a la información de Banco Supervielle y de Cordial Compañía Financiera. También se encuentra la información disponible en los sitios web de Banco Supervielle ([www.supervielle.com.ar](http://www.supervielle.com.ar)) y de Cordial Compañía Financiera ([www.cordialfinanciera.com.ar](http://www.cordialfinanciera.com.ar)). [Próximamente se encontrará disponible el sitio web de Grupo Supervielle].



## SUPERVIELLE ASSET MANAGEMENT

Es la sociedad gerente de Fondos Comunes de Inversión. Su misión es promocionar, dirigir y administrar FCI de acuerdo a las disposiciones de la Ley 24.083, su Decreto Reglamentario y toda otra norma legal que contempla a esta actividad.

En 2012 se advirtió un crecimiento general de los activos bajo administración que alcanzaron la suma de \$45.386 millones. El incremento nominal de \$15.827 millones, equivalente al 54%, es explicado fundamentalmente por el crecimiento de \$7.766 millones en el segmento de Renta Fija y, dentro de este segmento, por el alto aumento de los fondos de activos locales clasificados con duración hasta un año.

En el año 2013, este crecimiento alcanzó la suma de \$ 71.340 millones. Mientras que el incremento nominal de \$ 25.954 millones, equivalente al 57%, se dio fundamentalmente por el crecimiento de \$ 13.201 millones en el segmento de Renta Fija (66%).

El segmento de los fondos de Plazo Fijo y Dinero también mostró un considerable crecimiento, de \$5.214 millones en 2012 y de \$4.513 millones en 2013 (26%). Junto con los fondos de Renta Fija Argentina concentró el 78% de la industria en 2012 y el 77% en 2013.

El tercer crecimiento en importancia se verifica en los fondos Pymes e Infraestructura, con nuevos \$ 3.334 millones (62%) provenientes de inversiones efectuadas por Compañías de Seguros que debido a cambios regulatorios en la administración de sus carteras han volcado inversiones en activos emitidos por pequeñas y medianas empresas en el mercado de capitales, así como en emisiones destinadas a financiar proyectos de infraestructura dentro del territorio nacional.

Por último, los otros segmentos de productos de la industria de FCI -Renta Variable, Renta Mixta y Retorno Total- también presentan incrementos en los volúmenes de fondos administrados.

La participación relativa de los segmentos de productos más representativos de la industria es la siguiente:

Tipo de FCI	Participación en cada Período		
	2011	2012	2013
Plazo Fijo	41%	38%	31%
Renta Fija Argentina	37%	42%	43%
PyMES	3%	3%	4%
Renta Mixta	5%	9%	10%
Renta Variable Argentina	3%	2%	3%
Infraestructura	2%	2%	4%

Fuente: Elaboración de SAM en base a información de la CAFCI

Se mantiene la tendencia de la alta concentración en los segmentos de Plazo Fijo y Renta Fija Argentina, que alcanza el 77%. Este año también se observa la tendencia de mayor crecimiento del segmento de Renta Fija Argentina con relación al segmento de Plazos Fijos, siendo que en ambos la mayor cantidad de inversores son corporativos e institucionales y las carteras se conforman con activos de corto plazo y baja volatilidad.

Los activos administrados al cierre de noviembre del año 2013 muestran un incremento del orden del 64% con respecto al mes de diciembre del año 2012, alcanzando los \$ 2.314 millones, lo que arroja una participación de mercado del 3,2%.

La cartera de clientes está conformada por un 47% de inversores institucionales, un 49% de corporativos y un 4% de individuos.

La comercialización de los productos se realiza por medio de los canales de la Sociedad Depositaria que representan el 63% de los activos administrados, a través de la Sociedad Gerente que ha captado el 33% y Agentes Colocadores Externos que constituyen el 4% restante de la captación de activos bajo administración.

En el mes de enero de 2013 se puso en marcha la operatoria de FCI a través del Home Banking de Individuos de Banco Supervielle, lo cual permitió un importante crecimiento del 50% en la cantidad de clientes que realizan sus inversiones a través de los FCI Premier. Este servicio viene a sumar nuevas funciones al canal, y una serie de beneficios y facilidades a nuestros clientes, haciendo del Banco Supervielle en Internet un banco fácil para operar. Con FCI, el home banking incorpora: Suscripción y Rescates de Fondos, Tenencia e Información de los fondos del cliente e Informes Especiales.

## NUEVAMENTE TOP MANAGER

Supervielle Asset Management fue reconocido como Top Manager, por cuarta vez en los últimos 6 años, por la consultora Standard & Poors en la VII edición del Ranking Top Managers de la Argentina. Distinguida como una de las tres Top Managers entre más de 40 administradoras, Supervielle Asset Management consiguió, a través de sus productos, obtener una excelente calidad de gestión que se ubica por encima de la media del mercado.

Supervielle Asset Management continuará trabajando para mantener los excelentes niveles de calidad obtenidos en su portafolio de productos y seguirá innovando en nuevas alternativas de inversión.

A través de esta empresa Grupo Supervielle ofrece a sus clientes una interesante alternativa de inversión para proteger sus ahorros de corto, mediano y largo plazo.

## CORDIAL COMPAÑÍA FINANCIERA (EX GE MONEY ADQUIRIDA POR GS Y BS EN AGOSTO DE 2011)

### SERVICIOS FINANCIEROS WALMART

ES LA PRINCIPAL ACTIVIDAD COMERCIAL DE CCF A TRAVÉS DE LA CUAL SE GENERAN PRÉSTAMOS Y TARJETAS DE CRÉDITO Y VENTA DE SEGUROS

La alianza comercial con Walmart, una de las principales cadenas Retail del mundo, comenzó en el año 2000 cuando CCF era GE Money con el inicio del Programa de Servicios Financieros Walmart y junto a la tarjeta de crédito propia. En el año 2002, fue lanzado el primer préstamo a medida orientado a que nuestros clientes pudieran elegir el producto y Walmart lo financiará. Más adelante, en el año 2004, se complementó la oferta de créditos otorgando préstamos en efectivo y se incorporó la venta del seguro de accidentes personales. En el año 2005, fue lanzada la primera tarjeta de Retail con cobranding MasterCard, MasterCard Walmart, complementando así el portfolio de productos y ofreciendo a nuestros clientes una gran variedad de productos financieros alineados a sus necesidades.

### TARJETA MASTERCARD WALMART

Tarjeta MasterCard Internacional para comprar en miles de comercios de Argentina y el mundo. Además los mejores beneficios en Walmart y Changomás del país. Se otorgan con límites hasta \$15.000 y con posibilidad de consumir en el momento.

### TARJETA WALMART

Tarjeta de crédito exclusiva para comprar con los mejores beneficios en todas las sucursales Walmart y Changomás de todo el país. Se otorgan con límites hasta \$10.000 y con posibilidad de consumir en el momento.

### PRESTAMOS PERSONALES:

Son créditos que permiten a clientes y no clientes a obtener efectivo en forma simple para ayudarlos a concretar sus sueños y proyectos. Son préstamos en Efectivo hasta \$50.000 con planes de cuota de 6 a 36 cuotas.

### PRESTAMOS DE CONSUMO:

Servicio de financiamiento mediante Préstamos de consumo. Es la forma de adquirir productos y pagarlos en cuotas fijas y en pesos a través de un préstamo personal que se otorga en los comercios adheridos a nuestra red.

Son préstamos para clientes y no clientes de hasta \$20.000 con planes de 6 a 36 cuotas.

- Aprobación inmediata
- Los mejores beneficios en el acto
- Cuotas fijas
- En pesos
- Sin gastos! Solo el valor de la cuota

## TARJETA AUTOMÁTICA

En 1995, nació Carta Automática, una tarjeta regional creada con el objetivo de brindar financiación a las compras de aquellas personas no bancarizadas. Con 20 sucursales distribuidas estratégicamente en la Patagonia, 2 en el Norte del País y más de 60.000 tarjetas activas. Su red propia cuenta con más de 20.000 comercios adheridos en todo el país.

Es uno de los referentes de crédito en distintas provincias argentinas, como Tierra

del Fuego, Santa Cruz, Chubut, Río Negro, Neuquén, La Pampa, Buenos Aires, Tucumán y Salta.

La principal fortaleza de Tarjeta Automática es la experiencia en las economías regionales, la atención personalizada y la flexibilidad.

Además, la diversificación de productos admite un adecuado control y previsión de la morosidad. Esto permite adaptar la oferta a la coyuntura de mercado. En 2008 es adquirida por Banco Supervielle proyectando así, gran crecimiento.

### TARJETA CARTA MASTERCARD

En el 2013 se lanzó la nueva tarjeta Carta MasterCard, tras la alianza estratégica con MasterCard, abriendo puertas con infinidad de oportunidades.

Carta MasterCard es una tarjeta Internacional, que permite realizar compras en todos los comercios identificados con el logo MasterCard de Argentina y el mundo, y disfrutar de todos los descuentos de Carta y las Promociones exclusivas de MasterCard. Se otorgan con límites hasta \$15.000 y con posibilidad de consumir en el momento.

### CRÉDITO DIRIGIDO

Brinda préstamos destinados a bienes de consumo en comercios El crédito dirigido basa su estrategia en posicionar al comercio como el facilitador de la financiación y como punto de cobro de los planes de cuotas pactadas.

### PESOS YA

Consiste en una línea de préstamos personales en efectivo de hasta \$10.000 y a sola firma. El cliente cuenta con la posibilidad de obtener el dinero en el día, sin necesidad de cuenta bancaria ni garantía.

## CORDIAL MICROFINANZAS

Es la unidad de negocios dirigida a las pequeñas empresas sin acceso a la banca tradicional a través de una relación de confianza con los clientes. Desarrolla productos orientados a micro-emprendedores urbanos, formales e informales, de medios y bajos ingresos, en su mayoría no bancarizados. Promueve, así, la inclusión social por medio de herramientas financieras que contribuyen al crecimiento de su negocio.

### CRÉDITOS PARA MICROEMPREENDEDORES

Se ofrecen tres tipos de créditos para emprendimientos que cuenten con una antigüedad mínima de un año para capital de trabajo, capital de inversión y remodelación o ampliación de negocios.

### PRÉSTAMOS SIN GARANTÍA

Se trata de créditos por un monto máximo de \$50.000 con un plazo promedio de devolución de 10 meses.

- Préstamos con garantía prendaria. Financia hasta el 50% del valor del vehículo (prenda) con un plazo promedio de 18 meses y con una tasa de interés inferior a la de los préstamos sin garantía.
- Prestamos con garantía hipotecaria. Se trata de créditos que no pueden superar el 50% del valor del inmueble (prenda) con un máximo de \$300.000 y un plazo promedio de devolución de 33 meses. La tasa de interés es inferior a la de los préstamos con garantía prendaria.

### DESCUENTO DE CHEQUE

A las herramientas detalladas se suma la posibilidad de que los clientes descuenten cheques de terceros, con un plazo de hasta 180 días. Esta herramienta habilita al usuario una alternativa más económica y ágil de acceder al servicio financiero.

### CAJAS DE AHORRO CON BANCO SUPERVIELLE

Los clientes del Banco pueden acceder a una caja de ahorro con una tarjeta de débito. Supervielle fue pionero en este segmento pues fue la primera Institución de Microfinanzas (IMFs) en promover canales de ahorro formales entre sus clientes.

## PUNTACALL

Es el primer centro de contactos de San Luis. Ofrece a los clientes de todo el país diversos servicios, como campañas de atención al cliente, fidelización y retención, investigación de mercado, encuestas de satisfacción, promoción y venta de productos y servicios, actualización de base de datos, y acciones de cobranzas.

La plataforma tecnológica de Puntacall está basada en Cisco IPCC Enterprise, que permite administrar telefonía IP, correo electrónico, SMS, soporte web (colaboración en línea) y videollamada.

El centro de contacto cuenta con un sistema de calidad que permite realizar acciones de mejora continua. El sistema se adapta a cada campaña y se encuentra sustentado en tecnología de punta y profesionales calificados.

## SEGURIDAD FÍSICA E INFORMÁTICA

En el período 2012-2013 se profundizaron diferentes acciones orientadas a reforzar las iniciativas de seguridad física y tecnológica del Banco. Además de cumplir con las exigencias del Banco Central de la República Argentina (BCRA) se trabaja de manera constante en la sensibilización de colaboradores y clientes a través de diversos medios. Durante este período se continuó con la distribución de material gráfico y audiovisual en los centros de servicios con consejos útiles y medidas de precaución a tener en cuenta al operar dentro y fuera del Banco.

Cabe recordar que en el reporte anterior se informó sobre los refuerzos de blindaje y vigilancia de las bóvedas, en consonancia con la aplicación de la ley 26.637 del BCRA de noviembre de 2010, que incorpora las medidas de seguridad para las bóvedas y Cajas Tesoro de numerario a aquellas que contuvieran Cajas de Seguridad de clientes.

Durante el 2013 se comenzó con un plan de visitas preventivas a la red de Sucursales y Centros con el objetivo de verificar los elementos de Seguridad. En la misma visita se realizaron capacitaciones para recordar los conceptos básicos y los eventos más críticos de la operatoria diaria. Asimismo se actualizó el procedimiento de Apertura / Cierre de Sucursales dividiendo la operatoria en Banco Abierto y Banco Cerrado y se avanzó en el análisis para su posterior publicación de los procedimientos de "Acceso al Edificio Corporativo", "Tratamiento de Hechos Delictivos / Siniestros", "Administración de llaves de Seguridad" y "Planes de Seguridad".

En este período se desarrolló el manual de procedimientos del Centro Monitoreo, que funciona desde el año 2011, con determinación de funciones por puesto de trabajo. Al mismo tiempo se diseñaron grupos de control de CCTV de forma de ordenar las tareas de los operadores con banco abierto

y cerrado dando prioridad a los lugares con mayor criticidad. El sistema CCTV es una red de cámaras distribuidas en todo el país que incluye tecnología infra-roja y permite monitorear a todas las sucursales que disponen de cajas de seguridad y los Centros de Servicios, en tiempo real y aún con falta total de luz.

Además, se comenzó con un plan de instalación en aquellas casas que no poseen de cámaras en Castilletes y Bunker a fin de poder visualizar el desempeño de los vigiladores asignados en esta tarea.

Durante el año su fueron incorporando los enlaces con las sucursales y mediante la red corporativa, es por ello que en la actualidad se reciben los eventos de operaciones de cambio de estado de los sistemas de alarmas locales de cada casa, y los eventuales disparos de las mismas.

CON ESTAS ACCIONES INCREMENTAMOS LA SEGURIDAD FÍSICA Y REDUCIMOS EL RIESGO DE FRAUDE A NUESTROS CLIENTES

### TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Durante 2013 el Banco implementó innovadores productos tecnológicos que permitieron optimizar algunos procesos claves de las distintas áreas de negocios. Con el objetivo de facilitar el acceso, se han desplegado programas para promover el uso del Home Banking, la Banca Móvil y el Débito Automático de impuestos y servicios, sumado al sistema de identificación biométrica; todas tendencias que se profundizan por la rapidez con la que las personas están incorporando las nuevas tecnologías. Para el sector de Banca Empresas también se han producido importantes avances, como la implementación del sistema de E-Factoring e I-Factus.

En materia de actualización tecnológica el banco ha hecho una importante inversión en la materia, disponiendo aproximadamente

"TRABAJAMOS EN FORMA CONSTANTE PARA SER UNA ORGANIZACIÓN INNOVADORA, QUE DÉ ORIGEN A PRODUCTOS Y PROCESOS NUEVOS, ÁGILES, SENCILLOS Y SEGUROS PENSADOS PARA EL CLIENTE"

de 85 millones de pesos para la adquisición de nuevos servidores virtuales, storage hi end para la plataforma de servidores y se ha realizado el upgrade a la última versión del procesador central donde reside el sistema Core. En éste marco, se puso en marcha la nueva plataforma SOA y BPM que presta servicios multiplataforma agilizando el desarrollo de nuevos productos y servicios y permitiendo la conectividad del "front end" con los "back end" del banco.

En materia de Gobierno de TI, el banco prosigue en su proceso de adopción de CoBit 5 como estándar de referencia para todos sus procesos de TI, poniendo énfasis al ejercicio de sus planes de "continuidad del negocio y de disaster recovery", operando durante una semana en full contingencia desde el site alternativo. Dicha operación fue realizada en el mes de noviembre de 2013.

En sus proyecciones para el año 2014, la Gerencia de Tecnología de la Información continuará en el desarrollo de la automatización, con proyectos como "mobile banking", incremento de las funcionalidades del "home banking" para todas las bancas y apostando al desarrollo de la mejora constante de procesos.

[RECUADRO] PARA INCENTIVAR EL USO DEL SERVICIO SUPERVIELLE MÓVIL SE REALIZÓ LA CAMPAÑA "ADHERITE A SUPERVIELLE MÓVIL Y GANATE UN CARGADOR USB SONY PARA TU SMARTPHONE". ESTA INICIATIVA PERMITIÓ PROMOVER LA AUTOGESTIÓN AUTOMÁTICA Y GENERAR HÁBITOS EN SU USO.

### SEGUNDA EDICIÓN DEL BCM FORUM DE ARGENTINA

Dentro del marco del Programa de Concientización y Capacitación en Continuidad del Negocio, Banco Supervielle ha sido patrocinador de la segunda edición del BCM Fórum de Argentina, evento que contó con la participación de importantes referentes a nivel internacional sobre dicha materia.

Al mismo tiempo el Ing. Gabriel Grande (Gte. de Gobierno de Riesgos de TI) y el Lic. Fabián Romero (Gte. de Infraestructura y Tecnología) de nuestra entidad participaron como expositores en diferentes foros y conferencias desarrollados tanto a nivel nacional como internacional sobre el tema de referencia. Una de ellas fue el **BCM Fórum**, sobre Experiencias de implementación de un Programa BCM, donde se destacaron las diferencias existentes entre las organizaciones a las cuales se les exigen, por regulaciones de entes controladores, implementar un programa de continuidad de negocios y las que no; y la otra, fue **E-Gisart 2013**, evento impulsado por ADACSI (Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información) - Capítulo de Buenos Aires de ISACA Internacional - en donde se expusieron los nuevos desafíos relacionados con auditoría de sistemas, gobierno de la tecnología informática, seguridad de la información y riesgos de TI.

Además, Banco Supervielle formó parte de las empresas auspiciantes del evento de mayor trascendencia en la industria de la Continuidad del Negocio y Recuperación ante Desastres de nuestra región: la Conferencia DRJ en español. Esta nueva edición se realizó en México y contó con la participación de profesionales de numerosos países como ser: Panamá, República Dominicana, Venezuela, Colombia, Ecuador, Perú, Chile, Paraguay, Argentina, Uruguay, España, entre otros.

Esto destaca el compromiso de GS de asegurar la atención continua e ininterrumpida de sus clientes.

## BANCO SUPERVIELLE Y SAM OBTUVIERON CERTIFICACIONES ISO 9001:2008

En el período 2012-2013 diferentes áreas del Banco Supervielle y Supervielle Asset Management (SAM) obtuvieron Certificaciones ISO 9001:2008 en varios de sus procesos de trabajo.

Se trata de otra iniciativa del Grupo Supervielle por la innovación y por subir los estándares del sector en materia de sistemas de calidad. El objetivo fue la mejora del proceso desde la perspectiva de costos bajos, participación de las personas, enfoque al cliente, trabajo en equipo y soporte con aplicativos desarrollados con la filosofía de software libre. Los certificados fueron emitidos por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) y The International Certification Network (IQNET), las instituciones que avalan la certificación.

Es importante destacar que el trabajo de implementación y auditorías internas de calidad es realizado con personal del Grupo. Fue un proceso sumamente enriquecedor que permitió entre otros aspectos ser un equipo más flexible y horizontal, focalizado en el cliente y orientado a servicios, en permanente comunicación con las partes interesadas, aplicando principios de calidad y elaborando mediciones de desempeño, así como enfatizando la satisfacción del personal.

Las certificaciones obtenidas fueron:

- Diseño y desarrollo, comercialización, dirección, administración y control de Fondos comunes de inversión - SOCIEDAD GERENTE DE FONDOS COMUNES DE INVERSIÓN; de Supervielle Asset Management.

Banco Supervielle S.A:

- Control Contable de los productos, servicios y procesos del Área Central de Operaciones y de la Red de Sucursales. GERENCIA COORDINADORA DE OPERACIONES, CONTROL CONTABLE.
- Procesos de recupero de créditos con atraso, provenientes, de empresas o in-

dividuos con actividad comercial asimilable, a través de gestiones extrajudiciales, judiciales y/o venta de activos recuperados. GERENCIA COORDINADORA DE CRÉDITOS, CRÉDITOS ESPECIALES.

- Procesos de Abastecimiento Estratégico, Adquisición de Bienes e Insumos y Contratación de Servicios, para las Áreas Centrales y la Red de Sucursales. GERENCIA COORDINADORA DE ADMINISTRACIÓN y CONTROL DE GESTIÓN - ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO, COMPRAS y CONTRATACIONES.
- Gestión de Reclamos desde su recepción, a través de la Plataforma Única de Registro, hasta la comunicación de su resolución. GERENCIA COORDINADORA DE BANCA MINORISTA - POSVENTA, GESTIÓN DE RECLAMOS
- Procesos de detección, administración, seguimiento y mitigación de riesgos operacionales. GERENCIA COORDINADORA DE RIESGOS INTEGRALES, LEGALES y COMPLIANCE - RIESGOS OPERACIONALES.
- La GERENCIA COORDINADORA DE AUDITORÍA INTERNA, pasó en forma satisfactoria la auditoría de Seguimiento N° 1, la auditoría de certificación en ISO 9001:2008 fue otorgada en mayo de 2012 por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) y The International Certification Network (IQNET).

WEB SITE SUPERVIELLE.COM.AR

2011

**+ DE 5 MILLONES DE VISITAS A LA HOME PAGE**

2012

**+ DE 6.5 MILLONES DE VISITAS A LA HOME PAGE**

2013

**+ DE 8.4 MILLONES DE VISITAS A LA HOME PAGE**

En 2013 se realizó la actualización de la estética y el diseño en la web con el objetivo de mejorar la experiencia y seguridad de nuestros clientes en Home Banking, logrando que el proceso sea más claro, amigable y veloz.

HOME BANKING

2011

**65.000 USUARIOS + DE 34 MILLONES DE TRANSACCIONES + DE 1.000 MILLONES DE PESOS EN TRANSACCIONES**

2012

**70.000 USUARIOS + DE 30 MILLONES DE TRANSACCIONES + DE 2.189 MILLONES DE PESOS EN TRANSACCIONES**

2013

**80.000 USUARIOS + DE 6.4 MILLONES DE TRANSACCIONES + DE 5.608 MILLONES DE PESOS EN TRANSACCIONES**

En 2013 se incorporaron nuevas funcionalidades en el Home Banking del segmento Plan Sueldo. Se trata de un proyecto de mejora en el que se trabajó desde inicios de año y que busca beneficiar a las empresas que actualmente pagan los sueldos de sus empleados a través de Banco Supervielle.

A partir de las modificaciones realizadas se destacan las siguientes ventajas: consultar el detalle de las acreditaciones antes de pagarlas, validar en forma online los registros de pago, consultar la nómina de empleados asociados al Convenio, reutilizar las plantillas de pago para hacer más fácil la próxima acreditación, consultar la información histórica de las acreditaciones.

Esperamos que estas mejoras ofrezcan al usuario de home banking una experiencia de navegación ágil y enriquecida con mayores opciones.

BANCA MÓVIL

2011

**845 USUARIOS + DE 111.000 TRANSACCIONES + DE 2 MILLONES DE PESOS EN TRANSACCIONES**

2012

**4.418 USUARIOS + DE 806.000 TRANSACCIONES + DE 11 MILLONES DE PESOS EN TRANSACCIONES**

2013

**13.000 USUARIOS + DE 1.7 MILLONES DE TRANSACCIONES + DE 56 MILLONES DE PESOS EN TRANSACCIONES**

## MARKETING, COMUNICACIONES Y SPONSORING

Supervielle estuvo presente a través de diferentes acciones de sponsoring en distintos puntos del país. Además, los distintos productos y servicios se promocionaron a través de distintos medios de comunicación masivos y con presencia en sucursales de distintas marcas.

### CAMPAÑA DE NAVIDAD

En los días cercanos a Navidad, se realizó la Campaña 25%+UNO, en la que se ofreció un 25% de descuento en distintos comercios adheridos de distintos shoppings y se destinó el 1% de lo recaudado a distintas ONGs.



### BANCO SUPERVIELLE SPONSOR DE TEDx RÍODELA PLATA Y TEDx MENDOZA

En línea con el enfoque actual del Banco de acompañar las iniciativas innovadoras, el banco fue Sponsor Platino de TEDxRíode laPlata y Sponsor Oro en TEDxMendoza.

Siguiendo el concepto de TED, el stand del Banco estuvo apuntado a desarrollar las capacidades cognitivas con juegos



para incentivar la memoria, la precisión y los reflejos que debían ser resueltos en 18 segundos. Los participantes ganadores se llevaban un premio, la convocatoria fue excelente y la mayoría de los asistentes al evento pasaron por el stand a probar sus habilidades.

Algunos de los oradores que participaron de esta edición fueron: Dan Ariely, Miguel Savage, Lalo Mir, David Pizarro, Margarita Barrientos, Florencia Rolandi, Andy Freire, Jonathan Levav, Tim Marzullo, Sergio Feforovich, Miguel San Martín, Horacio Vogel-fang, Hedy Kober, Fernando Polack, Hernán Charosky, Pedro Mairal y Gino Tubaro.

TED es una organización sin fines de lucro dedicada a las "ideas que vale la pena difundir". Comenzando como una conferencia de cuatro días en California hace 26 años, TED ha crecido para apoyar a aquellas ideas que intentan cambiar el mundo por medio de distintas iniciativas. La conferencia anual TED invita a los pensadores y hacedores más importantes del mundo a dar la charla de su vida en 18 minutos. Luego, estas charlas pueden encontrarse de manera gratuita en TED.com. Por TED han pasado algunos oradores como: Bill Gates, Al Gore, Jane Goodall, Elizabeth Gilbert, Sir Richard Branson, Nandan Nilekani, Benoit Mandelbrot, Philippe Starck, Ngozi Okonjo-Iweala, Isabel Allende y el primer ministro británico, Gordon Brown.

En el mismo espíritu de difundir ideas, TED ha creado un programa llamado TEDx. TEDx es un programa de eventos locales, organizados de forma independiente que reúnen a una audiencia en una experiencia similar a TED.

## NUEVA FILIAL DE LA IAEF

Banco Supervielle acompañó a nivel nacional al Instituto Argentino de Ejecutivos de Finanzas (IAEF) en casi todos los eventos realizados y especialmente en la apertura de una nueva filial en Mendoza con proyección hacia todo Cuyo. Este reconocido instituto es una asociación profesional sin fines de lucro integrada por ejecutivos, directores y gerentes de empresas e instituciones provenientes de las áreas de finanzas, administración, planeamiento, control de gestión, contaduría y compras.

La filial contará con actividades de interés para todos los Ejecutivos de Finanzas, y empresarios de la región, con un marcado acento en las perspectivas, posibilidades y temática de la zona.

## EXPO RURAL SAN LUIS

Con una masiva asistencia, se desarrolló en San Luis la Muestra Agrícola Ganadera y Comercial organizada por la Sociedad Rural de esa provincia. Banco Supervielle una vez más estuvo presente en la exposición como sponsor principal.

El evento incluyó degustaciones, se pudieron apreciar los corrales repletos de animales de exquisita calidad, stands de los sponsors muy bien armados, stands de productores locales, sectores de esparcimiento y juegos, espacios de comidas y una variedad de propuestas que ofrecían a los visitantes excelentes alternativas para disfrutar su paseo en familia. La expo ofreció también talleres y conferencias.

De los actos y eventos propuestos para ese fin de semana participaron dirigentes nacionales, autoridades de diferentes sociedades rurales, empresarios e invitados especiales (entre ellos el equipo de Banca Minorista y Banca Empresas de Banco Supervielle de San Luis).

## ACCIONES PARA SEGMENTO PRIVILEGE

En Buenos Aires, se realizó un programa de eventos de relacionamiento para clientes Privilege que incluyó una Travesía 4x4 Off Road y paseo en Helicóptero y una Shopping Experience: día de compras en las mejores boutiques de Palermo, luego almuerzo y relax en el Alvear Palace Hotel. Además, se brindó una charla con Benito Fernández, Clases de Cocina y Cenas Gourmet en Casa Arévalo y en Unik Palermo, Torneos de Golf en Tortugas CC y Jockey Club de Córdoba. Se tuvo presencia en la Exposición de Arte "Open Arts" en Norcenter, el Torneo de Polo Femenino a beneficio de Esclerosis Múltiple Argentina (EMA), el Torneo de Golf Manos en Acción, la Jornada de Marketing Online para emprendedores y PyMES de Vicente López, el Encuentro Solo Líderes del Cronista con referentes de distintos rubros del mercado y en ExpoTigre.

En Mendoza, Supervielle estuvo presente en el Circuito Supervielle Golf Cuyo 2013. Además, realizó acciones como Main Sponsor en la Fiesta de la Cerveza 2013 en Godoy Cruz y en fechas claves de fin de año en Palmares Open Mall, Mendoza Plaza Shopping y La Barraca Mall. Además acompañó el Congreso Latinoamericano de Enoturismo.

En Córdoba, patrocinó el Torneo de Golf Copa Presidente, del Jockey Club de Córdoba y el Remate de Hacienda en Río IV para Banca Empresas.

En Rosario, se realizó el Sponsoreo del Precongreso IAEF Rosario para Banca Empresas.

En San Luis, se patrocinó el Torneo de golf Rafa y Amigos en Country Club Los Quebrachos, el evento de apertura del Espacio Maderos en fechas claves de fin de año en San Luis Shopping y La Joaquina. Además tuvo presencia en Expo Rural San Luis, el Circuito Supervielle Golf Cuyo 2013, la 7ma edición Expo Toro en Quines, el 7mo. Congreso nacional del secretariado judicial y ministerio público, y la Wine Expo La Joaquina.

# MEDIO AMBIENTE



El banco desarrolla diversas iniciativas que propician y proponen mejoras continuas en nuestro desempeño del medio ambiente. Más adelante detallaremos algunas de ellas en este capítulo del Reporte.

Para Grupo Supervielle su objetivo de máxima es consolidarse como una organización sostenible desde el punto de vista ambiental. Esto implica reconocer las consecuencias

derivadas del desarrollo de las propias actividades operacionales y comerciales. La iniciativa puesta en marcha en 2009 vinculada con el acuerdo sellado con el FMO,

Banco de Desarrollo de los Países Bajos, para la expansión de las actividades de cuidado ambiental continuó profundizándose en el período 2012 y 2013.

## BANCA SUSTENTABLE

En cuanto al impacto ambiental producido por productos o servicios ofrecidos por Grupo Supervielle se decidió implementar la política ARAS en todas las líneas de Banca Empresas. Este tipo de medidas influye en la opinión de miembros sobre determinadas directrices.

En líneas generales se implementaron políticas vinculadas con el cambio climático, derechos humanos, reasentamiento de comunidades, asuntos forestales (selvicultura), inversión en regiones y sectores de industria específicos.

El área comercial y de riesgos recibió cursos para mostrar cómo la organización asegura la existencia de las competencias necesarias para abordar de manera eficaz los riesgos ambientales y sociales. A esto se sumaron, además, las oportunidades asociadas a sus productos y servicios.

La política ARAS se basa en los siguientes principios:

- Implementar y mantener un sistema de análisis de riesgos ambientales y sociales, al cual se someterá toda solicitud de crédito de actividades con potencial impacto negativo para la comunidad o el medioambiente.

- Requerir el cumplimiento de la legislación ambiental y laboral aplicable a nuestros clientes.

- Valorar el compromiso de nuestros clientes con la protección, y conservación del medioambiente, y la mejora de las condiciones sociales,

- Ser parte de un sector empresario/ financiero más comprometido con el desarrollo sustentable.

- Brindar capacitación adecuada al personal del banco involucrado en el proceso, de acuerdo a su nivel de responsabilidad.

Los objetivos de las iniciativas enmarcadas en ARAS son los siguientes:

- Reducir y controlar la exposición a riesgos ambientales y sociales con su impacto financiero dado por las actividades de los clientes.

- Establecer una política de concesión de créditos más activa y sistemática en el análisis del impacto medioambiental de las empresas y proyectos financiados.

- Facilitar a clientes e inversores la posibilidad de disponer de productos de inversión basados en criterios sostenibles.

- Difundir las buenas prácticas y la conciencia ambiental y social entre los

clientes del banco, el cual propicie un desarrollo sustentable.

El Directorio es el responsable de que la entidad cuente con una estrategia adecuada para la gestión del riesgo ambiental y social. Para ello deberá:

- Aprobar el sistema que se utilizará para la gestión del riesgo ambiental y social cuya periodicidad de revisión será cada vez que se produzcan, a juicio de la entidad, hechos o situaciones de relevancia vinculadas con este riesgo.

- Tener un claro conocimiento de los procedimientos desarrollados a efectos de gestionar el riesgo ambiental y social y su grado de cumplimiento.

- Asegurar que el sistema para la gestión del riesgo ambiental y social esté sujeto a un proceso de auditoría interna que contemple una adecuada cobertura y profundidad de las revisiones y la adopción oportuna de medidas correctivas por parte de las áreas auditadas,

- Aprobar una política para la difusión a terceros de la información que corresponda sobre el sistema de gestión del riesgo medioambiental y social.

### PROYECTOS ANALIZADOS POR CATEGORÍA DE RIESGO EN 2013

CATEGORÍA DE LOS PROYECTOS		CANTIDAD	ACTIVIDADES DE LOS EVALUADOS
A	Actividades / Proyectos con posibles impactos sociales o ambientales adversos significativos que son diversos, irreversibles o sin precedentes	1	Captación de juegos y apuestas
B	Actividades / Proyectos con posibles impactos sociales o ambientales adversos limitados, que son escasos en número, y por lo general localizados en 3 de 9 sitios específicos, mayormente reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación.	53	Azucarera Comercialización de gas Curtiembre Distribución de electricidad Distribuidora de Gas Elaboración de bebidas alcohólicas Explotación minera Fabricación de alimentos Fabricación y venta de papel Fabricación de tejas, pisos y revestimiento cerámicos Fabricación envases flexibles o plásticos Fabricación ferroaleaciones Fabricación pinturas Fertilizantes Frigorífico Generación eléctrica Generación y transporte de gas Ingeniería, construcción, energía Molienda-minería Petrolera Producción levadura Producción biodiesel Producción agroquímicos Producción cemento Recolección residuos Textil
C	Actividades / Proyectos con impactos sociales o ambientales mínimos o sin ningún impacto adverso, incluyendo ciertos proyectos de intermediarios financieros (IF) con riesgos mínimos o sin riesgos adversos	146	Agrícola Agropecuaria Alimentos Armado equipos aire acondicionado Autopartista Cerealera Comercialización y distribución de bebidas Comercialización y distribución de medicamentos Fabricación y comercialización de electrodomésticos Comercialización de indumentaria y bazar Comercialización de maquinarias Comercialización y empaque de frutas Compra y venta de artículos deportivos Concesionaria de automóviles

PROYECTOS ANALIZADOS POR CATEGORÍA DE RIESGO EN 2013 (CONT.)

CATEGORIA DE LOS PROYECTOS	CANTIDAD	ACTIVIDADES DE LOS EVALUADOS
C	146	Construcción
		Cría de aves de corral
		Cultivo de caña de azúcar
		Desarrollos inmobiliarios
		Distribución energía eléctrica y gas
		Establecimiento educativo
		Fabricación de calzado
		Fabricación de bolsas plásticas
		Fabricación de cerámicos
		Fabricación de productos sanitarios
		Hipermercado, supermercados y frigoríficos
		Industria gráfica
		Industrialización de cartón corrugado
		Investigación de productos biológicos
		Laboratorio
		Logística de vehículos y cargas
		Molino Harinero
		Oleaginosa
		Producción de aguas minerales y puras
		Rastreo vehicular
		Salud
		Servicios de seguridad
		Tapas de aluminio
Textil-tejidos		
Tiendas departamentales		
Venta de lubricante-industrialización		
Vitivinícola		

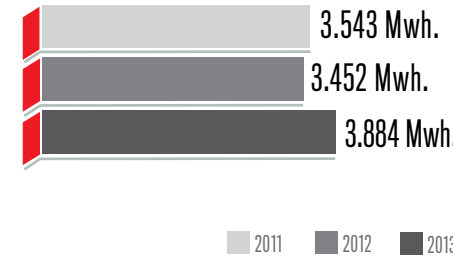
Actividades / Proyectos con impactos sociales o ambientales mínimos o sin ningún impacto adverso, incluyendo ciertos proyectos de intermediarios financieros (IF) con riesgos mínimos o sin riesgos adversos

# USO RESPONSABLE DE LA ENERGÍA

Durante el período 2012-2013 continuaron implementándose proyectos para provocar ahorros indirectos en el uso de materiales intensivos en su consumo energético, como también ajustes en el consumo de energía de la producción subcontratada.

En 2012, el consumo eléctrico aumentó en el edificio corporativo, debido a la habilitación de nuevos puestos de trabajo.

**USO DE MATERIALES DE ENERGÍA INTENSIVA PRODUCCIÓN TERCERIZADA**  
EDIFICIOS RECONQUISTA 320 Y CORPORATIVO



En cuanto al consumo de la energía, el edificio corporativo de Banco Supervielle es el principal centro de consumo de recursos naturales. Durante 2012 el consumo promedio de energía fue de 3.452 Mwh anual y en 2013 de 3.884 Mwh.

2011



2012

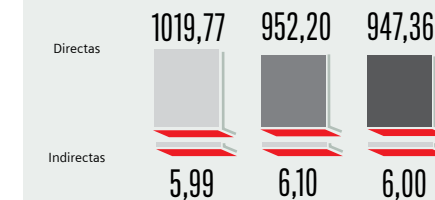


2013



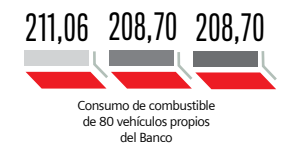
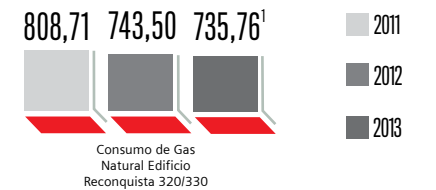
Respecto de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) se calcularon las emisiones producto del consumo de gas natural directas, emisiones directas de los automóviles del Banco, y electricidad (indirectas) en los edificios corporativos de Bartolomé Mitre 343 y Reconquista 320/330.

**TONELADAS DE CO<sub>2</sub> EQUIVALENTE EMITIDAS**

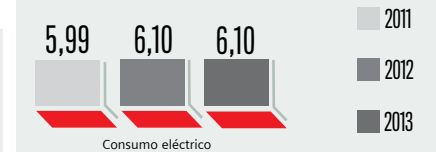


En 2012 se redujeron un 6,58% las emisiones de CO<sub>2</sub> y en 2013 la reducción fue de 0,52%.

**FUENTE DE EMISIÓN TONELADAS DE CO<sub>2</sub> EQUIVALENTE EMITIDAS**  
(SITIO O PROCESO A TRAVÉS DEL CUAL SE GENERAL EMISIÓN)



**FUENTE DE EMISIÓN TONELADAS DE CO<sub>2</sub> EQUIVALENTE EMITIDAS**  
(SITIO O PROCESO A TRAVÉS DEL CUAL SE GENERAL EMISIÓN)



## OTRAS INICIATIVAS DEL BANCO

- Realización de una Licitación denominada Impresión Distribuida, para trabajar en la Gestión de la -Demanda con todas las sucursales, logrando reducir el número de copias anual en más del 20%.
- Licitación por Resmas donde el Banco ha comprado un 20% menos que años anteriores, gracias al uso de sistemas electrónicos.
- Eliminación, por parte del área de Compras y Contrataciones, del Legajo en papel. Actualmente cuenta con todos sus sistemas de gestión y Workflow de aprobadores en forma electrónica.
- Utilización de resmas de papel del proveedor Castinver, producidas a través del Bagazo de la caña de azúcar.
- Uso de papel ilustración mate e ilustración para la producción de todo material de publicidad gráfica bajo la certificación FSC (Forest Stewardship Council).
- Contratación del servicio de Impresoras con los proveedores Global Service (utilizan cartuchos reciclados) y Xerox (utilización de cartuchos-crayones de los cuales al consumirse este no deja residuos).
- Compra de iluminaria a proveedores que venden de bajo consumo y con el etiquetado sobre las declaraciones ambientales.



## CINE AMBIENTAL

## GREEN FILM FEST

En 2012 y 2013, Banco Supervielle participó nuevamente como sponsor en la 3ª y 4ª Edición del Green Film Fest, Festival Internacional de Cine Ambiental. El Green Film Fest, cultura en armonía con el planeta, tiene como objetivo concientizar a través de la cultura. Para ello, utiliza al cine como medio para acercarle a la gente información y entretenimiento, a fin de lograr la sensibilización en temas fundamentales para mejorar nuestra calidad de vida. La selección de filmes abarca diferentes géneros tales como documental, ficción y animación para llegar al público de diferentes edades. Algunos de los ejes abordados son: propuestas de sustentabilidad, energías renovables, consumo responsable, cambio climático, conservacionismo, acciones de reciclaje, y experiencias y filosofías de vida de personalidades comprometidas con la temática ambiental.

Desde Banco Supervielle acompañamos esta iniciativa porque somos conscientes

de que con responsabilidad, cultura e información podemos cuidar mejor del mundo en que vivimos.

## GREEN MARKET MENDOZA

En el 2013, Banco Supervielle participó como Main Sponsor en la 1ª edición del Green Market Mendoza. La iniciativa se organizó como un Mercado de Alimentos y Bebidas Saludables, con entrada libre y gratuita, que promueve el cuidado del ambiente, el consumo responsable y la alimentación natural. Además de los puestos de venta de alimentos y bebidas saludables, se ofrecieron clases de yoga y de cocina natural, actividades con papel reutilizado y pintura para niños. Al mismo tiempo, se coordinó la recepción de envases de vidrio para reciclar y así colaborar con el Hospital Notti.

Durante el 2014, Banco Supervielle será Main Sponsor de las 5 ediciones planificadas.



## COMUNIDAD





# RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Banco Supervielle aspira a ser no sólo un banco innovador y rentable sino también un agente de cambio y creador de valor social sustentable. Es una temática que hoy integra el modelo de gestión como uno de los ejes orientadores de la estrategia de negocios.

## CAMPAÑA SOLIDARIA

UN SOL PARA LOS CHICOS

Como todos los años, UNICEF Argentina organiza el evento solidario Un Sol para los Chicos, orientado a reforzar el compromiso de la sociedad por el respeto de los derechos de niños, niñas y adolescentes. Banco Supervielle ha sido nuevamente Sponsor de la recaudación, renovando así el compromiso con la comunidad y en particular con la niñez. El Banco contó con presencia exclusiva en los micros de recaudación y anuncios en la tanda comercial.

Para impulsar la recaudación, por cada donación que los clientes de Banco Supervielle realizaron a UNICEF con débito automático de sus tarjetas de crédito, el Banco donó \$10 más. Por otro lado, en los días previos, se ofreció un beneficio exclusivo para clientes, de ahorro y cuotas en compras con tarjeta de crédito en comercios adheridos de Juguetes e Indumentaria Infantil.

## DEPORTE Y SOCIEDAD

MARATÓN CONIN

En 2013 Banco Supervielle sostuvo su presencia como Main Sponsor por cuarto año consecutivo en la Maratón CONIN realizada en la provincia de Mendoza bajo el lema "corré, llegá y ayudá". Además de participar



como sponsor principal, Banco Supervielle tuvo presencia en la infraestructura que exige este deporte, sumando también, un espacio interactivo para promover la campaña solidaria de navidad "más uno".

Miles de participantes se sumaron a la competencia solidaria, que se realizan año a año para acompañar el trabajo en CONIN en la lucha contra la desnutrición infantil, desde sus 40 centros de todo el país. Además de los 10 km, se incorporó una prueba de 4 km de la que pudieron participar también niños y personas con discapacidad. Cerca de 200 chicos disfrutaron del encuentro especialmente programado para ellos.



## DESARROLLO SOSTENIBLE

### 2º FORO LATINOAMERICANO EN ROSARIO

En el año 2012 se realizó en Rosario, provincia de Santa Fe, el 2º Foro Latinoamericano de desarrollo sostenible: Rosario, hacia Río+20, un espacio de debate y reflexión en el que actores sociales, con diversos perfiles e historias, comparten experiencias y proponen formas de trabajar juntos por un planeta más sustentable. Banco Supervielle participó financiando la recolección de datos para el cálculo de huella de carbono durante todos los días que duró el foro.

## TRABAJO JUNTO AL CIPPEC

Fundada en el año 2000, CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento) es una organización independiente, apartidaria y sin fines de lucro que analiza, promueve, diseña e implementa políticas públicas en las áreas de desarrollo social, desarrollo económico e instituciones y gestión.

Nuestro objetivo es apoyar al CIPPEC en su tarea por mejorar la calidad de las políticas públicas en Argentina que fomenten la equidad y el crecimiento de la sociedad.

En 2013, CIPPEC fue distinguido como el mejor "thinktank" de la Argentina según el ranking que elabora anualmente la Universidad de Pennsylvania, que releva a más de 6000 organizaciones de todo el mundo. También fue seleccionada como una de las mejores 20 instituciones en política económica en el mundo y se ubicó en el puesto 14 en política social a nivel global.

En el año 2013, CIPPEC lanzó con el apoyo de Banco Supervielle el "Premio Innovación en la Gestión Pública para la Equidad y el Crecimiento", con el propósito de premiar anualmente a los programas y proyectos innovadores en el orden nacional, provincial y municipal, implementados por organismos y empresas públicas.

En la primera edición del Premio Innovación se obtuvo una excelente convocatoria de organismos y empresas públicas de todo el país: se recibieron 47 postulaciones de políticas públicas de los tres niveles de gobierno. En el mes de diciembre de 2013 se realizó la selección de los proyectos ganadores y la entrega de premios se llevará adelante en marzo de 2014 en la sede de la Casa Central de Banco Supervielle. Se continuará con el apoyo a este proyecto.

## ABUELOS EN RED

Durante 2012 y 2013 siguió adelante el proyecto Abuelos en Red, iniciado en 2007, orientado a capacitar a los clientes jubilados y pensionados mayores de 55 años en el uso de herramientas informáticas y digitales. El programa se dicta en 8 centros de formación propios: CS Quilmes Este, CS Florencio Varela Norte, CS Moreno, CS La Plata Plaza Italia, CS Vendimia (Mendoza), CS Villa María (Córdoba), CS San Jerónimo (Córdoba), CS Tucumán. También existen convenios con la Universidad de la Punta (San Luis), la Universidad Nacional de Lomas de Zamora y la Universidad del Aconcagua, Agustín Maza y el Instituto Tecnológico Universitario (ITU), las 3 situadas en la Provincia de Mendoza.

En 2013 se rediseñó la página web [www.abuelosenred.org](http://www.abuelosenred.org), integrando el sitio de La Cita y se habilitó el Canal AER en Youtube.com, para la publicación de entrevistas y videos educativos, con la idea de incorporar nuevas herramientas de comunicación.

## 6 AÑOS DE EJECUCIÓN

15.000 EGRESADOS

12.000 USUARIOS

REGISTRADOS EN LA PÁGINA

1.600 FANS EN FACEBOOK



### ENSEÑEMOS NUESTROS OFICIOS (ENO)

Se trata de un programa de enseñanza solidario entre jubilados clientes de Banco Supervielle e integrantes de comunidades rurales de distintas provincias. El objetivo es que los abuelos les enseñen los oficios que desarrollaron a lo largo de su vida laboral. Los talleres son gratuitos y abiertos a la comunidad y siguen los lineamientos de la guía de trabajo que fue realizada en conjunto con la Universidad de San Andrés y la Fundación Responde.

Durante el 2012 se realizaron convocatorias en diversas localidades de la provincia de Mendoza y en 2013 realizaron talleres en las localidades de La Llave y Los Árboles (Prov. de Mendoza) y en los pueblos de Fraga y Trapiche en la Provincia de San Luis.

Los talleres incluyen capacitación en postería, tejido a dos agujas, enfermería, electricidad y plomería. También de peluquería, corte y confección, panadería y manualidades, soldadura y cocina, entre otros.

## LA CITA

Tal como viene sucediendo desde 2004, se continúa editando La Cita, un periódico orientado a los clientes del segmento jubilados y pensionados, que se distribuye de forma gratuita. Se trata de una publicación concebida con la intención de ofrecer un medio de información sobre temas relevantes para la

tercera edad. Entre sus objetivos se destaca la intención de erradicar los prejuicios existentes en esta etapa de la vida y se muestran casos de personas que encuentran la forma de continuar activos sin importar su edad.

Crear este medio implicó conformar un grupo de especialistas en periodismo, psicología, medicina y política, que asesora guía el modo de decir y encarar los distintos temas que se abordan. En este marco, se dan a conocer las facilidades que ofrece Banco Supervielle para acceder a productos y servicios. Todos los meses se distribuyen unos 210.000 ejemplares de La Cita en toda la red de sucursales.

## LEY DE MECENAZGO

Banco Supervielle, a través de la Ley de Mecenazgo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, realizó aportes económicos a los siguientes proyectos aprobados por medio de esta iniciativa en el período 2012-2013:

- Proyecto de la Basílica Ma. Auxiliadora (2012 y 2013) y San Carlos, para la restauración de la cripta de la Obra de Don Bosco.
- Proyecto Juventus Lírica: Programa de Formación de audiencia desde el colegio.
- Proyecto Vergel: Talleres de arte para niños y adolescentes internados en el Hospital de niños Dr. Ricardo Gutiérrez
- Proyecto del Teatro Colón de la Ciudad de Bs.As: Centro de documentación.
- Artistas de Reciclaje: Documental de artistas de la Ciudad de Bs.As. que utilizan el material reciclado como materia prima de sus obras de arte.
- Fundación Casa Rafael: Proyectos "Pintar en La Boca", "Orquestando La Boca" y "Abrir La Boca" para fomentar la resi-

liencia en niños y jóvenes en situación de riesgo psicosocial del Barrio de La Boca mediante su iniciación a las artes plásticas, la música y las artes visuales en el contexto de talleres.

- Fundación Julio Bocca: Becas de formación artística para niños y adolescentes de la Republica Argentina que tengan capacidades artísticas pero que no posean los recursos económicos necesarios para solventar los gastos que la capacitación implique.
- Pequeños grandes músicos: realización de un CD de música popular con música original compuesta y grabada por chicos de diferentes barrios carenciados de CABA.
- Arqadia: Seleccionar y catalogar, en un registro dinámico on-line, las nuevas realizaciones de los arquitectos y diseñadores en sus últimos cursos de formación universitaria y en sus primeros años de experiencia profesional.

## PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DE INDUMENTARIA

### "NO TE APOLIYES"

En 2012 se puso en marcha el Programa de Voluntariado "No te apolienes". La campaña de donación, de la que participaron empleados del Banco Supervielle y sus familias, consiste en la recolección de ropa en desuso y buen estado para donarla a quienes más lo necesitaran. Se recaudaron más de 6 mil prendas que fueron enviadas a 23 Instituciones de todo el país. En 2013, se llevó adelante la segunda edición, que renovó el compromiso de empleados y familias con la comunidad.

## COMUNIDAD

A las acciones comentadas arriba se sumaron la donación de computadoras y mobiliarios a las siguientes instituciones:

- Parroquia Santa Rita - Misionarte - San Isidro
- Jefatura de Policía Distrital de Seguridad III (Mendoza)
- Juzgado Vial Zonal Este (Mendoza)
- Centro de Jubilados y Pensionados Civiles Nacionales de San Luis
- Club de Amigos de la Ciudad de San Luis
- Escuela N°1 -725 Padre José Andrés Manzano (Mendoza)
- Centro de Jubilados Nueve de Abril (Mendoza)
- Centro de Jubilados Corazones Unidos (Mendoza)
- Centro de Jubilados Años Divinos (San Juan)

También se ofreció patrocinio a la Sociedad de Ayuda al Lisiado, un Centro de Rehabilitación de la provincia de San Luis. Asimismo, el Banco becó a 12 alumnos de bajos recursos egresados del colegio secundario San Martín de Porres de la Ciudad de La Unión, provincia de Salta, para que puedan realizar carreras terciarias y universitarias.



En 2013 se brindó colaboración a la **ONG Caacupé Villa 21-24 Barracas** para posibilitar la apertura del mismo un día más en la semana. También se donaron medicamentos gracias a la colaboración de Banca Empresas junto a clientes de laboratorios.

## EL FUTURO - ESTRATEGIA PARA 2014

Desde hace varios años Banco Supervielle viene desarrollando una activa labor en favor de la comunidad en materia de inversión social. La gestión social empresaria de la entidad se fue encarando a través de programas de inversión social, planes de voluntariado a cargo del personal del banco, alianzas de cooperación con organizaciones sociales y proyectos propios dirigidos a la comunidad.

A fines de 2013 el Directorio de Grupo Supervielle aprobó un nuevo Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) cuyo objetivo es instalara la RSC en el modelo de Gestión de Grupo Supervielle como eje orientador de la estrategia de negocios a fin de construir una cultura organizacional colaborativa y de corresponsabilidad, promoviendo la transversalidad en nuestras iniciativas de Accion Social.

El Directorio de la entidad expresó su voluntad de que dicha tarea se asuma como un compromiso permanente que le asegure una acción sistemática, eficiente y progresiva.

Los cuatro ejes de actuación del Programa de RSC son: Niñez, Educación, Tercera Edad y Fortalecimiento Institucional.

Se encuentran proyectadas diferentes acciones para seguir avanzando con este compromiso:

- Programa de voluntariado corporativo a fin de crear una cultura organizacional colaborativa y de corresponsabilidad.

- Portal de ONGs dentro de la web del banco para que las principales ONGs del país puedan sumarse a nuestra web con programas de débito automático sobre nuestras TC.
- Feria de la 3era. edad.
- Concurso de relatos cortos, que apunta a que toda nuestra base de jubilados pueda compartir su talento y su historia de vida personal a través de un relato corto, con el objetivo de estimular la imaginación y la actividad creativa entre los adultos mayores y promover la transmisión de valores.

**QUEREMOS SER PERCIBIDOS COMO LÍDERES EN LA PROMOCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. POR ELLO, A PARTIR DEL 2014, NOS PROPONEMOS AUMENTAR LA ESCALA EN NUESTRAS ACCIONES DE GESTIÓN SOCIAL MEDIANTE LA EJECUCIÓN DEL NUEVO PLAN ESTRATÉGICO DE RSC.**

Ejes de actuación:

Niñez	Sumar nuestro apoyo a la lucha contra la pobreza y la desnutrición infantil.
Educación	Promover la igualdad de oportunidades para la construcción de un futuro mejor.
Tercera edad	Promover el envejecimiento activo, la participación social y la prevención de la dependencia de nuestros adultos mayores.
Fortalecimiento Institucional	Contribuir al fortalecimiento de las instituciones y la construcción de una agenda pública de largo plazo.

# PATRIMONIO CULTURAL

## COLECCIÓN SUPERVIELLE

Durante 2012 y 2013 Banco Supervielle continuó con su compromiso vinculado con el arte argentino incorporando obras por un total cercano a los 630 mil pesos. Las obras de artistas locales adquiridas en 2013 por un valor \$130.000, se sumaron a las adquiridas en 2012 por un valor aproximado de \$500.000.-

En 2012 se incorporaron obras de los siguientes artistas:

FERNANDA LAGUNA  
MAGDALENA JIITIK  
EDUARDO BASUALDO  
PATRICIO GIL FLOOD  
VIVIANA BLANCO  
ZOE DI RIENZO  
LOLA GOLDSTEIN  
PATRICIO LARRAMBEBERE  
MARINA DE CARO  
ÁNGELES ASCÚA  
FLORENCIA CATERINA  
SOL PIPKIN  
PABLO GUIOT  
CATALINA LEÓN  
CLAUDIA DEL RÍO  
HERNÁN SORIAN  
ALFIO DEMESTRE  
Y EL COLECTIVO DE ARTISTAS "OLIGATEGA NUMERIC"

En 2013 se sumaron obras de:

ROBERTO JACOBY  
ROSANA SCHOIJETT  
JUAN ODRIÓZOLA  
SOFÍA BOHTLINGK

# BALANCE NUMÉRICO

Grupo Supervielle	2013 (pesos)	2012 (pesos)
Resultado neto del ejercicio	372.990.000	326.205.000
Resultado financiero neto + Ingresos por servicios netos	3.085.536.000	2.426.982.000
Sueldos, SAC, Plus Vacacional y gratificaciones	963.336.000	745.413.000
<b>Indicadores sociales internos</b>		
Remuneración	572.479.027	441.283.822
Cargas sociales sobre remuneraciones	171.518.487	135.866.397
Cargas sociales sueldo anual complementario	14.572.270	11.870.761
Cargas sociales obligatorias	232.696.000	183.964.000
Servicio Médico	10.641.058	7.436.697
Servicios al personal (cultura, educación, etc)	908.655	603.253
Otros servicios al personal	3.675.825	3.425.420
Cursos al personal	5.333.199	4.544.061
Guarderías	13.697.913	6.156.165
Total indicadores internos	1.025.522.434	795.150.576
<b>Indicadores sociales externos</b>		
Educación	483.000	310.000
Salud e inclusión social	322.000	100.000
Fortalecimiento Institucional	135.000	50.000
Niñez	281.000	175.000
Voluntariado corporativo	38.000	42.000
Patrimonio cultural	130.000	500.000
Ley de Mecenazgo	1.127.801	535.485
Impuestos (sin Cs Soc) coincide con ER del Bce.	116.664	83.885
Total Indicadores externos	2.633.465	1.796.370
<b>Indicadores ambientales</b>		
Capacitación en Higiene y seguridad (n° empleados)	2840	1550
Emisión CO2 (en toneladas)	953,36	958,30
Consumo Gas Natural (en toneladas)	735,76	743,50
<b>Indicadores del personal</b>		
Número de empleados al final del ejercicio	4.744	4.381
Número de admisiones durante el ejercicio	727	362
Tasa de rotación %	1,12%	1,18%
Cantidad de empleados mayores a 45 años	805	785
Cantidad de empleadas mujeres	1.766	1.547
% cargos gerenciales ocupados por mujeres	22,22%	20,79%
<b>Información relevante acerca de RSC</b>		
Total de accidentes relacionados con el trabajo	58	57
Al seleccionar proveedores, los mismos estándares de responsabilidad ética, ambiental y social de la entidad:	son exigidos	son exigidos
<b>Valor agregado</b>		
Impuestos (con Cs Soc)	349.359.000	267.849.000
Dividendos de accionistas	-	-
Resultado neto menos dividendos	372.990.000	326.205.000
Gastos de personal & Servicios Adm	1.483.854.000	1.144.015.000
Total valor agregado	2.206.203.000	1.738.069.000

# TABLAS GRI

Presentamos la siguiente tabla de contenidos con el objetivo de referenciar aquellos contenidos del Reporte de Sostenibilidad que responden al Nivel C de la Guía G3 de Global Reporting Initiative (GRI). El grado de respuesta a cada uno de los requerimientos e indicadores propuestos por GRI se indica en la tabla

REFERENCIAS ● Reportado completamente ● Reportado parcialmente ○ No Reportado

## REQUERIMIENTOS DE PERFIL

DESCRIPCIÓN	REPORTADO	PÁGINA DE REFERENCIA	RAZÓN POR OMISIÓN	EXPLICACIÓN
<b>1. ESTRATEGIA &amp; ANÁLISIS</b>				
1.1 Declaración del máximo responsable	●	5	-	-
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
2.1 Nombre de la organización	●	6	-	-
2.2 Principales marcas, productos y servicios	●	39 a 45	-	-
2.3 Estructura operativa	●	12 a 16	-	-
2.4 Localización de la sede principal	●	6, 14	-	-
2.5 Países en los que opera	●	14	-	-
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	●	12, 13	-	-
2.7 Mercados servidos	●	14, 39 a 45	-	-
2.8 Dimensiones de la organización informante	●	16	-	-
2.9 Cambios significativos durante el período reportado, vinculados con el tamaño, estructura y naturaleza legal	●	12, 13	-	-
2.10 Premios y distinciones recibidas	●	6	-	-
<b>3. PARÁMETROS DEL REPORTE</b>				
3.1 Período cubierto por la información	●	6	-	-
3.2 Fecha del Reporte anterior más reciente	●	6	-	-
3.3 Ciclo de Reporte	●	6	-	-
3.4 Punto de contacto por cuestiones relacionadas con el Reporte	●	6	-	-
3.5 Proceso para definir el contenido del Reporte	●	6	-	-
3.6 Cobertura del Reporte	●	6	-	-
3.7 Existencia de limitaciones al alcance	●	I	-	-
3.8 Aspectos que puedan afectar la comparación informativa	●	II	-	-
3.10 Efecto de cualquier re-expresión de información	●	III	-	-
3.11 Cambios significativos respecto a períodos anteriores vinculados con el alcance y la cobertura	●	III	-	-
3.12 Localización de contenidos	●	58	-	-

## 4. GOBIERNO & COMPROMISOS

4.1 Estructura de Gobierno de la organización	●	19	-	-
4.2 Indicar si el Presidente del máximo órgano de Gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	●	19	-	-
4.3 Indicar los miembros del máximo órgano de Gobierno que son independientes o no ejecutivos.	●	19	-	-
4.4 Mecanismos para los accionistas y empleados para proveer recomendaciones al máximo órgano de Gobierno	●	17, 23	-	-
4.14 Grupos de interés con los que se vincula la organización	●	23	-	-
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés	●	23	-	-

## INDICADORES DE DESEMPEÑO

DESCRIPCIÓN	REPORTADO	PÁGINA DE REFERENCIA	RAZÓN POR OMISIÓN	EXPLICACIÓN
<b>IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
<b>Portfolio de productos</b>				
FS1 Políticas con componentes ambientales y sociales específicos que aplican a líneas de negocio	○		-	-
FS2 Procedimientos para evaluar y monitorear riesgos ambientales y sociales en líneas de negocio	○		-	-
FS3 Procedimientos para monitorear la implementación y el cumplimiento, por parte de los clientes, de requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones	○		-	-
FS4 Proceso/s para mejorar las competencias del personal en la implementación de políticas o procedimientos que apliquen a líneas de negocios	○		-	-
FS5 Descripción de las interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	○		-	-
FS6 Portfolio de productos para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad	○		-	-
FS7 Valor monetario de productos y servicios diseñados para proveer un beneficio social	●	44		
FS8 Valor monetario de productos y servicios diseñados para proveer un beneficio ambiental	○		-	-
<b>Auditoría</b>				
FS9 Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de procedimientos de evaluación de riesgo ambiental y social	○		-	-
<b>Propiedad de los activos</b>				
FS10 Porcentaje y número de compañías en el portfolio de la organización con las que la empresa ha interactuado en torno a temas ambientales y sociales	●	47		
FS11 Porcentaje de activos sujeto a análisis ambiental o social	○		-	-
FS12 Políticas de voto aplicadas a asuntos ambientales o sociales para acciones sobre las cuales la organización se reserve el derecho a voto o aconseja el voto	○		-	-

## TABLAS GRI

DESCRIPCIÓN	REPORTADO	PÁGINA DE REFERENCIA	RAZÓN POR OMISIÓN	EXPLICACIÓN
<b>ECONÓMICOS</b>				
<b>Performance económica</b>				
<b>EC1</b> Valor económico directo, generado y distribuido	●	16		
<b>EC2</b> Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	○		-	-
<b>EC3</b> Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	○		-	-
<b>EC4</b> Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	○		-	-
<b>Presencia en el mercado</b>				
<b>EC5</b> Rango entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local	●	30		
<b>EC6</b> Política, prácticas y proporción de gasto con proveedores locales	●	21, 22	-	-
<b>EC7</b> Procedimientos para la contratación y proporción de altos directivos locales	●	18	-	-
<b>Impactos económicos directos</b>				
<b>EC8</b> Inversiones en infraestructura y servicios para beneficio público	●	53		
<b>EC9</b> Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos	○		-	-
<b>AMBIENTALES</b>				
<b>Materiales</b>				
<b>EN1</b> Materiales utilizados por peso y volumen	○		-	-
<b>EN2</b> Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados	○		-	-
<b>Energía</b>				
<b>EN3</b> Consumo directo de energía por fuente	●	48, 49		
<b>EN4</b> Consumo indirecto de energía por fuente	●	48, 49		
<b>EN5</b> Energía ahorrada debido a conservación e iniciativas de eficiencia energética	●	48		
<b>EN6</b> Iniciativas para proveer productos o servicios eficientes en el uso de energía y reducciones en las necesidades energéticas a raíz de estas iniciativas	○		-	-
<b>EN7</b> Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones alcanzadas	●	48, 49		
<b>Agua</b>				
<b>EN8</b> Consumo de agua por fuente	○		-	-
<b>EN9</b> Fuentes de agua afectadas significativamente	○		-	-
<b>EN10</b> Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	○		-	-
<b>Biodiversidad</b>				
<b>EN11</b> Localización y tamaño de sitios propios, gestionados o adyacentes a la organización que conforman áreas protegidas o de alta biodiversidad	○		-	-
<b>EN12</b> Descripción de los impactos significativos de actividades, productos o servicios en la biodiversidad en áreas protegidas o de alta biodiversidad	○		-	-
<b>EN13</b> Hábitats protegidos o restaurados	○		-	-
<b>EN14</b> Estrategias, acciones y planes futuros para gestionar impactos en la biodiversidad	○		-	-
<b>EN15</b> Número de especies listadas en la Lista Roja de la IUCN Red con hábitats afectados por la operación	○		-	-
<b>Emisiones, efluentes y residuos</b>				
<b>EN16</b> Emisiones totales (directas e indirectas) de gases de efecto invernadero, en peso	●	49	-	-
<b>EN17</b> Otras emisiones de gases de efecto invernadero, en peso	○		-	-
<b>EN18</b> Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto	●	49		

DESCRIPCIÓN	REPORTADO	PÁGINA DE REFERENCIA	RAZÓN POR OMISIÓN	EXPLICACIÓN
<b>EN19</b> Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono	○		-	-
<b>EN20</b> Emisiones de NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire	○		-	-
<b>EN21</b> Descargas de agua por calidad y destino	○		-	-
<b>EN22</b> Peso total de los residuos por tipo y método de disposición	○		-	-
<b>EN23</b> Número total y volumen de descargas significativas	○		-	-
<b>EN24</b> Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que son considerados peligrosos por el Convenio de Basilea Anexos I, II, III, y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	○		-	-
<b>EN25</b> Identidad, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de cuerpos de agua y hábitats relacionados afectados por la organización	○		-	-
<b>Productos y servicios</b>				
<b>EN26</b> Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de productos y servicios y alcance de la mitigación	○	47		
<b>EN27</b> Porcentaje de productos vendidos y sus embalajes que son reclamados	○		-	-
<b>Cumplimiento</b>				
<b>EN28</b> Valor monetario de multas significativas y número total de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa y regulaciones ambientales	●	IV		
<b>Transporte</b>				
<b>EN29</b> Impactos significativos del transporte de productos y materiales utilizados por la organización informante, incluyendo el transporte de trabajadores	○		-	-
<b>Gastos ambientales</b>				
<b>EN30</b> Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	○		-	-
<b>SOCIALES: EMPLEO</b>				
<b>Empleo</b>				
<b>LA1</b> Desglose de empleados por tipo empleo, contrato y región	●	26, 30		
<b>LA2</b> Número y tasa de rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	●	32		
<b>LA3</b> Beneficios sociales para empleados con jornada completa	●	28, 29		
<b>LA15</b> Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo	○		-	-
<b>Relaciones laborales</b>				
<b>LA4</b> Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	●	32		
<b>LA5</b> Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos	○		-	-
<b>Salud y seguridad ocupacional</b>				
<b>LA6</b> Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud	○		-	-
<b>LA7</b> Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales	●	31		
<b>LA8</b> Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de enfermedades graves	○		-	-
<b>LA9</b> Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	○		-	-
<b>Educación y desarrollo</b>				
<b>LA10</b> Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	●	33, 34		
<b>LA11</b> Programas de gestión de habilidades y de formación continua a trabajadores	●	34		
<b>LA12</b> Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	●	34	-	-

DESCRIPCIÓN	REPORTADO	PÁGINA DE REFERENCIA	RAZÓN POR OMISIÓN	EXPLICACIÓN
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>				
<b>LA13</b> Composición del órgano de gobierno corporativo y la plantilla de trabajadores, por sexo, edad, pertenencia minoría	●	19, 26		
<b>LA14</b> Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, por categoría profesional	●	32		Correspondiente a Punta Call
<b>SOCIALES: DERECHOS HUMANOS</b>				
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>				
<b>HR1</b> Porcentaje y número total de acuerdos de inversión con cláusulas de derechos humanos	○		-	-
<b>HR2</b> Porcentaje de proveedores analizados en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas.	●		-	-
<b>HR3</b> Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos	○		-	-
<b>No discriminación</b>				
<b>HR4</b> Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	○		-	-
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>				
<b>HR5</b> Actividades contra la libertad de asociación y medidas correctoras	●	V		
<b>Trabajo infantil</b>				
<b>HR6</b> Actividades con riesgo de explotación infantil y medidas correctoras	●	VI		
<b>Trabajo forzoso</b>				
<b>HR7</b> Actividades con riesgo de trabajos forzados, no consentidos y medidas correctoras	●	VII		
<b>Prácticas de seguridad</b>				
<b>HR8</b> Porcentaje del personal de seguridad formado en derechos humanos	○		-	-
<b>Derechos de los indígenas</b>				
<b>HR9</b> Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	●	VIII		
<b>HR10</b> Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impacto en materia de derechos humanos	○		-	-
<b>HR11</b> Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales	○		-	-
<b>Sociales: Sociedad</b>				
<b>SO1</b> Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos en las comunidades				
<b>SO9</b> Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	○		-	-
<b>FS13</b> Puntos de acceso en emplazamientos de escasa población o económicamente desfavorecidos	●	14, 15		
<b>FS14</b> Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros por parte de grupos desfavorecidos	●	44		
<b>Corrupción</b>				
<b>SO2</b> Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos con la corrupción	○			
<b>SO3</b> Porcentaje empleados formados en anti-corrupción.	○			
<b>SO4</b> Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	●	21		
<b>Política pública</b>				
<b>SO5</b> Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying	○			

DESCRIPCIÓN	REPORTADO	PÁGINA DE REFERENCIA	RAZÓN POR OMISIÓN	EXPLICACIÓN
<b>SO6</b> Aportes financieros y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas	○			
<b>Política pública</b>				
<b>SO7</b> Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	○		-	-
<b>SO8</b> Valor monetario de sanciones, multas y n° total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes	●	IX		
<b>SOCIALES: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO</b>				
<b>Salud &amp; seguridad de los consumidores</b>				
<b>PR1</b> Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes	○		-	-
<b>PR2</b> Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios	○		-	-
<b>PR3</b> Procedimiento para la información y etiquetado de productos y servicios	○		-	-
<b>PR4</b> Número total de incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	○		-	-
<b>PR5</b> Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente	●	23, 28		
<b>FS16</b> Iniciativas para promover la educación financiera, por tipo de beneficiario	○		-	-
<b>Comunicaciones de marketing</b>				
<b>PR6</b> Procedimiento y programa de cumplimiento con la normativa de comunicaciones de marketing	○		-	-
<b>PR7</b> Número total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing	○		-	-
<b>Privacidad de los consumidores</b>				
<b>PR8</b> Número total de reclamos con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	○		-	-
<b>Cumplimiento normativo</b>				
<b>PR9</b> Coste de multas por incumplimiento de la normativa sobre suministro y el uso de productos y servicios	●	X		

Referencias

<I> Tanto en la cobertura como en el alcance del Reporte de Sostenibilidad de Grupo Supervielle, los impactos sociales, económicos y ambientales están considerados en algunas empresas, no al nivel del Grupo.

<II> La base para la inclusión de información sobre las empresas de Grupo Supervielle en este Reporte es "operacional", es decir, se refiere al desempeño de la totalidad de las organizaciones y no sólo al porcentaje que es propiedad del Grupo.

<III> No se tomaron en cuenta los indicadores de Cordial Compañía Financiera en este Reporte.

<IV> En 2011 ninguna empresa del Grupo Supervielle recibió multas o sanciones vinculadas con el incumplimiento de la normativa ambiental vigente.

<V> Durante 2011 ninguna de las empresas de Grupo Supervielle ejerció actividades contra la libertad de asociación y negociación colectiva.

<VI> En ninguna empresa del Grupo Supervielle se contratan menores de 18 años. La edad de los ingresantes se verifica solicitando Documento Nacional de Identidad a su ingreso para su incorporación en el correspondiente legajo.

<VII> En todas las empresas de Grupo Supervielle las horas extras son voluntarias. Contamos con procedimientos específicos para que los empleados expresen su voluntad de trabajarlas.

<VIII> No se registraron incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas.

<IX> En 2011 ninguna empresa del Grupo Supervielle recibió multas superiores a los \$10 000 o sanciones vinculadas con el incumplimiento de la normativa vigente.

<X> En 2011 ninguna empresa del Grupo Supervielle recibió multas o sanciones vinculadas con el incumplimiento de la normativa vigente relacionada con el suministro de productos y servicios.

Participaron en la elaboración de este reporte:

**Carlos Noel** (Project Leader), **Ariel Salituri** (Gerente de Banca Previsional y RSC) y **María Eugenia Rosas** (Jefe de desarrollo de RSC) por el Banco Supervielle.

**Marilina del Aguila** (redacción), **Marina Smetniansky** (diseño) y **Paula Fernández** (coordinación) por Mora y Araujo / Grupo de comunicación.

## AGRADECIMIENTOS

Este informe no hubiera sido posible sin la colaboración y el apoyo de todo el equipo de gerentes coordinadores de Banco Supervielle.

Un especial agradecimiento a todos los colaboradores de Banco Supervielle y Grupo Supervielle que interrumpieron sus tareas cotidianas para aportarnos información de sus respectivas áreas. La colaboración de todos ellos ratifica el compromiso del Banco Supervielle y Grupo Supervielle con la rendición de cuentas de su accionar ante la sociedad, para construir un mundo mejor para las generaciones futuras.



El presente reporte fue impreso por Arcángel Maggio utilizando materiales con certificación FSC, que asegura que la fabricación del papel fue realizada con materia prima extraída de bosques forestados especialmente para dicho fin y bajo estricto control del impacto ambiental.



**GRUPO**  
**SUPERVIELLE**