

**GRUPO
SUPERVIELLE**

**REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2011**

SUPERVIELLE | BANCO



CONTENIDOS

P.5	I.	Carta de Patricio Supervielle
P.6	2.	Acerca del Reporte de Sostenibilidad 2011 de Grupo Supervielle
P.7	3.	El Grupo Supervielle
P.8	3.1	Misión y Valores
P.10	3.2	Historia
P.12	3.3	Estructura Societaria y Operativa
P.14	3.3.1	Red Supervielle
P.16	3.4	El Grupo Supervielle en números
P.17	3.5	Ética y Conducta
P.18	3.6	Gobierno Corporativo
P.20	3.6.1	Prevención de lavado de dinero
P.22	4	Nuestros grupos de interés
P.24	5	Gestión sostenible
P.25	6	Nuestra gente
P.35	7	Clientes
P.46	8	Medio Ambiente
P.51	9	Comunidad
P.56	10	Patrimonio Cultural
P.58	11	Tabla GRI



PATRICIO SUPERVIELLE

PRESIDENTE DEL GRUPO SUPERVIELLE

Me complace presentarles el segundo Reporte de Sostenibilidad del Grupo Supervielle, que recopila los principales resultados de nuestras operaciones a lo largo del año 2011. La inserción en la comunidad a través de la acción social existe como práctica en nuestras empresas desde mucho antes de que empezáramos a reseñarlas. Y con la publicación, por segundo año consecutivo, de este reporte conforme a los lineamientos y estándares establecidos por la Global Reporting Initiative (GRI) podemos relevar los logros alcanzados y los desafíos pendientes en nuestro compromiso permanente con la sostenibilidad.

Para Grupo Supervielle, la sostenibilidad es el reto que debemos afrontar ante las generaciones que nos suceden. Implica el desarrollo de una estrategia de negocios responsable para alcanzar nuestras metas económicas al mismo tiempo que mejoramos nuestro entorno para que perdure en el tiempo.

Nuestra contribución al desarrollo social y económico de Argentina se basa en el compromiso de ampliar los servicios bancarios y financieros a un amplio espectro de segmentos socio-económicos a fin de ofrecer nuevas oportunidades de crecimiento, promover la inclusión social y expandir las actividades productivas. Mediante la utilización de un modelo multimarca, Grupo Supervielle impulsa un esquema bancario de servicios complementarios que fomenta la accesibilidad y que atiende las necesidades de segmentos tradicionalmente excluidos del sistema financiero.

La promoción de una mejor calidad de vida de los adultos mayores continúa siendo una de las principales actividades que instrumentamos para integrarnos a la comunidad. En la promoción de valores ambientales seguimos extendiendo el compromiso a las empresas

clientes de Banco Supervielle y Cordial Microfinanzas a través de nuestra Política de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales implementada en 2010. Todas las empresas del Grupo Supervielle asignan a las personas un rol central como factor de su éxito. A través de una cultura de integración y la promoción continua de mejoras de la política laboral se busca que nuestros colaboradores tengan la posibilidad de desarrollo, realización personal y socioeconómica que necesitan.

Preocupaciones como la calidad de la educación, la conciencia ecológica y la promoción de las expresiones artísticas y culturales integran nuestros intereses y se reflejan en nuestra participación en actividades que se relatan en este documento.

Sabemos que el camino es largo, pero también que estamos en la buena senda. Nuestro compromiso con las prácticas responsables y transparentes en la intermediación financiera es una búsqueda constante. Los clientes, colaboradores, proveedores, comunidades y accionistas son la base fundamental para alcanzar las metas y enfrentar los desafíos futuros. Los invito a seguir construyendo juntos un futuro sostenible, más justo e igualitario, que nos permita seguir mejorando el impacto social de nuestro negocio.

ESTE INFORME

Presentamos el segundo Reporte de Sostenibilidad de Grupo Supervielle, correspondiente al ejercicio 2011. El primer Reporte de Sostenibilidad de Grupo Supervielle fue aprobado por el Directorio en julio de 2010 y publicado en septiembre del mismo año. Un comité evaluador conformado por expertos independientes convocados por la Revista Mercado reconoció al Reporte de Sustentabilidad del Grupo Financiero Supervielle entre los 10 más sobresalientes. Durante el año 2011 no se han recibido otros premios.

El objetivo de este documento es comunicar a todos nuestros grupos de interés, el enfoque y las actividades que lleva adelante el Grupo Supervielle para construir valor sostenible. A tal fin, describe el desempeño de las distintas empresas del Grupo en los ámbitos económico, social y ambiental.

Con este Reporte, además, buscamos establecer una línea de base con respecto a la gestión de sostenibilidad de nuestro Grupo, que nos permita avanzar hacia un desempeño alineado con la estrategia de integración de servicios de todas nuestras empresas.

La información de este primer Reporte incluye el desempeño de las empresas Banco Supervielle S.A., Supervielle Asset Management S.A., Tarjeta Automática S.A., Cordial Microfinanzas S.A., PuntaCall y Cordial Compañía Financiera, sociedades controladas por el Grupo Supervielle S.A. En el caso de Supervielle Asset Management, la información se incluye en lo reportado para Banco Supervielle a excepción de la referida a productos y servicios.

La elaboración de este informe se basó en las directrices de la Guía G3.1 de Global Reporting Initiative (GRI) y el Suplemento para el Sector de Servicios Financieros. Los indicadores de gestión presentados alcanzan el Nivel C de aplicación de esta Guía.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA | Banco Supervielle
Bartolomé Mitre 434 Piso 2° (CABA)
rse@supervielle.com.ar

EL GRUPO SUPERVIELLE



MISIÓN Y VALORES

SUPERVIELLE

BANCO

SUPERVIELLE

ASSET MANAGEMENT

**Tarjeta
Automática S.A**

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. Queremos que nuestra compañía sea un lugar de desarrollo y crecimiento de nuestros empleados. El objetivo de máxima es que todos puedan concretar sus proyectos de la mano de una gran entidad financiera.

**GRUPO
SUPERVIELLE**



Puntacall
CENTRO DE CONTACTOS SAN LUIS ARGENTINA

Cordial
Compañía Financiera

MISIÓN

Banco Supervielle
Ser una entidad financiera nacional, innovadora, referente en nuestras distintas áreas de negocios.

Ser reconocidos por nuestra idoneidad, calidad de servicio y rentabilidad, y por asegurar el crecimiento profesional de nuestra gente.

Ser una administradora de fondo de comunes líder en el mercado. Buscamos satisfacer los requerimientos de los clientes a través de una amplia oferta de productos gerenciados por un equipo reconocido por su profesionalismo y gestión.

Reposicionar, consolidar y rentabilizar nuestros negocios, productos y servicios financieros esenciales. Lo hacemos buscando la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes y convirtiendo a los comercios en nuestros socios estratégicos. Para ello, destacamos nuestras opciones diferenciales: calidad de servicio, agilidad en nuestros procesos, gracias a un equipo profesional capacitado y motivado en los valores que rigen a esta organización.

Obtener reconocimiento por ser una institución de microfinanzas que brinda servicios financieros innovadores y de alta calidad. Nuestro modelo, sustentable y de escala masiva, apunta a ayudar a las pequeñas empresas sin acceso a la banca tradicional. Por ello, desarrollamos una relación de confianza con nuestros clientes y facilitamos la inclusión social a través de herramientas financieras que contribuyen al crecimiento del negocio.

Ser el centro de contacto que transforme el modelo de interacción con los recursos humanos, nuestros clientes y sus clientes. Creamos valor en los servicios públicos y privados a través de la innovación y la calidad de los procesos de atención y comunicación. Es el camino para maximizar la rentabilidad del negocio.

Brindar a nuestros clientes soluciones financieras que les permitan acceder al consumo y mejorar su calidad de vida.

VALORES

Grupo Supervielle se destaca por integrar los mismos valores en su estrategia corporativa:

Honorabilidad, transparencia y ética en el manejo de los negocios, el trato con el personal, proveedores, gobierno y comunidad.

Confianza en el establecimiento de relaciones con nuestro personal, clientes, proveedores, y el manejo de los negocios.

Innovación y liderazgo para generar e implementar nuevas ideas y soluciones.

Orientación al cliente basada

en la excelencia de su atención.

Profesionalismo para desempeñar el rol financiero.

Integración de la diversidad a través de una coordinación inteligente de acciones.

Responsabilidad por las políticas puestas en marcha y los resultados alcanzados.

Vocación de servicio, compromiso y responsabilidad con las tareas realizadas.

Fidelización de la cadena de valor, a partir de una buena relación con nuestros recursos humanos.

NUESTRA HISTORIA

AÑO A AÑO

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

→ DETALLE DEL EDIFICIO DE LA ACTUAL GALERÍA GÜEMES DONDE FUNCIONÓ LA PRIMER OFICINA DE SUPERVIELLE Y CIA EN 1887.

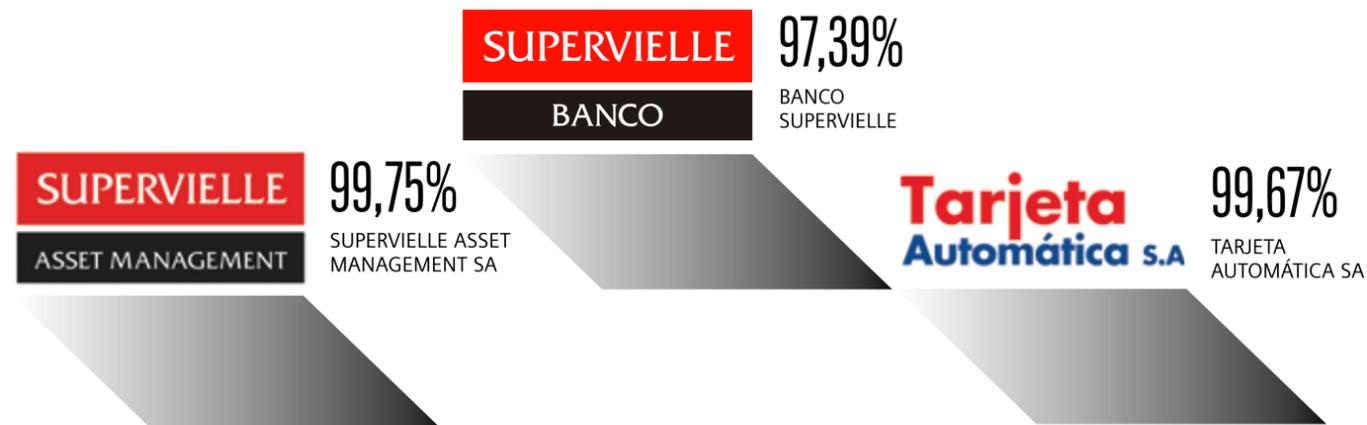


ESTRUCTURA SOCIETARIA Y OPERATIVA

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

PARTICIPACIÓN ACCIONARIA

**GRUPO
SUPERVIELLE**



BANCO SUPERVIELLE

Es el sexto 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 171 puntos de contacto entre sucursales y centros de servicios para el pago a jubilados y pensionados. Es también el agente financiero de la provincia de San Luis.

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 nueve fondos comunes de inversión por \$ 814.043.885, lo que lo ubica entre las 10 primeras administradoras del mercado argentino.

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. 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 para proyectos productivos desarrollados por grupos asociativos, emprendimientos familiares, comunitarios, empresas recuperadas, microemprendimientos y ecadenamientos productivos. Ya cuenta con 10 sucursales establecidas en puntos estratégicos del país, donde se encuentra un mercado potencial de microemprendedores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Provincia de Buenos Aires, y Rosario.

PUNTACALL

Ubicado en el Parque Informático de la Ciudad de La Punta, este call center ofrece no sólo estrategia de punto de contacto sino también consultoría. Desde esta instalación se realizan operaciones regionales, nacionales e internacionales.

CORDIAL COMPAÑÍA FINANCIERA

La adquisición de GE Compañía Financiera, concretada a mediados de 2010, obtuvo la aprobación del Banco Central de la República Argentina (BCRA) en julio de 2011. Aprobada la compra, la empresa pasó a llamarse Cordial Compañía Financiera. Mediante esta operación 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 las 75 tiendas de WALMART 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.



RED SUPERVIELLE

A través de las empresas de Grupo Supervielle, contamos con presencia en 14 provincias argentinas.

El Grupo Supervielle opera a través de una estructura operativa compuesta por sucursales, centros de atención y anexos, vinculados con sus distintas líneas de negocios. A través de una red de sucursales bancarias extendida en todo el país atiende al grueso de sus clientes y proveedores, que se complementa con una importante presencia de centros de servicio. A ellos se suman anexos de recaudación y centros de cambios, para satisfacer requerimientos específicos del negocio.

Finalmente, Tarjeta Automática cuenta con una cadena de puntos de venta ubicada en zonas estratégicas de la Argentina, a la que se suma la red de Cordial Microfinanzas, y el centro de contacto PuntaCall.

↓ SUCURSALES SAN LUIS, GODOY CRUZ, MAR DEL PLATA, CÓRDOBA Y SAN JUAN



BANCO SUPERVIELLE

SUCURSALES BANCARIAS

98

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, Lomas de San Isidro, La Lucila, Escobar, Luján, Castelar, Olivos, Monte Grande (Gran Buenos Aires); La Plata, 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 (San Luis); y Ciudad de San Juan (San Juan).

CENTROS DE SERVICIO

73

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, Grand Bourg, Lomas de Zamora, Quilmes, Florencio Varela, Pacheco, Monte Grande, Moreno, Munro, Morón, San Miguel, Berazategui, Adrogué, Benavídez, Tigre, Garín, José C. Paz (Gran Buenos Aires); 9 de Julio, Chacabuco, Mar del Plata, Pergamino, La Plata (Provincia de Buenos Aires); 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

16

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

TARJETA AUTOMÁTICA

SUCURSALES

22

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 Choel, 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

10

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.

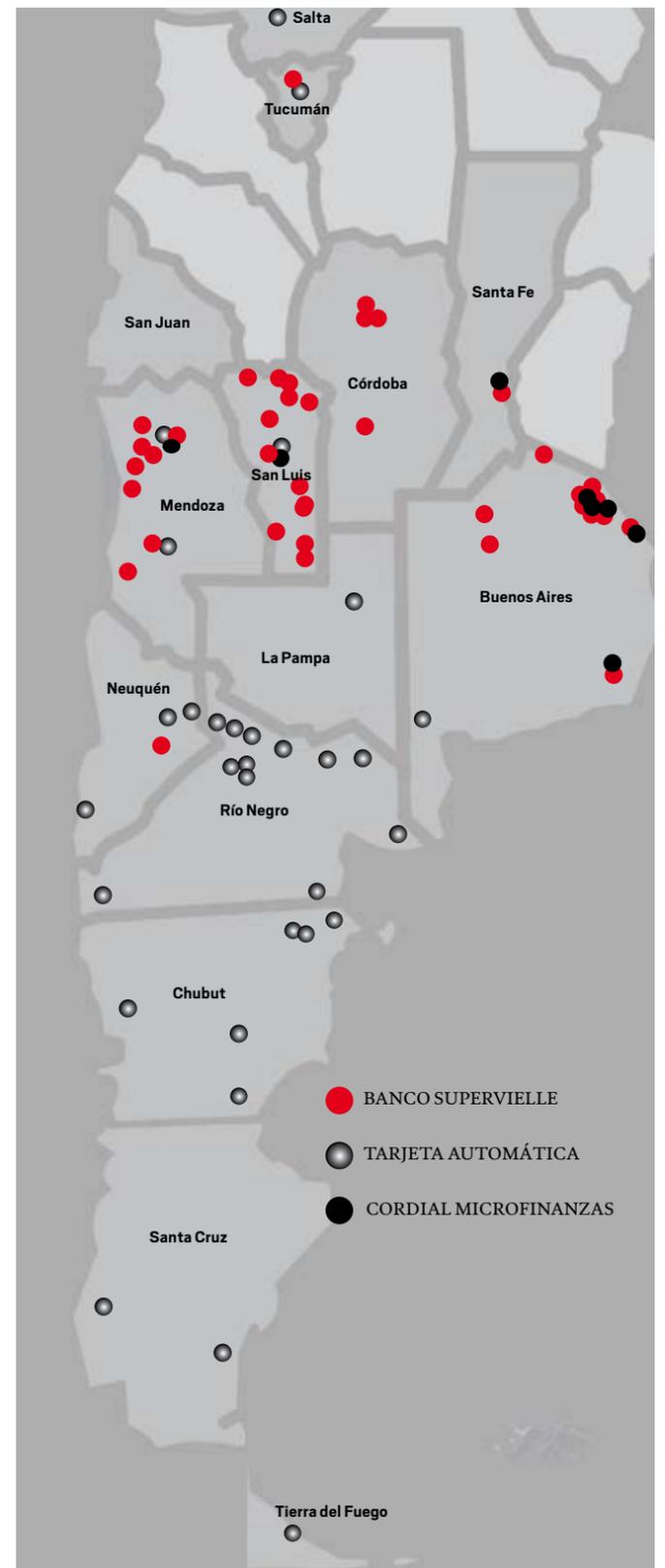
En la localidad de La Punta (Provincia de San Luis).

CORDIAL COMPAÑÍA FINANCIERA

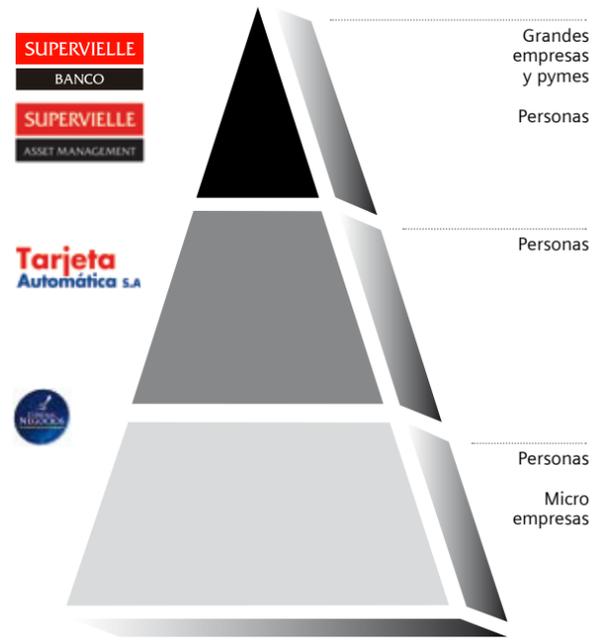
PUNTOS DE VENTA

75

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 Salí (Tucumán), Tucumán, Catamarca, La Rioja, Santiago del Estero, Santiago Sur (Sgo. del Estero), Jujuy, Orán (Salta), Tartagal (Salta), Judicial (Salta).

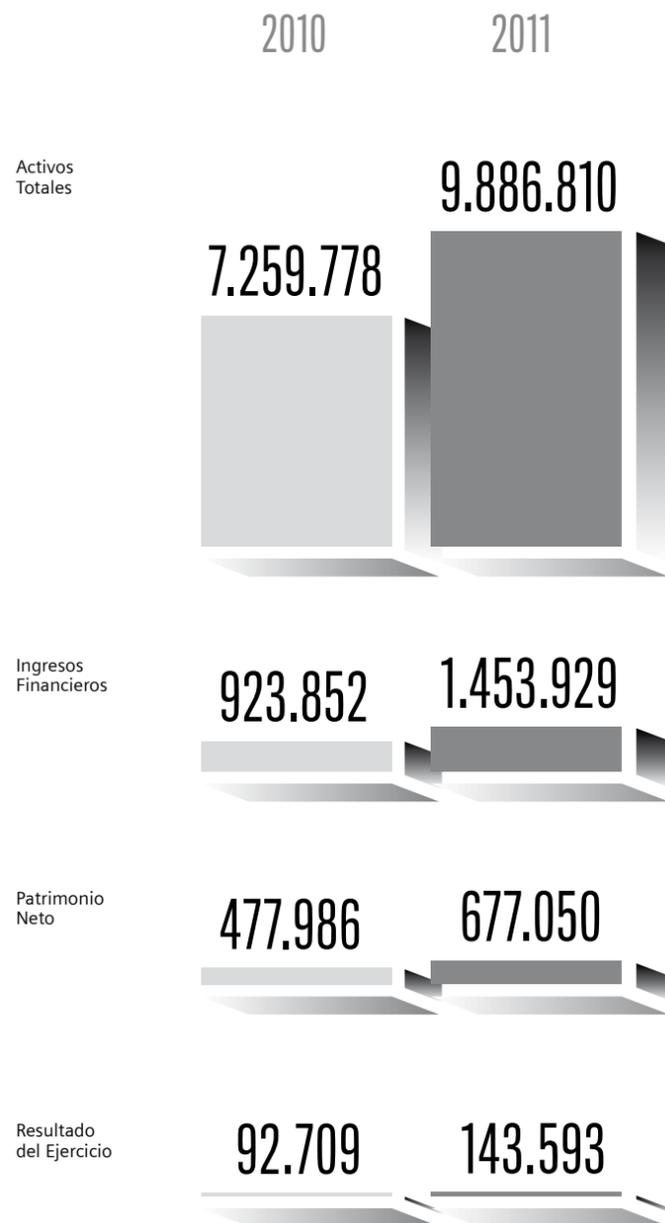


SEGMENTACIÓN DE LAS EMPRESAS DE GRUPO SUPERVIELLE



EL GRUPO EN NÚMEROS

EN MILES DE PESOS



TOTAL DE EMPLEADOS
4505

CLIENTES ACTIVOS
1.595.200

RECURSOS HUMANOS

ÉTICA Y CONDUCTA

La consolidación del Grupo Supervielle motivó a que, en 2011, el Manual de Ética que hasta ahora era de uso exclusivo en el Banco se extendiera 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 registros 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 se puede utilizar a través del teléfono, el correo electrónico o Internet. Permite

denunciar de manera anónima cualquier comportamiento indebido o contrario al Manual de Ética. En 2011 se incorporó a Cordial Compañía Financiera en esta iniciativa.

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 reporta al Directorio del Grupo Supervielle.

En 2011 se recibieron 29 denuncias contra todas las empresas del Grupo, contra 45 concretadas en 2010. La discriminación de las denuncias fue la siguiente



Casos denunciados por Línea Ética

Operación	Descripción del mecanismo/metodología de evaluación/auditoría	Eventos ocurridos
Préstamos	Desconocimiento de productos a partir de reclamos de clientes • Controlar la aplicación de políticas sobre gestión de riesgos. • Evaluación de cumplimiento normativo. • Identificación de controles.	30 casos
Pagos en efectivo	Denuncias de entrega de billetes falsos • Evaluación del proceso de pago a partir de reclamos de clientes.	10 casos
Tarjetas de Débito y Crédito	Alertas generadas por el Dpto de Fraudes de marcas de Tarjetas • Evaluación del alerta recibido y confirmación de la operación con el cliente.	214 casos
Recepción de denuncias	Denuncias recibidas por otros canales • Evaluación de cumplimiento normativo. • Evaluación de grado de responsabilidad. • Identificación de conducta irregular.	21 casos
Recepción de denuncias	Denuncias por Línea Ética • Evaluación de cumplimiento normativo. • Evaluación de grado de responsabilidad. • Identificación de conducta irregular.	2 casos
Pago de cheques	Pago de cheque adulterado • Evaluación de cumplimiento normativo. • Identificación de controles.	3 casos
Seguridad Física	Asaltos • Evaluación de cumplimiento normativo.	4 casos

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

En 2011 se continuó la línea establecida el año anterior. Comenzaron a ordenarse en un compendio los errores más significativos y que causaron más perjuicio a la entidad, como fraude interno y errores de sistemas y procesamiento. El objetivo es volcar esa información en un Libro de Aprendizaje que apunte a "aprender de nuestros errores".

La iniciativa pretende compartir y documentar el debate sobre experiencias en las que pudo haberse expuesto a riesgo la

seguridad, imagen, reputación y/o patrimonio del Banco Supervielle a través de hechos, actos y omisiones evitables. Esas experiencias se compartirán y debatirán junto a los empleados a fin de fortalecer la gestión y generar una comunicación más fluida y transparente.

Los primeros casos del Libro de Aprendizaje fueron publicados en la intranet de Banco Supervielle. Mientras se realiza este informe se están actualizando los casos vinculados con lo ocurrido en el año 2011.

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.

Durante 2011 el directorio de Grupo Supervielle estuvo especialmente focalizado 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 y Auditoría y Prevención de Lavado de Dinero.

2. Que dichas prácticas de gobierno le permitieran cumplir con los estándares internacionales 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 República 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

Así fue como una vez desarrollado el modelo los directores de Grupo Supervielle, Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera aprobaron a comienzos de 2012 su estructura de Comités de Directorio que se informa a continuación:

GRUPO SUPERVIELLE:

El directorio del Grupo está compuesto por:

Julio Patricio Supervielle

Presidente Grupo Supervielle

Gabriel Alberto Coqueugniot

Vicepresidente Grupo Supervielle

Alejandro Stengel

Director Grupo Supervielle

Jorge Ramirez

Director Grupo Supervielle

Laurence Nicole Mangin de Loyer

Director Grupo Supervielle

Atilio Dell' Oro Maini

Director Grupo Supervielle

Juan Carlos Nougués

Vicepresidente Banco Supervielle

Richard Gluzman

Director Banco Supervielle

Anibal Rodriguez Melgarejo

Director Banco Supervielle

Carlos Noel

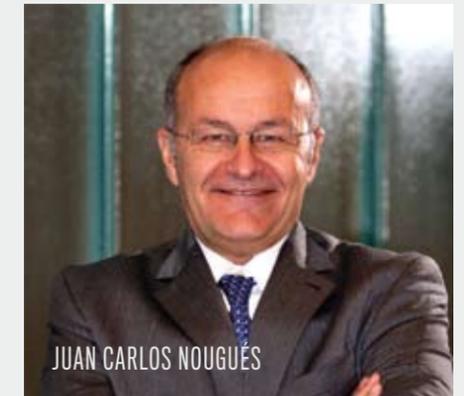
Director Banco Supervielle ad-referendum de la aprobación del Banco Central de la República Argentina



JULIO PATRICIO SUPERVIELLE
PRESIDENTE



ALEJANDRO STENDEL



JUAN CARLOS NOUGUÉS



JORGE RAMÍREZ



RICHARD GLUZMAN



GABRIEL COQUEUGNIOT
VICEPRESIDENTE



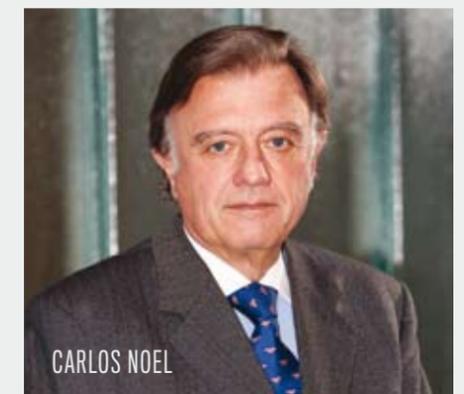
LAURENCE LOYER



ANIBAL RODRIGUEZ MELGAREJO



ATILIO DELL'ORO MAINI



CARLOS NOEL

Integran a la sociedad los Comités de:

- Gestión Integral de Riesgos
- Organización y Sistemas
- Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo
- Auditoría
- Incentivos
- Comités de Cordial Compañía Financiera
- Gestión Integral de Riesgos
- Organización y Sistemas
- Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo
- Auditoría

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.

Durante el año 2011 no se recibieron premiaciones y/o distinciones.



PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

Grupo Supervielle adhiere activamente a las políticas y mejores prácticas en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo en todas sus empresas vinculadas así como en el Grupo como tal. En tal sentido se destacan Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera (empresas supervisadas por el Banco Central de la República Argentina) las cuales 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 Financiamiento 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 riegos implícitos en las mismas. 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.



COMITÉ DE AUDITORÍA

El Grupo Supervielle cuenta con un Comité de Auditoría integrado por miembros del Directorio, dos de ellos independientes. 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.

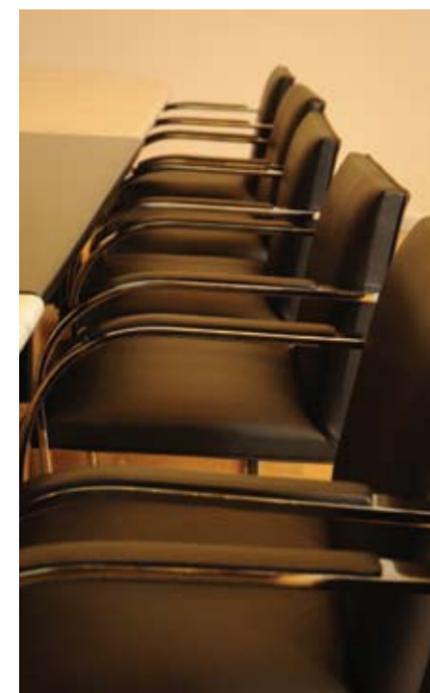
Entre las diversas funciones que cumple el comité se encuentra:

- 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.
- 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

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:

Descripción del incidente	Descripción de las medidas adoptadas
Falsificación de firmas de clientes - Sucursal Recoleta	Un despido con causa Un llamado de atención disciplinario
Otorgamiento de préstamos a clientes. Conflicto de intereses - Sucursal Tucumán	Un despido con causa
Otorgamiento de préstamos a clientes. Conflicto de intereses - Sucursal Tunuyán	Dos despidos con causa Un llamado de atención disciplinario
Incumplimiento normativo - Apropiación de dinero de clientes en forma indebida - Sucursal Martínez	Un despido con causa Dos suspensiones sin goce de haberes
Incumplimiento normativo - Apropiación de dinero de clientes en forma indebida - Centro de Servicios Flores	Un despido con causa
Incumplimiento normativo - Falla de caja no declarada - Apropiación de dinero de clientes en forma indebida - Centro de Servicios La Plata	Un despido con causa
Incumplimiento normativo - Apropiación de dinero de clientes en forma indebida - Centro de Servicios Río IV	Dos despidos con causa

POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES



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 polí-

GRUPOS DE INTERÉS

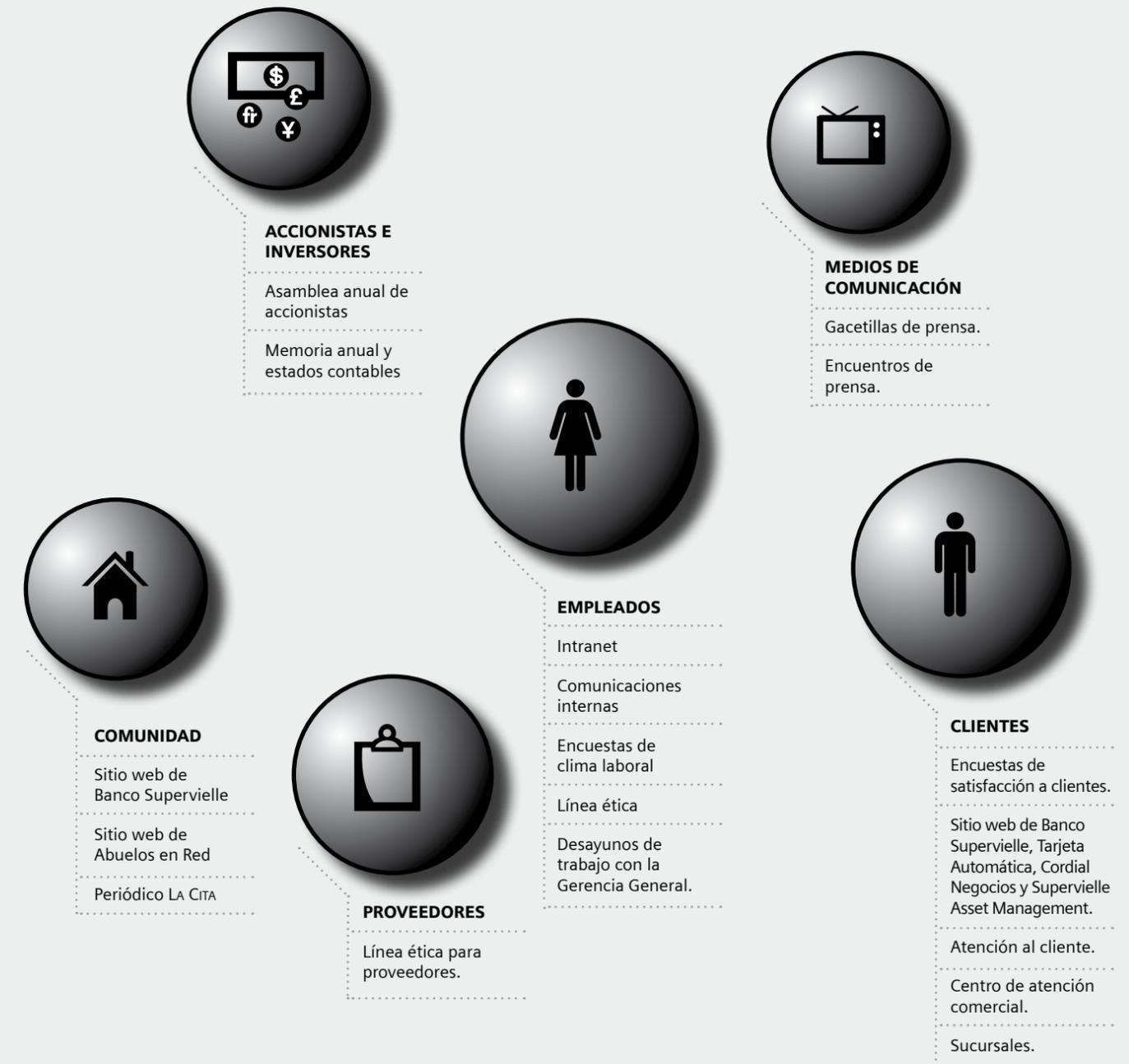
ticas debidamente establecidas por la Gerencia que corresponda.

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 que las empresas paguen en negro.
- 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 para 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.

Los grupos de interés son aquellos influenciados por la actividad de las empresas del Grupo Supervielle y que, al mismo tiempo, tienen peso sobre éstas. Abarca a aquellos grupos e individuos con quienes se busca establecer relaciones de confianza a partir del relevamiento de sus expectativas. El objetivo del Grupo es responder a ellas a través de nuestra operación diaria.

GRUPO
SUPERVIELLE



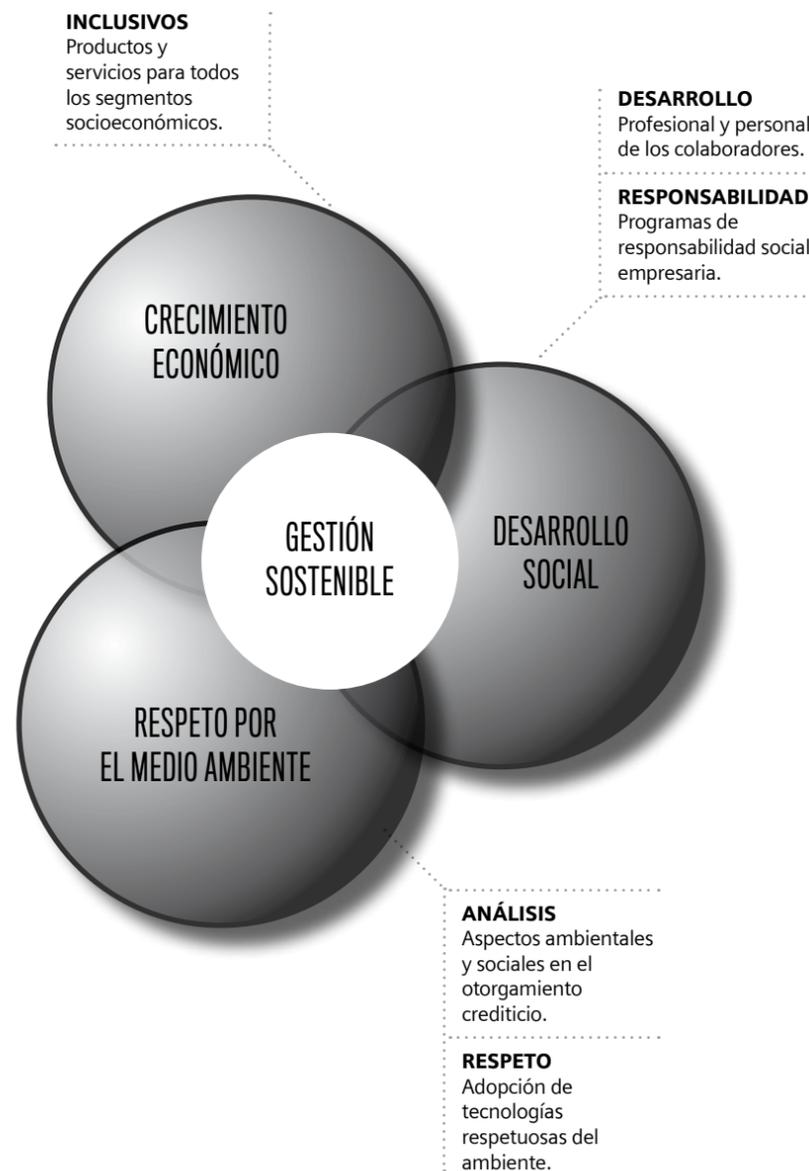
GESTIÓN SOSTENIBLE

El Grupo Supervielle entiende a la gestión sostenible como aquella que busca el crecimiento económico que favorece el desarrollo 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 Empresaria (RSE).
- El análisis de aspectos ambientales y sociales en el otorgamiento crediticio.
- La adopción de políticas respetuosas del ambiente.

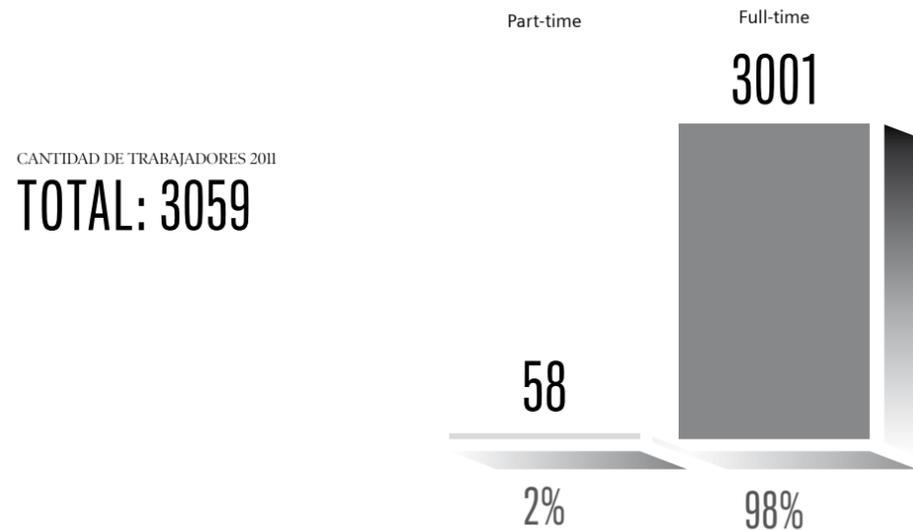


NUESTRA GENTE



En Grupo Supervielle estamos convencidos de que el éxito depende del bienestar personal, humano y profesional de los colaboradores. En 2011 nuestro plantel se conformó por 4500 empleados en todo el país. Se continúa la política histórica de la empresa orientada a alentar la contratación por tiempo indeterminado de los colaboradores. Para nosotros es fundamental garantizar estabilidad laboral por el efecto que provoca en la calidad de vida de las personas.

TRABAJADORES POR TIPO DE EMPLEO



TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATO

Contrato	Total	Porcentaje
Tiempo indeterminado L.C.T.	2964	97%
Plazo fijo no promovible - Ley 24013	44	1%
Temporarios y trabajo eventual - Ley 24013	37	1%
Programa Nacional de Pasantías	8	0,3%
Trabajadores autónomos	3	0,1%
Tiempo parcial - Ley 24465	3	0,1%
Total general	3059	

TRABAJADORES POR REGIÓN

	Nombre de la región	Cantidad de trabajadores	Porcentaje
Región 1	CABA & GBA	1911	62%
Región 2	Provincia de Buenos Aires	142	5%
Región 3	Región Centro	225	7%
Región 4	Región Cuyo	781	26%
Total		3059	

Principios de la política de Recursos Humanos de Grupo Supervielle

Promover la libertad para pensar y actuar con el objetivo de fomentar el aporte de ideas dentro del marco ético y de control establecido en el banco.

Buscar permanentemente un servicio de calidad que permite 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 las 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

Luego de la exitosa experiencia del año 2010, Banco Supervielle repitió en 2011 la segunda edición del programa de becas para hijos de empleados "Construyendo mi futuro". Los objetivos del programa fueron: facilitar a los hijos de los colaboradores su primer contacto con el ámbito laboral y brindarles herramientas que les permitan desarrollarse a nivel personal y profesional. En esta oportunidad 13 becarios participaron del programa: siete realizaron su entrenamiento en Buenos Aires, en las áreas centrales de comercio exterior, legales, prevención de lavado de dinero, propiedades, mercado de capitales, riesgos individuales y factoring. Los restantes seis cumplieron con tareas en las provincias de Córdoba, Mendoza, San Luis, Santa Fe y Tucumán.



"MUCHAS GRACIAS POR ESTA OPORTUNIDAD. ESPERO QUE ESTE PROGRAMA SIRVA Y LLEGUE A MUCHOS CHICOS DE ESTE PAÍS YA QUE ES UNA MUY LINDA EXPERIENCIA DE TRABAJO Y RESPONSABILIDAD QUE NOS AYUDA A CONSTRUIR DE A POCO NUESTRO FUTURO"

"QUIERO SEÑALARLES QUE PARA MI HIJO HA RESULTADO UNA EXPERIENCIA ENRIQUECEDORA DESDE TODO PUNTO DE VISTA, SOBRE TODO DESDE LO HUMANO POR LA CONTENCIÓN Y EL AFECTO CON EL QUE LO HAN TRATADO. HA CONCURRIDO DURANTE ESTOS DOS MESES MUY ENTUSIASMADO AL BANCO Y ESTIMO QUE ESTA EXPERIENCIA CUBRIÓ SUS EXPECTATIVAS QUEDÁNDOSE CON GANAS DE "MÁS" Y DE SEGUIR APRENDIENDO. EN MI NOMBRE Y EN EL DE FEDERICO, GRACIAS POR LA OPORTUNIDAD BRINDADA"

Lourdes María Rodríguez,
hija de Ricardo Rodríguez - Tucumán

Néstor Fontecha,
gerente sucursal o8 Belgrano

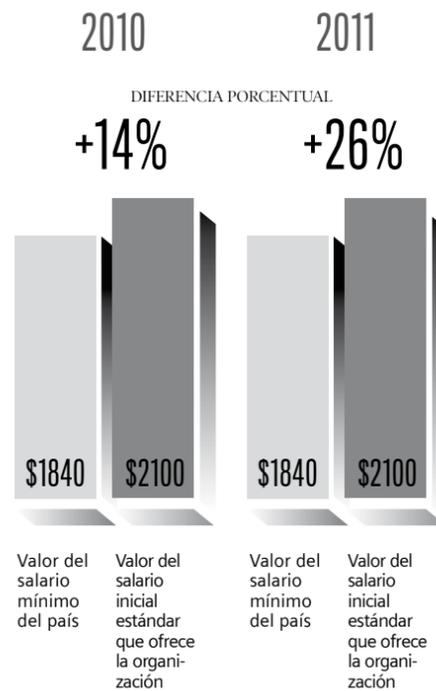
Categoría de beneficio	Breve descripción del beneficio	Alcance del beneficio	
		Todos los empleados	Algunos de los empleados
Salud corporativa, calidad de vida MEDICINA PREPAGA	El Banco Supervielle ofrece la posibilidad de que toda su nomina de empleados pueda acceder a planes de salud que se encuentran 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	
Salud corporativa, calidad de vida ÁREA PROTEGIDA	Los empleados del Banco pueden solicitar el servicio las 24 hs, incluyendo horarios extra laborales.	Sí	
Consultorio médico	Poner a disposición de los colaboradores un servicio de consultas médicas.	Sí	
Beneficios sociales y reconocimientos BENEFICIO POR NACIMIENTO DE HIJO DE EMPLEADO - ACREDITACIÓN	El beneficiario percibe una compensación dineraria por única vez mediante el recibo de haberes.	Sí	
Beneficios sociales y reconocimientos BENEFICIO POR NACIMIENTO DE HIJO DE EMPLEADO - AJUAR	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	
Beneficios sociales y reconocimientos BENEFICIO POR CASAMIENTO	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	
Beneficios sociales y reconocimientos CONVENIO CON UNIVERSIDADES	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	
Beneficios sociales y reconocimientos PREMIO AL ESTUDIO - EMPLEADOS	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	
Beneficios sociales y reconocimientos PREMIO AL ESTUDIO - HIJOS DE EMPLEADOS	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	
Beneficios sociales y reconocimientos PREMIO A LA TRAYECTORIA	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	
Beneficios sociales y reconocimientos DÍA DE LA SECRETARIA	El Banco les otorga un obsequio a las secretarias en su día.	Sí	
Beneficios sociales y reconocimientos GRANDES POR UN DÍA Y FESTEJO DE FIN DE AÑO	Se realiza un evento infantil y se le entrega un obsequio a cada hijo de empleado de hasta 12 años de edad.	Sí	
Beneficios sociales y reconocimientos BENEFICIO IDIOMA - HIJOS DE EMPLEADOS	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	
Beneficios sociales y reconocimientos MÉTODO KUMON	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	
Beneficios sociales y reconocimientos EDUCACIÓN ESPECIAL	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	
Beneficios sociales y reconocimientos GUARDERÍA	Se reintegra una compensación en dinero todos los meses.	Sí	
Beneficios sociales y reconocimientos ESCOLAR	El área de Recursos Humanos remite hacia el domicilio laboral de cada empleado una mochila con un kit escolar.	Sí	
Beneficios sociales y reconocimientos YMCA	Ofrecer un programa integral de actividad física, recreativa, cultural y artística a precios bonificados.	Sí	

Categoría de beneficio	Breve descripción del beneficio	Alcance del beneficio	
		Todos los empleados	Algunos de los empleados
Beneficios sociales y reconocimientos FÚTBOL - RUGBY	Integrar los equipos de trabajo mediante una actividad deportiva que contribuya al bienestar y salud de los participantes.	Sí	
Beneficios sociales y reconocimientos CLUB REGATAS LA MARINA	Brindar una opción para realizar actividades físicas y recreativas para el grupo familiar primario del empleado y/o amigos.	Sí	
Beneficios sociales y reconocimientos CORO	Promover un espacio que contribuya en la integración de los equipos de trabajo mediante la practica de una actividad cultural.	Sí	
Beneficios sociales y reconocimientos VESTIMENTA	Promover un entorno laboral más cómodo que propicie un mejor clima laboral.	Sí	
Beneficios sociales y reconocimientos DÍA DE CUMPLEAÑOS	Facilitarle a los colaboradores gozar del día libre de su cumpleaños para que puedan disfrutarlo con familiares y amigos, con goce de haberes.	Sí	
Beneficios sociales y reconocimientos YOGA	Brindar la posibilidad de practicar una disciplina que contribuya a tener una vida más sana e incrementar el bienestar físico y mental.	Sí	
Beneficios sociales y reconocimientos GYM TOTAL	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	
Beneficios sociales y reconocimientos ESPACIOS JUEGO: METEGOL-PING PONG	Brindar un momento de esparcimiento para promover un mejor clima laboral.	Sí	
Beneficios sociales y reconocimientos INGLÉS	Brindar la posibilidad de practicar el aprendizaje del idioma percibiendo un descuento por ser colaborador del Banco.	Sí	
Beneficios sociales y reconocimientos REFRIGERIO	Ofrecerle a cada colaborador la posibilidad de consumir gaseosas, bebidas calientes y golosinas durante la jornada laboral.	Sí	
Beneficios sociales y reconocimientos CAR WASH	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.
Productos con condiciones preferenciales PRÉSTAMOS PERSONALES	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	
Productos con condiciones preferenciales PRÉSTAMOS PERSONALES DE EMERGENCIA	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	
Productos con condiciones preferenciales TARJETAS DE DÉBITO	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	
Productos con condiciones preferenciales TARJETAS DE CRÉDITO VISA/MASTER	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	
Productos con condiciones preferenciales CAJAS DE AHORRO EN PESOS, DÓLARES Y EUROS	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	
Productos con condiciones preferenciales CAJAS DE SEGURIDAD	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	
Productos con condiciones preferenciales SEGURO DE VIDA COLECTIVO OPTATIVO - PRINCIPAL / CÓNYUGE	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	
Productos con condiciones preferenciales. COMPRA DE MONEDA EXTRANJERA	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	
Productos con condiciones preferenciales PLAZO FIJO	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	

EL TRABAJO EN ADVAL SA PUNTACALL

Concientes 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 2011.

↓ UNIVERSIDAD DE LA PUNTA DONDE OPERA EL CONTACT CENTER DE PUNTA CALL



En cuanto a la formación de los empleados del centro de contacto, en 2011 se destinaron 2.660 horas a esta tarea y fueron entrenados 142 trabajadores.

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 de la corporación. Para asegurar esta condición, al presentar el CV en la empresa personalmente, se entrega una ficha donde el aspirante completa sus datos personales, que también se extiende por la vía electrónica cuando la postulación se realiza vía e-mail. En el momento de la entrevista, se solicita DNI donde se constata la fecha consignada en la ficha y se saca una copia. Esa documentación se adjunta a la ficha mencionada y al CV que luego forma parte del legajo en caso de que el candidato sea incorporado como empleado.

DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA

Categorías profesionales	Total
Gerentes	6
Administrativos	2
Supervisión y Calidad	6
Áreas de soporte	2
Pasantes	6
Mantenimiento	1
Operaciones	119
Total	142

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO (CORRESPONDE ÚNICAMENTE A PUNTA CALL)

Varones		Mujeres	
Cantidad	%	Cantidad	%
4	66	2	33
0	0	2	100
2	33	4	66
2	100	0	0
0	0	6	100
1	100	0	0
14	12	105	88
23	16	119	84

DISTRIBUCIÓN POR EDAD

< 30 años		30 - 50 años	
Cantidad	%	Cantidad	%
0	0	6	100
1	50	1	50
1	17	5	83
0	0	2	100
0	0	6	100
0	0	1	100
76	64	43	36
78	55	64	45

HIGIENE & SEGURIDAD



Las políticas de prevención en materia de seguridad e higiene ante emergencias y/o contingencias para el edificio corporativo continuaron teniendo prioridad en 2011. El área respectiva cumplió con las acciones previstas para el año donde se abordó desde la capacitación hasta los simulacros de evacuación de edificios. Todo, bajo el concepto de autoprotección de las personas y autocontrol preventivo de la salud ocupacional. Esto permitió que bajara un 9% la siniestralidad comparativamente con el año 2010 y con un aumento registrado de la nómina del 18%. De modo que mientras que en el 2010 hubo 43 accidentes registrados en una población de 2615 personas y en el 2011 hubo 47 accidentes mientras la población se elevó a 3086 personas. Estos datos evidencian el compromiso del área de Higiene y Seguridad con las políticas de recursos humanos establecidas por Grupo Supervielle.

Las acciones de 2011 de esta área fueron las siguientes:

- 1.940 colegas se capacitaron en "Primeros Auxilios y Seguridad contra Incendios" y "Ergonomía aplicada".
- Se actualizaron los planes de Emergencia y Evacuación de 187 Sucursales y Centros de Servicio, cubriendo por primera vez, todas las áreas geográficas de operación.
- Se concretaron exitosamente 3 simulacros de evacuación en el Edificio Corporativo al bajar de 8 a 6 minutos el tiempo de evacuación de 700 personas.
- Se publicó el caso del Edificio Corporativo en la "Guía De 9 a 18 de eficiencia energética para edificios comerciales y de oficinas". El objetivo de esta publicación -desarrollada en forma conjunta con el Departamento de Desarrollo Sostenible de PwC- es difundir y facilitar la aplicación de prácticas de eficiencia energética en edificios comerciales y de oficinas.
- Se auditaron las condiciones de trabajo de 200 operarios proveedores contratistas de Obras, Mantenimiento y Limpieza.

ESTADÍSTICA DE SINIESTROS (INFORMACIÓN CORRESPONDE ÚNICAMENTE AL BANCO SUPERVIELLE)

Cantidad	Accidentes	Días
1. TOTAL ACCIDENTES	43	0
1.1. ACCIDENTES LABORALES	16	0
1.1.1. CON BAJA	14	164
1.1.1.1. LEVES	14	164
1.1.1.2. GRAVES	0	0
1.1.2. SIN BAJA	2	0
1.1.3. SIN INFORMACIÓN	0	0
1.1.4. MUERTES	0	0
1.2. ACCIDENTES IN ITINERE	27	0
1.2.1. CON BAJA	27	494
1.2.1.1. LEVES	27	494
1.2.1.2. GRAVES	0	0
1.2.2. SIN BAJA	0	0
1.2.3. SIN INFORMACIÓN	0	0
1.2.4. MUERTES	0	0

Durante el año 2011 no hubo programas de asistencia social al empleado.

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.

Durante 2011, 216 empleados de Banco Supervielle dejaron su empleo. Esto representó una tasa de rotación total del 7% en comparación con el 6% que se registró en 2009 y 2010.

Es política de la compañía fomentar la libertad de asociación y negociación colectiva de los trabajadores. La mayoría del personal se encuentra sindicalizado.

En ese sentido, en 2011 y 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.

Categorías profesionales	Relación salarial en Punta Call			
	Salario bruto base para cada categoría		Diferencia existente	
	Varones	Mujeres	Monto	%
Gerentes	6944	6624	320	4,83
Administrativos	S/D	3840	No aplica	
Supervisión y Calidad	4191	4080	111	2,72
Áreas de soporte	4080	S/D	No aplica	
Pasantes				
Mantenimiento	2916	S/D	No aplica	
Operaciones	2900	2900	0	0

Empresa	Sindicato	Convenio colectivo
BANCO SUPERVIELLE	Asociación Bancaria "La Bancaria" Sociedad de Empleados de Banco	Convenio Colectivo de trabajo 18/75
TARJETA AUTOMÁTICA	Empleados de Comercio	Convenio Colectivo de trabajo 130/75
CORDIAL MICROFINANZAS	Empleados de Comercio Viajantes de Comercio	Convenio Colectivo de trabajo 308/75
PUNTACALL	Empleados de Comercio	Convenio Colectivo de trabajo 130/75

DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA

Categorías profesionales	Total
Director	4
Gerentes	99
Jefes/Líderes de Equipo/Gerente de Sucursal	132
Analista Especialista/Jefes/Líderes de Equipo	193
Analista Senior/Responsable Operativo	280
Analista Semi Senior/Tesorero	421
Empleado Administrativo/Analista/Cajero	1922
Pasante	8
Total general	3059

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

Varones		Mujeres	
Cantidad	%	Cantidad	%
		4	100
20	20,20	79	80
36	27,27	96	73
59	30,57	134	69
99	35,36	181	65
154	36,58	267	63
1047	54,47	875	46
4	50,00	4	50
1360	44	1654	54

DISTRIBUCIÓN POR EDAD

< 30 años		30 - 50 años		> 50 años	
Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
0	0	0	0	4	100
0	0	72	73	27	27
0	0	94	71	38	29
4	2	144	75	45	23
9	3	204	73	67	24
38	9	290	69	93	22
507	26	1225	64	190	10
7	88	1	13	0	0
565	18	2030	66	464	15

CLIMA LABORAL

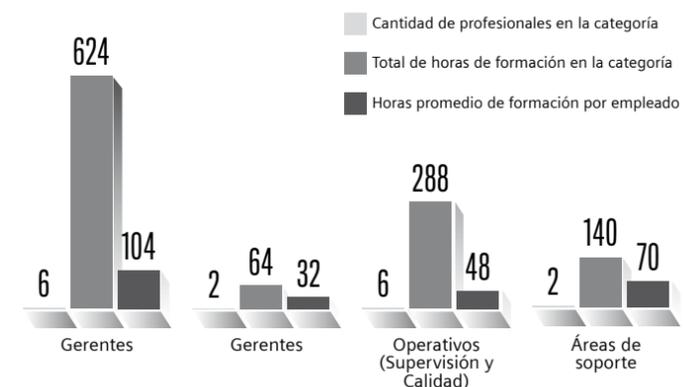
La gestión del clima laboral es una herramienta prioritaria para asegurar el desarrollo de todos los trabajadores. La búsqueda del entendimiento permite abordar la gestión en todas las empresas del Grupo como un proceso de mejora continua.

BANCO SUPERVIELLE

La Encuesta de la encuesta de clima laboral se realizó en 2010 y se repetirá en 2012.

CAPACITACIÓN

HORAS DE FORMACIÓN EN BANCO SUPERVIELLE



26035

HORAS TOTALES DE FORMACIÓN PROFESIONAL



HORAS PROMEDIO DE FORMACIÓN POR EMPLEADO



La formación interna demandó inversiones de distintos tipos, tal como se muestra 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 de Formación de Mandos Medios	Ingouville Nelson, Judith Ikonikof	194	88.969,85
Programas de Desarrollo Gerencial	IAE	79	481.609,10
Actualizaciones Técnico Profesionales	Varias	414	229.754,44
Carreras de Grado	UB	3	41.790,00
Carreras de Posgrado	ITBA, UB, UCEMA	4	47.484,00
Idioma	Language Hub	280	104.074,50

Del total de empleados de Banco Supervielle casi el 89% recibió algún tipo de capacitación y entrenamiento a lo largo de 2011.

Cantidad total de empleados en 2011	Empleados alcanzados por el sistema de evaluación de desempeño 2011		Empleados que efectivamente recibieron evaluación de desempeño 2011	
	Cantidad	% sobre el total	Cantidad	% sobre el total
3.066	3.059	100	2.484	81.20

CURSOS DE FORMACIÓN INTERNOS

Nombre/Temática del curso	Cantidad de participantes
JORNADA DE INTEGRACIÓN CALIDAD	7
INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN BÁSICA EN EL PUESTO DE TRABAJO	69

PUNTACALL

125

TRABAJADORES PART TIME

119

PLANTA PERMANENTE

6

PLAN DE INCLUSIÓN SOCIAL

17

TRABAJADORES FULL TIME

136

CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO

6

CONTRATO TEMPORARIO, PASANTÍA

142

TOTAL DE EMPLEADOS

En 2011, 125 empleados del Banco Supervielle se enmarcaron en el convenio de Empleados de Comercio 130/75, equivalente al 88% del total. A su vez, 14 trabajadores del Banco Supervielle acordaron con el Personal Afiliado al Sindicato de Empleados de Comercio (11%).

Durante el año se implementaron cambios en los programas de incentivo y se concretaron aumentos de acuerdo a lo establecido en los diversos convenios colectivos de trabajo.

CLIENTES





BANCO SUPERVIELLE

Banco Supervielle atiende a sus clientes a través de una red de 171 sucursales y centros de atención donde ofrece todos los servicios de banca tradicional. Su cartera está compuesta por 1.110.000 personas y 4.424 empresas, de las cuales, 2.579 son pyme (58,3%), 1.694 son medianas (38,3%) y 151 son grandes corporaciones (3,4%). Por otra parte, el Banco atiende a través de sus 73 centros de servicios las necesidades financieras de 900.000 jubilados.

El Banco es el agente financiero de la provincia de San Luis desde 1996 y de las municipalidades de Mendoza y San Martín, en la provincia de Mendoza, y de Malvinas Argentinas en la provincia de Buenos Aires, desde 2010. Por medio de convenios establecidos con las respectivas provincias y municipios facilita a esos organismos públicos el cobro de impuestos y el pago de haberes a empleados públicos a través de la red propia de sucursales.

SEGURIDAD



Las iniciativas de seguridad del Banco abordan tanto la seguridad física como la tecnológica.

En cuanto a las primeras, en 2011 se profundizaron las medidas implementadas en 2010 vinculadas con la prevención de delitos en las sucursales a fin de preservar la seguridad de empleados y clientes. 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. La distribución de folletos o videos que se transmiten en los centros de servicios con consejos útiles y medidas de precaución a tener en cuenta cuando se opera dentro del Banco -y se sale de él- son algunas de las medidas que continuaron poniéndose en marcha en 2011.

La aplicación de la ley 26637 del BCRA de noviembre de 2010, que incorpora las medidas de seguridad para las bóvedas y Cajas Tesoro de numerario -a aquellas que contienen Cajas de Seguridad de clientes- encontró a nuestra entidad en una situación bastante favorable, ya que durante los años anteriores se realizaron importantes esfuerzos en la adecuación de las bóvedas que albergan estas cajas.

En tal sentido, se completaron los refuerzos de blindaje de tres bóvedas y se adaptaron los dispositivos electrónicos de vigilancia en aquellas en que era necesario realizarlo.

En materia de vigilancia, se participó activamente durante el año 2011 en los procesos licitatorios para la renovación de los contratos de vigilancia en sucursales y centros de servicios, que dio como resultado la renovación de empresas que prestan este servicio.

A principios del año 2011 se instaló y comenzó a operar el Centro de Monitoreo de la red de sucursales y Centros de Servicios, que se encuentra ubicado en el Edificio Corporativo de la entidad. A lo largo del año se fueron incorporando los enlaces en estos sitios mediante la red corporativa. Esto permitió recibir los eventos de operaciones de cambio de estado de los sistemas de alarmas locales de cada casa, y los eventuales disparos de las mismas. También es posible monitorear, mediante el sistema CCTV, que corre sobre la red corporativa, a todas las sucursales que disponen de cajas de seguridad, y la casi totalidad de los Centros de Servicios. Se trata de una red de más de 4000 cámaras distribuidas en todo el país, que incluyen tecnología infra-roja para observar los elementos de atesoramiento, aún con falta total de luz.

Esta incorporación tecnológica representó un gran avance en el control en tiempo real de la red comercial, en horarios de trabajo y durante las horas de inactividad, tanto durante la semana como los fines de semana y feriados.

A estos sistemas se sumaron dispositivos y módulos de software que ayudan a los operadores los sistemas que, ahora, sólo deben

concentrarse en la aplicación de los procedimientos de seguridad establecidos, y que son alarmados por el sistema. La red informática se ocupa de realizar las tareas rutinarias que ejecutaba antiguamente el operador.

Por otra parte se instaló y comenzó a operar el sistema de Control de Accesos y CCTV del Edificio Corporativo. El comando y control de este sistema funciona en el centro de monitoreo antes descrito. En este caso se aplicó en materia de vigilancia electrónica un sistema de cámaras IP, que funcionan como elementos autónomos con su propia dirección y capacidad de procesamiento, lo que las convierte en elementos muy útiles en apoyo de la vigilancia. Asimismo, el sistema de control de accesos fue concebido y diseñado aplicando el concepto de "layers" de confidencialidad. De esta manera se emplean para los sectores con menores requerimientos de seguridad una tarjeta personal con tecnología de proximidad que encausa y autoriza el ingreso de personal, según sus funciones a diferentes áreas del edificio.

Para los sectores que requieren un mayor nivel de confidencialidad y reserva (Data Center, centro de monitoreo de seguridad, locales de dispositivos de red, coordinación, finanzas y mercado de capitales, etc.), se emplean sistemas biométricos de lectura de huella digital, de manera de asegurar la identidad de la persona autorizada a ingresar.

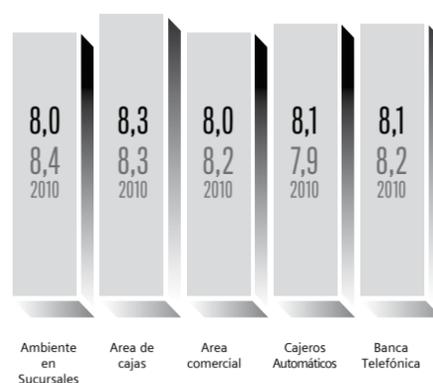
SATISFACCIÓN

A través de diversas estrategias y canales de atención se busca alcanzar los máximos niveles de satisfacción de los clientes de Banco Supervielle. Luego de activar las distintas acciones, la entidad evalúa los resultados y los niveles de satisfacción realmente obtenidos, de acuerdo a sus opiniones y percepción del servicio.

El relevamiento realizado en 2011 sobre la satisfacción general de los clientes de Supervielle, a cargo de la consultora TNS Gallup Argentina, sondeó opiniones a una muestra telefónica de todos los clientes del Banco que tuvieran más de un producto, además de la cuenta sueldo. El resultado arrojó una calificación promedio de 8.1.

SATISFACCIÓN GENERAL

CALIFICACIÓN PROMEDIO DE 1 A 10



El modelo de atención en sucursales y centros de servicios implementado en 2010 continuó profundizándose en 2011. Se consolidó el sistema *e-Flow* que consiste en un ordenador electrónico de filas, diseñado para simplificar los procesos tanto para los clientes como para los colaboradores del Banco. El 55% de los centros de servicios ya tiene operativo el Sistema. Solo se instaló en 6 Sucursales para realizar una prueba

piloto ya que la cantidad de transacciones difiere de los CS.

En cuanto a los reclamos, en 2011 se recibieron 15,583 quejas. De ese total, 50% fueron respondidos en término.

RED DE ATM

+ DE 380 CAJEROS AUTOMÁTICOS EN TODO EL PAÍS

HOME BANKING EMPRESAS

10.000 USUARIOS
+ DE 500.000 TRANSACCIONES
\$ 1.8880 MILLONES DE \$ EN TRANSACCIONES

DATANET

776 EMPRESAS

PAGO A PROVEEDORES

17 EMPRESAS

INTERPYME

781 EMPRESAS

BANCA TELEFÓNICA

+ DE 3.000.000 DE LLAMADAS
+ DE 34.000 TRANSACCIONES

WEB SITE SUPERVIELLE.COM.AR

+ DE 5.000.000 DE VISITAS A LA HOME PAGE

HOME BANKING

10.000 USUARIOS

+ DE 34.000.000

TRANSACCIONES

+ DE 1.000 MILLONES DE \$ EN TRANSACCIONES

PLAN DE AUTOMATIZACIÓN Y RECAMBIO TECNOLÓGICO

Durante 2011 se instalaron 155 nuevos ATMs y 87 posiciones fueron remplazadas, lo que representa un hito en la gestión tecnológica del Banco. Se implementó la primera Terminal de Autoservicio (TAS) del Banco que contó con la funcionalidad de reconocimiento de efectivo y acreditación on line, entre otras prestaciones. Al cierre del año se habían establecido 19 terminales de este tipo en la red de sucursales.

Hacia 2012 se prevé continuar instalando nuevos equipos, con una previsión de casi triplicar el número alcanzado en 2011. Del mismo modo se buscarán remplazar posiciones.

En cuanto a las TAS se establecieron 30 durante 2011 y se estima que, al menos, se triplicará esa cifra el año próximo. La totalidad de las TAS contarán con la funcionalidad de reconocimiento de efectivo y acreditación *on line*, además de depósito de cheques con procesamiento de imágenes. Los clientes podrán concretar, de este modo, sus operaciones de forma rápida y sencilla. Estos equipos están instalados en el Lobby 24 horas de las sucursales, de modo que los clientes podrán realizar estas operaciones fuera del horario de atención al público habitual.

Como parte de este proyecto, se inició el plan de identificación biométrica, orientado a definir el modelo de servicio que mejor se adapte a la realidad y comodidad de los clientes. Esta iniciativa se continuará en 2012.

ESTRATEGIA INTEGRADORA

El año 2011 fue de transición para Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática. Durante el segundo semestre se creó un comité de Integración con el fin de delinear la unificación de las áreas centrales de ambas empresas, que mantendrían su razón social y operatoria habitual. Se trabajó en establecer las estructuras funcionales, el mapa de aplicativos de software y la logística de la mudanza física de las instalaciones de Tarjeta Automática a la sede de Cordial Compañía Financiera, en San Isidro.

La integración finalizará en los primeros días de enero de 2012. De este modo, se logrará una importante eficiencia operativa, como la reducción de head count y productividad en cobranzas, entre otros logros previstos a futuro. Todo esto, se logrará sin interrupción ni complicación alguna en la operatoria habitual de ninguna de las dos empresas.



BANCA EMPRESAS

Banco Supervielle atiende a 4.424 empresas, de las cuales un 58,3% pertenece al segmento de pyme y el restante 41,7% al de grandes corporaciones.

Al segmento de grandes empresas les brinda una amplia variedad de servicios: comercio exterior, leasing, factoring, sola firma, cash management.

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.
- Instrumentos de pago.
- Factoring internacional.

1.739

OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO DE COMERCIO EXTERIOR

US\$ 349.644.766

MONTO TOTAL 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.

1.224

CONTRATOS DE LEASING

\$ 373.372.212

MONTO TOTAL 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.

765.250

VOLUMEN TOTAL DE CHEQUES GESTIONADOS

12.648.081.088

VOLUMEN TOTAL EN PESOS

SOLA FIRMA

Se ofrecen préstamos a sola firma para clientes empresa.

1.850

OPERACIONES

\$ 823.074.829

MONTO TOTAL EN OPERACIONES

CASH MANAGEMENT

Desde esta área se brindan productos y servicios orientados a contribuir en la administración integral de las empresas, tales como el pago a proveedores, banca electrónica, recaudaciones y cobranzas, manejo de efectivo y transporte de caudales.

1570

CLIENTES RECIBEN EL SERVICIO DE DATANET E INTERPYME

RESUMEN DE RESULTADOS

EN UNIDADES

OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR
US\$ 349.644.766*

1.739

CONTRATOS DE LEASING
\$ 373.372.212

1.224

CHEQUES-FACTORIZING
\$ 12.648.081.088

765.250

OPERACIONES A SOLA FIRMA
\$ 823.074.829

1.850

* El volumen de operaciones de Comercio Exterior se presenta en dólares debido a que las operaciones de esta línea de servicios se gestionan en dicha moneda.

PROYECTO MERECEER

Otro hito significativo del año 2011 fue la realización del diagnóstico y los pilares del Proyecto Merecer, orientado a fortalecer cada una de las unidades de negocios del área de Banca Empresas. El objetivo es que comience a aplicarse de manera efectiva en 2012.

Los ejes sobre los que girará esta iniciativa son los siguientes:

1. Consolidar la presencia en negocios de especialidad actuales, como Factoring y Leasing, y promover la venta de servicios de comercio exterior en los clientes existentes, a través de una mejora de la plataforma transaccional de comex.
2. Mejorar la productividad comercial y productividad del capital empleado a través de
 - la adopción y difusión de las mejores prácticas existentes en la gerencia empresas
 - la reasignación de la cartera en función del capital disponible hacia empresas con mayor potencial de relación/uso de servicios
3. Desarrollar una oferta competitiva de banca transaccional y llevarla al mercado, aprovechando la experiencia acumulada de casos de éxito
4. Consolidar una posición de liderazgo como socio estratégico de las empresas dinámicas de Cuyo
5. Construir relaciones de socio estratégico con no más de 15 empresas dinámicas (clientes actuales poco desarrollados o nuevos clientes) en el corredor Buenos Aires-Santa Fe-Córdoba-Tucumán.



BANCA MINORISTA

A fines del año 2010, la Banca Minorista decidió trabajar con una consultora internacional de primer nivel, para formular su estrategia de largo plazo, incorporando las tendencias del mercado financiero a fin de aprovechar en mejor manera sus fortalezas. Se definieron tres pilares de gestión:

1. Mejoras en los segmentos Renta Alta, Plan Sueldo y Comercios.
2. Nueva experiencia con el cliente en Banca de adultos mayores.
3. En Cuyo se reforzó la estrategia de presencia, ofertas y líneas crediticias.

Esta política se extendió en 2011. Los resultados alcanzados en este año fueron los siguientes:

- la colocación de préstamos personales (producto core de la Banca Individuos) se incrementó en un 45%, generando un crecimiento en el volumen de la cartera del 61%. La cartera de préstamos personales de la Banca ascendió a casi \$ 2.500 millones a fines del año 2011, tomando en cuenta la cartera fideicomitida.
- En materia de depósitos, la Banca Minorista tuvo un crecimiento en saldos vista de cajas de ahorro del 41% en relación al año anterior y de un 24 % en saldos vista de cuentas corrientes. Los depósitos a plazo fijo tuvieron un incremento del orden del 28 %, comparados con el año 2010. El volumen total de depósitos de la Banca para fines del año 2011 ascendió a los \$ 4.050 millones con respecto a los \$ 3.100 millones al cierre del año 2010, lo que representa un incremento de los mismos del 31%.

- Durante el año 2011, la Banca diseñó y comenzó a trabajar sobre su Plan Estratégico, que involucra un grupo de iniciativas en las cuales participarán todos los sectores del Banco, sumadas a los principales proyectos de la Banca.
- 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:

- Seguro de automotor
- Seguro bolso protegido
- Seguro protección oncológica
- Seguro robo ATM
- Seguro de sepelio.

PRÉSTAMOS 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.

SEGUROS

el portafolio se mantiene idéntico al de 2010.

- Seguro de vida.
- Seguro de accidentes personales
- Seguro de vivienda

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 que desean alquilar una vivienda por montos que oscilan entre \$ 1.000 y \$ 7.000 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.

INVERSIONES EN ORO

Banco Supervielle se posicionó en los últimos cuatro años como la entidad financiera referente en ventas de oro físico en el mercado argentino. Lingotes de oro suizo, con certificación de pureza y calidad, se venden en más de 140 puntos de atención. Los tamaños varían y es posible adquirir barras desde 5 gramos hasta de más de 1 kilogramo. Las barras más comercializadas son las de 50 y 100 gramos. Para aquellos que invierten en piezas por más de 250 gramos el Banco ofrece guardarlos en su propio tesoro mediante el producto llamado Custodia de Oro. Es el único banco de Sudamérica en llevar grabado el logo de la refinadora suiza PUMP en sus lingotes. Para los inversores especializados también existe la posibilidad de invertir en monedas de oro. Para ello, el Banco importa directamente krugerrands sudafricanos y maples canadienses, además de contar con otras monedas como mexicanos, libras, entre otras.

CAMBIOS DE BILLETES Y MONEDAS

La experiencia de Banco Supervielle en el negocio de cambios se extendió en los últimos años a toda su red de agencias propias y centros de servicios. De este modo, la entidad acerca a cada barrio y localidad de las provincias su especialidad en los diversos productos cambiarios, desde monedas extranjeras hasta la compra de cheques del exterior y cheques de viajero, además del envío y recepción de transferencias.

BANCA PREVISIONAL

Las innovaciones realizadas por Banco Supervielle en 2010 se mantuvieron en 2011 y continuaron poniendo el énfasis en la calidad de atención a los mayores. 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. El énfasis es tal que se continuó con el programa de proyección de películas en cines fuera del horario de atención, como parte de la propuesta para ofrecerles también esparcimiento y diversión.

CAJEROS AUTOMÁTICOS

En 2011 se registraron mejoras no sólo en lo edilicio y actualización de tecnología; sino también en índices de producción; comisiones percibidas y en instalar la cultura del ATM; tarea llevada adelante por varios sectores del banco.

PRODUCCIÓN

Se registró un aumento de producción del 14% en comparación al año 2010, pasando de un promedio mensual de 1.990.000 transacciones a 2.275.000. El crecimiento de ATM's en dicho período fue del 26%; aunque se debe considerar que gran parte del nuevo parque fue instalado en los últimos meses del año; por lo que los mismos no han llegado a su pico de rendimiento. El 69% de las posiciones (156) existentes en 2010; superaron

su producción del año anterior; y en varios casos por más del 30%. Durante diciembre, el 56% de las posiciones batieron récord de producción histórica y se generó el 6,24 de la producción total de la red Banelco. Es de destacar que la mayoría de éstas posiciones; en su oportunidad fueron seleccionadas para efectuarles recambio de tecnología; aumento en la capacidad operativa con la instalación de más ATM's y reformas edilicias y de instalaciones con el objetivo de los resultados mencionados. A lo que agregamos la excelente productividad de nuevas posiciones, sobre todo en Centros de Pagos.

TARJETAS UTILIZADAS

De las 27,3 Millones de transacciones realizadas en nuestra red de ATM's durante 2011 el 35% -equivalente a 9,6 Millones de transacciones- fueron efectuadas por clientes propios; guarismo levemente superior al registrado durante el año 2010.

COMISIONES

En conjunto con el crecimiento de transacciones y el incremento de las alícuotas definidas por Banelco se percibió, durante 2011, más de \$ 28,3 Millones de suba de los cuáles el 61% equivalente a \$ 17,4 Millones fueron generadas en sucursales y centros de pago.

DISPONIBILIDAD

Se redujeron notablemente los índices de Indisponibilidad; pasando de un promedio de 5,5 puntos de diferencia en los primeros 7 meses del año a 2,20 puntos en los últimos 5 meses con respecto a la red. Debemos considerar que las cientos de intervenciones efectuadas han impactado considerablemente en dichos índices.

SUPERVIELLE ASSET MANAGEMENT

Es la sociedad gerente de Fondos Comunes de Inversión. Su misión es promover, dirigir y administrar fondos comunes de inversión de acuerdo a las disposiciones de la Ley 24.083, su Decreto Reglamentario y toda otra norma legal que contempla a esta actividad. Durante 2011 tuvo a su cargo nueve fondos activos:

- Premier Renta CP en pesos
- Premier Renta CP calificado
- Premier Renta Plus en pesos
- Premier Renta Global
- Premier Renta fija ahorro
- Premier Renta fija crecimiento
- Premier Pymes
- Premier Renta variable
- Premier Brasil

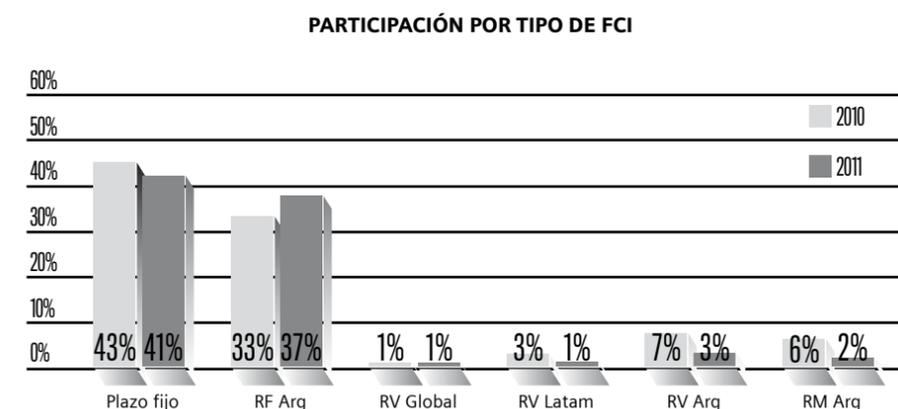
Entre los productos de esta división se destaca la continuidad de Premier Fondo Común de Inversión Abierto Pymes, destinado al financiamiento de la economía real a través de pequeñas y medianas empresas. Se facilitó el otorgamiento de instrumentos financieros para acompañar la expansión de pymes con el objetivo de que maximicen el incremento patrimonial en el mediano plazo. Este producto se continuó en 2010 y 2011. En 2011 se advirtió un crecimiento general de los activos bajo administración que totalizaron \$29.559 millones. El incremento nominal de \$8.954 millones, equivalente al 43%, es explicado fundamentalmente por el crecimiento de \$4.830 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. El segmento de los fondos de Plazo Fijo y Dinero también mostró un considerable avance, de \$3.008 millones. Junto con los fondos de Renta Fija Argentina concentró el 78% de la industria.

El tercer crecimiento en importancia se verificó en los fondos Pymes, con nuevos \$ 808 millones provenientes de inversiones efectuadas por ANSES con el fin de impulsar las colocaciones de pequeñas y medianas empresas en el mercado de capitales.

La caída verificada en los fondos de Renta Variable por \$709 millones, corresponde principalmente a las pérdidas de valor de mercado de los activos que conforman sus carteras.

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



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 pasó de 76% de la industria en 2010 a 78% al cierre de 2011. En este año también se observó la tendencia de mayor crecimiento del segmento de Renta Fija Argentina con relación al segmento de Plazos Fijos. En ambos casos los inversores son corporativos e institucionales y las cartas se conforman con

activos de corto plazo y baja volatilidad.

Supervielle Asset Management prosiguió con su presencia en el mercado de Fondos Comunes de Inversión (FCI) como Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión Premier con el Banco Supervielle como sociedad depositaria y principal colocador de los FCI Premier a través de sus canales de comercialización.

El saldo promedio de 2011 alcanzó los \$ 721 millones, un 1,55% por encima de los \$ 710 millones de promedio de 2010. Esta situación se ve reflejada en el nivel de los resultados.

La cartera de clientes está conformada por un 50% de inversores institucionales, un 45% de corporativos y un 5% de individuos. La comercialización de los productos se realiza por medio de los canales de la Sociedad Depositaria que representan el 69% de los activos administrados, a



TARJETA AUTOMÁTICA

Se trata de la división que ofrece soluciones financieras regionales a segmentos de la población con bajo grado de bancarización y con niveles de ingreso medios o bajos a través de una red de 22 sucursales. 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.

CARTA AUTOMÁTICA

Ofrece financiamiento para consumo a segmentos de bajos ingresos. Se trata de una tarjeta de sistema abierto, que opera bajo acuerdos comerciales diferenciados por localidad. Su red propia cuenta con más de 20.000 comercios adheridos en todo el país.

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 MICROEMPRESARIOS

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.



↑ CLIENTES DE LA SUCURSAL OLMOS. BUENOS AIRES.

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.

En cuanto a la seguridad tecnológica e informática, entre octubre y noviembre de 2011 se concretó la mudanza del Data Center con todas las medidas de contingencia necesarias para que el negocio de Banco Supervielle continúe sin ningún tipo de trastorno en su operatoria cotidiana.

En San Luis se concretó el proyecto Back Up tendiente a asegurar el grueso de la operatoria que se desarrolla en esa provincia. Se incrementó la capacidad de los enlaces de las distintas sucursales. Esto impedía un buen desempeño de las aplicaciones implementadas, básicamente porque los enlaces de última milla eran provistos de manera satelital. La actualización de la red se basó en la implementación de fibra óptica. Hacia finales de 2011 el 76% de los sitios estaba provisto con esta tecnología, que permitía tener enlaces no menores a 1 MB, además de redundancia por enlace.

A esto se sumó el recambio de equipamiento de 23 sucursales, que incluyó desde computadoras hasta monitores sin dejar de lado lectores de códigos de barras y otros dispositivos.



↑ UNIVERSIDAD DE LA PUNTA DONDE OPERA EL CONTACT CENTER DE PUNTA CALL.

\$ 841.840.000 MONTO TOTAL

PRÉSTAMOS PERSONALES OTORGADOS

\$ 548.349.000 MONTO TOTAL

TARJETAS DE CRÉDITO

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.



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 vin-

culada con el acuerdo sellado con el FMO, Banco de Desarrollo de los Países Bajos, para la expansión de las actividades de cuidado ambiental se continuó durante 2010 y en 2011 se consolidaron sus prácticas. El acuerdo fortaleció la metodología de análisis de riesgos en el proceso de otorgamiento

de créditos gracias a la capacitación de los conocimientos de esa entidad en la gestión de riesgos ambientales y sociales en proyectos de inversión.

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 cuál 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.

USO RESPONSABLE DE LA ENERGÍA



Durante 2011 se pusieron en marcha iniciativas vinculadas con el ahorro de la energía. Se activaron 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.

La mudanza al edificio corporativo concretada en noviembre de 2010 tuvo su impacto directo en los índices de ahorro energético de 2011. El nuevo Edificio Corporativo fue concebido para optimizar espacios y centralizar las oficinas, así como para generar un mayor aprovechamiento de los recursos naturales, de modo de minimizar el impacto sobre el medio ambiente del desarrollo de la actividad de esta institución.

El esquema de distribución de las plantas (lay out), fue diseñado como "Open Office", concepto contemporáneo de plantas abiertas para los espacios de trabajo. Esta eliminación de límites se tradujo en la percepción de amplitud, integración y transparencia de los diferentes espacios. Todos ellos, aspectos que favorecen la comunicación y sinergia necesarias en un ambiente laboral.

Los recursos arquitectónicos aplicados en este edificio permitieron un máximo aprove-

chamiento de la iluminación natural, lo cual resulta en un futuro ahorro energético. Ejemplo de ello, es el hall principal de ingreso, que se presenta como un gran atrio de quintuple altura, bañado por luz cenital natural. Los cerramientos verticales, en su totalidad, se materializaron como grandes superficies de vidrio las que, acompañados por los colores claros de la tabiquería interior, generaron un mayor aprovechamiento de la iluminación natural, minimizándose así también, la contaminación visual.

De acuerdo a las políticas de Ahorro Energético, se concretaron las instalaciones necesarias para los diferentes servicios del edificio.

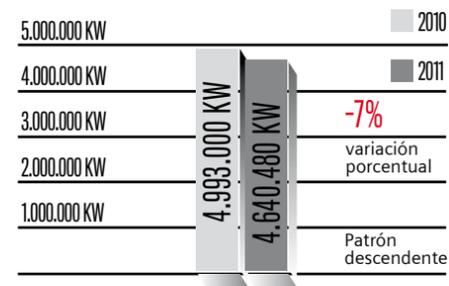
La iluminación en hall de acceso se desarrolló con lámparas del tipo LED e implantación de sensores, lo que reduce el consumo energético, aumenta la eficiencia lumínica y baja la emisión de calor. Asimismo, se instalaron sistemas automáticos para el encendido y apagado de la iluminación general del edificio.

Por otra parte, los sistemas de aire acondicionado se desarrollaron con equipos de precisión del tipo VAV (Volumen Variable), que les permite entrar en servicio por etapas, de acuerdo a las necesidades. A su vez, permiten controlar y regular de modo automático la humedad y temperatura.

Los Núcleos Sanitarios fueron provistos de grifería especial, que generaron ahorro en el consumo de agua al regular el caudal.

En los puestos de trabajo se realizó el reemplazo de los monitores convencionales de PC, por los del tipo LCD. Estos consumen menor cantidad de energía y generan menos calor, además de no emitir ningún tipo de radiación eléctrica y/o magnética. En cuanto a las ventajas para los usuarios, los monitores LCD cansan menos la vista ya que no muestran reflejos de luz, generan menor vibración de imagen y ocupan un menor espacio físico.

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 2011 el consumo promedio de energía fue de 3,543 Mwh anual.

12.755 GJ

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EDIFICIO CORPORATIVO

3.950 GJ

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EDIFICIO RECONQUISTA 320/330

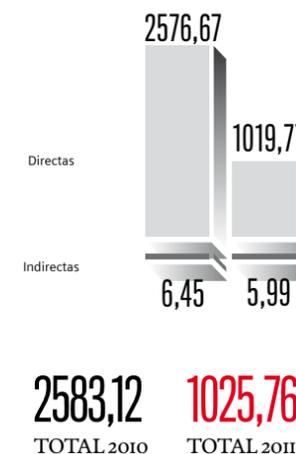
1.070 M³

DE GAS NATURAL RECONQUISTA 320/330

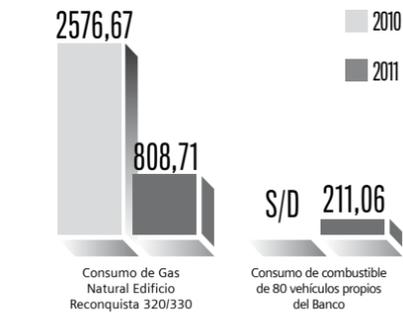
Respecto de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) se calcularon las emisiones producto del consumo de gas natural directas, emisiones directas de los automóviles del Banco, y electricidad (indirectas) en los edificios corporativos de Bartolomé Mitre 343 y Reconquista 320/330.

El ahorro de energía eléctrica en 2011 fue de 7% debido a la mudanza al nuevo Edificio Corporativo.

TONELADAS DE CO₂ EQUIVALENTE EMITIDAS



FUENTE DE EMISIÓN TONELADAS DE CO₂ EQUIVALENTE EMITIDAS (SITIO O PROCESO A TRAVÉS DEL CUAL SE GENERAL EMISIÓN)



FUENTE DE EMISIÓN TONELADAS DE CO₂ EQUIVALENTE EMITIDAS (SITIO O PROCESO A TRAVÉS DEL CUAL SE GENERAL EMISIÓN)



OTRAS INICIATIVAS

- El banco impulsa un plan de *Paper less*, esto produce una reducción de resma en un 15% utilizando la impresión en doble faz e impresión protegida.
- El banco utiliza resma de papel del proveedor *Castinver*, cuya procedencia es a través del Bagazo de la caña de azúcar.
- El banco utiliza papel ilustración mate e ilustración para la producción de todo material de gráfica (publicidad) bajo la certificación *FSC (Forest Stewardship Council)*.
- El banco tienen contratado el servicio de Impresoras con los proveedores *Global Service* (utilizan cartuchos reciclados) y *Xerox* (utilización de cartuchos-crayones que no deja residuos al consumirse).
- El banco compra iluminaria de bajo consumo y a proveedores que cuentan con el etiquetado sobre las declaraciones ambientales.





tanto del Club Mendoza de Regatas, Godoy Cruz Antonio Tomba y Asociaciones de corredores de la Provincia. En 2011 se incorporó la categoría KIDS, donde los niños pudieron vivir la experiencia de una competencia deportiva acompañando a sus padres. Cerca de 200 chicos disfrutaron del encuentro especialmente pro-

gramado para ellos. La entrega de premios estuvo a cargo del Presidente de Banco Supervielle, Juan Carlos Nougués, y Abel Albino, presidente de CONIN.

BUENOS AIRES ROLLERS

Pero esto no fue todo. En diciembre de 2011 se organizó la tercera edición del Buenos

Aires Roller, en Puerto Madero. Fue el debut del Desafío Puerto Madero, que reunió a más de 2.000 participantes en rollers dando cuenta del boom de esta actividad en la Ciudad de Buenos Aires. En esta oportunidad, se inauguró una Zona de Relax para que los deportistas pudieran precalentar, elongar y relajarse antes y después de la carrera.

La competencia se inició a media mañana, cuando se largó la 2K Kids, en la que participaron más de 200 chicos, que anduvieron con sus rollers entre las calles de los Dique I y II del barrio más moderno de la Ciudad. Los ganadores fueron Ivo Delucchi y Jennifer Gutiérrez. Luego, se largó la carrera de los 15K Fitness. El circuito de 3K de extensión fue completamente cubierto por rollers que captaron la atención de los turistas y de los vecinos del barrio que acompañaron la iniciativa desde sus balcones. El ganador entre los varones fue Miguel Flores, mientras que Sandra Fernández, de Chivilcoy, se quedó con el primer puesto de las mujeres.

Una vez finalizadas ambas competencias se cerró la jornada con pura música y diversión que se disfrutó en intensidad gracias a un espectacular día de sol.

TRABAJO EN EQUIPO

CONVENCIÓN DE BANCA MINORISTA

En abril de 2011 se realizó en la Ciudad de Mar del Plata la Convención de Banca Minorista 2011. El objetivo fue compartir y trabajar en torno de los objetivos estratégicos de la Banca Minorista, incluyendo el Proyecto Chemin. También se aprovechó la oportunidad para profundizar el trabajo en equipo y la integración, al recibir por primera vez a los colegas de Supervielle Regional de Cuyo.

Durante las dos jornadas, se efectuaron diversas actividades: almuerzo al aire libre como previa al trabajo en equipo con dinámicas que apuntaron a trabajar sobre los principales lineamientos estratégicos del negocio minorista. El contenido se volcó en una producción gráfica a modo de diario y



cada equipo expuso las conclusiones frente al resto de los asistentes.

Otra de las actividades consistió en un trabajo en la playa, donde los diferentes equipos desarrollaron distintas actividades recreativas que finalizaron con una iniciativa solidaria. Los empleados pintaron y decoraron una gran variedad y cantidad de muebles infantiles que luego fueron donados a la Fundación Palestra. Palestra es un hogar que alberga a chicas en situación de calle, donde se abordan casos preventivos derivados de los Centro de Protección de los Derechos del Niño o derivados de los Juzgados.

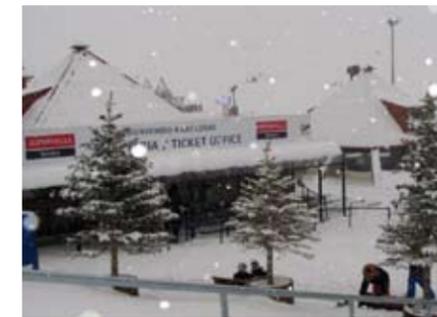
PRESENCIA INSTITUCIONAL

Banco Supervielle estuvo presente con un stand en Expoagro 2011, una de los encuentros del agro más importantes a nivel nacional. En esta edición, la entidad apostó por el área de Banca Empresas a fin de posicionar los negocios de Leasing, Warrants, Factoring y Créditos para la producción.

Por otro lado, Banco Supervielle también participó de la 37ª Feria Internacional del Libro, uno de los acontecimientos culturales y editoriales más importantes de América latina. Además de apoyar institucionalmente a la organización de la feria se instaló el Espacio Relax Supervielle donde se invitó al público a participar de trivias y de charlas organizadas por la institución,

Entre las diversas actividades vinculadas con la estrategia del Banco y la relación entre compañeros y con la comunidad, los ejecutivos de la compañía también dieron los lineamientos a seguir por el Grupo. José Luis Panero, gerente general de Banco Supervielle, presentó los resultados de 2010 y la estrategia para 2011. A su vez, Santiago Batlle, gerente coordinador de recursos humanos de la entidad expuso sobre los desafíos para el año sobre cultura y visión organizacional. Nerio Peitíado, gerente coordinador de Banca Minorista, informó los principales objetivos de esa unidad mientras que Alfredo Barragán,

importante expedicionario que entre sus logros se destaca el cruce del océano Atlántico en balsa, brindó una charla motivacional cuyos ejes centrales fueron la planificación la convicción y la perseverancia. En el encuentro también fueron premiados los mejores Centros de Servicio, sucursales, territorios, regiones, comerciales, producto de mejor desempeño, cumplimiento de auditoría y prevención de lavado de dinero, esfuerzo, gestión de canales automáticos, entre otros.



INICIATIVAS SOLIDARIAS

GAS SOLIDARIO

Entre las acciones solidarias del año 2011 se destacó el Proyecto Gas Solidario, a cargo del área de Finanzas y Mercados de Capitales de Banco Supervielle. A través de esta iniciativa, la entidad celebró un convenio con el BID llamado "Desarrollo y provisión de servicios energéticos en la base de la pi-

rámide". Por medio de este plan se financiaron la construcción de 70.000 metros lineales de la red troncal de gas y las respectivas conexiones domiciliarias en seis barrios de la localidad de Cuartel V, partido de Moreno, a través de un fideicomiso de la Fundación Pro Vivienda Social ("FPVS"). Estos barrios utilizaban garrafas con valores superiores a los del mercado pese a que se trata de un sector socioeconómico de bajos recursos.



La empresa Gas Natural Argentina, concesionaria del servicio, también promovió la iniciativa y realizó las primeras obras troncales necesarias para acercar el gas al barrio. Asimismo, por medio del Programa Mejor Vivir del Ministerio de Infraestructura de la Nación se obtuvieron recursos adicionales por \$ 1,3 millón.

La firma de los contratos significa un logro sin precedentes para el grupo de vecinos,

que junto a la FPVS, trabaja desde hace años en la organización comunitaria que permitió atraer las inversiones a los barrios. Fue también un hito en materia de negocios inclusivos, responsabilidad social empresarial, y políticas públicas para el acceso a los servicios básicos. Se espera que este modelo pueda ser replicado por otras comunidades de la Argentina que no tienen acceso a la infraestructura básica de servicios.

ABUELOS EN RED

A lo largo de 2011 se continuó con 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. En 2011 egresaron 1.325 adultos de este programa, que se dictó en distintas ciudades de la provincia de Buenos Aires, como La Plata, Quilmes Este, Moreno, entre otras localidades, incluidas las provincias donde opera el Banco. Esta estrategia se continuará durante 2012 a partir de acuerdos celebrados con diversas universidades nacionales.

En el marco de este programa se donaron computadoras y mobiliario a distintos centros de jubilados y pensionados, y escuelas de distintos puntos del país. La entrega de este tipo de equipamiento también se extendió a fundaciones y ONG orientadas al voluntariado.



Ana Castellano,
AER Mendoza,
agosto 2012

“MI EXPERIENCIA DE ESTE CURSO, FUE HERMOSA, PARA APRENDER NUNCA ES TARDE, APRENDÍ UNA NUEVA Y MAS MODERNA FORMA DE ACERCARME A MIS FAMILIARES Y AMIGOS REPARTIDOS POR EL MUNDO.

APRENDI A ABRIR, LEER, RESPONDER EL CORREO ELECTRÓNICO, A ENTRAR AL MUNDO DE LOS JÓVENES (INTERNET), DONDE ME PUEDO COMUNICAR CON MI EX-PROFESOR, COMPAÑERAS DE ESTUDIO, Y UN SINFIN DE VENTANAS AL NUEVO MUNDO PARA MÍ. CULTIVÉ NUEVAS AMISTADES.

AHORA ESTOY PENSANDO SERIAMENTE EN ESTUDIAR INFORMÁTICA EN LA UNIVERSIDAD, SIME DAN LA OPORTUNIDAD. TENGO APETITO DE APRENDER, DE AMPLIAR MI CONOCIMIENTO EN TODO ESTO SOBRE INTERNET Y USO DE COMPUTADORA. PORQUE ME DA PIE PARA VALERME SOLA HASTA PODER REALIZAR ALGÚN TRÁMITE. CREO QUE ES UN MÉTODO MUY BUENO, PARA TENER Y MANTENER MI MENTE SANA Y ACTIVA. ES MUY ÚTIL PARA NOSOTRAS QUE NOS ENCONTRAMOS SOLAS Y DEBEMOS VALERNOS POR NOSOTRAS MISMAS, SIN MOLESTAR A LA FAMILIA.”

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. Se realizó una guía de trabajo en conjunto con la Universidad de San Andrés y la Fundación Responde. A lo largo de 2011 se organizaron talleres de repostería, tejido a dos agujas, enfermería, electricidad y plomería. También de peluquería, corte y confección, panadería y manualidades, soldadura y cocina, entre otros.

Durante el 2011 se realizaron un total de 17 Talleres en distintas Localidades de la Provincia de San Luis, distribuidos de la siguiente manera, 5 talleres en la Localidad de Balde, 3 en la Localidad de Cortaderas, 5 en la Localidad de Juan Llerena y 4 Talleres en la Localidad de San Martín. Asistieron un total de 146 personas.

LA CITA

Tal como viene sucediendo desde 2004, en 2011 se continuó 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 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.

COMUNIDAD

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

- *Centro de Jubilados Centro de Jubilados y Pensionados “Abuelos de la Red” en San Jerónimo, Provincia de Córdoba.*
- *Hogar Escuela Parroquial “San Carlos Borromeo”*
- *Subinspección General de la Tercera Región Escolar, Villa María Provincia de Córdoba*
- *Asociación Ucraniana de Cultura “PROSVITA”*
- *Fundación “Manos en acción”*
- *Fundación “Fundavac”*
- *Fundación “Despertares”*
- *Asociación Cultural “Yatayti Calle”*
- *Parroquia Natividad de María Santísima - Barracas*
- *Fundación “Creceer juntos”*
- *Escuela 17 de Agosto DIPREGEP 241 - Grand Bourg*

También se ofreció como sponsor a la Sociedad de Ayuda al Lisiado, un Centro de Rehabilitación de la provincia de San Luis. El Banco becó a 11 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.

LEY DE MECENAZGO

Banco Supervielle, a través de la Ley de Mecenazgo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, realizó aportes económicos a dos de los proyectos aprobados

por medio de esta iniciativa:

- Proyecto N° 725 de la Sociedad de Autores de la Argentina (Argentores) para la digitalización de su biblioteca (guiones y libretos de artistas que construyeron la identidad cultural de la República Argentina) a fin de habilitar su consulta a todo el país y el mundo.
- Proyecto N° 688 “El Elenco” del Colegio N° 2 - D.E. 1 Sarmiento, que tiene como objetivo acercar a la comunidad estudiantil del Colegio Sarmiento a actividades artísticas movilizadoras que profundicen el sentido de transformación educativo contemplado en el marco del Programa de Fortalecimiento de los primeros años en la Escuela Media. En este marco, se trabaja con chicos provenientes de la Villa 31 de Retiro o de otros complejos habitacionales de iguales condiciones.

EL FUTURO

Desde hace varios años Banco Supervielle viene desarrollando una activa labor en favor de la comunidad en materia de inversión social. La gestión social empresarial 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. El Directorio de la entidad expresó su voluntad de que dicha tarea se asuma como un compromiso permanente por intermedio de una entidad que le asegure una acción sistemática, eficiente y progresiva.

En este sentido, a principios de año se resolvió la creación de la Fundación Supervielle como una institución que permita encarar la acción social corporativa de un modo más efectivo y que brinde la posibilidad de transmitir un claro testimonio del compromiso social asumido. El objetivo principal será el de abrir espacios de transformación soli-

daria entre nuestros colaboradores y la comunidad a la que brindamos servicios en forma cotidiana.

Por esa razón, uno de los proyectos más ambiciosos para 2012 será el de continuar las primeras acciones realizadas con la Fundación en 2011. El objetivo será el de ampliar los espacios de transformación solidaria entre nuestros colaboradores y la comunidad a la que Banco Supervielle brinda servicios en forma cotidiana.

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DE INDUMENTARIA “NO TE APOLIYES”

Se trata de una campaña que consistirá en donar la ropa que ya no usan ni los empleados del Banco Supervielle ni su familia, que se encuentre en buen estado, para donarla a quienes más lo necesitan. Se pondrá en marcha a partir de 2012. Cada Región elige a quién entregarle esas donaciones entre distintas entidades de bien público. Para llevar adelante esta iniciativa, se realizan las siguientes acciones:

- Cada Casa recibirá 1 caja que estará identificada con el nombre de la Campaña “No te apolienes” junto a material gráfico para que puedan colocarlos en lugares visibles para nuestros colaboradores.
- En el Edificio Corporativo las cajas estarán ubicadas en el comedor del 6to. Piso y en los coffee corners de cada piso.
- La campaña tendrá una duración de 2 meses, a partir de su lanzamiento, previsto para el 16 de abril.
- Personal de OCA retirará todo lo donado de cada casa.

PATRIMONIO CULTURAL



COLECCIÓN SUPERVIELLE

Durante 2011 Banco Supervielle continuó con su compromiso vinculado con el arte argentino. En 2010 se adquirieron obras por \$733.035 a los que se sumaron \$192.600 invertidos en 2011 en el mismo sentido. Es decir, que en los dos años se compraron obras de diversos artistas argentinas por un total de \$ 925.635.

En 2011 se adquirieron obras a los siguientes artistas:

LUX LINDER
 ERNESTO BALLESTEROS
 JORGE MIÑO
 VÍCTOR FLORIDO
 PATRICIO LARRAMBEBERE
 IGNACIO VALDEZ
 DIEGO BIANCHI

ARRIBA:

← *CIRO Y MIKI EN REMEDIOS DE ESCALADA*, PATRICIO LARRAMBEBERE. ACRÍLICO SOBRE TELA. 170 x 50 CM.
 → *SCAFATI UN CUADRO*, MARIELA SCAFATI. ÓLEO Y ACRÍLICO SOBRE TELA. PINTURA REALIZADA A PARTIR DE PINTURAS ANTERIORES DE LA ARTISTA

ABAJO:

← *LA CARRERA DEL AIRE*, DANIEL JOGLAR. MEDIDAS VARIABLES.
 → *24 MOVIMIENTOS*, SILVANA LACARRA. FÓRMICA SOBRE MADERA. 24 PANELES DE 50 x 50 x 1CM



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
1. ESTRATEGIA & ANÁLISIS				
1.1 Declaración del máximo responsable	●	5	-	-
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
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	-	-
3. PARÁMETROS DEL REPORTE				
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
IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
Portfolio de productos				
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 Porfolio 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	○		-	-
Auditoría				
FS9 Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de procedimientos de evaluación de riesgo ambiental y social	○		-	-
Propiedad de los activos				
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
ECONÓMICOS				
Performance económica				
EC1 Valor económico directo, generado y distribuido	●	16		
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	○		-	-
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	○		-	-
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	○		-	-
Presencia en el mercado				
EC5 Rango entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local	●	30		
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto con proveedores locales	●	21, 22	-	-
EC7 Procedimientos para la contratación y proporción de altos directivos locales	●	18	-	-
Impactos económicos directos				
EC8 Inversiones en infraestructura y servicios para beneficio público	●	53		
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos	○		-	-
AMBIENTALES				
Materiales				
EN1 Materiales utilizados por peso y volumen	○		-	-
EN2 Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados	○		-	-
Energía				
EN3 Consumo directo de energía por fuente	●	48, 49		
EN4 Consumo indirecto de energía por fuente	●	48, 49		
EN5 Energía ahorrada debido a conservación e iniciativas de eficiencia energética	●	48		
EN6 Iniciativas para proveer productos o servicios eficientes en el uso de energía y reducciones en las necesidades energéticas a raíz de estas iniciativas	○		-	-
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones alcanzadas	●	48, 49		
Agua				
EN8 Consumo de agua por fuente	○		-	-
EN9 Fuentes de agua afectadas significativamente	○		-	-
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	○		-	-
Biodiversidad				
EN11 Localización y tamaño de sitios propios, gestionados o adyacentes a la organización que conforman áreas protegidas o de alta biodiversidad	○		-	-
EN12 Descripción de los impactos significativos de actividades, productos o servicios en la biodiversidad en áreas protegidas o de alta biodiversidad	○		-	-
EN13 Hábitats protegidos o restaurados	○		-	-
EN14 Estrategias, acciones y planes futuros para gestionar impactos en la biodiversidad	○		-	-
EN15 Número de especies listadas en la Lista Roja de la IUCN Red con hábitats afectados por la operación	○		-	-
Emisiones, efluentes y residuos				
EN16 Emisiones totales (directas e indirectas) de gases de efecto invernadero, en peso	●	49	-	-
EN17 Otras emisiones de gases de efecto invernadero, en peso	○		-	-
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto	●	49		

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

DESCRIPCIÓN	REPORTADO	PÁGINA DE REFERENCIA	RAZÓN POR OMISIÓN	EXPLICACIÓN
Diversidad e igualdad de oportunidades				
LA13 Composición del órgano de gobierno corporativo y la plantilla de trabajadores, por sexo, edad, pertenencia minoría	●	19, 26		
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, por categoría profesional	●	32		Correspondiente a Punta Call
SOCIALES: DERECHOS HUMANOS				
Diversidad e igualdad de oportunidades				
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión con cláusulas de derechos humanos	○		-	-
HR2 Porcentaje de proveedores analizados en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas.	●		-	-
HR3 Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos	○		-	-
No discriminación				
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	○		-	-
Libertad de asociación y negociación colectiva				
HR5 Actividades contra la libertad de asociación y medidas correctoras	●	V		
Trabajo infantil				
HR6 Actividades con riesgo de explotación infantil y medidas correctoras	●	VI		
Trabajo forzoso				
HR7 Actividades con riesgo de trabajos forzados, no consentidos y medidas correctoras	●	VII		
Prácticas de seguridad				
HR8 Porcentaje del personal de seguridad formado en derechos humanos	○		-	-
Derechos de los indígenas				
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	●	VIII		
HR10 Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impacto en materia de derechos humanos	○		-	-
HR11 Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales	○		-	-
Sociales: Sociedad				
SO1 Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos en las comunidades				
SO9 Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	○		-	-
FS13 Puntos de acceso en emplazamientos de escasa población o económicamente desfavorecidos	●	14, 15		
FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros por parte de grupos desfavorecidos	●	44		
Corrupción				
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos con la corrupción	○			
SO3 Porcentaje empleados formados en anti-corrupción.	○			
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	●	21		
Política pública				
SO5 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
SO6 Aportes financieros y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas	○			
Política pública				
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	○		-	-
SO8 Valor monetario de sanciones, multas y nº total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes	●	IX		
SOCIALES: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO				
Salud & seguridad de los consumidores				
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes	○		-	-
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios	○		-	-
PR3 Procedimiento para la información y etiquetado de productos y servicios	○		-	-
PR4 Número total de incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	○		-	-
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente	●	23, 28		
FS16 Iniciativas para promover la educación financiera, por tipo de beneficiario	○		-	-
Comunicaciones de marketing				
PR6 Procedimiento y programa de cumplimiento con la normativa de comunicaciones de marketing	○		-	-
PR7 Número total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing	○		-	-
Privacidad de los consumidores				
PR8 Número total de reclamos con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	○		-	-
Cumplimiento normativo				
PR9 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.



GRUPO
SUPERVIELLE