



Reporte de
Sostenibilidad

2015

ÍNDICE



03 · Carta del Presidente, Patricio Supervielle

05 · Grupo Supervielle hoy

09 · Presentación de Grupo Supervielle

14 · Subsidiarias de Grupo Supervielle

17 · Red de distribución

19 · Gobierno Corporativo

20 · El Directorio

32 · Gestión integral del riesgo

35 · Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo

36 · Ética y Conducta

38 · Un sueño centrado en valores

42 · Liderazgo e Innovación

44 · Liderazgo

44 · Capacitación y desarrollo

48 · Empleo de calidad

56 · Innovación

56 · Innovación tecnológica

57 · Excelencia operacional

58 · Simplicidad y Eficiencia

60 · Simplicidad

60 · Foco en el cliente

72 · Cercanía y mejora continua en nuestros canales de atención

73 · Satisfacción de nuestros clientes

74 · Eficiencia

75 · Gestión de los riesgos sociales y ambientales

77 · Gestión eficiente de la energía

78 · Prácticas de compra y contratación de bienes y servicios innovadoras y transparentes

78 · Modo de distribución y logística

79 · Compromiso y Respeto

81 · Compromiso

82 · Crear valor local sostenible

83 · Acompañar en el crecimiento y la calidad de vida

87 · Atender a comunidades locales

94 · Respeto

95 · Diversidad e igualdad de oportunidades

97 · Salud y seguridad en el trabajo

99 · Medidas de seguridad

100 · Acerca del Reporte

110 · Tabla GRI y declaración de conformidad con GRI



CARTA DEL PRESIDENTE

G4-1

Estimados lectores:

Me complace compartir con ustedes el cuarto Reporte de Sostenibilidad de Grupo Supervielle elaborado bajo los lineamientos de la Guía G4 de Global Reporting Initiative (GRI). Presenta los principales resultados de nuestra gestión a nivel económico, social y ambiental durante el ejercicio 2015, poniendo el foco en los asuntos más relevantes para nuestros grupos de interés.

Desde nuestros inicios en 1887, Grupo Supervielle ha desarrollado una larga trayectoria dentro del sector financiero argentino que nos ha permitido establecer relaciones sólidas a largo plazo con su base de clientes y construir una reputación basada en una atención al cliente personalizada, reconocida dentro del sector bancario argentino, tanto en el segmento individuos como en el de empresas. Este camino ha sido posible mediante el desarrollo de una fuerte cultura basada en valores compartidos: liderazgo, innovación, simplicidad, eficiencia, compromiso y respeto.

El contexto macroeconómico internacional en el que crecieron las economías durante ese periodo fue desafiante y se encuentra aún en una etapa de lenta recuperación desde la recesión del 2008. La economía mundial se mostró heterogénea a lo largo de 2015. Mientras que la economía de EE.UU alcanzó finalmente un ritmo sustentable de crecimiento, Europa y Japón todavía tratan de salir del estancamiento. En el resto del mundo, la caída del precio del petróleo, la suba del valor del dólar multilateral y la desaceleración de la economía china agudizó la caída en los precios de los commodities afectando a las economías emergentes tanto en la actividad real como en los sectores monetarios y financieros, que además depreciaron sus monedas. Por su parte, Brasil cayó en una profunda recesión producto de una crisis política y consecuente salida de capitales.

En este marco de incertidumbre económica global, nuestra organización concentró sus esfuerzos en seguir aprovechando oportunidades de crecimiento en los segmentos principales en los que opera y en afinanzarse como uno de los grupos financieros más estables del país. Nuestra consolidación como Grupo nos permitió aprovechar las sinergias para maximizar la calidad en la atención a nuestros más de 2 millones de clientes mediante una amplia oferta de productos, una extensa red de distribución y con tecnología líder.

Los esfuerzos consolidados de las siete empresas que conforman nuestro Grupo nos permitió cerrar el ejercicio 2015 con una ganancia de \$ 674 millones y un retorno sobre el patrimonio del 32,2%. El resultado neto acumulado se basó en una buena performance en los ingresos de todas sus subsidiarias.

Al 31 de diciembre de 2015, Banco Supervielle ocupaba el puesto 10 en términos de depósitos y 11 en términos de préstamos y de total de activos entre todos los bancos del sector privado en la Argentina, 4 en términos de depósitos y 5 en términos de préstamos y de total de activos entre los grupos privados bancarios de capital nacional. Este crecimiento sostenido está

intrínsecamente vinculado al crecimiento profesional y personal de nuestros empleados. Por ello, estamos comprometidos en atraer, retener y promover un ambiente que fomente el liderazgo de nuestros 4.843 colaboradores y donde se puedan ejercer las tareas con proyección, pasión y entusiasmo.

Durante 2015, Grupo Supervielle continuó renovando su compromiso de ser un grupo financiero “centrado en vos y reconocido por su forma de operar ágil, sencilla y cordial”. Esta visión nos posiciona como entidad que brinda soluciones rápidas, cómodas y precisas a sus clientes y con una alta capacidad para adaptarse a los cambios, ofreciendo servicios y productos innovadores de manera eficiente en cada uno de los negocios/segmentos a lo largo de su amplia red de distribución y en toda la cadena de valor. El establecimiento de altos valores éticos y el cumplimiento de todas las leyes y normativas vigentes así como la total transparencia y lealtad comercial frente a inversores y clientes dan marco a nuestra forma de hacer negocios.

Grupo Supervielle aspira a ser no solamente un grupo financiero innovador y rentable sino también un agente de cambio creador de valor social sustentable. A través de nuestro Programa de Responsabilidad Social Corporativa con sus cuatro ejes de actuación (Educación, Niñez, Tercera Edad y Fortalecimiento Institucional) y más de 20 iniciativas de gestión social en 2015 continuamos desarrollando acciones que crean valor y marcan la diferencia al tiempo que construyen relaciones de confianza con todos nuestros grupos de interés.

El 19 de mayo de 2016, Grupo Supervielle alcanzó un importante hito completando exitosamente la oferta pública Inicial de acciones (“IPO”). Grupo Supervielle ahora cotiza en el Mercado de Valores de Buenos Aires y en la Bolsa de Comercio de Nueva York. El IPO fue tres veces sobresuscripto y el 93% de las acciones fueron colocadas afuera de Argentina, principalmente en los Estados Unidos. Esta transacción representó el primer IPO de un banco argentino desde 2007 y asimismo fue la primer compañía latinoamericana en salir al mercado desde Julio 2015. La operación en el mercado de valores es un paso que le permitirá a Grupo Supervielle duplicar la capacidad de generación crediticia y captación de ahorro, con el consecuente impacto en la actividad económica que desarrollan sus clientes individuos y empresas. Grupo Supervielle sigue apostando por el país, un objetivo que persigue desde hace muchos años a partir de sus decisiones estratégicas.

A todos, en nombre del Directorio, les agradezco la confianza.

Patricio Supervielle

Presidente del Directorio

📄 G4-1

Grupo Supervielle hoy

SUPERVIELLE



GRUPO SUPERVIELLE HOY

📄 DMA - Desempeño económico y DMA - Presencia en el mercado

	2014	2015
Empleados	4.579	4.843

Clientes	2.042.851	2.170.025
Cientes Individuos de Banco Supervielle	1.629.547	1.715.269
Cientes Individuos de Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática	400.000	441.000
Cientes Emprendedores y pymes	12.398	14.774
Cientes Empresas	4.185	4.492
Cientes de Microfinanzas	9.119	9.264

Red de distribución		
Sucursales, Centros de Servicio y Puntos de Venta	310	325
Cajeros	477	491
Terminales de autoservicio	147	158

* Incluye Mecenazgo.

** Neto de provisiones

*** Tomando en cuenta la cartera securitizada de Leasing del Grupo, la participación de mercado es del 10,0% para diciembre 2014 y superior al 11,0% para diciembre 2015.

**** Ingresos Netos: ingresos financieros netos + ingresos por servicios netos + resultados por actividades de seguros

📄 G4-9

	2014	2015
Inversión Social*	\$ 24,2	\$22,3

Activos totales, incluídos:	\$ 23.241	\$ 33.046
Préstamos (incluye leasing)**	\$ 15.180	\$ 21.223
Préstamos con cartera Fideicomitida**	\$ 18.239	\$ 23.934
Participación de mercado en Préstamos Personales	5,0%	5,9%
Participación de mercado en Leasing***	6,3%	9,6%
Participación de mercado en TC activas MasterCard	9,1%	8,4%
Originación de operaciones de Securitización de activos Bancarios del Mercado Argentino	45,1%	38,1%
Originación de operaciones de Securitización de activos del Mercado Argentino	16,2%	9,6%
Administración de todos los pagos previsionales a jubilados y pensionados de Argentina	12,9%	12,9%

Depósitos totales, incluídos:	\$ 16.893	\$ 23.717
Depósitos al Sector Privado no Financiero	\$ 15.300	\$ 22.283
Depósitos al Sector Financiero	\$ 151	\$ 251
Depósitos al Sector Público no Financiero	\$ 1.442	\$ 1.183

Patrimonio Neto	\$ 1.706	\$ 2.374
Ingresos Netos****	\$ 3.848	\$5.589



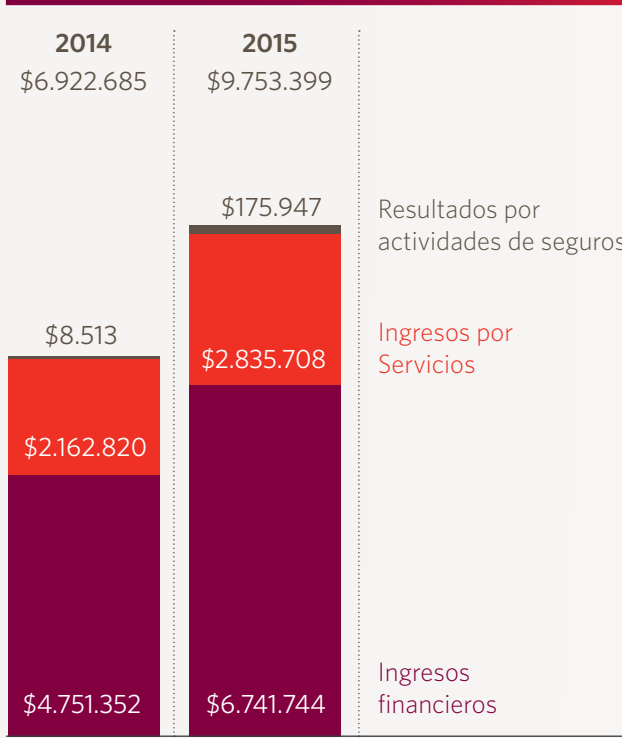
Desempeño económico de Grupo Supervielle
(en miles de pesos)

	2014	2015
Ingresos	4.786.842	6.967.060
Gastos Operativos	1.060.821	1.424.801
Gastos de Personal	1.787.386	2.568.081
Pagos a los Proveedores de Capital	431.384	568.746
Pagos al Gobierno	809.581	1.077.467
Inversión Social	7.286	11.255
Valor Económico Retenido	690.384	1.316.710

G4-EC1



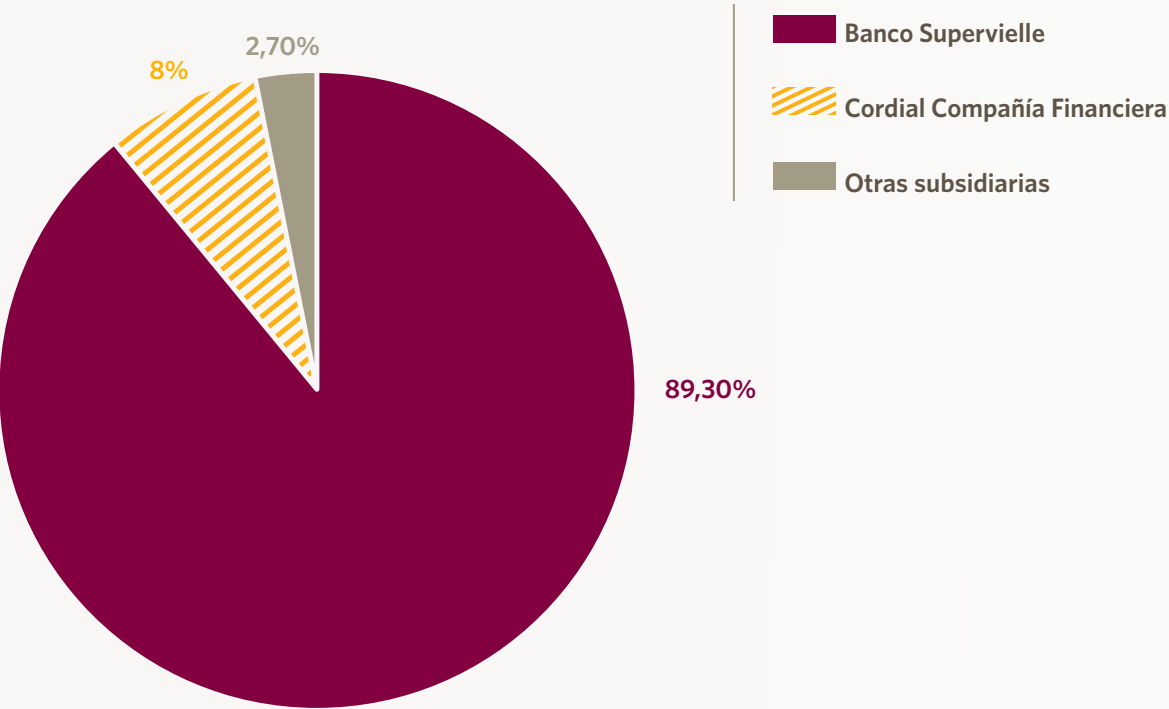
Total de ingresos de Grupo Supervielle
(en miles de pesos)



G4-9



Activos de Grupo Supervielle





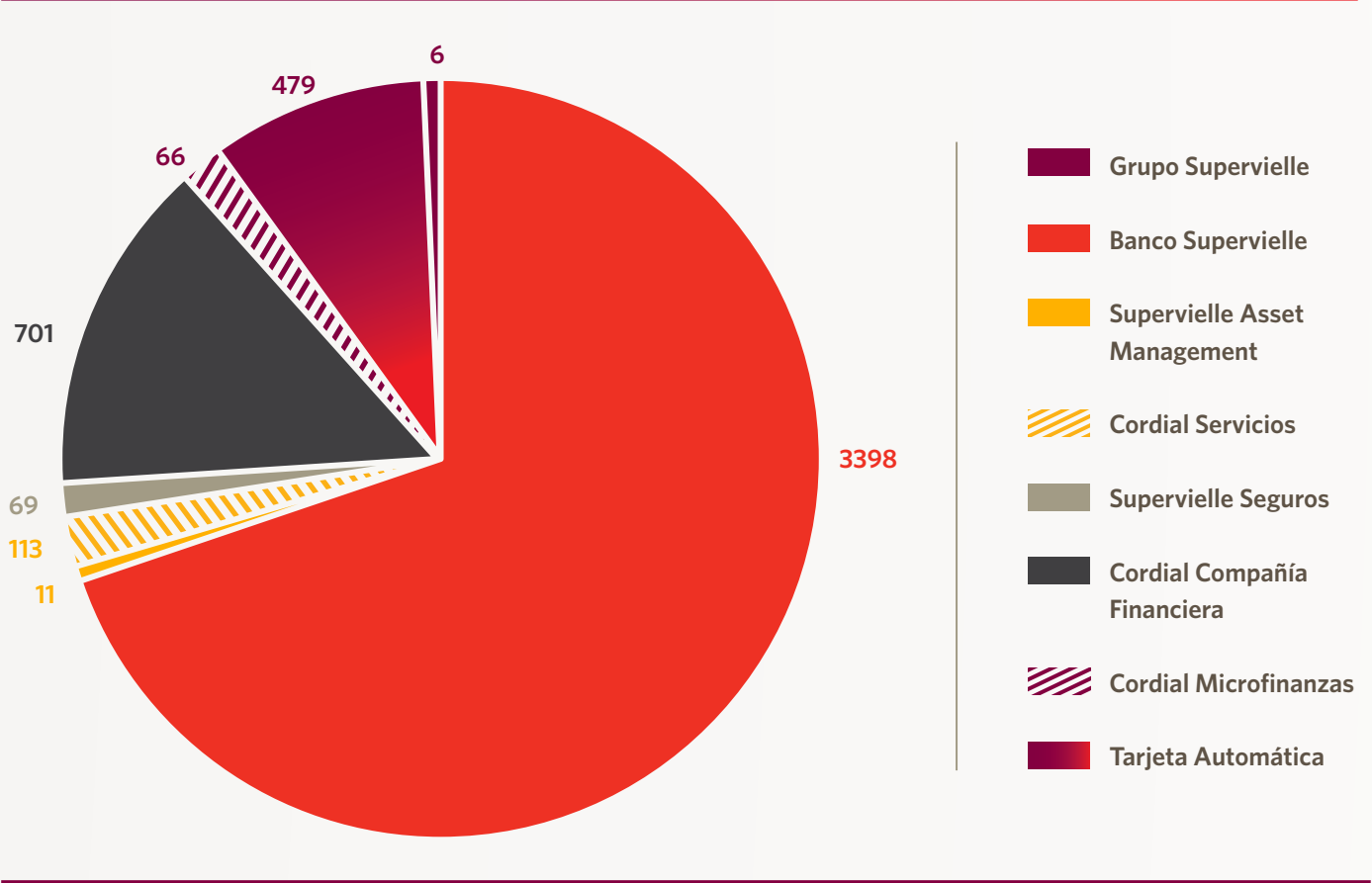
Capitalización de Grupo Supervielle
(en miles de pesos)

	Consolidado al 31 de dic de 2014	Consolidado al 31 de dic de 2015
Deuda a largo plazo	1.095.073	1.885.425
Participación de terceros en entidades o empresas consolidadas	54.750	70.830
Patrimonio neto	1.706.986	2.373.710
Capital social	124.485	248.970
Prima de emisión	91.543	91.543
Reserva legal	24.897	24.897
Reserva facultativa	1.103.141	1.334.191
Resultados no asignados	362.920	674.109
Total capitalización	2.856.809	4.329.965

G4-9



Empleados del Grupo Supervielle



G4-9

PRESENTACIÓN DE GRUPO SUPERVIELLE

G4-4

Grupo Supervielle es una sociedad holding de capital nacional, con una larga presencia en el sistema financiero argentino y una posición competitiva líder en ciertos segmentos atractivos del mercado. Está controlado por la familia Supervielle, que dio sus primeros pasos en el sector bancario en 1887. Es controlante del Banco Supervielle, quinto banco privado de capital nacional más grande de Argentina en términos de activos. A través de sus principales subsidiarias, el Grupo mantiene una fuerte presencia geográfica en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el área metropolitana del Gran Buenos Aires y es líder en términos de red en algunas de las regiones más dinámicas de Argentina, como Mendoza y San Luis.

Subsidiarias de Grupo Supervielle

1. Banco Supervielle S.A., un banco comercial universal
2. Cordial Compañía Financiera S.A., una empresa especializada en el crédito y servicios financieros orientados al consumo
3. Tarjeta Automática S.A., una empresa cuyo propósito es acercar soluciones crediticias al segmento de clientes de consumo no bancarizado de la población
4. Supervielle Seguros S.A., una empresa que se especializa en seguros
5. Supervielle Asset Management Sociedad Gerente de FCI S.A., una empresa que organiza, administra y ofrece fondos comunes de inversión
6. Espacio Cordial de Servicios S.A., una empresa que tiene por objeto comercializar diversos tipos de bienes y servicios, incluidos aquellos que se relacionan con seguros, planes y servicios de turismo y salud
7. Cordial Microfinanzas S.A., una compañía especializada en microfinanzas

El Grupo ha desarrollado un modelo de negocios multimarca para diferenciar los productos y servicios financieros que ofrece a un amplio espectro de clientes, que abarca individuos, pymes y medianas y grandes empresas de Argentina.

A fines de 2015, el Grupo tenía, en forma consolidada:

- **Más de dos millones de clientes**, que cubren un amplio espectro de personas y empresas
- **\$33.046 millones en activos totales**
- **\$19.958 millones en préstamos al sector privado y \$1.075 millones en leasing**
- **\$1.300 millones en títulos** de deuda no subordinados y subordinados y certificados de participación en fideicomisos financieros (con una cartera fideicomitida de \$2.800 millones en préstamos personales y créditos por leasing)
- **\$23.717 millones en depósitos**, incluidos \$22.283 millones del sector privado y \$1.183 millones del sector público no financiero
- **\$2.374 millones en patrimonio neto**
- **4.843 empleados**

El Grupo ha desarrollado una estrategia de segmentación de su base de clientes para atender las necesidades específicas de cada una de sus categorías. El modelo de negocios del Grupo le ha permitido obtener niveles de rentabilidad y crecimiento sostenidos.



+ de 2M
de clientes



\$23.717M
en depósitos

Al 31 de diciembre de 2015, el Banco representaba el 3,7% de todos los préstamos efectuados por bancos privados de Argentina y el 3,1% de todos los depósitos que se encuentran en tales bancos, en comparación con el 3,1% y el 2,8%, respectivamente, en 2011.

Segmentos de negocios

El Grupo conduce sus operaciones a través de los siguientes segmentos:

- 1. Banca Minorista
- 2. Banca Empresas
- 3. Tesorería
- 4. Consumo
- 5. Seguros
- 6. Fondos comunes de inversión y otros servicios

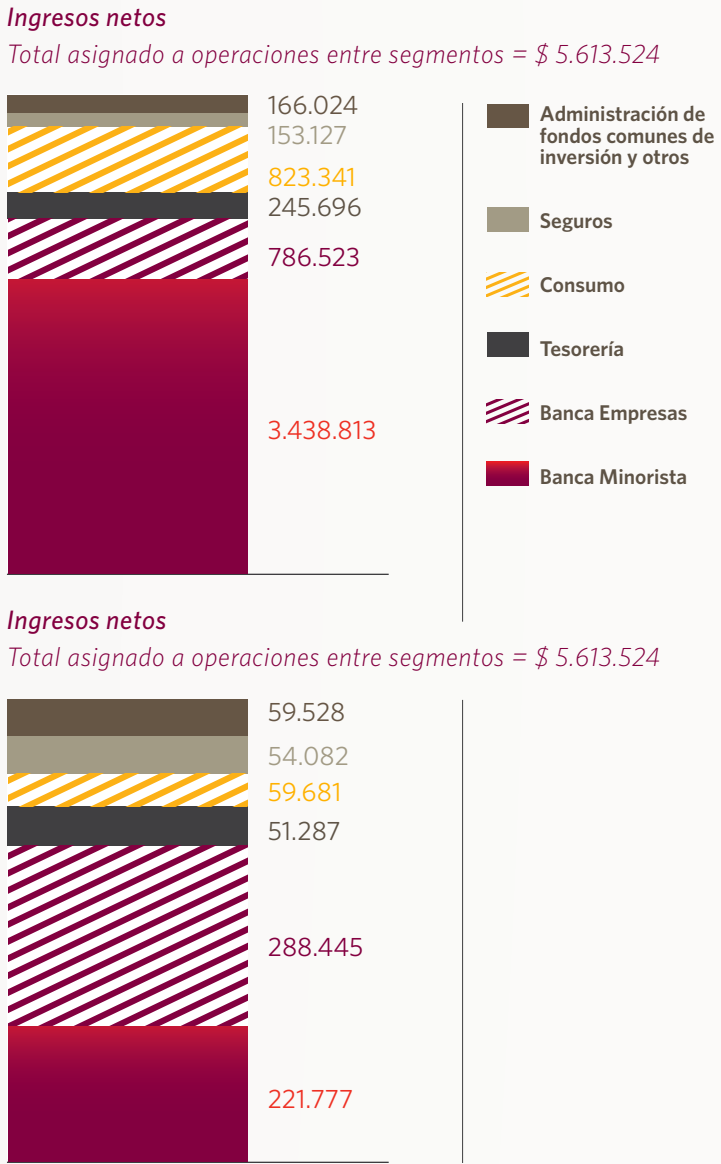
Ingresos netos y resultado neto por segmento:

Ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2015, en miles de pesos

Segmento	Ingresos netos	%	Resultado neto	%
BANCA MINORISTA	3.438.813	61,3%	221.777	30,2%
BANCA EMPRESAS	786.523	14,0%	288.445	39,3%
TESORERÍA	245.696	4,4%	51.287	7,0%
CONSUMO	823.341	14,7%	59.681	8,1%
SEGUROS	153.127	2,7%	54.082	7,4%
ADMINISTRACIÓN DE FONDOS COMUNES DE INVERSIÓN Y OTROS	166.024	3,0%	59.528	8,1%
TOTAL ASIGNADO A OPERACIONES ENTRE SEGMENTOS	5.613.524	100,0%	734.801	100,0%
AJUSTES(*)	(24.667)	-----	(60.692)	-----
TOTAL CONSOLIDADO	5.588.857	-----	674.109	-----

(*) Incluye los egresos financieros incurridos por Grupo Supervielle como sociedad holding en relación con sus acuerdos financieros y el resultado de la decisión del Emisor de proteger su capital contra la continua devaluación del peso que al final no llegó a concretarse, así como también las operaciones entre segmentos.

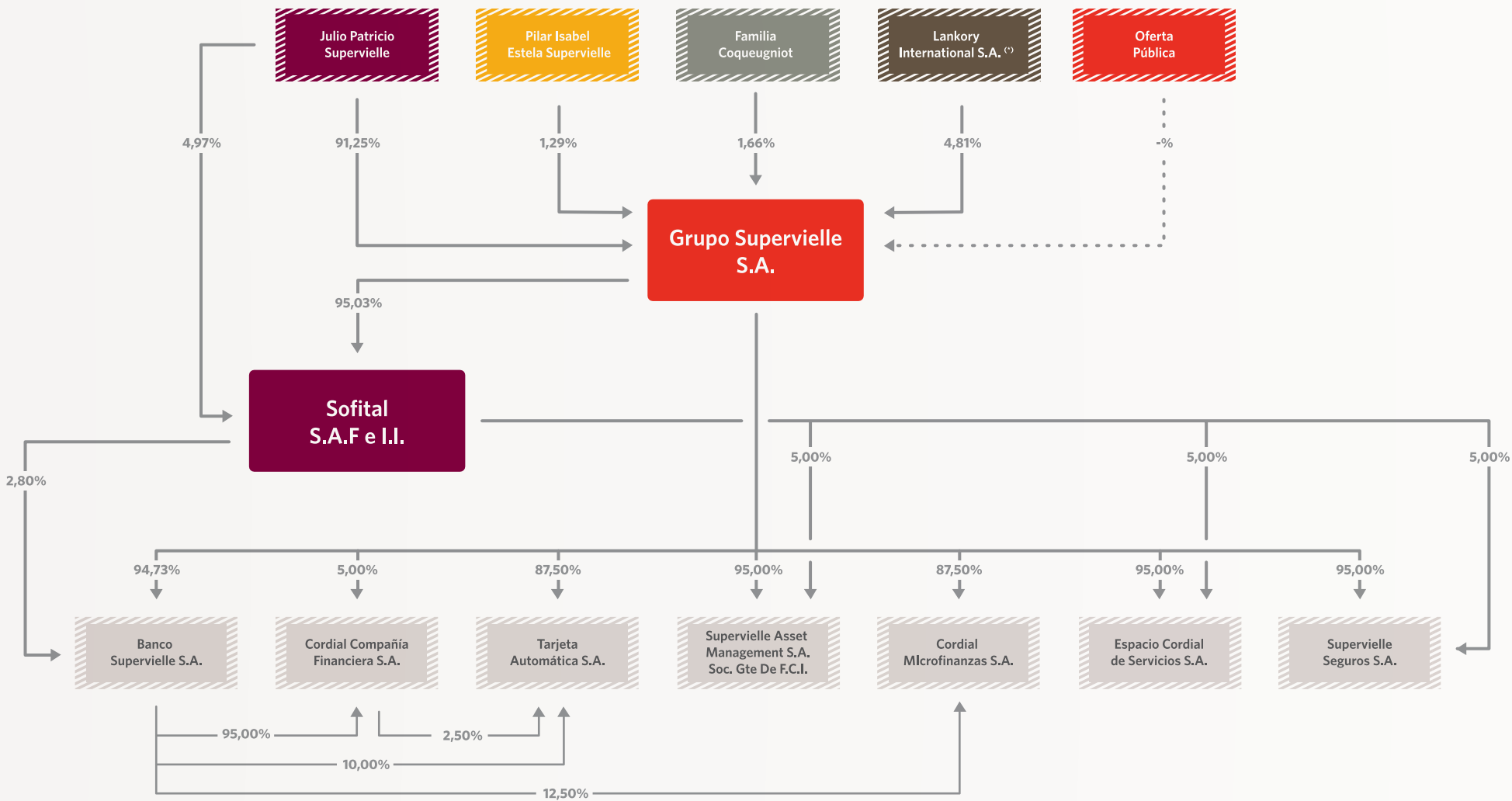
Los siguientes gráficos detallan los ingresos netos y el resultado neto del Grupo por segmentos antes de ajustes, al 31 de diciembre de 2015.



Estructura y organización del Grupo y sus subsidiarias

Grupo Supervielle es uno de los pocos grupos financieros de capital nacional de Argentina que ha permanecido bajo el control de los mismos accionistas a través del tiempo. A lo largo de los años, centró sus esfuerzos en aumentar su participación en el mercado en los segmentos principales en los que opera y en consolidarse como uno de los grupos financieros más estables del país.

Desde 2001, ha adquirido distintas entidades financieras entre las que se incluyen Banco Société Générale Argentina y Banco Regional de Cuyo, ha adquirido negocios como Tarjeta Automática, GE Compañía Financiera (actualmente Cordial Compañía Financiera) y Aseguradora de Crédito del Mercosur (actualmente Supervielle Seguros). El Grupo, a través de sus subsidiarias, también ofrece préstamos de consumo, tarjetas de crédito y productos de seguros a través de un contrato exclusivo con Walmart Argentina.



Grupo Supervielle titularidad accionista	Sofital S.A.F e I.I.	Banco Supervielle S.A.	Cordial Compañía Financiera S.A.	Tarjeta Automática S.A.	Supervielle Asset Management S.A. Soc. Gte. De F.C.I.	Cordial Microfinanza S.A.	Espacio Cordial de Servicios S.A.	Supervielle Seguros S.A.
PARTICIPACIÓN DIRECTA	95,03%	94,73%	5,00%	87,50%	95,00%	87,50%	95,00%	95,00%
PARTICIPACIÓN DIRECTA + PARTICIPACIÓN INDIRECTA	95,03%	97,39%	97,52%	99,68%	99,75%	99,68%	99,75%	99,75%

(*) Lankory International S.A. es una sociedad anónima uruguaya, cuya titularidad corresponde en un 100% a Pilar Isabel Estella Supervielle.

Fortalezas de Grupo Supervielle

El Grupo ha logrado una posición competitiva sólida en sus productos principales: préstamos personales, tarjetas de crédito, operaciones de factoring, leasing y pagos de haberes a jubilados y pensionados.

Su liderazgo en el mercado local se basa en la creación de productos atractivos para diferentes segmentos de clientes:

Clientes de Banca Minorista

En los segmentos de banca minorista y consumo, ofreciendo una variedad de productos, desde préstamos personales y tarjetas de crédito a pagos de haberes a jubilados y pensionados.

Al 31 de diciembre de 2015, el Grupo contaba con aproximadamente 2,1 millones de clientes minoristas, que registraban un total de \$15,8 mil millones en depósitos. Los préstamos del Banco y Cordial Compañía Financiera a clientes individuos representaban el 5,9% del mercado de préstamos personales de bancos privados del país, ocupando el quinto lugar entre los 49 bancos privados de Argentina. En 2015, el Banco administró el 12,9% de todos los pagos previsionales mensuales a jubilados y pensionados*, ocupando el primer lugar entre los bancos privados del país. Asimismo, Grupo Supervielle es el emisor privado más importante de tarjetas de crédito MasterCard y el proveedor exclusivo de servicios financieros in situ a los clientes de Walmart Argentina, con un contrato recientemente prorrogado hasta agosto de 2020, renovable al vencimiento.

* Tomando en cuenta los jubilados que perciben sus haberes mensualmente



Clientes de Banca Empresas

Grupo Supervielle es un proveedor líder de servicios y productos financieros adaptados especialmente para el sector de empresas, con un enfoque particular en pymes y grandes empresas. Al 31 de diciembre de 2015, contaba con una participación de mercado del 9,6% en operaciones de leasing, y del 11,8%, tomando en cuenta la cartera de leasing fideicomitida, ocupando en ambos casos el quinto lugar entre 49 bancos privados de Argentina.

Mercado de capitales

El Grupo lidera el mercado de securitización argentino que ha desarrollado como parte de su estrategia de financiación del Banco. En 2015 contó con una participación del 38,1% en operaciones de securitización de activos bancarios y una participación del 9,6% en el mercado de securitización de activos globales del país. Registró además \$3.400 millones en operaciones de securitización y en emisiones de bonos de sus subsidiarias, y \$500 millones en operaciones de securitización de terceros.

El acceso a múltiples segmentos de clientes a través de marcas y canales diferenciados posiciona al Grupo para capturar el crecimiento futuro en el sistema financiero argentino. El Grupo se focaliza en un amplio espectro de segmentos socioeconómicos y empresas de distintas dimensiones, utilizando un modelo multimarca con el fin de ofrecer una amplia variedad de servicios financieros. Banco Supervielle ofrece productos y servicios financieros adaptados tanto a empresas como a individuos de renta alta e ingresos medios y a jubilados y pensionados de ingresos medios y medios-bajos. Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática concentran sus productos y servicios en los segmentos de ingresos medios y medios-bajos de la población. A través de Cordial Microfinanzas, Grupo Supervielle es la principal entidad privada del país que ofrece microcréditos a microemprendedores que cuentan con acceso limitado a la banca y a servicios financieros tradicionales; así como a familias con problemas de infraestructura habitacional y que necesitan financiación para realizar mejoras y/o mantenimiento de la vivienda.

Grupo Supervielle procura constantemente optimizar el gran potencial de cross-selling de su modelo de negocios multimarca y multicanal, y su cartera estable de más de dos millones de clientes. A través de su enfoque de multimarcas y canales diferenciados, el Grupo puede crear sinergias entre todos sus segmentos con la venta de diversos productos: venta pólizas de seguros de valor agregado, comercialización de tarjetas de créditos y préstamos al segmento de consumo a través de sus 128 puntos de venta, y cross-selling de servicios y productos no financieros, tales como planes y productos de seguros, paquetes de turismo, seguros y servicios de salud, electrodomésticos y mobiliario, y sistemas de alarma a través los centros de atención a jubilados y pensionados.

Grupo Supervielle considera que su inversión en el desarrollo estratégico de una presencia geográfica a nivel nacional lo posiciona para capturar un fuerte crecimiento, y beneficiarse de las economías de escala. Tiene presencia en las principales regiones y ciudades de Argentina, a través de 325 puntos de acceso, incluidas sucursales, centros de atención a jubilados y pensionados y punto de venta y recaudación, 491 cajeros automáticos, 158 terminales de autoservicio, su centro de contacto, los servicios de banca electrónica y banca móvil. El Banco cuenta con una fuerte presencia en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el área metropolitana del Gran Buenos Aires, a través de 57 sucursales y 52 centros de atención a jubilados y pensionados, en tanto Cordial Compañía Financiera cuenta con 22 puntos de venta dentro de las tiendas Walmart. El Banco es además uno de los participantes más activos de la región de Cuyo, que incluye a las provincias de Mendoza, San Juan y San Luis, donde opera a través de 44 sucursales, siete centros de atención a jubilados y pensionados, nueve puntos de recaudación; y ha sido designado agente de pago exclusivo del gobierno de la provincia de San Luis hasta 2021. El Grupo cuenta con aproximadamente 248.000 clientes en Mendoza y 188.000 en San Luis. Cordial Compañía Financiera cuenta con siete puntos de venta en la región de Cuyo. A través de Tarjeta Automática, Grupo Supervielle ofrece préstamos para el consumo, principalmente en la Patagonia, donde cuenta con 15 sucursales y 38 centros de venta y cobro.

Base de fondeo sólida. El Grupo cuenta con acceso a fuentes de fondeo diversificadas, competitivas y estables. Su base de depósitos a la vista de bajo costo conforma el 38% de su base de fondeo (25% de cajas de ahorro y 13% de cuentas corrientes al 31 de diciembre de 2015). Asimismo, el Grupo realiza operaciones de securitización de préstamos, y otros instrumentos del mercado de capitales entre sus estrategias de fondeo.

Creación de valor para los accionistas mediante la implementación de políticas de gestión del riesgo financiero prudentes. Grupo Supervielle ha generado valor, crecimiento sólido y un retorno sobre el capital para sus accionistas que ha superado el retorno promedio de los bancos privados del país en los últimos cinco años, plazo durante el cual la tasa de crecimiento del patrimonio neto promedio anual del Banco fue del 34,7%, gestionando los riesgos financieros de acuerdo con políticas orientadas a proteger el capital y liquidez del Grupo. Además de su crecimiento orgánico, Grupo Supervielle ha adquirido exitosamente e integrado negocios estratégicos. Ha limitado sistemáticamente su exposición al sector público no financiero, al igual que los descalses de monedas, de plazos y otros descalses en sus activos y pasivos. Estas políticas de gestión de riesgo financiero prudentes le han permitido sortear con éxito la crisis financiera argentina que tuvo lugar en 2001 y 2002 y demostraron ser igualmente eficientes durante la crisis económica global de 2008. Los ingresos netos de Grupo Supervielle resultan principalmente de las actividades de intermediación financiera, siendo una fuente de ingresos más estable y reduciendo así la exposición de las utilidades a la volatilidad del mercado.

Larga trayectoria en el sector financiero argentino, un accionista controlante comprometido y gran experiencia de directores y gerentes. Su larga trayectoria dentro del sector financiero argentino ha permitido a Grupo Supervielle establecer relaciones sólidas a largo plazo con su base de clientes, construir una reputación basada en una atención al cliente personalizada y establecer la marca Supervielle como un nombre reconocido dentro del sector bancario argentino, tanto en el segmento individuos como en el de empresas, así como también en los segmentos de securitizaciones y obligaciones negociables del mercado de capitales local. Los accionistas del Grupo tienen un fuerte compromiso con el sistema financiero local. Julio Patricio

Supervielle, Presidente del Directorio de Grupo Supervielle, ha liderado la organización por más de 13 años. Durante su mandato, el Grupo ha registrado un crecimiento en términos de patrimonio neto, activos, depósitos y en su red, y ha completado de manera exitosa alguna de sus adquisiciones más significativas. Grupo Supervielle se apoya en un Directorio cuyos integrantes cuentan en forma conjunta con una vasta experiencia en banca minorista y comercial, un profundo entendimiento de los sectores del negocio local y una sólida capacidad en gestión de riesgos, finanzas, mercado de capitales, fusiones y adquisiciones y gobierno corporativo. Asimismo, la gerencia de primera línea estable de Grupo Supervielle está conformada por funcionarios capacitados y experimentados, lo que promueve una cultura de negocios de alto rendimiento.



SUBSIDIARIAS DE GRUPO SUPERVIELLE

Banco Supervielle S.A.

El Banco es un banco comercial universal y la mayor subsidiaria de Grupo Supervielle. Ofrece una amplia variedad de productos y servicios financieros para los clientes de banca minorista y empresas. Al 31 de diciembre de 2015, el Banco ocupaba el 10° puesto en términos de depósitos y el 11° lugar en términos de préstamos totales y activos totales entre los bancos privados de Argentina. A su vez, ocupaba el cuarto puesto en términos de depósitos y el quinto lugar en términos de activos totales entre los grupos de bancos privados de capital local. En 2015 continuó liderando el sector de los bancos privados con respecto al pago de haberes a jubilados y pensionados en términos de la cantidad de pagos efectuados. El Banco además es uno de los principales proveedores de servicios de factoring en Argentina, con una participación de mercado del 7,5% entre los bancos privados al 30 de noviembre de 2015, y operaciones de leasing, con una participación de mercado estimada superior al 11% (en cada caso, tomando en cuenta la cartera de créditos por arrendamiento financiero securitizados) al 31 de diciembre de 2015.

Al cierre del año, el Banco tenía activos totales por \$30.100 millones, una cartera de préstamos totales (incluida la cartera de préstamos securitizados) por \$20.900 millones y depósitos totales por \$23.100 millones, y su patrimonio neto totalizó \$2.700 millones.

Cordial Compañía Financiera S.A.

En agosto de 2011, Grupo Supervielle compró Cordial Compañía Financiera, antes GE Compañía Financiera S.A., y una división de servicios financieros de General Electric. GE Compañía Financiera tiene más de 10 años de trayectoria en el mercado argentino con una oferta de productos financieros que incluyen tarjetas de crédito, préstamos personales, préstamos de consumo y una amplia gama de productos de seguros.

Desde 2000, a través de un acuerdo con Walmart Argentina, vigente hasta agosto de 2020, Cordial Compañía Financiera ha promocionado y vendido productos financieros y de crédito a los clientes de Walmart Argentina, incluyendo las tiendas Changomas, de todo el país en forma exclusiva. El acuerdo con Walmart Argentina brinda a Cordial Compañía Financiera acceso, en forma exclusiva, a un canal de distribución que incluye 108 tiendas Walmart Argentina y Changomas ubicadas en todo el país y a todas las futuras tiendas que Walmart Argentina abra durante la vigencia del acuerdo.

Cordial Compañía Financiera es una empresa que se especializa en ciertos productos de crédito y servicios financieros orientados al consumo. El modelo de negocios que implementa se basa en proporcionar soluciones de financiamiento principalmente a los segmentos de ingresos medios y medios-bajos, focalizando su gestión en dos pilares fundamentales:

- **Accesibilidad:** Propuestas flexibles centradas en el cliente y adaptadas al concepto de multicanalidad bancaria.
- **Diversificación:** Productos que satisfacen las necesidades de los clientes en cada etapa de su vida con ofertas personalizadas y propuestas de valor diferenciadas.

El concepto de multicanalidad obliga a Cordial Compañía Financiera a tener presencia en toda Argentina, incluidas cada una de las 22 provincias, a través de 102 sucursales y de sus tres principales canales de distribución:

- **Servicios financieros Walmart:** Por medio de este canal, se ofrecen préstamos, originación de tarjetas de crédito y seguros a través de un acuerdo exclusivo con Walmart Argentina, con un alcance de aproximadamente 351.000 clientes.
- **Sucursales de Tarjeta:** Por este canal, se ofrece financiamiento a los clientes de ingresos medios y medios-bajos, con una fuerte presencia en la región de la Patagonia y un alcance de aproximadamente 47.000 clientes.
- **“Tu Crédito Hipertehuelche”:** Por este canal, se ofrecen préstamos, originación de tarjetas de crédito y seguros a través de un acuerdo exclusivo con Hipertehuelche, con un alcance de aproximadamente 11.000 clientes.

Para afianzar su presencia en el mercado y maximizar la satisfacción y perspectivas de sus clientes, Cordial Compañía Financiera tiene puestos de venta en todas las tiendas medianas y grandes de Walmart Argentina y cuenta con un total de 66 puntos de venta y atención al cliente. Por otro lado, en las tiendas pequeñas, Cordial Compañía Financiera ha desarrollado un modelo de venta y atención al cliente no presencial con tecnología exclusiva.

En el tercer trimestre de 2014, Cordial Compañía Financiera firmó un contrato con Hipertehuelche, una cadena minorista que se dedica a la venta de artículos para la construcción, el hogar y el jardín, en el cual acordó convertirse en la sociedad financiera exclusiva de los locales de Hipertehuelche en la Patagonia. Cuenta con dieciséis locales en las principales ciudades de la región sur de Argentina, en los cuales hay un puesto de venta de servicios financieros donde se comercializan los productos de Cordial Compañía Financiera.

Al 31 de diciembre de 2015, Cordial Compañía Financiera tenía activos totales por \$2.700 millones, un patrimonio neto de \$284 millones, una cartera de préstamos y saldos de préstamos de tarjetas de crédito por \$3.100 millones (incluida la cartera asignada al Banco y la cartera fideicomitida) y aproximadamente 409.000 clientes y 368.000 tarjetas de crédito emitidas. Al cierre del año, colocó 98.545 préstamos y emitió 134.109 tarjetas. Fue la principal entidad emisora privada de tarjetas de crédito MasterCard en Argentina.

Tarjeta Automática S.A. (nombre comercial: Carta Automática)

Tarjeta Automática fue fundada en 2002 con el propósito de acercar soluciones crediticias al segmento de clientes de consumo no bancarizado de la población. Su actividad se concentra principalmente en el otorgamiento de préstamos para consumo.

Adquirida por el Grupo en 2007, la compañía cuenta hoy con 20 sucursales de atención al público y 41 puestos de venta repartidos en la cadena minorista. La mayor concentración de las sucursales de Tarjeta se encuentra en la Patagonia.

Cordial Compañía Financiera ha celebrado un acuerdo con Tarjeta Automática para la provisión de distintos servicios a efectos de crear sinergias entre las empresas, proporcionando servicios relacionados con la gestión de riesgos y cobranzas, finanzas, líneas de crédito, centros de contacto, tecnología de la información y operaciones.

Supervielle Seguros S.A.

Supervielle Seguros comenzó a operar en octubre de 2014 con la venta de productos de seguro no afines al crédito, tal como su seguro de bolso protegido y de accidentes personales a través de las sucursales del Banco y Cordial Compañía Financiera. Adicionalmente, en el mes de diciembre de 2014, Supervielle Seguros comenzó a ofrecer seguros de vida a través de un equipo de ventas propio integrado por 50 ejecutivos.

En forma simultánea con la consolidación de su negocio de seguros no financiero, Supervielle Seguros prevé continuar con sus productos, adaptándolos a las necesidades de sus distintos canales de distribución y clientes y evaluando la forma de incorporarlos a los segmentos financieros.

Cordial Microfinanzas S.A. (nombre comercial: Cordial Negocios)

Cordial Microfinanzas ofrece préstamos y otros servicios financieros a microemprendedores urbanos con acceso limitado a los servicios bancarios y financieros tradicionales y a familias con problemas de infraestructura habitacional que necesitan créditos para refacciones o mantenimiento de sus hogares. Los productos de Cordial Microfinanzas incluyen préstamos con garantía o a sola firma, préstamos para refacciones del hogar y préstamos para instalación domiciliaria de gas.

Al 31 de diciembre de 2015, Cordial Microfinanzas tenía nueve sucursales, de las cuales siete se encuentran ubicadas en el Gran Buenos Aires, específicamente en Lomas de Zamora, LaFerrere, La Plata, Olmos, Villa Celina, Pilar y Florencio Varela y dos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el barrio de Flores. Adicionalmente, Cordial Microfinanzas opera junto con la empresa Gas Natural S.A., con el objeto

de brindar créditos para la instalación domiciliaria de gas. En 2015, Cordial Microfinanzas se concentró en el crecimiento del negocio a través de la mejora de la productividad y rentabilidad de las sucursales existentes.

Cordial Microfinanzas ha recibido subsidios y créditos del FMO y del BID. En el marco de su estrategia de crecimiento, Cordial Microfinanzas celebró una operación con FIS Empresa Social S.A. ("FIS"), que entró en vigencia el 1º de julio de 2015, para adquirir determinados créditos y clientes por un valor de aproximadamente \$20 millones. La operación comprendía la transferencia de personal de primera línea a Cordial Microfinanzas y la transferencia de FONCAP S.A. y Oikocredit, Ecumenical Development Cooperative Society U.A. a Cordial Microfinanzas de determinadas obligaciones financieras administradas por FIS, que fueron deducidas del precio de la operación.

Supervielle Asset Management
Sociedad Gerente de FCI S.A.

Por intermedio de Supervielle Asset Management, el Grupo se ha convertido en un participante del mercado de fondos comunes de inversión, con la familia de fondos “Premier”. En noviembre de 2014, Standard & Poor’s publicó su “FundStar Ranking”, que califica los fondos comunes de inversión en base a sus fortalezas relativas, en comparación con otros fondos con estrategias de inversión de largo plazo similares. Premier Renta Fija Ahorro y Premier Renta CP obtuvieron cinco estrellas, la calificación más alta, y Premier Capital obtuvo cuatro estrellas.

Al 31 de diciembre de 2015, Supervielle Asset Management contaba con 5.000 clientes y administraba 8 fondos comunes de inversión y tenía U\$S 452 millones de fondos bajo su administración, ocupando el puesto 16 de 43 administradoras existentes en el mercado. Registró un resultado neto de \$81,8 millones, en comparación con el resultado neto de \$18,5 millones y \$17,5 millones por los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, respectivamente. La participación de mercado del Grupo en el sector de fondos comunes de inversión de Argentina es aproximadamente del 2,54%.

Espacio Cordial de Servicios S.A.

Espacio Cordial se constituyó en octubre de 2012 y comenzó a operar en diciembre de ese año. La Sociedad tiene por objeto comercializar diversos tipos de bienes y servicios, incluidos aquéllos que se relacionan con seguros, planes y servicios de turismo y salud.

Sofital S.A.F. e I.I.

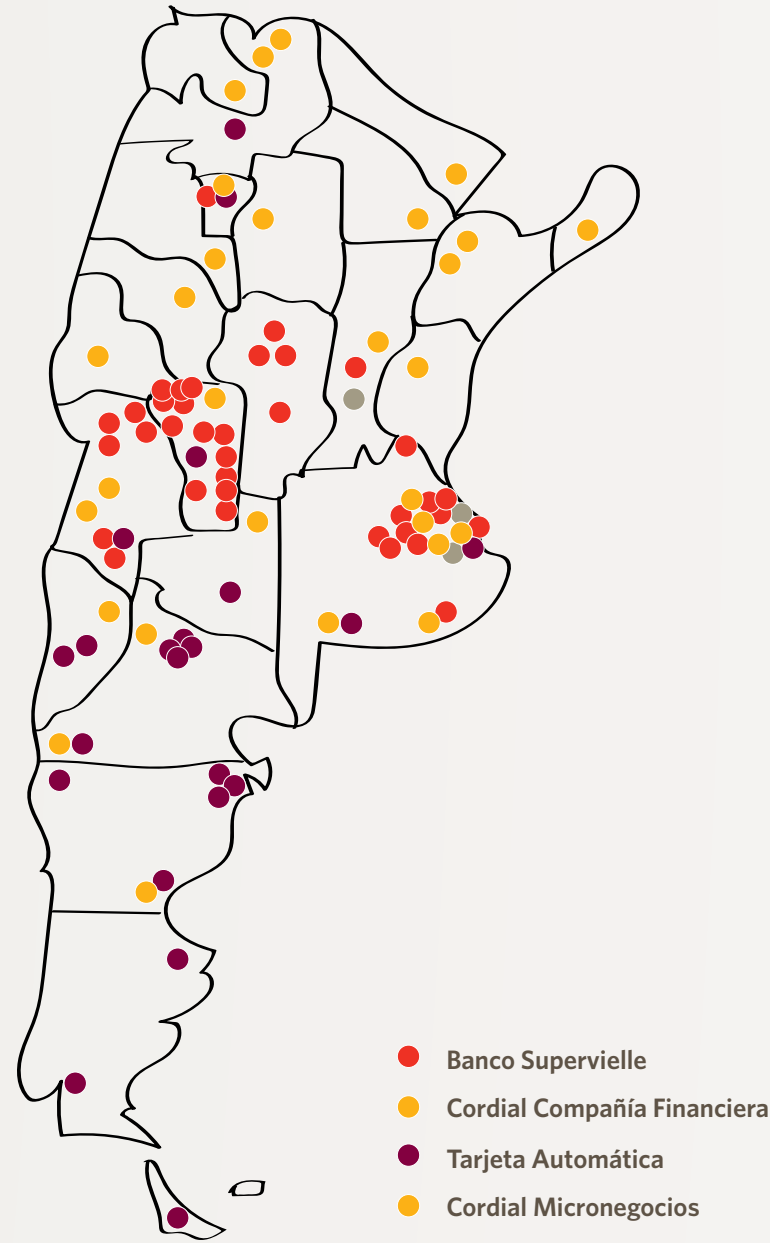
Sofital S.A.F. e I.I. es una sociedad anónima cuya principal actividad es la tenencia de participaciones en otras empresas. Actualmente tiene el 2,8% del capital social del Banco y el 5% del capital social de Supervielle Asset Management. La participación actual de Sofital en el Banco está sujeta a la aprobación por el Banco Central de un aporte por Julio Patricio Supervielle del 2,3% del capital social del Banco. Las participaciones de titularidad en Sofital pueden cambiar si el aporte de capital de 10.239.196 acciones de Sofital al Grupo Supervielle es aprobado por el Banco Central. Actualmente la aprobación por el Banco Central se encuentra en trámite y no es posible estimar cuándo se efectivizará.

Viñas del Monte S.A.

Viñas del Monte es una sociedad dedicada a la actividad vitivinícola en la región de Cuyo. Al 31 de diciembre de 2015, la participación de Grupo Supervielle en Viñas del Monte era del 99,8%. En el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2015, las ventas de Viñas del Monte ascendieron a \$2,6 millones. Viñas del Monte fue una inversión financiada por el Banco para participar de un programa establecido por la provincia de San Juan con el objeto de promover las inversiones de determinados sectores. En el marco de este programa, el Banco difirió el pago de impuestos del 75% de la inversión en Viñas del Monte entre 1998 y 2001 y hasta 2010. El impuesto fue pagado en su totalidad, sin intereses, en 2014.

RED DE DISTRIBUCIÓN

G4-6, G4-8



La infraestructura de la que dispone Grupo Supervielle respalda su estrategia de distribución multicanal, con una presencia nacional estratégica a través de 325 puntos de acceso, que incluyen 110 sucursales bancarias, 66 centros de atención a jubilados y pensionados, 11 centros de venta y cobro, 67 puntos de venta de Cordial Compañía Financiera situados en los supermercados Walmart, 61 sucursales que operan en banca de consumo y otros puntos de venta, 9 sucursales que operan en microcréditos, 491 cajeros automáticos y 158 terminales de autoservicio. Al 31 de diciembre de 2015, el Grupo tenía una participación de mercado del 5,0% en términos de sucursales y cajeros automáticos entre los bancos privados de Argentina.



Los centros de atención a jubilados y pensionados brindan servicios bancarios al sector de jubilados y pensionados y sus apoderados, e incluyen:

- Pago de haberes previsionales en nombre de la ANSES
- Oferta de cajas de ahorro y depósitos a plazo fijo
- Recepción de solicitudes y otorgamiento de préstamos
- Emisión de tarjetas de crédito y débito y servicios conexos
- Operaciones cambiarias
- Pago de impuestos, cuotas de préstamos, saldos de tarjetas de crédito y otros servicios por parte de jubilados y pensionados
- Pago y cobranza de cheques a proveedores y clientes

Partiendo de su experiencia en el sector bancario, el Grupo identifica oportunidades de cross-selling, y ofrece productos específicos a sus clientes en cada centro de servicio, inclusive actuando como proveedor exclusivo de servicios financieros a los clientes de los 108 supermercados Walmart Argentina ubicados en 21 provincias.

Banco Supervielle	▪ Sucursales: 110 ▪ Centros de servicio: 67 ▪ Otros puntos de venta y recaudación: 11 ▪ Cajeros automáticos: 491 ▪ Terminales de Auto Servicio: 158
Cordial Servicios	▪ Puntos de venta: 78 en sucursales y centros de servicios del Banco
Cordial Compañía Financiera	▪ Puntos de venta: 66
Tarjeta Automática	▪ Sucursales: 20 ▪ Puntos de venta: 41
Cordial Microfinanzas	▪ Sucursales: 9 ▪ Puntos de venta: 1

Adhesión a iniciativas externas y membresías

G4-15, G4- 16

Las distintas empresas del Grupo Supervielle participan como socias en distintas organizaciones empresariales y cámaras provinciales con el fin de intercambiar buenas prácticas con sus pares, actualizarnos en las nuevas exigencias normativas o tendencias de mercado y fortalecer las competencias internas.

En este marco, Banco Supervielle es miembro de las Cámaras de Comercio Exterior de Cuyo, Córdoba, Rosario y Tucumán, el Consejo Empresario Mendocino y la Cámara de Comercio e Industria Franco Argentina. En cuestiones de seguridad y gerenciamiento de inmuebles, es miembro del Instituto Argentino de Seguridad y de la Sociedad Latinoamericana de Facility Management.

Por otra parte Banco Supervielle adhiere al Programa Empresas Amigas de Ciudad Verde promovido por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

A continuación un detalle de actividades específicas que lleva adelante en ciertas organizaciones.

Asociación	Cargo
Asociación de Bancos Argentinos (ADEBA)	Participa activamente en las comisiones y subcomisiones de la asociación. En particular en dos comisiones, la Subcomisión de Riesgo Operacional como secretario coordinador, y la Comisión de Basilea II, la Comisión de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo y varias más como Legales, Operaciones, Banca Minorista, Normas, Comisión Coordinadora, etc.
Asociación de Bancos (ABE)	Cordial Compañía Financiera participa activamente en las actividades de la asociación.
Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CASE)	Además de ser socio de la Cámara, en 2014 el Banco fue sponsors Platinum en el Cyber Monday, una iniciativa para comprar online con descuentos y ofertas destacadas durante 48 horas.
Asociación Argentina de Leasing	Ocupa el cargo de Tesorero de la Asociación.
Instituto Argentino de Ejecutivos de Finanzas	Sponsorea eventos de coyuntura económica y política en provincias donde tiene presencia y participa con clientes en la Convención anual.
Factors Chain International (FCI)	Esta organización nuclea bancos que realizan factoring de exportaciones e importaciones a nivel global. El banco es Full Member, lo que le permite tomar parte en las decisiones de las asambleas y FCI.
Consejo Empresaria Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)	Participa de los grupos de trabajo sobre Responsabilidad Social Empresaria, y sobre Energía y Clima.
Red Argentina de Instituciones de Microcrédito (RADIM)	Participa en diversas capacitaciones y reuniones sobre la gestión de cobranzas.
Asociación De Auditoria Y Control De Sistemas De Información (ADACSI)	Como miembro, El Banco presentó en 2014 su metodología sobre Riesgos de Tecnología de la Información.

Gobierno Corporativo



EL DIRECTORIO

G4-34, G4-35, G4-49

De acuerdo con su estatuto social, el Directorio de Grupo Supervielle puede estar conformado por un mínimo de tres y un máximo de nueve directores y los accionistas pueden también designar una cantidad igual o menor de directores suplentes. Al 31 de diciembre de 2015, el Directorio estaba compuesto únicamente por ocho directores titulares, en su totalidad residentes en Argentina. No existen directores suplentes designados.

Los directores son designados por un plazo de dos ejercicios por los accionistas en asamblea anual ordinaria, y son reelegibles. La mitad se renueva anualmente.

El Directorio funciona y resuelve con el voto de la mayoría de sus miembros presentes en la reunión, físicamente o comunicados entre sí por otros medios de transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras.

Composición actual del Directorio

Nombre	Cargo	Fecha de la primera designación del equipo *	Fecha de finalización del mandato ***	Profesión
Julio Patricio Supervielle	Presidente del Directorio	9 de junio de 2008 **	31 de diciembre de 2016	Licenciado en Administración de Empresas
Jorge Oscar Ramírez	Vicepresidente 1º del Directorio	15 de abril de 2011	31 de diciembre de 2016	Contador Público
Emérico Alejandro Stengel	Vicepresidente 2º del Directorio	13 de julio de 2010	31 de diciembre de 2018	Ingeniero Industrial
Laurence Nicole Mengin de Loyer	Director Titular	23 de marzo de 2010	31 de diciembre de 2018	Licenciada en Administración de Empresas
Atilio Dell'Oro Maini	Director Titular	28 de septiembre de 2011	31 de diciembre de 2016	Abogado
Richard Guy Gluzman	Director Titular	15 de abril de 2011	15 de abril de 2011	Licenciado en Administración de Empresas
Diana Mondino	Director Titular	7 de octubre de 2015	31 de diciembre de 2018	Licenciada en Economía
María Gabriela Macagni	Director Titular	7 de octubre de 2015	31 de diciembre de 2018	Ingeniera Química

* Con excepción de Julio Patricio Supervielle, la fecha respectiva de designación en el Directorio de cada director también es la fecha en la que cada director se incorporó al Grupo Supervielle.
** Julio Patricio Supervielle mantuvo cargos dentro del Directorio desde el 21 de marzo de 2000, pero a partir de 2008 se ha desempeñado ininterrumpidamente en el directorio de Grupo Supervielle.
*** Sin perjuicio de la fecha de finalización consignada, de acuerdo con el artículo 257 de la Ley General de Sociedades, los directores mantendrán sus cargos hasta la siguiente asamblea anual ordinaria donde se designen directores.

COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO DE GRUPO SUPERVIELLE

G4-EC6



Julio Patricio **Supervielle**

CEO de Grupo Supervielle y Presidente de los directorios de Grupo Supervielle, Banco Supervielle, Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática.

Julio Patricio Supervielle es Licenciado en Administración de Empresas, egresado de la Universidad Católica Argentina y obtuvo su maestría en The Wharton School de la Universidad de Pensilvania. Asistió al Programa Global CEO organizado por Wharton, IESE y CEIBS. Se incorporó al grupo financiero Exprinter-Banex en el año 1986 donde ocupó diversos cargos en Banco Banex S.A., entre ellos, el de Gerente General, Director y Presidente del Directorio. Actualmente se desempeña como Presidente de los Directorios de Grupo Supervielle, Banco Supervielle, CCF, Tarjeta y Viñas del Monte, Gerente de Misiones Participações Ltda. y de Buenos Aires Participações Ltda. y Director Suplente de Cordial Microfinanzas.

Jorge Oscar Ramírez

Vicepresidente de Grupo Supervielle, Presidente de Supervielle Seguros y de Espacio Cordial de Servicios, y Director de Grupo Supervielle y de Banco Supervielle.

Jorge Oscar Ramírez es Contador Público egresado de la Universidad de Buenos Aires y obtuvo un título otorgado por el Programa de Alta Dirección de Empresas (PADE) de la ESE, la Escuela de Negocios de la Universidad de Los Andes, Santiago de Chile. Desde 1981 hasta 1985 trabajó en la división de Mercado de Capitales Internacionales del Banco Nacional de Desarrollo en Argentina. Posteriormente, se incorporó a First National Bank of Boston (luego Bank-Boston), donde se desempeñó como oficial de préstamos y líder de equipo de la División de Banca Corporativa (1985-1989), posteriormente como Oficial de la Banca de Inversión, miembro senior de la Banca de Inversión y Director Ejecutivo de Boston Investment Group (BIGSA), la división de banca de inversión de First National Bank of Boston (1989-1995). Entre 1995 y 1997 se desempeñó como Gerente de País para First National Bank of Boston en Uruguay, y hacia fines de 1997, se desempeñó en el mismo cargo en Chile. A fines de 2000, asumió responsabilidades a nivel regional como Presidente Regional de la Región Andina, que incluía Chile, Perú, Colombia y Panamá. En el año 2003 regresó a Argentina como Presidente de BankBoston. En 2004, se hizo cargo de las funciones regionales como Presidente Regional para Argentina y Uruguay. El Sr. Ramírez se retiró de BankBoston en diciembre de 2005 luego del anuncio de su venta al Standard Bank de Sudáfrica. Desde mayo de 2006 a enero de 2011, fue socio de Prisma Investment S.A., una consultora financiera en Argentina. Forma parte del Directorio de Alpargatas SAIC, la subsidiaria argentina de Alpargatas Brasil, y de CRS Asesorías



e Inversiones S.A., una empresa chilena. Hasta diciembre de 2010, también se desempeñaba en el directorio de ALICO, la compañía de seguros de vida del grupo AIG en Argentina. Asimismo es socio fundador de Fondos Online (fol.cl), una sociedad de bolsa en línea de Chile fundada en 2009. Desde febrero de 2011, se ha desempeñado como Director de Grupo Supervielle y actualmente es Vicepresidente primero del Directorio de Grupo Supervielle, Presidente del Directorio de Supervielle Seguros, Presidente del Directorio de Espacio Cordial de Servicios y Director de Banco Supervielle.

Laurence Nicole Mengin de Loyer

Directora Titular de Grupo Supervielle, Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera.

Laurence Nicole Mengin de Loyer egresó de la Universidad McGill de Canadá con un título de Licenciada en Comercio y obtuvo una Maestría en Administración de Empresas. Trabajó en la división banca de inversión de la ciudad de Nueva York del Banque Nationale de Paris como Asociada en el área de Fusiones y Adquisiciones (1989-1990). En 1992, se incorporó a la División Indumentaria de Europa de Sara Lee Corporation en París, donde ocupó diversos cargos financieros en distintas unidades de negocio, entre ellos, Analista Financiera (Sara Lee PP S.A.), Controller Financiera (DIM S.A.), Directora Financiera (Playtex S.A.) y Controller de Europa (Sara Lee BA S.A.). Cuando Sara Lee vendió su División Indumentaria de Europa a la empresa de capitales privados Sun Capital Partners en 2006, se desempeñó como síndico de la empresa autónoma recientemente creada (con ventas por € 1.000 millones) a cargo de la reorganización y control financieros y de la definición de estrategias de salida para la empresa de capitales privados. En 2008, como resultado de su traslado a Argentina, se ofreció como voluntaria para las funciones de Vicepresidente y Tesorera de una organización sin fines de lucro dedicada a dar la bienvenida a extranjeros al país. En 2009, se incorporó al Banco, donde se desempeñó como Subgerente en el Departamento de Administración hasta su designación para integrar el Directorio de Grupo Supervielle en marzo de 2010. En este mismo año, fue Directora en el Directorio de Supervielle Asset Management y Sofital. Actualmente se desempeña como Directora Titular de Grupo Supervielle, del Banco y de Cordial Compañía Financiera y Vicepresidente del Directorio de Sofital y Viñas del Monte.



Atilio Dell'Oro Maini

Director Titular de Grupo Supervielle, Banco Supervielle, Cordial Compañía Financiera, Tarjeta Automática, Espacio Cordial de Servicios y Sofital.

Atilio Dell'Oro Maini es Abogado, Licenciado en Ciencias Políticas y Licenciado en Producción Agropecuaria. En 1984 se incorporó al estudio jurídico Cárdenas, Cassagne & Asociados donde fue designado socio en 1990. Trabajó en la Ciudad de Nueva York como asociado extranjero en el estudio jurídico White & Case en 1987 y en Simpson, Thatcher & Bartlett desde 1988 a 1989. En 1997, trabajó en Linklaters & Paines, un estudio jurídico global con sede en Londres. Asimismo, el Sr. Dell'Oro Maini completó el Programa de Instrucción para Abogados que dicta la Facultad de Leyes de la Universidad de Harvard. En 2003 se unió al estudio jurídico Cabanellas ▪ Etchebarne ▪ Kelly como socio senior en los departamentos de Bancos y Mercado de Capitales. Cuenta con una extensa experiencia asesorando a bancos y otras entidades financieras, empresas y gobiernos en todo tipo de operaciones bancarias y financieras, tanto locales como internacionales. Es también profesor de la Maestría en Derecho Empresario de la Universidad de San Andrés. Es miembro del Colegio de Abogados de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Actualmente es Director Titular de Grupo Supervielle, del Banco, de CCF, de Tarjeta, de Espacio Cordial de Servicios y de Sofital.



Emérico Alejandro Stengel

Vicepresidente segundo de Grupo Supervielle, Banco Supervielle, Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática, y como Presidente de Cordial Microfinanzas, Vicepresidente de Supervielle Seguros y Espacio Cordial de Servicios y director suplente de Sofital.

Emérico Alejandro Stengel obtuvo su título de Ingeniero Industrial en la Universidad de Buenos Aires y cuenta con una Maestría en Administración de Empresas de The Wharton School, Universidad de Pensilvania. Se desempeñó como funcionario de la Banca Corporativa y de la Banca de Inversión de Citibank y Banco Santander, respectivamente. Posteriormente, fue Socio de Booz Allen Hamilton, una consultora de gestión global, donde hasta octubre de 2007 trabajó con entidades multinacionales y grandes empresas locales de Latinoamérica, Estados Unidos y Europa en las áreas de estrategia, gobierno societario, organización y operaciones en diversas industrias. Ha liderado diversos proyectos de mejoras de integración estratégica y operaciones en las industrias de servicios financieros y banca minorista. Entre 2006 y 2007, se desempeñó como director independiente y desde octubre de 2007 a mayo de 2011 como Presidente de Los Grobo Agropecuaria, una agropecuaria líder dentro del Mercosur que ganó el Premio Nacional a la Calidad en 2010. En julio de 2010 fue designado director de Grupo Supervielle. Actualmente se desempeña en los Directorios de Grupo Supervielle (como Vicepresidente segundo), el Banco (como Vicepresidente segundo), CCF (como Vicepresidente segundo), Tarjeta, como Presidente de Cordial Microfinanzas, Vicepresidente del Directorio de Supervielle Seguros, Vicepresidente del Directorio de Espacio Cordial de Servicios y director suplente de Sofital.



Richard Guy Gluzman

Director de Grupo Supervielle, Vicepresidente de Banco Supervielle, Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática, Director Suplente de Sofital.

Richard Guy Gluzman se graduó en Derecho en la Universidad de Nanterre, París y obtuvo una maestría en Administración de Empresas de la Universidad del ESSEC, París. Entre 1978 y 1995, trabajó en Francia desempeñándose en cargos gerenciales de diferentes compañías de tecnología (Burroughs S.A., Digital Equipment Corporation, Wang S.A. y JBA S.A.). A partir de 1995, comenzó a desarrollar su carrera en Argentina, momento en que se incorporó como Gerente General de Coming S.A. (France Telecom y grupo Perez Companc) hasta 1997. A partir de ese año y hasta 1999, fue miembro del Directorio de Globalstar S.A. Desde 1998 hasta 2000, tuvo a su cargo la Gerencia General de Diveo Broadband Networks S.A. y, posteriormente, a partir de 2000 y hasta 2006, se desempeñó como Director de Pegasus Capital, un fondo de capital privado. Actualmente se desempeña en el Directorio de Grupo Supervielle, como Vicepresidente primero de los Directorios del Banco y CCF, como Vicepresidente del Directorio de Tarjeta, y como Director Suplente de Sofital.



Diana Mondino

Directora Titular de Grupo Supervielle

Diana Mondino es MBA de IESE, España, y Licenciada en Economía de la Universidad Nacional de Córdoba. Es Directora de Relaciones Institucionales y profesora de Finanzas en el Master en Dirección de Empresas y en el Master en Finanzas de la Universidad CEMA. Tiene experiencia en temas económicos y de management, y participa activamente en diversos procesos de mercado de capitales. Hasta 2011 fue miembro del Directorio de Pampa Energía S.A., compañía listada en NYSE. Hasta 2005 fue Directora de la región Latinoamérica para Standard & Poor's, basada en Nueva York, con responsabilidad sobre las actividades regionales. En 1991 fundó Risk Analysis, una calificadora de riesgo local, luego adquirida por Standard & Poor's. En 2015, se convirtió en Directora independiente de Grupo Supervielle



María Gabriela Macagni

Directora Titular de Grupo Supervielle

María Gabriela Macagni se graduó en ingeniería química en el Instituto Tecnológico de Buenos Aires (ITBA) y obtuvo sendas especializaciones de post grado en Administración en Harvard Business School y en Stanford Business School. Comenzó su carrera como consultora para Accenture. Posteriormente se unió a Citibank Argentina y fue asignada al equipo que manejó la toma de control de la, por aquel entonces, privatizada Entel (Empresa Nacional de Telecomunicaciones). Citibank, Telefónica de España y Techint, como accionistas de Telefónica de Argentina, fueron quienes recibieron las operaciones del área sur de Entel. Luego trabajó como oficial de banca de inversión y fue responsable de estructurar transacciones por más de U\$S 2 mil millones, tanto en el mercado de deuda local como en el internacional. Como oficial de banca de inversión senior, Gabriela lideró la Unidad de Medios y Telecomunicaciones. Luego de la crisis financiera argentina del año 2002, lideró la Unidad de Reestructuraciones de Banca Corporativa. Posteriormente se unió al Directorio de Citibank Argentina, supervisando las áreas de Planeamiento Estratégico y Desarrollo del Negocio. Desde finales de 2011, Gabriela es Directora de Endeavor Argentina, una organización que apoya a emprendedores a crecer en su negocio, tanto local como internacionalmente. En 2015 se convirtió en Directora independiente de Grupo Supervielle. Gabriela es también miembro del Consejo de Graduados del ITBA.



Gobierno Corporativo

G4-42

Grupo Supervielle ha adoptado un Código de Gobierno Corporativo donde se contemplan las mejores prácticas en materia de buen gobierno basado en normas estrictas respecto de la transparencia, eficiencia, ética, protección del inversor y tratamiento igualitario de los inversores. El Código de Gobierno Corporativo adopta los principios y las recomendaciones establecidas por la Comisión Nacional de Valores y el Banco Central de la República Argentina. Asimismo, el Grupo ha adoptado un Código de Ética que contiene el conjunto de valores esenciales que deberán respetar los distintos colaboradores de Grupo Supervielle en su actuar diario con clientes, proveedores, colaboradores y organismos de control.

Comités de Directorio de Grupo Supervielle

Comité de Auditoría

Grupo Supervielle está obligado a tener un comité de auditoría conformado por un mínimo de tres miembros de su Directorio, con experiencia en temas comerciales, financieros, contables, bancarios y de auditoría. Al menos, tres miembros del comité de auditoría deben ser directores independientes de acuerdo a los criterios establecidos por las normas aplicables.

El Comité de Auditoría tiene las siguientes funciones:

- 1. Brinda asesoramiento respecto de la propuesta del Directorio para la designación de auditores externos y garantiza su independencia;
- 2. Supervisa los mecanismos de control y procedimientos administrativos y contables de Grupo Supervielle y evalúa la confiabilidad de toda la información financiera y demás información pertinente presentada ante la Comisión Nacional de Valores y otros organismos ante quienes el Grupo presenta información;
- 3. Supervisa las políticas de información relativas a la gestión de riesgo;
- 4. Suministra información completa al mercado sobre las operaciones en las que pudiera existir un conflicto de intereses con los miembros de los diversos órganos societarios o accionistas controlantes del Grupo;

- 5. Brinda asesoramiento respecto de la razonabilidad de honorarios o planes de opción de compra de acciones para los directores y gerentes propuestos por el Directorio;
- 6. Brinda asesoramiento respecto del cumplimiento de los requisitos legales y la razonabilidad de los términos de emisión de acciones u otros instrumentos convertibles en acciones en casos de aumentos de capital en los que se excluyan o se vean limitados los derechos de suscripción preferente;
- 7. Verifica el cumplimiento de las normas de conducta aplicables;
- 8. Emite opiniones fundadas respecto de las operaciones con partes relacionadas en determinadas circunstancias y presenta tales opiniones a los entes regulatorios según lo exija la Comisión Nacional de Valores en caso de existir posibles conflictos de intereses;
- 9. Confecciona un plan de trabajo anual y lo presenta al Directorio y a la Comisión Fiscalizadora.

Miembros del Comité de Auditoría:

Nombre	Cargo
DIANA MONDINO	Directora Independiente
MARÍA GABRIELA MACAGNI	Directora Independiente
LAURENCE NICOLE MENGIN DE LOYER	Directora Independiente

Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo

Grupo Supervielle cuenta con un Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo conformado por dos miembros del Directorio.

Entre sus deberes, este comité:

1. Supervisa la suficiencia, adecuación y eficaz funcionamiento de los sistemas de control interno, de modo que quede asegurada la razonabilidad, fiabilidad, suficiencia y transparencia de los estados contables del Grupo, la información financiera y contable y los estados contables e información consolidada del Grupo;
2. Toma conocimiento y asegura respuestas puntuales y apropiadas respecto del cumplimiento de la normativa aplicable y cuestiones relacionadas con el lavado de dinero, actuación en los mercados de títulos, protección de datos así como los requerimientos de presentación de información y acciones de exigibilidad;
3. Asegura que el Manual de Ética y el Código de Conducta Interna cumplan con las normas y regulaciones actuales;
4. Toma conocimiento de los procedimientos para asegurarse de que estén completos y actualizados y aprueba dichos procedimientos y luego los somete a consideración y aprobación del Directorio;
5. Asesora al Grupo Supervielle sobre sus riesgos financieros, legales, operativos y sobre la reputación y controla el cumplimiento de políticas diseñadas para mitigar estos riesgos;

6. Evalúa y mejora la calidad de servicios al cliente, control de riesgo y operaciones del Grupo Supervielle;
7. Asegura la debida intervención del Directorio respecto de la aprobación de decisiones adoptadas por los comités cuando sea requerido por las normas de gobierno corporativo y controla el cumplimiento de estas normas;
8. Vela por el mantenimiento de los controles internos adecuados por cada subsidiaria del Grupo Supervielle para minimizar el riesgo mediante la consolidación de las mejores prácticas respecto de cada uno de los negocios;
9. Verifica el cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de lavado de activos a fin de asegurar que el Grupo Supervielle se encuentre en un adecuado nivel de cumplimiento conforme a las mejores prácticas en la materia; y garantiza que el comité de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo tenga un miembro informante con adecuados conocimientos en prevención en esta materia, quien periódicamente presente al Comité un informe del estado de situación y hechos relevantes de cada una de las subsidiarias del Grupo Supervielle;
10. Confecciona un plan de trabajo anual y lo presenta al Directorio y a la Comisión Fiscalizadora.

Miembros del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo:

Nombre	Cargo
ATILIO MARÍA DELL'ORO MAINI	Director
RICHARD GUY GLUZMAN	Director
ALEJANDRA NAUGHTON	Invitado Permanente
CARLOS NOEL	Miembro Ponente
LEANDRO CONTI	Secretario

Comité de Riesgos Integrales

El Comité de Riesgos Integrales está integrado por dos directores y miembros del equipo de gerenciamiento del Grupo y de sus principales subsidiarias.

El Comité de Riesgos Integrales cumple las siguientes funciones:

1.

Desarrolla estrategias y políticas para la gestión del riesgo crediticio, riesgo de mercado, de tasas de interés, liquidez, operacional y todo riesgo que pueda afectar al Grupo, asegura que sus estrategias y políticas coincidan con las regulaciones y mejores prácticas y controla su correcta implementación y exigibilidad, define la política de apetito y tolerancia de riesgo del Grupo Supervielle y el perfil de riesgo global para la aprobación del Directorio;
2.

Aprueba los límites relativos a la gestión del riesgo crediticio, riesgo de mercado, tasa de interés y liquidez así como la evolución de los indicadores clave de riesgo operacional que incluye un mapa de riesgos utilizado por la mesa de dinero por las tenencias para operaciones de compra-venta y el mapa de riesgos para operaciones de inversión a nivel consolidado;
3.

Monitorea en forma periódica los riesgos que enfrenta el Grupo Supervielle y la aplicación de estrategias y políticas definidas para enfrentar dichos riesgos;
4.

Define los criterios generales para el riesgo de fijación de precios;
5.

Evalua la adecuación del capital respecto del perfil de riesgo del Grupo Supervielle;

6.

Define la política y marco metodológico para llevar a cabo las pruebas de estrés respecto de la gestión de riesgo, aprueba los escenarios que permitan realizar las pruebas de estrés individuales para riesgos particulares y riesgo general, evalua y analiza los resultados de las pruebas de estrés presentadas y recomienda los planes de contingencia para enfrentar dichos riesgos, utiliza los resultados de las pruebas para la consideración del establecimiento o revisión de límites y somete todos los resultados de las pruebas para la aprobación del Directorio;
7.

diseña canales y sistemas de información efectivos para el Directorio relacionado a la gestión del riesgo;
8.

Asegura que los planes de remuneración de la dirección de las subsidiarias incentiven un nivel prudente de cada riesgo;
9.

Aprueba modelos cuantitativos de gestión de riesgo y controlar la eficiencia de dichos modelos;
10.

Toma conocimiento de las circulares y normas que, en materia de riesgos, publique cualquier organismo regulador que afecte a cualquiera de las subsidiarias del Grupo, así como entiende las repercusiones que la aplicación de tales circulares y normas pudiera tener en las operaciones del mismo.

Miembros del Comité de Riesgos Integrales:

Nombre	Cargo
JORGE RAMÍREZ	Presidente
JULIO PATRICIO SUPERVIELLE	Director
ALEJANDRO EMÉRICO STENGEL	Director
LAURENCE NICOLE MENGIN DE LOYER	Invitado Permanente
JOSE LUIS PANERO	Invitado Permanente
HERNÁN OLIVER	Invitado Permanente
CARLOS DEPALO	Invitado Permanente
ALEJANDRA NAUGHTON	Invitado Permanente
JAVIER MARTÍNEZ HUERGA	Invitado Permanente
SERGIO GABAI	Invitado Permanente
JAVIER CONIGLIARO	Secretario

Comité de Gobierno Corporativo

G4-48

El Comité de Gobierno Corporativo controla la implementación y cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo para el Grupo Supervielle y sus subsidiarias. Entre sus funciones está la de revisar la estructura del Directorio y comités del Grupo y formular los objetivos primordiales que el Directorio y la gerencia de primera línea deben seguir respecto de sus actividades y negocios.

El Comité de Gobierno Corporativo evalúa periódicamente las operaciones y niveles de cumplimiento del Directorio y de cada uno de los comités existentes. Asimismo, asiste al Directorio en la evaluación de la eficiencia y la efectividad de las políticas de gobierno corporativo del Grupo y de sus subsidiarias, proponiendo las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento.

El Comité de Gobierno Corporativo también se compromete con las entidades reguladoras locales y los organismos reguladores internacionales y asegura el cumplimiento con cada recomendación o propuesta emitida por ellos. Además formula recomendaciones al Directorio respecto de la forma de cumplir con las normas aplicables establecidas por los acuerdos de Basilea. Además formula recomendaciones al Directorio respecto de la forma de cumplir con las normas aplicables establecidas por los acuerdos de Basilea y es el encargado de organizar la redacción y la revisión del documento finalizado del Reporte de Sostenibilidad que luego es elevado al Directorio para su aprobación.

Por último organiza jornadas de capacitación anual con asistencia del Gerente de Recursos Humanos.

Miembros del Comité de Gobierno Corporativo:

Nombre	Cargo
ATILIO DELL'ORO MAINI	Presidente
ALEJANDRA NAUGHTON	Miembro
JAVIER CONIGLIARO	Miembro
SERGIO GABAI	Miembro
JULIO PATRICIO SUPERVIELLE	Director Permanente Invitado
JORGE OSCAR RAMÍREZ	Director Permanente Invitado
ALEJANDRO STENGEL	Director Permanente Invitado
MARÍA TERESA GIANELLI	Secretario

Comité de Recursos Humanos

El Comité de Recursos Humanos aprueba y monitorea las políticas de remuneración del Grupo Supervielle, y colabora en la creación de las políticas de remuneración y en los sistemas de evaluación de desempeño.

Entre sus funciones, este Comité :

1. Eleva al Directorio propuestas de nombramientos de directores de Grupo Supervielle y sus subsidiarias y de todos los demás funcionarios que el Directorio designe;
2. Propone al Directorio la política de remuneración de directores;
3. Realiza un informe anual sobre las políticas de remuneración de los directores y somete sus conclusiones y recomendaciones a la consideración del Directorio;
4. Reune información sobre las evaluaciones periódicas de la dotación de Grupo Supervielle y de sus subsidiarias;
5. Determina el mecanismo de búsqueda de directores, sea por intermedio de una empresa consultora externa especializada en recursos humanos o en forma directa;
6. Aprueba la contratación de cualquier empresa consultora externa en recursos humanos.

Miembros del Comité de Recursos Humanos:

Nombre	Cargo
JULIO PATRICIO SUPERVIELLE	Presidente
RICHARD GUY GLUZMAN	Director Miembro
JORGE OSCAR RAMÍREZ	Director Miembro
SANTIAGO BATLLE	Secretario

Comité House Limit de Créditos

El Comité House Limit de Créditos está compuesto por un mínimo de tres miembros del Directorio, uno de los cuales es el Chief Credit Risk Officer (CCRO) del Banco, quien cumple el cargo de Presidente. También son miembros permanentes del Comité el Gerente General del Banco y el Gerente Coordinador de Banca Empresas y/o el Gerente Coordinador de Finanzas y Mercado de Capitales y/o el Gerente Coordinador de Banca Minorista del Banco.

El Comité House Limit de Créditos es la máxima instancia de decisión de las operaciones crediticias del Grupo y de las sociedades controladas directa e indirectamente por él que superen las atribuciones crediticias de cada una de ellas.

El Comité House Limit de Créditos desarrolla las siguientes funciones:

1.

Aprueba las políticas crediticias y los límites de las sociedades controladas directa e indirectamente por Grupo Supervielle;
2.

Revisa y propone los límites para asumir riesgos crediticios con clientes y con contrapartes de las sociedades controladas directa e indirectamente por el Grupo propuestos por las respectivas plataformas de negocios de dichas empresas y referidos a facilidades, plazos, garantías, condiciones especiales y riesgos ambientales en la financiación de proyectos de inversión relevantes;
3.

Ratifica las atribuciones crediticias aprobadas por los Directorios respecto de los Comités de Créditos de las sociedades controladas directa e indirectamente por el Grupo;
4.

Vela por el buen funcionamiento de los Comités de Créditos del Banco y de las otras sociedades directa e indirectamente controladas por el Grupo;

Miembros del Comité de Gobierno Corporativo:

Nombre	Cargo
JULIO PATRICIO SUPERVIELLE	Director
JORGE RAMÍREZ	Director
ALEJANDRO EMÉRICO STENGEL	Director
DIANA MONDINO	Director
CHIEF CREDIT RISK OFFICER - JAVIER MARTINEZ HUERGA	Presidente
GERENTE GENERAL DEL BANCO - JOSÉ LUIS PANERO	Miembro
GERENTE DE BANCA EMPRESAS - GERMÁN MAGNONI	Miembro
GERENTE DE BANCA MINORISTA - NERIO PEITIADO	Miembro
GERENTE COORDINADOR DE FINANZAS Y MERCADO DE CAPITALES - HERNÁN OLIVER	Miembro

Gobierno de empresas subsidiarias

La Alta Gerencia de las subsidiarias está a cargo de la implementación y ejecución de los objetivos estratégicos y a corto plazo, y reporta a los respectivos directores ejecutivos de dichas compañías.

José Luis Panero	Gerente General de Banco Supervielle
Carlos Depalo	Gerente General de Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática
Guillermo Guichandut	Gerente General de Supervielle Asset Management
Diego Squartini	Gerente General de Supervielle Seguros
Juan Martín Monteverdi	Gerente General de Cordial Servicios
Juan Maradeo	Gerente Comercial de Cordial Microfinanzas

Capacitación del Directorio

G4-43

Con el fin de ampliar su expertise en problemáticas vinculadas a la sostenibilidad, el Directorio y la Alta Gerencia asistieron a lo largo del año 2015 a numerosos espacios de conocimiento sobre cuestiones económicas, sociales y políticas.

Charlas Económicas Dr Ricardo Arriazu
Charlas Económicas Melconian & Santángelo
Desayunos con Federico Sturzenegger y representantes de empresas clientas de Banco Supervielle
Coloquio anual de IDEA
Seminario del Estudio Orlando Ferreres sobre Proyecto Municipio de Godoy Cruz
Foro de Convergencia Empresarial “El rol del Estado y el buen Gobierno Republicano”
Harvard Business School, Corporate Social Responsibility, Social Enterprise Initiative
XI Seminario Internacional Techint “La transición económica de China y su impacto en América Latina”
“Los Argentinos y la ley: Discurso vs Realidad”
Reflexiones sobre la ética, los valores y los dirigentes
Global Operations and Technology Banking Conference, Barcelona
4ta. Conferencia Anual del Hemisferio Sur sobre ALD y Delitos Financieros de ACAMS en Montevideo, Uruguay
Programa IAE/IESE "Compliance para la Alta Dirección"

GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

G4-14, G4-45, G4-46, G4-47

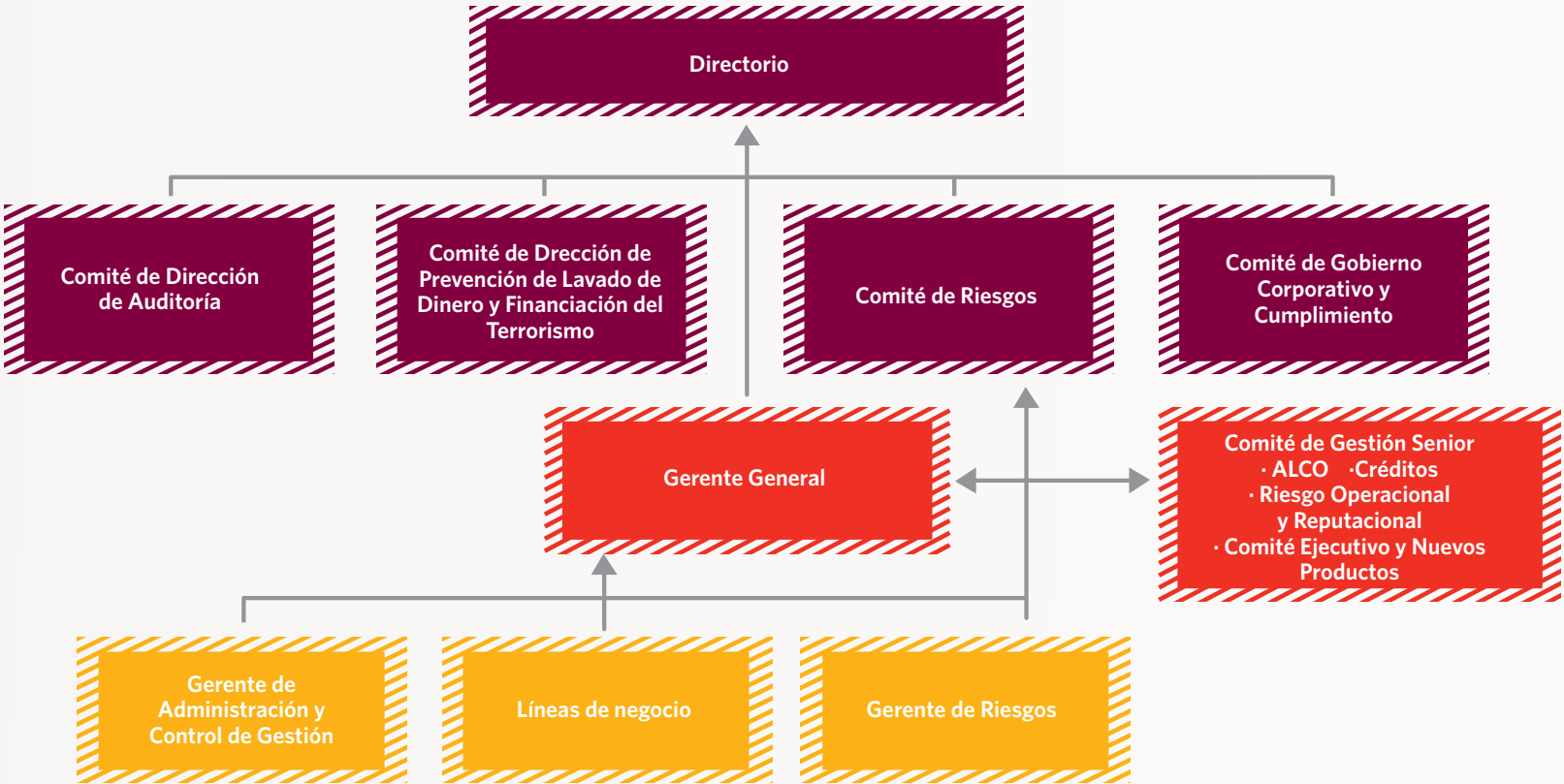
Grupo Supervielle promueve una organización sólida y eficiente en la gestión de riesgos, marco adecuado para optimizar el uso del capital e identificar buenas oportunidades en los negocios, mercados y zonas geográficas en las que opera. Los riesgos a los que se expone la entidad pueden ser operacionales, de reputación o estratégicos.

La gestión integral del riesgo del Grupo se sustenta en cinco pilares* que constituyen los principios generales, subyacentes tanto en la normativa emitida por el BCRA como en los lineamientos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y las mejores prácticas a nivel internacional.

- Independencia de la función de riesgos respecto al negocio y la gestión.
- Control y gestión de riesgos integrada en una estructura corporativa altamente profesional.
- Toma de decisiones en un ámbito colegiado con fuerte involucramiento de la Dirección y Alta Gerencia.
- Los riesgos están encuadrados en el marco de la política de Apetito de Riesgo definida por la Dirección y deben ser continuamente monitoreados.
- Clara definición de atribuciones y control centralizado de los riesgos.

Gobierno de Riesgos

A nivel estructural, el Grupo toma en consideración el Gobierno de Riesgos desde la interacción entre el Directorio, los distintos Comités, el Gerente General, la Gerencia de Riesgos y las unidades de negocio. Este esquema garantiza un control inmediato y adecuado a cada gerencia, propiciando mayor capacidad de acción en caso de detectar un posible riesgo financiero o no financiero**.



* Para ampliar la información sobre este tema puede consultarse el informe trimestral “Disciplina de Mercado” publicado en <http://www.supervielle.com.ar/Institucional/informacion-financiera/>

** Para mayor información sobre el esquema de gobierno de riesgos, consultar la sección “Esquema corporativo del gobierno de riesgos” en el informe trimestral “Disciplina de Mercado”.

Gestión de Riesgos de Banco Supervielle

La Gerencia de Riesgos propone y eleva al Directorio y Alta Gerencia la estrategia, política, planes y procedimientos necesarios para la identificación, evaluación, seguimiento y control de todos los riesgos conforme a las regulaciones vigentes y las políticas internas de la Entidad.

El control centralizado de los riesgos se realiza de manera integrada a través de la Gerencia de Riesgos que se compone de dos departamentos:

- **Riesgos Financieros & Informe Anual de Autoevaluación del Capital (IAC), que comprende los riesgos de mercado, tasa de interés, liquidez, titulización y la elaboración del documento de auto-evaluación de capital referido al IAC.**
- **Riesgos de Crédito y No Financieros, que comprende los riesgos de crédito, operacional, reputacional y estratégico así como la elaboración de las pruebas de estrés integrales.**

Banco Supervielle ha sido pionero en el diseño de un marco de implementación adecuado para la gestión de los riesgos, desarrollando un equipo de profesionales que le brinda independencia a la hora de elaborar los modelos cuantitativos necesarios para encarar la gestión de cada uno de los riesgos y la planificación del capital. La Gerencia lleva adelante un tablero de indicadores que permite monitorear los riesgos y el cumplimiento de la política de apetito de riesgo aprobada por el Directorio. Todos los procesos del Banco se encuentran bajo la responsabilidad de un dueño de proceso asistido por una red de corresponsales y delegados por sucursal que, a los efectos del control del riesgo operacional, reportan funcionalmente a la Gerencia de Riesgos, lo que permite una cobertura total tanto a nivel de procesos como geográficamente de toda la red.

En materia de riesgo reputacional, Banco Supervielle desarrolló en los últimos dos años un modelo de gestión basado en la identificación, evaluación y mitigación del riesgo relativo a los distintos grupos de interés. Para ello, se utilizan indicadores de riesgo consensuados con las respectivas áreas a cargo: Marketing y Comunicaciones Externas, Recursos Humanos y Compras.

Gestión de Riesgos de Cordial Compañía Financiera

Cordial Compañía Financiera cuenta con su propia Gerencia de Riesgos que reporta en forma matricial a la Gerencia de Riesgos de Banco Supervielle que oficia como responsable corporativo de los riesgos del Grupo Supervielle. El control del tablero de indicadores internos, el riesgo de liquidez así como todos los riesgos no financieros, son administrados en la Entidad mientras que el desarrollo de modelos internos, la realización de las pruebas de estrés integrales y otros trabajos relacionados con habilidades actuariales son llevadas adelante a nivel corporativo.

Por otra parte, la Gerencia de Riesgos aglutina toda la operatoria de consumo relacionada con otras compañías del Grupo como ser el caso de Cordial Microfinanzas y Tarjeta Automática, monitoreando los indicadores de riesgo, la gestión del riesgo operacional y reputacional, etc.

Puede ampliarse la información sobre la gestión de cada uno de los riesgos, tanto para Banco Supervielle como para Cordial Compañía Financiera en los documentos de “Disciplina de Mercado” ya mencionados, sección Gerencia de Riesgos (existe un apartado para cada uno de los riesgos).

Acciones destacadas en 2015

Para cumplir con las exigencias regulatorias del Banco Central, se realizaron varias acciones enfocadas en la mejora de los procesos de control interno, tanto para riesgos financieros como no financieros.

▪ En el marco de la potencial oferta pública de acciones de Grupo Supervielle, durante 2015 la Gerencia de Riesgos realizó tareas técnicas vinculadas a la preparación de reportes de riesgo y actualizó las bases de información que permiten calcular las pérdidas incurridas en el marco de US GAAP*.

▪ Con vistas a los nuevos requerimientos que en el marco de las NIIF 9 el BCRA se ha comprometido a adoptar, la Gerencia de Riesgos se encuentra trabajando desde 2015 en los modelos de cálculo para provisiones estadísticas en base a las pérdidas esperadas.

▪ En términos de administración del portafolio, en los últimos años se alcanzaron reducciones significativas del indicador de cartera irregular mediante la aplicación de estrategias de segmentación de puntos de venta por nivel de riesgo crediticio. Las acciones implementadas generaron una propuesta de valor más atractiva, contribuyendo de este modo a capturar y mantener una mejor calidad de clientes.

▪ A partir del año 2015, Banco Supervielle integra junto a otras entidades del sistema financiero un consorcio de datos administrado por una consultora internacional que permite determinar métricas comparativas para evaluar la gestión de los riesgos operacionales y promover la mejora continua.

▪ Con el fin de mantener los más altos estándares de calidad, estamos certificados por cuarto año ISO 9001:2008 para el Proceso de Riesgos Operacionales revisándose en dicho proceso las taxonomías de riesgos, procesos y metodologías conformes a las mejores prácticas.

▪ En el año 2015 se implementó un programa de jóvenes profesionales vinculados a las carreras de actuario, economía, matemática y afines con objeto de desarrollar y formar jóvenes con potencial de crecimiento en las áreas de riesgo, siendo el canal principal de captación de potenciales vacantes en la Gerencia.

* Los US GAAP (Generally Accepted Accounting Principles) son los principios de contabilidad generalmente aceptados y usados por las compañías que cotizan en Bolsa en Estados Unidos.

PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

G4-41, DMA - Lucha contra la Corrupción, G4-SO3

Grupo Supervielle hace suya la lucha contra el lavado de dinero, cumpliendo y haciendo cumplir la normativa vigente y las mejores prácticas en su actividad financiera, consciente de que la prevención del lavado de dinero es un objetivo en el que deben involucrarse todas y cada una de las personas que trabajan en él. Con el fin de colaborar en esta lucha, ha estructurado un cuerpo de normas y procedimientos de obligado cumplimiento elaborados para asegurar la observancia de las disposiciones legales vigentes.

La Unidad de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (ubicada dentro de la estructura de Banco Supervielle y actuando como Servicio Compartido) es la unidad funcional especializada de Grupo Supervielle. Se encuentra a cargo de un Gerente y bajo supervisión del Oficial de Cumplimiento miembro del Directorio de Banco Supervielle. Ejecuta las estrategias y políticas definidas por el Directorio y el Comité a cargo de su gestión y se encarga de su aplicación táctica. Promueve el adecuado desarrollo de los mecanismos de prevención en toda la organización y participa activamente en la formación del personal en las diferentes áreas.

En el año 2015 Banco Supervielle consolidó el uso de las matrices de riesgo de clientes implementadas hacia fines

del año 2014. Las mismas posibilitaron aplicar el enfoque basado en riesgo y la generación de alertas más asertivas dentro de cada peer group.

Por otro lado, se destaca la mejora implementada en el módulo de clientes del Core Bancario Bantotal. El cambio principal radica en el perfeccionamiento del proceso del cálculo del perfil del cliente. Esta funcionalidad se aplica tanto al momento de vincular al cliente como cuando es necesario actualizar el mismo. El módulo abarca los conceptos de ingresos propios, patrimonio del cliente y fondos administrados de terceros.

Entre lo que respecta a las demás compañías de Grupo Supervielle se supervisa e implementa la normativa vigente de acuerdo al nivel de exposición a este riesgo. Tal es el caso de Supervielle Seguros, Cordial Compañía Financiera, Tarjeta Automática, Supervielle Asset Management, Cordial Microfinanzas y Cordial Servicios.

El Oficial de Cumplimiento y el Gerente de la Unidad de Prevención de Lavado de Dinero de Banco Supervielle informan al Comité de Auditoría y Prevención de Lavado de Dinero de Grupo Supervielle los temas relevantes que se registren en el conjunto de empresas de Grupo Supervielle.

Ética y Conducta

📖 G4-56, G4-HR2
DMA - Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales,
DMA - Inversión, DMA - Mecanismos de reclamación en materia
de derechos humanos, DMA - No discriminación y DMA -
Libertad de asociación y negociación colectiva

Grupo Supervielle también ha adoptado un **Código de Ética y de Conducta Interna**, fundado en la necesidad de establecer los lineamientos principales de las conductas profesionales, morales y de desempeño laboral de sus colaboradores dentro de la compañía y en la relación con los proveedores.

Para asegurar la mayor comprensión e integración de los valores del Grupo, todos los colaboradores de las compañías de Grupo Supervielle reciben una capacitación acerca del código de conducta y de la línea ética.

Manual de Ética

El Manual de Ética establece los lineamientos básicos que rigen en el **Grupo** para cada una de las funciones y responsabilidades. Se trata del marco fundamental para asegurar que la actividad está circunscripta a lo legalmente establecido. Asienta la posición del **Grupo** respecto a los siguientes aspectos:

- Comunicación con clientes y proveedores, confidencialidad de la información y transparencia
- Conflicto de intereses
- Control interno y registraciones contables
- 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 y financiación del terrorismo
- Relaciones profesionales
- Ética, responsabilidad y discreción en las relaciones con los clientes

Línea Ética

📖 G4-58, G4-SO11

El **Grupo Supervielle** pone a disposición de sus empleados, clientes 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.

Su administración está a cargo de una consultora externa a fin de garantizar la total transparencia e independencia de esta línea. Luego de realizar un primer filtro de lo expuesto en las denuncias, la consultora envía un email con copia al Presidente del **Banco**, Comité de Auditoría Interna, el Gerente General de cada Compañía involucrada, y a los Gerentes Corporativos de Auditoría Interna, Recursos Humanos y Compliance.

En 2015, se reforzó la comunicación en todas las webs del **Grupo Supervielle** y a todos los proveedores, mediante emailing. En total, se recibieron 85 denuncias en todas las empresas del Grupo, en comparación con 46 denuncias recibidas durante el año 2014. De esas, 11 fueron consideradas relevantes.

Las denuncias relevantes fueron investigadas por el sector de Auditoría Interna, el resto del universo fue derivado al sector correspondiente (RRHH, Atención a la clientela, Legales, etc.) con un seguimiento de gestión por parte de Auditoría Interna. 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. No hemos recibido denuncias sobre aspectos relacionados con derechos humanos a través de la línea ética durante el año 2015.



Denuncias recibidas en 2015, por empresa

Empresa	Relevante	No relevante
BANCO SUPERVIELLE	7	55
CORDIAL COMPAÑÍA FINANCIERA	0	17
CORDIAL MICROFINANZAS	0	1
TARJETA AUTOMÁTICA	3	1
CORDIAL SERVICIOS	1	0
TOTALIZADOR	11	74



Motivos de las denuncias recibidas en 2015, por empresa

Empresa/ Objeto de denuncia	Relaciones Laborales	Irregularidades Varias	Irregularidades con personal	Incumplimiento de funciones	Desestimadas	Irregularidades en ventas
BANCO SUPERVIELLE	33	16	8	1	2	2
CORDIAL COMPAÑÍA FINANCIERA	11	3	2	1	0	0
CORDIAL MICROFINANZAS	0	1	0	0	0	0
TARJETA AUTOMÁTICA	1	0	0	3	0	0
CORDIAL SERVICIOS	0	0	0	1	0	0
TOTAL	45	20	10	6	2	2

Un sueño centrado
en valores



UN SUEÑO CENTRADO EN VALORES

G4-56

En el 2013 comenzamos el proceso de redefinir la Misión, Visión y Valores que orientarían la gestión para los próximos años. Este hecho fue un hito significativo para el Grupo por la impronta que tendría en el crecimiento y desarrollo de las diferentes subsidiarias que lo integran.

Grupo Supervielle se enorgullece de que esta redefinición sea el fruto de un trabajo significativo en donde participaron todos los niveles organizacionales de cada una de las empresas, indagando sobre el presente, sobre la visión futura y muy especialmente considerando a los diferentes actores interesados en la organización.

A partir de la definición del Sueño, el Grupo Supervielle inició un proceso de cambio cultural para promover los nuevos valores organizacionales:



Ágil:
Liderazgo + Innovación



Sencillo:
Compromiso + Respeto



Cordial:
Eficiencia + Simplicidad

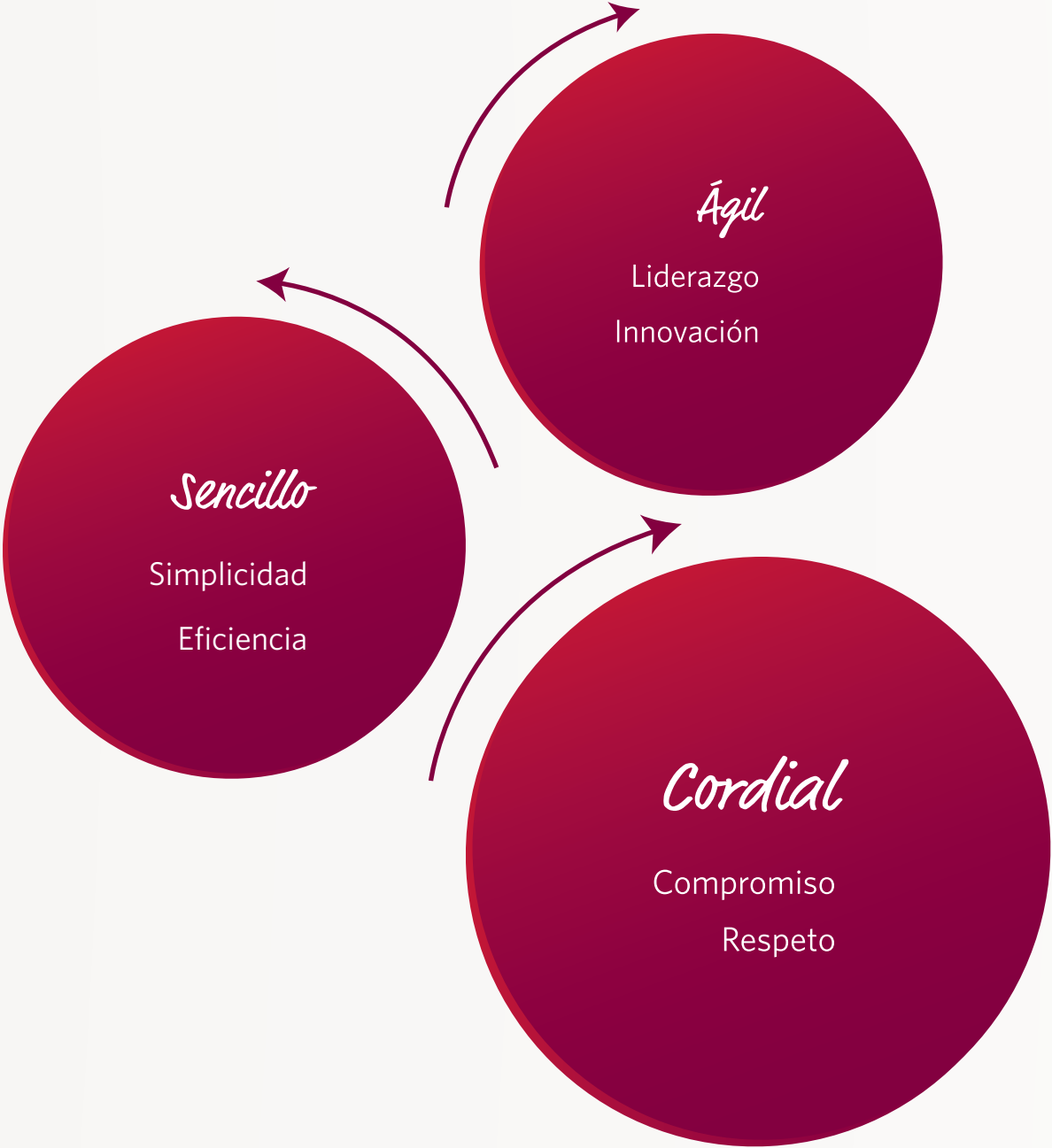
El punto de partida del proceso fue la construcción del Sueño el que tránsito por varias etapas:





“Nuestro Sueño es ser un Grupo Financiero centrado en vos, reconocido por su forma de operar ágil, sencilla y cordial.”

- Reconocido en los próximos años por ser un Grupo con el que resulte fácil realizar transacciones, que ofrece soluciones rápidas, cómodas y precisas a sus clientes, todo con una alta capacidad para adaptarse a los cambios, siempre con fuerte orientación al cliente.
- Ofreciendo servicios y productos innovadores de manera eficiente en cada uno de los negocios/segmentos a lo largo de su amplia red de distribución física y virtual y en toda la cadena de valor.
- En pos del crecimiento continuo, manteniéndose en la frontera del liderazgo, siempre confiando en la inversión en nuevas tecnologías.
- Con un liderazgo comprometido por atraer, retener y promover un ambiente que fomente el desarrollo de sus colaboradores facilitando un ambiente donde puede ejercer sus tareas con **proyección, pasión y entusiasmo**.



Esta ambición es armónica con la puesta en vigencia de los valores definidos: liderazgo, innovación, simplicidad, eficiencia, compromiso y respeto.



Liderazgo

Generamos capacidades organizacionales para ser referentes en los mercados en los que se focaliza.



Innovación

Desafiamos los límites en busca de nuevas soluciones que sumen valor y aumenten la competitividad.



Simplicidad

Buscamos facilitarle la vida a los clientes.



Eficiencia

Damos respuestas rápidas y de calidad utilizando los recursos disponibles de manera responsable y sostenible.



Compromiso

Respondemos con soluciones sostenibles a las demandas de los clientes y las comunidades de interés.



Respeto

Escuchamos y entendemos las necesidades de los clientes y fomentando relaciones personales y de negocios constructivas.

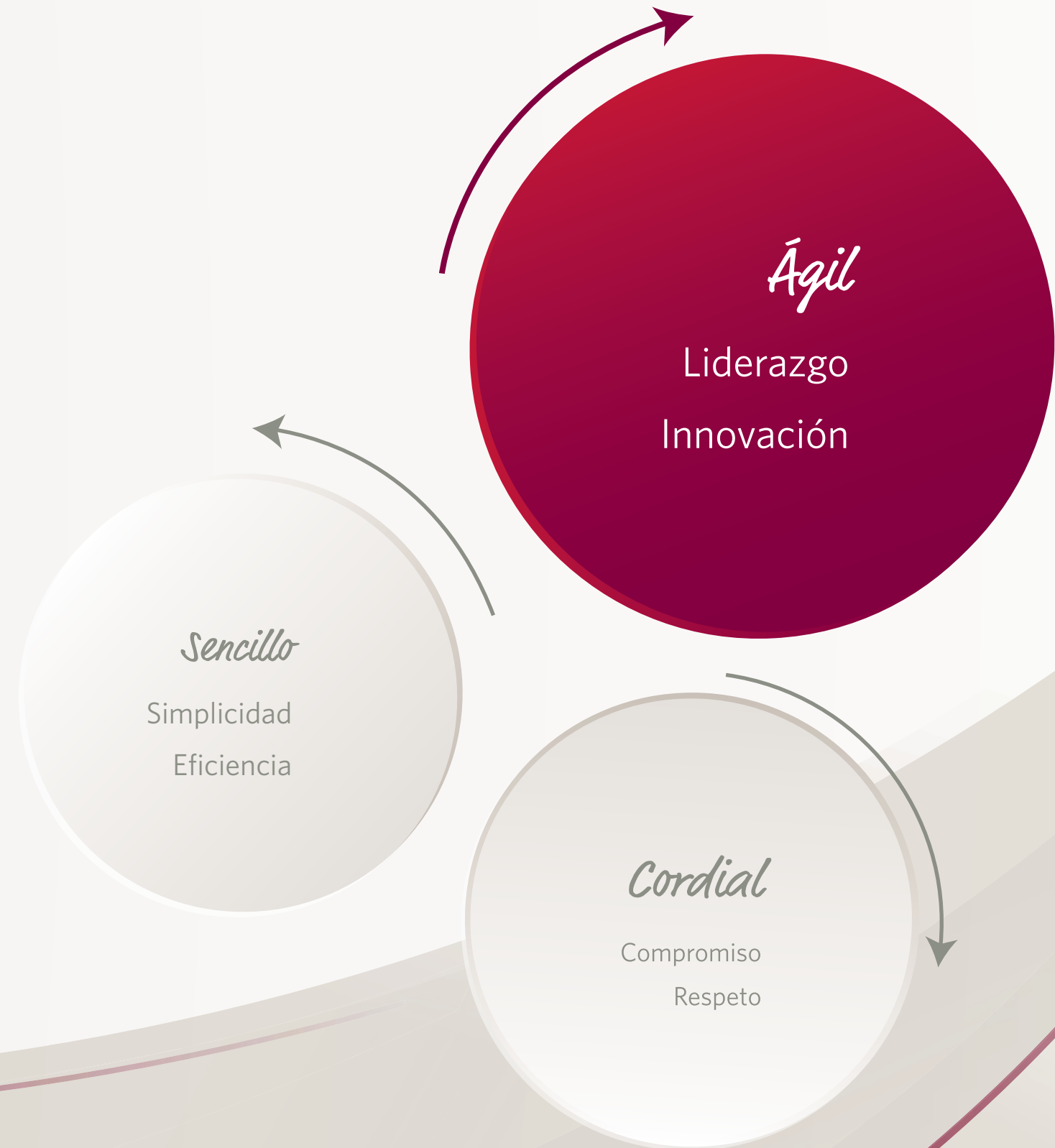
En el marco de las acciones relacionadas con la misión, visión y valores de Grupo Supervielle se armaron los “Foros de Valores”, un espacio de conversación coordinado por un Director y un Gerente Corporativo con los principales líderes de la organización. Se hizo hincapié en las situaciones que nos acercan a los valores definidos, identificando en cuales debemos trabajar y reforzando el rol de cada uno de ellos en el proceso de transformación organizacional. Se realizaron **37 foros** y participaron más de **350 líderes**.

Ágil

Liderazgo e Innovación



El foco en el otro, en nuestro estilo de *liderazgo* y en los procesos de *innovación*, son caminos hacia la agilidad.



Liderazgo

Generamos capacidades organizacionales para ser referentes en los mercados en los que nos focalizamos.

Creemos en liderar con el ejemplo, soñar en grande, capacitar y desarrollar a nuestros equipos y superar nuestras propias metas.

La construcción de la nueva visión de **Grupo Supervielle** invita a escuchar cada uno de los que forman parte de ella, y a partir de allí, establecer las bases que permitan un crecimiento sano. Implica entender las expectativas de desarrollo de nuestros **4.843 empleados** para acercar los espacios de intercambio, formación y equilibrio entre un desarrollo profesional y personal.

LIDERAZGO ES SABER DÓNDE IR

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Contar con empleados expertos en su ámbito de competencia implica acercarlos una propuesta de formación adecuada y constante. Para ello, Grupo Supervielle trabaja activamente en el fortalecimiento de las competencias gestionales y técnico-profesionales requeridas para el logro de los objetivos del negocio. Los programas están diseñados en base a los resultados de las evaluaciones de desempeño y a entrevistas con los gerentes de área, ambas instancias que nos permiten definir o revisar los objetivos de formación anuales en cada una de las compañías del Grupo.

Fortalecer las competencias de los colaboradores

Banco Supervielle cuenta con dos escuelas específicas de acompañamiento a nuevos líderes de la organización con foco en las competencias de gestión. Por un lado, se implementó una Escuela de Desarrollo de Líderes, destinada a acompañar a aquellas personas identificadas con potencial para poder ocupar una posición de liderazgo en un mediano - largo plazo. Por otro lado, se implementó la Escuela de 100 días, destinada a acompañar a las personas promovidas a un rol de liderazgo en sus primeros días de gestión. El contenido del programa abarca diferentes temáticas y modalidades de entrenamiento para fortalecer tanto habilidades blandas, como técnicas y de gestión.

Durante el 2015 se continuó brindando el **programa de desarrollo de habilidades**, diseñado para que cada empleado pueda auto gestionar su conocimiento y desarrollo en función de su rol dentro de la organización. El programa incluye un catálogo de cursos tales como: administración del tiempo, diseño de presentaciones, creatividad e innovación, negociación, inglés, e-learning de herramientas informáticas y el ciclo de “Charlas con Expertos”.

Con el fuerte convencimiento que los **oficiales** son uno de los pilares diferenciales en el momento de brindar agilidad y asesoramiento a nuestros clientes, en 2015 se realizó un **plan de capacitación y actualización de conocimientos** de los mismos sobre productos, modelos de negocios y evaluación crediticia con más de 264 horas de formación, involucrando a 232 personas en las mismas. Se renovaron las escuelas comerciales de sucursales y centros de servicio y se dictaron diferentes entrenamientos externos para desarrollar habilidades técnicas en temas impositivos, legales y sistemas, entre otros.

* La alta gerencia de Cordial Compañía Financiera también tiene a cargo Tarjeta Automática.

También se implementó el programa de **intercambio entre áreas**. Este último buscó generar mayor empatía y trabajo en equipo entre el área de créditos de Banco Supervielle y la red de sucursales, a través del intercambio en sus puestos de trabajo. Esta experiencia ofrece dos jornadas de integración destinadas a mejorar el trabajo en equipo de las sucursales.

A partir de 2015 se implementó el **nuevo modelo de gestión comercial para la red de sucursales**. Este modelo incluyó cambios estructurales en la forma de atención a nuestros clientes y fue acompañado con un proceso de entrenamiento. Se brindaron 6.128 horas de capacitación sobre el nuevo modelo y se brindaron 5.464 horas de entrenamiento en temas técnicos para los ejecutivos que integran los segmentos Emprendedores y Pyme, Identité y Renta Masiva.



Durante 2015 se brindaron 42.241 horas de capacitación a todos los empleados de Banco Supervielle, dando la oportunidad a nuestros colaboradores de participar en numerosos cursos dictados por instituciones externas nacionales e internacionales y otorgando becas para estudios de posgrado y carreras de grado.

Supervielle Seguros sigue desarrollando el plan de capacitación comenzado en el 2014, cuyas dimensiones se centran en el desarrollo de competencias técnicas, programas de liderazgo para la alta gerencia y desarrollo de competencias gestionales.

El plan de capacitación 2015 de Cordial Microfinanzas abarcó talleres técnicos internos y dos jornadas para transmitir a todos los colaboradores los valores de Grupo Supervielle. Además, la compañía participó del 2º Encuentro de Mandos Medios de RADIM y las 9º Jornadas Anuales de Microfinanzas de Argentina 2015. Las mismas presentaron las propuestas de política pública para construir las Microfinanzas del futuro, el rol de entidades financieras privadas y públicas y la perspectiva de las organizaciones sociales.

Cordial Compañía Financiera inició un programa abarcativo de formación durante el año 2015, tanto presencial como en formato de e-learning. En particular, la empresa enfocó su acción en el fortalecimiento de las competencias de gestión y técnico profesionales requeridas para el logro de los objetivos del negocio.

Además de los entrenamientos mencionados, cabe destacar que los colaboradores han participado en numerosos cursos dictados por instituciones externas. Durante el 2015 se lanzó el **programa de becas de estudio**, con el fin de acompañar la formación de los empleados para que puedan seguir desarrollándose. Se otorgaron 40 becas anuales para colaborar con la continuación de los estudios, a nivel terciario y universitario, incluyendo aquellas para programas en el IAE.

Ese mismo año se realizó por primera vez la **Convención de Recursos Humanos “Happy People, Happy Business”**, en la que participaron 35 personas de la alta dirección, gerentes, jefes y líderes referentes de las áreas. El objetivo fue brindar un espacio para pensar, reflexionar y crear ideas sobre cómo es y cómo quiere ser la compañía. Para ello, se trabajó sobre los ejes de creatividad e innovación, felicidad y bienestar, con la invitación de especialistas en la temática.



10.500 hs. de capacitación

en Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática, en total durante el 2015

Horas de capacitación promedio recibidas por empleado según su categoría profesional

	Banco Supervielle	Cordial Compañía Financiera	Tarjeta Automática	Cordial Microfinanzas
Alta gerencia	39	82*		NA
Mandos medios	37	15	9	6
Staff	7	6	5	25

Capacitaciones de Líderes y Gerentes

Para completar el desarrollo de habilidades de management de los niveles gerenciales y mandos medios, en conjunto con un coach de la escuela de negocios IAE, Banco Supervielle ha diseñado el programa de liderazgo adaptativo como continuación del programa *Liderazgo, Conflicto y Coraje*, desarrollado durante 2012 y 2013. Como parte de la metodología, cada participante trabajó sobre sus propios casos de liderazgo en sus grupos de trabajo. Además, varios gerentes coordinadores y gerentes de reporte participaron en programas intensivos de desarrollo gerencial en el IAE, en entornos de alto nivel académico donde compartieron aula con personas de otras empresas de primera línea. Asimismo, se elaboró el programa **El Rol del Líder de Comunicación**, buscando trabajar en el rol de la comunicación como herramienta para los cambios y resultados esperados en los equipos de trabajo.

Durante el 2015 el Banco diseñó e implementó el programa de **Coaching para Senior Management**. El mismo tiene como objetivos principales generar un estilo de comunicación transparente y abierta, intervenir en los procesos de aprendizaje propios y grupales, identificar mejoras e

implementarlas y construir redes de apoyo, sistemas de delegación y coordinación de acciones. El objetivo para los próximos años es que esta práctica se replique paulatinamente en el resto de las áreas.

Dentro de la coordinación de Banca Minorista del **Banco** se realizó un proceso de planeamiento estratégico de recursos, en donde se detectaron los cuadros de reemplazo de las posiciones de gerentes de sucursal y responsables de centro de servicios. Se trabajó en las fortalezas y debilidades de cada uno de los evaluados. En base a esto, se diseñaron planes de desarrollo individual para cada uno de los perfiles con el fin de acompañarlos en el desarrollo de carrera de cada uno.

En **Cordial Compañía Financiera** se desarrolló un **Programa Nacional para Líderes de Sucursales** con foco en la gestión de equipos, en el que participaron 67 colaboradores. Asimismo, para el área comercial se incorporaron el proceso de promociones y el programa de trainees, ambos con instancias de evaluación de competencias. A su vez se diseñó un **Programa de Estrategia para Gerentes Ejecutivos y sus Reportes Directos**.



Capacitaciones de la Alta Gerencia en el exterior

Estas capacitaciones tienen como objetivo fomentar el desarrollo de la Alta Gerencia y brindarle la posibilidad de interactuar con profesionales de diferentes partes del mundo para generar una visión más integral y general del negocio.

En lo que refiere a aspectos financieros, ejecutivos del Grupo participaron en las siguientes capacitaciones:

- The Strategic Negotiation Programme de la Universidad de Yale
- Executive Program on Treasury Risk, del Institute of International Finance en Estados Unidos
- Executing Strategy for Results de London Business School
- Asset and Liability, International Faculty of Finance en Inglaterra.

En gestión sostenible, la Alta Gerencia participó (según su especialidad) en capacitaciones vinculadas a recursos humanos, gestión integral de riesgos y management:

- Global CEO Program, Wharton University
- Course of Risk Management, Kelloggs University
- The Senior HR Executive Program, Universidad de Michigan
- 15° Congreso de Recursos Humanos La Persona, Santiago de Chile
- COLADE 2015 - XXIII Congreso Latinoamericano de Derecho Financiero
- Transition to General Manager
- Symposium of Economic Crime, Cambridge
- Talento Femenino Mas Alta Dirección, Miami, Estados Unidos.

Programa Jóvenes Profesionales

En 2015, se desarrolló el programa de Jóvenes Profesionales cuyo objetivo es incorporar y desarrollar las capacidades profesionales de jóvenes que a largo plazo puedan asumir cada vez más responsabilidades con miras a conformar en el futuro los cuadros gerenciales del Grupo Supervielle.

El programa busca:

- Incorporar personas con alto potencial que contribuyan a generar una cultura de cambio en la organización.
- Desarrollar en los jóvenes profesionales competencias necesarias para asumir más desafíos y responsabilidades que les permitan en el mediano/largo plazo ocupar posiciones gerenciales.
- Complementar su formación académica con una visión global e integrada del negocio.
- Fortalecer los cuadros de reemplazo en las diferentes áreas y empresas del Grupo, orientados a innovación, necesidades del negocio y de nuestros clientes.

Programa Construyendo Mi Futuro

Banco Supervielle llevó a cabo la sexta edición del proyecto *Construyendo Mi Futuro*. El programa está destinado a hijos de empleados y a graduados de la Fundación Germinare, que se incorporó en el 2012 y de Enseña x Argentina, que lo hizo en el 2014. Su objetivo es posibilitar a los becarios el primer contacto con el ámbito laboral corporativo, conocer el día a día en el negocio bancario y obtener experiencias en la atención del cliente tanto externo como interno. Se busca asignar los becarios a las áreas afín a sus estudios universitarios y brindarles herramientas que les permitan desarrollarse como profesionales, tomando conciencia de la importancia de la carrera en pos de su futuro.

El criterio de selección de los participantes al programa es el esfuerzo. El Banco realiza en conjunto con las fundaciones entrevistas grupales para explorar las competencias gestionales, motivaciones y expectativas personales de los jóvenes.

Cada becario es acompañado por un empleado, quien se encarga de enseñarle las principales características de una relación laboral, asignándole las tareas a desempeñar, y guiándolo a lo largo de su experiencia en el Banco. Al finalizar el programa los becarios reciben capacitación en la búsqueda de su primer empleo. La beca dura 2 meses en jornadas de 5 horas y los becarios cobran una asignación estímulo.



Durante el 2015 participaron 62 becarios, 34 hijos de empleados, 25 chicos pertenecientes a la Fundación Enseña x Argentina y 3 de la Fundación Germinare.

Los jóvenes brindaron en total 200 horas de trabajo cada uno (repartidos entre sucursales, centros de servicios y la sede corporativa).

EMPLEO DE CALIDAD

DMA - Empleo y DMA -
Relaciones entre los trabajadores y la dirección

Diseñado en el año 2012, el Modelo de Gestión de Recursos Humanos de Grupo Supervielle dio lugar a la construcción de las herramientas a través de las cuales hoy brindamos servicio a más de 4.800 colaboradores. A través de los mismos atendemos las demandas e inquietudes de los diferentes niveles de la organización. En el corto plazo, la gestión estará orientada en agilizar y simplificar los sistemas de atención, ya sea mejorando nuestros beneficios, reduciendo nuestros tiempos de respuesta o adecuando nuestra oferta a las necesidades de nuestros colaboradores.

Sistema de gestión de Recursos Humanos

En Banco Supervielle contamos con un sistema de gestión de la demanda de nuestros colaboradores a través de diferentes canales de comunicación que se suman al portal de Intranet y al mail.

En 2015, se atendieron **más de 15.300 consultas**, en comparación con las 13.000 recibidas en 2014, en su mayoría vinculadas a temas de liquidación y administración de personal.

Mediante la plataforma de autogestión online Employee Self Service, los empleados de Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera pueden consultar distintas cuestiones laborales. Asimismo, aquellos que tengan personal a su cargo pueden acceder y gestionar la información referida a sus equipos de trabajo a través del Manager Self Service.

Un segundo canal de comunicación es nuestro Centro de Gestión de Recursos Humanos. El mismo recibe en forma telefónica o a través de la plataforma de gestión de

consultas *Gestar*, las inquietudes de nuestros colaboradores. Cada consulta genera un incidente que debe ser resuelto y respondido en plazos previamente comprometidos para mantener un alto estándar de servicio interno.

Para consultas de mayor complejidad vinculadas a clima interno, relaciones laborales, manejo de conflictos o desarrollo, el Banco estructuró un equipo de Líderes de Recursos Humanos. Cada uno de ellos tiene a su cargo un área específica de la organización. En reuniones periódicas y visitas a los diferentes puntos de nuestra red de distribución, relevan aspectos vinculados al clima, necesidades de las organizaciones e inquietudes de nuestros colaboradores. Los líderes también asesoran a los gerentes, acompañándolos en su formación y en la conducción de equipos.

Los Especialistas son el cuarto y último nivel de relacionamiento entre los empleados y el área de Recursos Humanos. Todos aquellos temas que no pudieron encontrar respuesta en los canales anteriores son redirigidos a los especialistas quienes asesoran al empleado sobre la necesidad puntual.

Comunicaciones Internas

En sintonía con el plan estratégico de comunicación interna, durante este período se continuó trabajando sobre tres vectores principales: mensajes; canales y roles; y habilidades. Se impulsaron diferentes campañas de comunicación interna haciendo foco tanto en los canales institucionales como en la dimensión interpersonal.

Manteniendo la lógica de años anteriores, se realizaron talleres en diferentes niveles de la organización para favorecer el desarrollo de habilidades comunicacionales y lograr que cada referente cumpla un rol central en la comunicación interna de la organización.

En el caso de Cordial Compañía Financiera, se elaboró el plan de comunicación anual con foco en el diseño y desarrollo de *Mundo Cordial*, la Intranet Corporativa. Con el objetivo de reforzar los valores institucionales del grupo, además de campañas de comunicación, se llevaron adelante las Reuniones de Negocio, cuyo objetivo es poder compartir las principales acciones y los resultados de negocio, a toda la compañía.

Gestión de Clima

En 2014 se había llevado adelante la encuesta *Pulso* de clima a nivel de Banco Supervielle, Cordial Compañía Financiera, Tarjeta Automática y Cordial Microfinanzas. Estuvo conformada por preguntas específicas tendientes a relevar la percepción de las acciones implementadas durante el 2013.

Las acciones más valoradas se vincularon, en términos generales, con aquellas acciones implementadas que contribuyen por un lado a mejorar el bienestar de los empleados, nuestros procesos internos y la agilidad de atención de los clientes. En particular, se destacan el programa de teletrabajo y el proyecto de “Canales Automáticos Damos el ejemplo”.

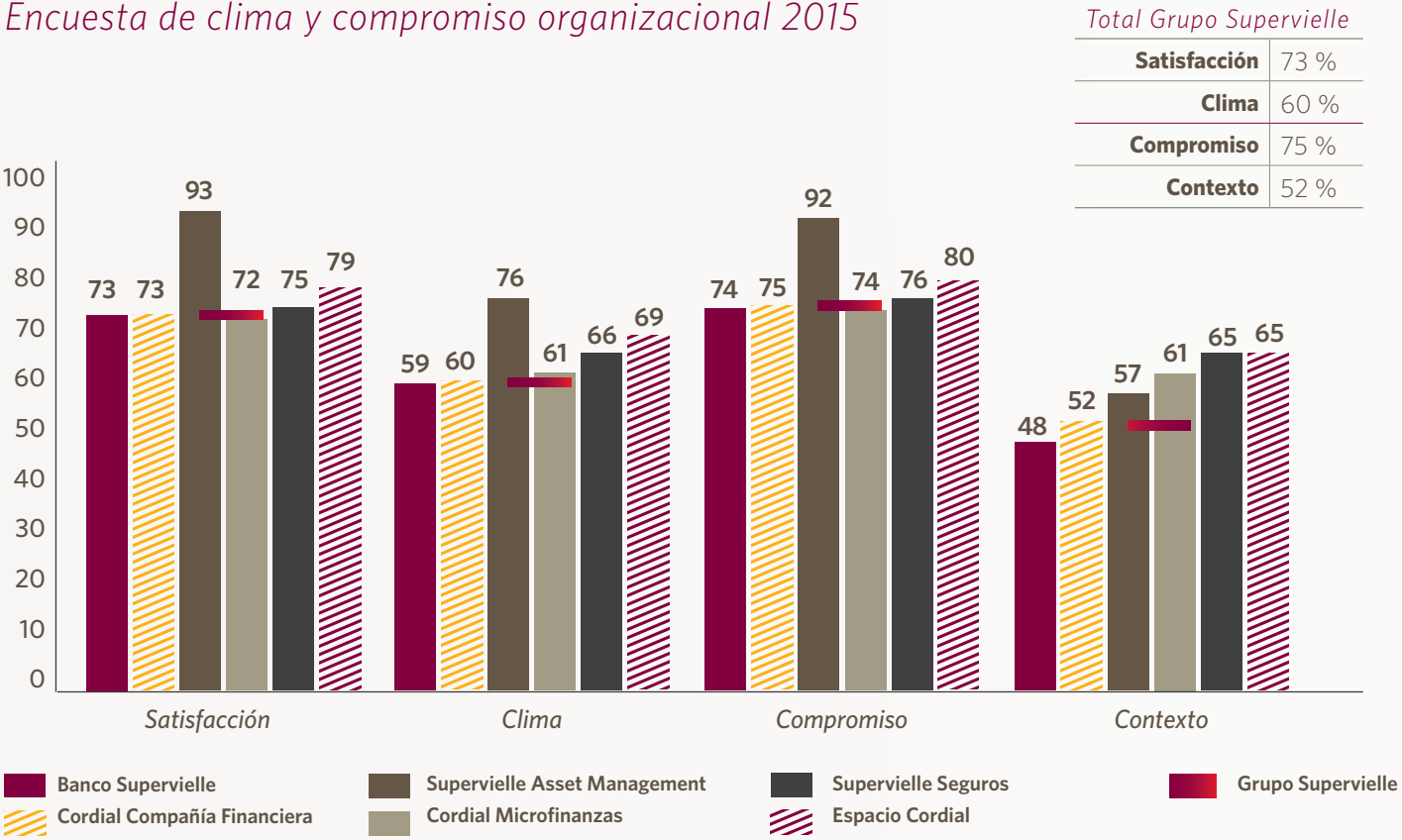
Durante el 2015 se llevó adelante la encuesta de clima y compromiso organizacional en todo el Grupo, mejorando el instrumento y asociando las preguntas a los valores organizacionales. Participaron referentes de cada compañía en la construcción de la encuesta logrando un porcentaje de participación a nivel grupo del 83% y mejorando la participación en 6 puntos en comparación con la encuesta anterior realizada en el 2012.

La encuesta arrojó resultados positivos en relación al eje personas, obteniendo una favorabilidad de más del 70% en las preguntas vinculadas a la satisfacción de los colaboradores en el trabajo que realizan ya que consideran que pueden aplicar sus conocimientos y habilidades, e incluso aprender en el Banco, dándoles mayor empleabilidad. Las preguntas asociadas al compromiso arrojaron resultados de favorabilidad en un 75% y más del 90% de los colaboradores recomendaría la empresa a un amigo para que trabaje en ella.

Desde Cordial Compañía Financiera, se implementó el programa de *Encuestas de Servicio* con el objetivo de que los clientes internos puedan evaluar la calidad de los servicios que se ofrecen desde las distintas áreas. La misma se enfocó en la evaluación de cuatro grandes competencias: Excelencia Funcional, Relaciones Interpersonales, Impacto en el Negocio y Capacidad de Respuesta.

Los temas mejor evaluados a nivel general en todas las áreas fueron *Habilidades Interpersonales e Impacto en el Negocio*, por el conocimiento del negocio de las áreas. El principal foco de atención es la capacidad de respuesta de la compañía ante asuntos de los empleados.

Encuesta de clima y compromiso organizacional 2015



Gestión de desempeño

Para contar con un proceso más ágil y sencillo, se está trabajando en Banco Supervielle en la redefinición de la herramienta de gestión del modelo de desempeño. Esta reconversión, en particular en lo referido a evaluaciones gerenciales, busca maximizar el valor y la gestión de la información. Esta evaluación tiene como objetivo no solamente alinearse a los valores institucionales del Grupo Supervielle, sino también identificar ejes comunes de gestión y orientar la gestión del desempeño hacia una performance integral. Los Ejes de Gestión que utilizaremos se centran en:

- **Negocio**
- **Gestión operacional**
- **Estrategia**
- **Gestión de personas**
- **Riesgos**

Paralelamente, en 2015 hemos desarrollado junto a Globant una nueva herramienta que consiste en micro evaluaciones por proyecto. La misma se empezará a implementar en el transcurso de 2016. Además de agilizar y facilitar el proceso de gestión del desempeño por períodos más cortos de tiempo, permitirá generar instancias de feedback con mayor frecuencia. Nos dará la oportunidad de realizar estudios sobre tendencias positivas o negativas de desempeño de un equipo de trabajo y así determinar las causas para, en caso de ser necesario, corregir los desvíos. Asimismo, este formato de evaluaciones ayudará a fortalecer los vínculos entre los equipos y permitirá evaluar Performance 360 a managers, pares y supervisados.

Por su lado, Cordial Compañía Financiera sumó a la gestión del desempeño un programa de desarrollo para nueve colaboradores, que incluyó un proceso de feedback y de coaching individual con plan de acción.

Libertad sindical

📄 G4-HR4, G4-LA4

En materia sindical, conforme lo establece la Ley 23.551, en Grupo Supervielle respetamos la libre asociación a entidades sindicales. Existen representantes sindicales en los tres niveles estipulados: Delegados de base, integrantes de seccionales e integrantes del Secretariado Nacional.

Con respecto a reclamos sobre prácticas laborales, en general el porcentaje es muy bajo, y mayoritariamente están basados en cuestiones interpretativas respecto a la aplicación de los diferentes Convenios Colectivos de Trabajo que datan de hace más 40 años, no llegando a reflejar adecuadamente el desarrollo de tareas que hoy se realizan en el Banco. A partir de estas divergencias, se consensua los cursos de acción y sobre todo preservamos la relación con los representantes sindicales, llegando a acuerdos sobre medidas conjuntas en beneficio de los empleados de Banco Supervielle.

Empleados cubiertos por convenios colectivos

Grupo Supervielle (Holding)	100%
Banco Supervielle	100%
Supervielle Asset Management	0%
Cordial Servicios	99%
Supervielle Seguros	97%
Cordial Compañía Financiera	65%
Cordial Microfinanzas	60%
Tarjeta Automática	89%

📄 DMA - Empleo y DMA - Relaciones entre los trabajadores y la dirección

Beneficios

A través de la *Comunidad Supervielle*, nuestro programa integral de beneficios, cada compañía brinda un amplio portafolio de beneficios adaptado a las expectativas y necesidades de los empleados y sus familias.

Dentro del **Programa de Salud Corporativo** ofrecemos una cobertura médica privada de primer nivel a todos los empleados del Grupo y sus respectivas familias



Los beneficios de las empresas de Grupo Supervielle se dividen en 5 categorías: **Tu Economía, Tu Salud, Tu Vida Social, Tu Futuro y Tu Bienestar.**

TU ECONOMÍA



Los colaboradores acceden a beneficios en productos financieros y bancarios, seguros y club de premios.

- Tarjetas de crédito
- Club AERIS
- Cajas de ahorro en pesos, dólares, euros, y cuenta corriente
- Línea de préstamos personales tradicionales y para situaciones de emergencia
- Cajas de seguridad
- Plazos fijos
- Inversiones
- Cambios en moneda extranjera
- Seguro de vida colectivo optativo
- Seguro de bolso protegido, hogar, accidentes, tecnología, robo en cajero

TU SALUD



Promovemos el acceso a coberturas de salud y servicios de emergencia médica

- Cobertura de Medicina Prepaga
- Cobertura de emergencia médica
- Seguro odontológico
- Campañas de vacunación

TU VIDA SOCIAL



Proponemos diferentes actividades a las que pueden acceder nuestros colaboradores en forma personal o con sus familias

- Día de cumpleaños
- Festejo de fin de año con los hijos de menos de 12 años
- Club Social y Deportivo YMCA
- Club Regatas La Marina (Tigre – Bs. As.)
- Descuentos y financiación para compra de bicicletas
- Maratón UNICEF

TU FUTURO



Facilitamos el acceso a beneficios que permitan a nuestros colaboradores desarrollarse profesionalmente

- Mochila con útiles para los hijos de los empleados
- Beneficio guardería
- Beneficio económico y obsequio por nacimiento
- Obsequio por nacimiento
- Beneficio por casamiento
- Convenios con institutos de inglés
- Descuentos con Universidades

TU BIENESTAR



Aspiramos a la realización de actividades que contribuyan a una vida más sana y plena.

- Lactario
- Kit de Lactancia
- Yoga
- Clase de gimnasia
- Nutricionista in company
- Canasta de frutas
- Beneficio por refrigerio



“Empresa Responsable con la Lactancia Materna y con Buenas Prácticas Sociales” fue la distinción otorgada por el **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires** por la inauguración de un espacio exclusivo para que las empleadas que son madres puedan conciliar sus obligaciones laborales con la lactancia y alimentación de sus bebés. Además se provee a cada madre en todo el país de un kit de lactancia con saca-leche, mamaderas y un bolso térmico.



Política de teletrabajo

Consciente de los beneficios del teletrabajo en el equilibrio vida profesional-vida personal así como en la contratación y retención de talentos, Banco Supervielle suscribió en 2013 al Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas (PROPET), desarrollado por el Ministerio de Trabajo, Empleos y Seguridad Social, siendo el primer Banco del sistema Financiera Argentino en hacerlo. Las empresas adheridas al programa elaboran con la coordinación de teletrabajo un plan de trabajo conjunto en el cual acuerdan mecanismos de información recíproca para el seguimiento de las acciones e instancias de monitoreo, diagnóstico y evaluación de los resultados.

Esta nueva modalidad basada en un esquema de 1 a 3 días de teletrabajo semanal, está destinada especialmente a colaboradores que presenten alguna situación familiar o personal en la que esta modalidad favorezca el equilibrio buscado. Regido por el Manual de Buenas Prácticas, el programa incluye la entrega a cada trabajador de una silla ergonómica, un botiquín de primeros auxilios y un extintor, con el fin de prevenir enfermedades profesionales y accidentes de trabajo. En 2015 participaron 120 personas del programa, un 20% más que el año anterior. El 100 % recibió una visita domiciliaria para comprobar las correctas condiciones de trabajo donde desarrollan las tareas.



“La Plaza” un nuevo espacio colaborativo

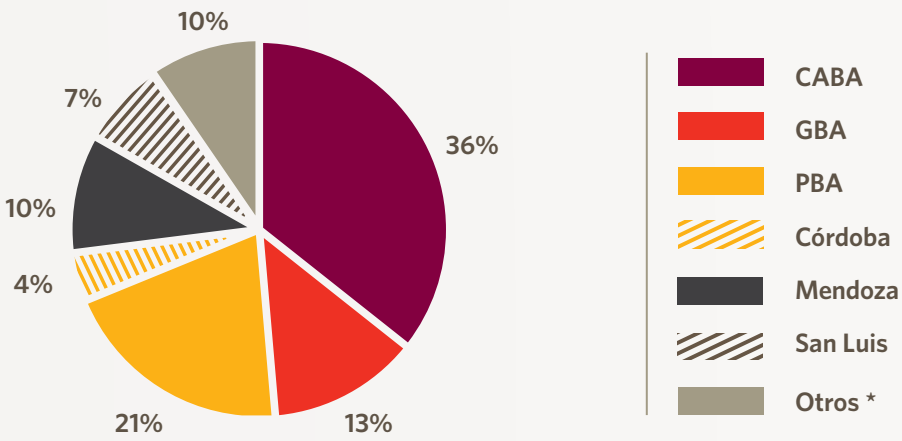
Inaugurada en el 2014, la “Plaza” es un espacio de trabajo relajado e íntimo que ofrece nuevas posibilidades de colaboración y reunión donde los colaboradores se relacionan de otra manera. El área fue pensada para trabajar solo o en equipo, de forma flexible, simple y eficiente. Los espacios poseen conexión Wi-Fi, pizarras y monitor para la proyección de presentaciones. Se integran también a un pool de impresión, y tienen un sistema de lockers de uso temporal a demanda.



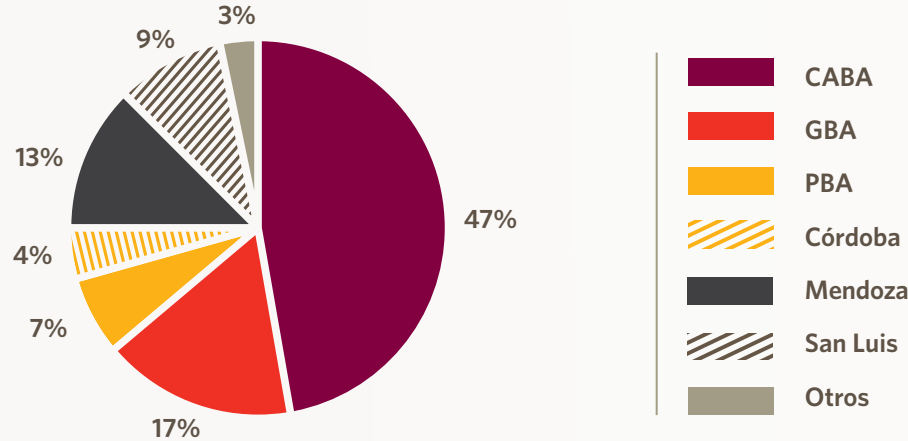
Desglose de empleados en Grupo Supervielle y en cada una de sus subsidiarias, por región

G4-10

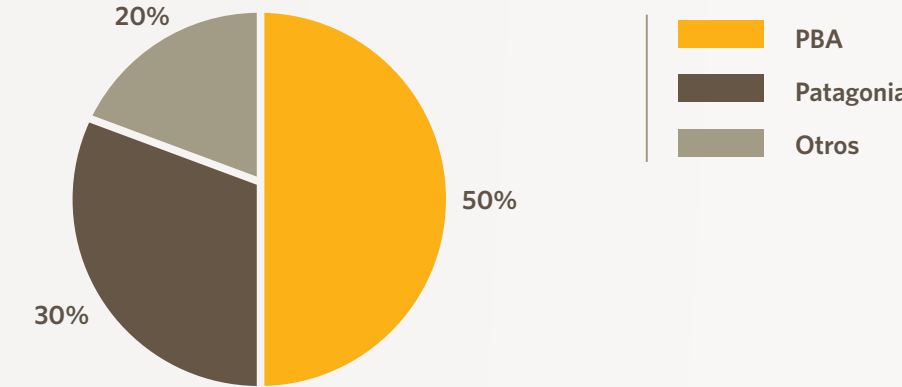
Empleados de Grupo Supervielle



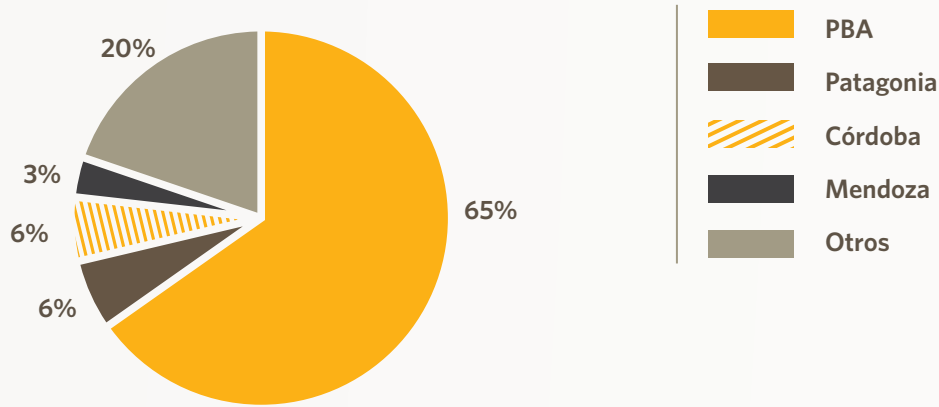
Empleados de Banco Supervielle



Empleados de Tarjeta Automática



Empleados de Cordial Compañía Financiera

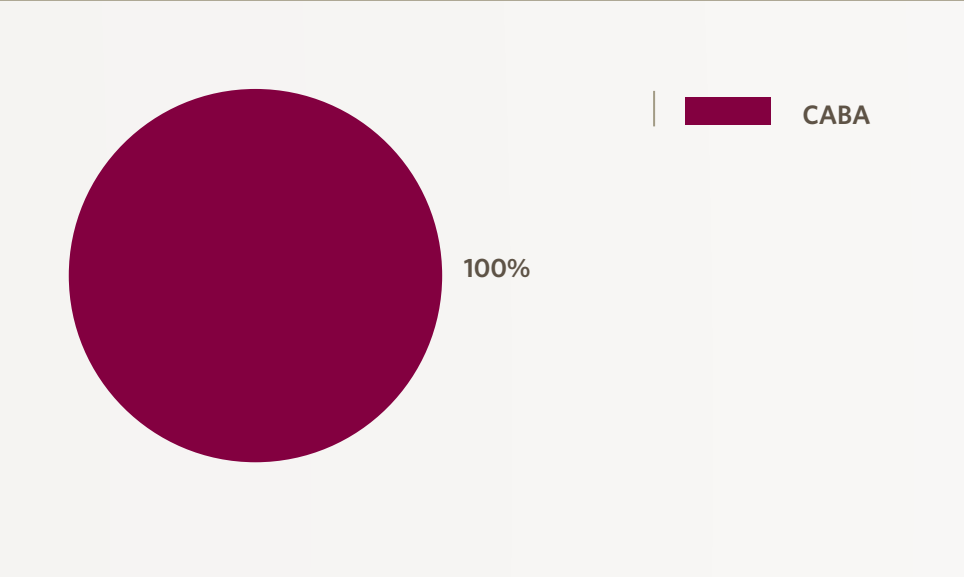


* "Otros" se refiere a todas las demás Provincias donde Grupo Supervielle tiene menos de 1% de su dotación total.

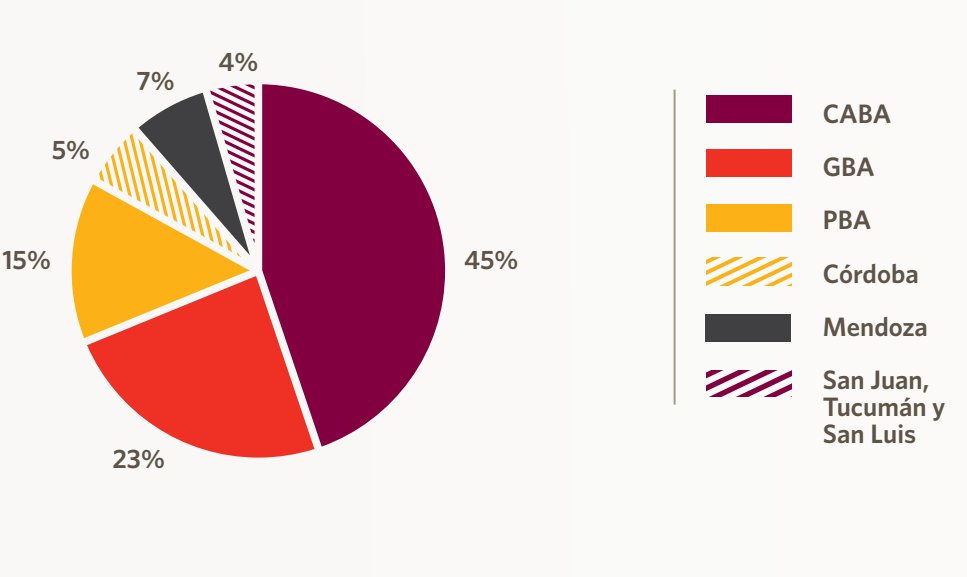
Desglose de empleados en Grupo Supervielle y en cada una de sus subsidiarias, por región

G4-10

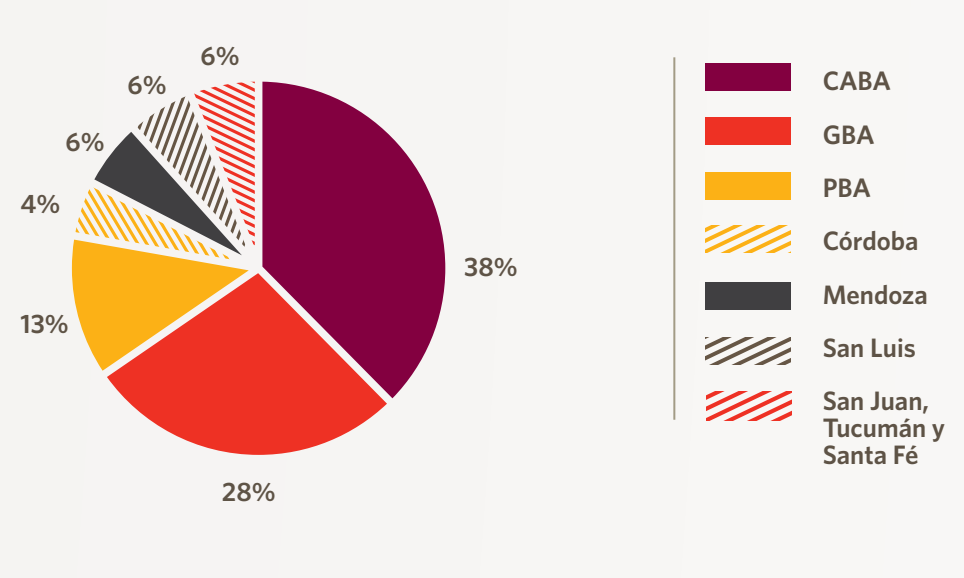
Empleados de Supervielle Asset Management



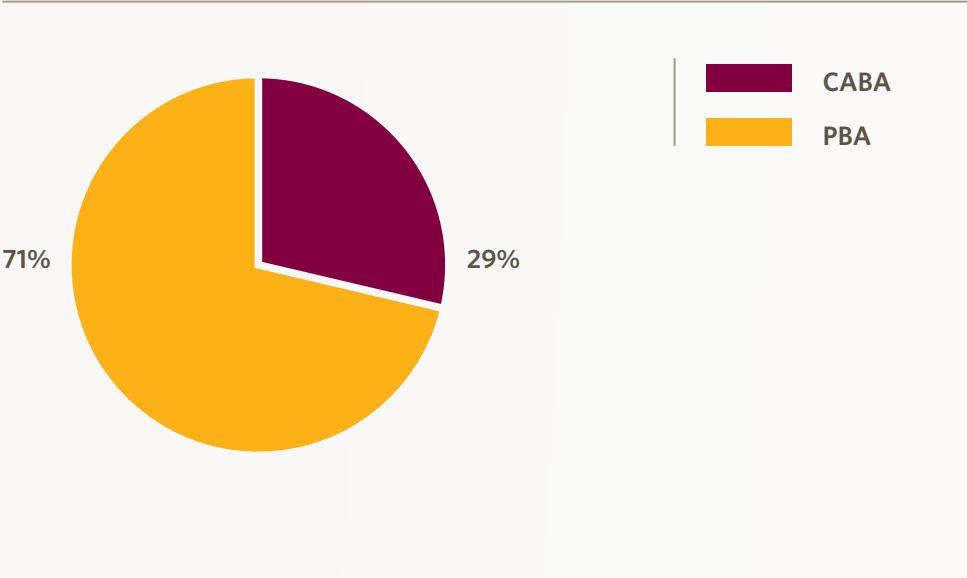
Empleados de Cordial Servicios



Empleados de Supervielle Seguros



Empleados de Cordial Microfinanzas



Innovación

Desafiamos los límites en busca de nuevas soluciones que sumen valor y aumenten la competitividad.

Creemos en mejorar la experiencia de nuestros clientes, ver el futuro sin descuidar nuestro presente y ser flexibles y abiertos.

Desde Grupo Supervielle entendemos que la innovación se centra en mejorar continuamente la experiencia de nuestros clientes. Para lograrlo, evaluamos constantemente la calidad de nuestros servicios, identificando los espacios de mejora y revisando los procesos y modelos para lograr estructuras más eficientes y flexibles. Esto implica no solamente trabajar aguas abajo en la calidad de atención, sino también aguas arriba, gestionando en forma eficiente los procesos internos para mejorar la operatoria del Grupo.

INNOVACIÓN ES CAMBIAR

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Banco Supervielle utiliza la tecnología para ofrecer servicios innovadores centrados en las experiencias de sus clientes. Es el **primer banco en utilizar tecnología biométrica** para agilizar los servicios de identificación de nuestros clientes de la tercera edad, instalando más de 150 terminales que otorga a los clientes una asistencia inmediata gracias a una innovadora plataforma de contacto. Esto se traduce en un servicio de mejor calidad y en una importante reducción del tiempo de espera de nuestros clientes.

Internamente, priorizamos las demandas de tecnología emitidas por las áreas, para poder asignar los recursos económicos a los proyectos más significativos de la organización. Nos permite garantizar una correcta alineación con los objetivos del negocio, optimizando la inversión en la innovación tecnológica y administrando de forma adecuada los riesgos y oportunidades asociados a las nuevas tecnologías

Buscando la automatización de procesos operativos, en Banco Supervielle trabajamos en el proyecto ADN, el cual permitió reducir un 70% el tiempo de atención al cliente, y un 20% los costos operativos. En materia de análisis crediticio y puntuación de clientes, los avances tecnológicos permitieron reducir la cantidad de transacciones que requieren intervención humana para su aprobación de un 50% a un 5%.

Excelencia operacional

Durante el 2015 el Banco definió una sólida estrategia de innovación digital para liderar el rol de la banca en este ámbito, apoyándose en la aparición de innumerables soluciones de nuevas empresas (Fintech) o de emprendedores en servicios financieros digitales con el foco en reducir costos de transacción. Así colaboró con el ecosistema de Fintech en Argentina con el objeto de realizar inversiones directas más allá de las iniciativas desarrolladas en forma directa. La estrategia se enfoca en:

- 1. El diseño de nuevos y mejores medios de pago; mejores experiencias en el acceso a los préstamos
- 2. La mejora de servicios para la administración de patrimonios.

Siguiendo estos lineamientos, el Banco mejoró el Home Banking y trabajó en su nueva plataforma para dispositivos móviles, a partir del ejercicio de Re-branding de la marca. Además inició el desarrollo de varias iniciativas de innovación interna y externa, colaborando con compañías de la industria de la Tecnología que lideran en el mundo procesos de desarrollo con metodología ágil y en el diseño de una experiencia digital del cliente superadora.

El Banco implementó el control de integridad de procesos, trabajando desde la prevención, la gestión y el reporte de los desvíos. Adquirió herramientas para la automatización de los procesos críticos comerciales, mejorando así la experiencia de sus clientes y el modelo de atención.

En 2014, la optimización de los procesos se centró en la eliminación, centralización y delegación de tareas. La misma permitió reducir en un 70% el tiempo en tareas operativas. De esta forma, se logró ahorrar una cantidad de horas equivalente a la contratación de aproximadamente 70 ejecutivos de ventas.



Innovación Digital

A partir de un partnership con la compañía Globant, Banco Supervielle definió un plan de trabajo de más de 6 iniciativas que acercarán a nuestros clientes importantes e innovadores servicios digitales.

Nuestra empresa Compañía Financiera se enfocó en tres proyectos claves para el correcto desempeño operacional.

- **Gestión optimizada de proyectos y procesos.** Se implementó la metodología lean Six Sigma que tiene por objetivo optimizar los procesos operativos de la compañía, con el fin de mejorar la eficiencia, el control y la calidad de atención, focalizando los esfuerzos de gestión donde nuestros clientes más lo necesitan.
- **Modelo Experience.** Un modelo de atención de clientes en sucursales con vista a crear una experiencia única y homogénea en todos los puntos de contacto. Se trabajó en la división de las funciones de ventas y de servicio; incorporación de nueva tecnología; redefinición de procesos claves y capacitación del personal de venta. Con esta serie de medidas, se alcanzó una reducción de los reclamos, una baja de los costos de atención y una liberación del 50% del tiempo comercial.
- **Customer Experience.** Se creó un área específica que se enfoca en la gestión del servicio y la medición de la satisfacción de clientes dedicada a entender las necesidades de los mismos. Con ello se busca alcanzar relaciones más largas, más rentables, mejorando la percepción de la experiencia de los clientes y garantizando que cada proceso tenga en cuenta la visión del mismo.



Alianzas con Universidades

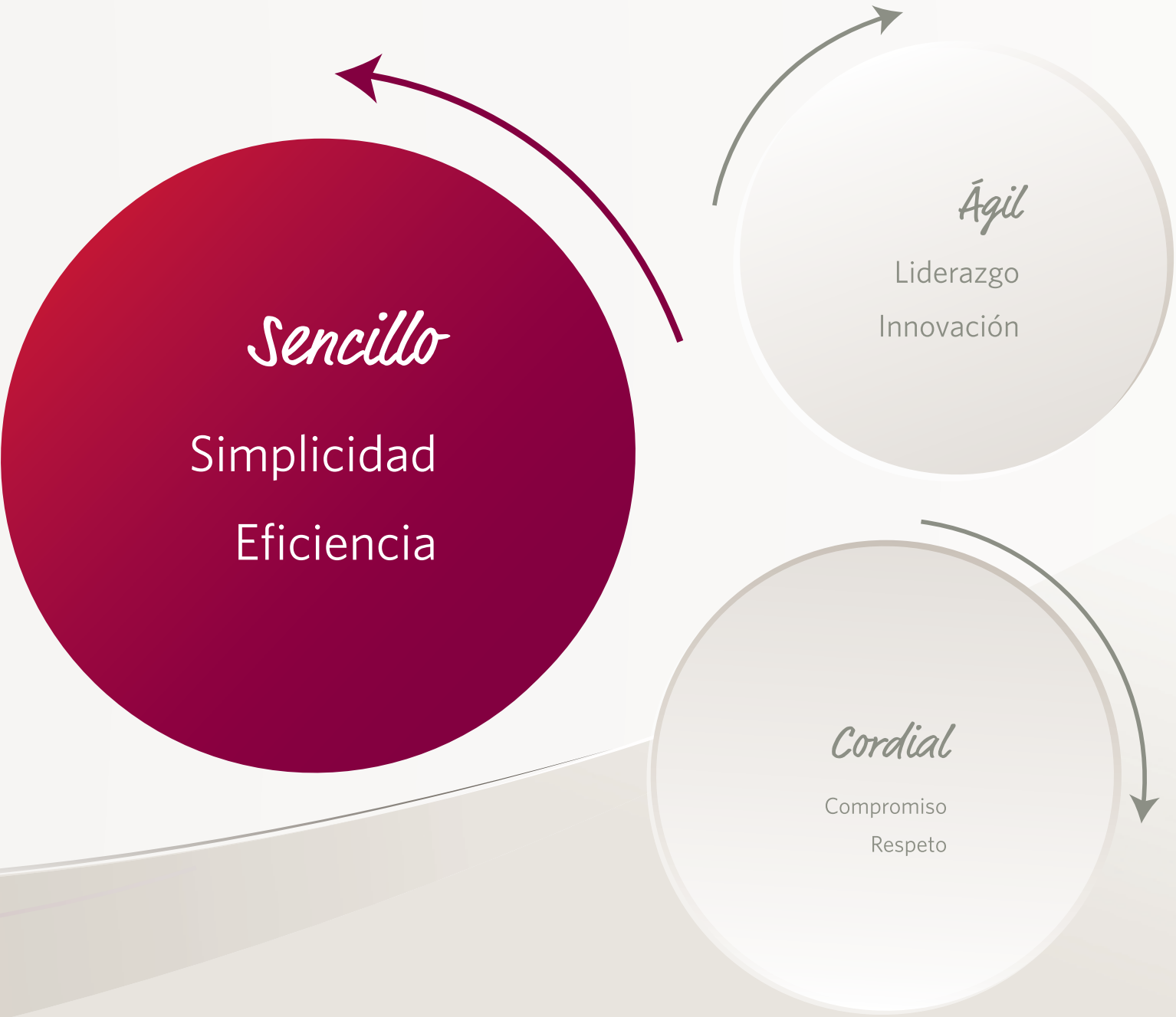
Banco Supervielle impulsa el desarrollo de iniciativas conjuntas con Universidades Nacionales y Privadas, para impulsar el desarrollo tecnológico del país. Siguiendo esta línea, el Banco desarrolló un proyecto en conjunto con la cátedra de proceso del ITBA, para relevar y actualizar los modelos de negocio comerciales y así diseñar su nuevo mapa de procesos. A partir de este trabajo, Banco Supervielle, lanzó el programa ADN Cultura de performance, el cual obtuvo un premio Gartner a la innovación.

Sencillo

Simplicidad y Eficiencia



Apuntar a lo sencillo a la hora de diseñar los procesos es nuestra forma de conjugar *simplicidad y eficiencia* para otorgarle al cliente más beneficios.



Simplicidad

Anhelamos facilitarles la vida a nuestros clientes.

Creemos en cuidar el tiempo del cliente, operar mediante procesos sólidos y sencillos, y tomar decisiones en el punto más cercano posible al cliente.

Porque valoramos el tiempo de nuestros clientes hemos enfocado nuestros esfuerzos en simplificar los procesos de atención, proveyendo de servicios más sencillos y rápidos. Diseñamos productos y beneficios acordes a cada segmento y entendemos la cercanía como una oportunidad de adaptarnos a las necesidades de los clientes, reflejos de un mundo en constante evolución.

“SIMPLICIDAD ES FACILITAR”

FOCO EN EL CLIENTE

G4-8, G4-9

Desarrollamos productos y servicios financieros y no financieros acordes a las necesidades de cada uno de los segmentos que atendemos. Procuramos continuamente expandir los canales y plataformas digitales, permitiendo a nuestros clientes obtener un nivel de servicio y autogestión de excelencia.

Segmento de clientes		Cantidad de clientes
Renta masiva	Llamado Personas, este segmento representa a personas de renta media que consumen los productos y servicios ofrecidos por Banco Supervielle.	463.000
Consumo	Personas de renta media y media-baja que adquieren préstamos y créditos de las compañías Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática.	441.000
Previsional	Personas que reciben su jubilación y productos financieros en Banco Supervielle y contratan productos y servicios de Cordial Servicios.	1.055.000
Renta alta	Llamado Identité, este segmento representa a personas de renta alta de Banco Supervielle con productos y servicios diferenciales y beneficios acordes a sus centros de interés. Contratan también servicios de fondos comunes de inversión a Supervielle Asset Management.	32.000
Emprendedores & Pymes	Clientes pymes y personas físicas de Banco Supervielle con actividad comercial que disponen de un oficial dedicado exclusivamente a ellos.	14.800
Microemprendedores	Personas con acceso limitado o nulo a los servicios financieros tradicionales que consumen microcréditos de la compañía Cordial Microfinanzas.	9.300
Empresas	Clientes corporativos de Banco Supervielle y Supervielle Asset Management, en particular pymes medianas y grandes empresas. Adquieren productos crediticios y no crediticios, con un foco en los planes sueldo, los depósitos vista y a plazo, el factoring de cheques, facturas y certificados de obra, comercio exterior, leasing y cash management y fondos comunes de inversión.	4.500
Sector público	Clientes de las provincias de Buenos Aires y del Interior del país (Mendoza, San Luis y Córdoba). Dichas provincias contratan los servicios de Banco Supervielle para el pago de los haberes de sus clientes y la venta de productos y servicios financieros tradicionales del Banco.	52.800



Productos y servicios de Grupo Supervielle

Productos financieros

- Préstamos personales y prendarios
- Planes sueldo
- Anticipos de haberes
- Tarjetas de crédito y de débito
- Cajas de ahorro, depósitos a plazo fijo
- Cuentas corrientes
- Microcréditos
- Fondos comunes de inversión
- Cobertura de seguros y garantías
- Pagos de beneficios a jubilados y pensionados

Productos no financieros

- Tecnología y hogar
- Servicios de salud
- Seguridad
- Turismo
- Asesoramiento a cooperativas y mutuales

Cientes individuos

Renta Masiva

Banco Supervielle acerca una oferta de productos financieros con altos estándares de calidad y servicio que permite cubrir las necesidades de las más de **463.200 personas** que componen el segmento de renta masiva.

Comprometidos en acercar a nuestros clientes cada vez más beneficios y agilidad en los servicios, lanzamos en 2015 la primera acción de **alta en punto de venta**, permitiendo a miles de personas acceder a descuentos especiales en productos a la vez que pasan a ser clientes del Banco. Además, seguimos ofreciendo beneficios de todos los días, financiación en supermercados y en agencias de viajes y líneas aéreas, y logramos acuerdos especiales con Mercado Libre, Falabella tienda online y Shop Gallery. Además realizamos numerosos Happy Days y promociones puntuales para fechas especiales como las fiestas de fin de año.

Se instalaron equipos de última generación de banca automática y se remodelaron distintas sucursales para ofrecer múltiples canales de venta y procesos orientados a facilitar la gestión autónoma del cliente.



Renta Alta

En el año 2014 el Banco lanzó la marca Identité con una propuesta de valor única que responde a los cambios en los gustos y preferencias de los **más de 32.000 clientes** que contaba este segmento en 2015, un **22% adicional** con respecto al año anterior. Ofrecemos servicios exclusivos tales como el acceso prioritario a nuestras sucursales con tiempo mínimo de espera, servicios de conserjería, back-office para realizar sus actividades bancarias, representantes del servicio de atención especializados en toda la red, un centro de inversión remota y espacios dedicados en 68 sucursales. Asimismo, lanzamos el Centro de Operaciones Identité, que brinda soporte operativo a los ejecutivos, agilizando el seguimiento y solución de trámites. Para mejorar el servicio de atención a los clientes, remodelamos varias sucursales. Y respondiendo a sus necesidades lanzamos el producto cuenta adicional que permite a este segmento abrir una nueva caja de ahorro y asignarle un apoderado.

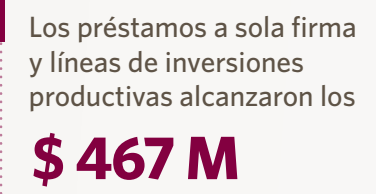


Emprendedores & pymes

Banco Supervielle considera a los emprendedores y a las pequeñas empresas uno de los motores fundamentales para la economía y para el fortalecimiento de la actividad productiva del país. Por ello, redefinió su enfoque con el fin de desarrollar las herramientas y servicios necesarios para ayudar a las pequeñas empresas a crecer y responder a sus necesidades con soluciones adecuadas, ágiles y simples. Se implementó a mediados del 2015 un nuevo modelo de atención en sucursales para los clientes del segmento, a través de la consolidación de la fuerza de venta. Ahora el 60% de las sucursales del Banco posee un oficial dedicado exclusivamente al segmento, con quienes se realizó un fuerte plan de capacitación y actualización de productos y modelos de negocios. Al cierre del año contábamos con más de 14.800 clientes emprendedores, un 17% más que en 2014.



El número de paquetes de producto creció un 32% con respecto al 2014 y las compras de tarjetas de crédito aumentaron de 51%.



Previsional

El Banco Supervielle abona jubilaciones y pensiones, a más de **1.055.000 beneficiarios**, siendo el banco privado con mayor presencia en este segmento. Durante 2015 continuamos ofreciendo productos y servicios acordes a las necesidades de los jubilados y pensionados, a la vez que profundizamos el desarrollo de mejoras en la propuesta de valor.

Siempre buscando brindar un servicio ágil a los clientes del segmento Previsional, a través del Banco intensificamos las acciones para estimular el uso de canales automáticos mediante las terminales biométricas para la identificación de los beneficiarios y la impresión de comprobantes de pago de haberes previsionales, que se necesitan para poder recibir los beneficios de la ANSES a través de terminales o cajeros automáticos. Hacia fin del año 2015, implementamos además la nueva Plataforma Integral de Clientes, para automatizar y agilizar la atención de clientes en los centros de pago. Con la finalidad de intensificar la diversidad en la oferta, a través de Cordial Servicios ampliamos la oferta de productos y servicios de tecnología, salud y artículos para el hogar.



Consumo

Sabemos que lo más importante es poder crecer, adquirir los bienes de consumo que uno necesita para sentirse cómodo, independientemente de sus capacidades económicas. Por esta razón nuestras empresas Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática ofrecen productos variados para los **409.000 clientes** pertenecientes a los segmentos de escasa bancarización, desde préstamos personales y de consumo, tarjetas de crédito y seguros.

Focalizamos nuestra gestión en dos pilares fundamentales:

- La accesibilidad a través de propuestas flexibles centradas en el cliente y adaptadas al concepto de multicanalidad.
- La diversificación, ofreciendo productos que satisfacen las necesidades de los clientes en cada etapa de su vida con ofertas personalizadas y propuestas de valor diferenciales según los diferentes clusters a los que pertenecen.

Tenemos presencia en 22 provincias a través de 102 puntos de venta de nuestros 3 principales canales de comercialización: Walmart, Hipertehuelche y nuestra empresa Tarjeta Automática.



409k
clientes



22
Provincias



102
Puntos de venta

Microemprendedores

Cuando se trata de iniciar su negocio, sabemos cuán significativo puede representar la obtención de un primer crédito. Por esto ofrecemos préstamos desde hace más de 8 años a microemprendedores que tienen acceso limitado o nulo a los servicios financieros tradicionales, principalmente en el Gran Buenos Aires.

Acompañamos emprendedores a través de **préstamos de hasta \$150.000 y 30 meses a tasa fija**, y creamos alianzas estratégicas que permiten ampliar la cantidad de clientes que pueden acceder a nuestros productos.

En el mes de junio 2013, Cordial Compañía Financiera comenzó a otorgar créditos a micro emprendedores a través de Cordial Microfinanzas. Al cierre del 2015, contaba con una **cartera bruta de microcréditos de \$ 12 millones** que se sumaban a los **\$ 153,6 millones** de nuestra compañía de microfinanzas.



\$ 165,6 M
Cartera bruta de microcréditos

Productos y servicios para clientes individuos

Paquete de producto

Nuestro Banco otorga a sus clientes una amplia gama de productos que incluye préstamos personales y prendarios, anticipos de haberes, planes sueldo, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, cajas de ahorro, depósitos a plazo fijo, cuentas corrientes, además de servicios financieros e inversiones como fondos comunes de inversión, cobertura de seguros y garantías y pagos de beneficios a jubilados y pensionados.

Las distintas acciones realizadas durante el 2015 demuestran un crecimiento continuo en cada uno de los productos:

- Más de 1,7 millones de cajas de ahorro y de 57.000 cuentas corrientes, con un crecimiento interanual de 53% y 34% respectivamente.
- En 2015, el Banco atendió más de 724.000 paquetes de cuentas a jubilados y pensionados, 374.000 a clientes de Plan Sueldo y más de 32.000 a clientes de renta alta, resultando en un aumento del 12%, 11% y 23% respectivamente.
- El incremento interanual fue del 54% para los saldos de cajas de ahorro y del 28% para los saldos de cuentas corrientes.
- Un monto en depósitos totales (vista y plazo fijo) de \$ 15.791 millones, lo que representa un crecimiento interanual del 45%.

| **+1,7 M**
cajas de ahorro

| **+ 57.000**
cuentas corrientes



| **15.791 M**
depósitos totales

Tarjetas de Crédito

El Grupo ofrece tarjetas de crédito adecuadas a la situación de cada cliente.

Desde el Banco implementamos un nuevo módulo de preembozados y proponemos el otorgamiento de adelantos en efectivo en cuotas con o sin tarjeta presente a través de nuestra plataforma integral de clientes. Nos acercamos a los clientes en los shoppings con el lanzamiento de la primera acción de alta en punto de venta en Unicenter, en la provincia de Buenos Aires.

- Durante 2015, el Banco incorporó más de 145.000 nuevos clientes de tarjetas de crédito.
- Las 606.000 cuentas por tarjetas Visa y Mastercard del Banco representaron en 2015 \$3.935 millones, equivalente al 70% de la cartera total del Grupo.
- El consumo de tarjetas de crédito de Banco Supervielle creció un 59% y produjo un aumento medio en el volumen de cartera del 60% en 2015 en comparación con 2014.

A través de Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática brindamos créditos, esta última con foco en la región Patagónica. Durante 2015 mejoramos la funcionalidad de las tarjetas de crédito, incorporando cuotificación y adelanto de efectivo en cuotas. Asimismo y mediante las alianzas con Walmart e Hipertehuelche, ofrecemos a nuestros clientes tarjetas de créditos abiertas y cerradas. Con esta última modalidad, nuestros clientes pueden realizar compras exclusivamente en Walmart, con quien generamos esta alianza específica.



| **145.000**
nuevos clientes de
tarjeta de crédito

| **606k**
cuentas por tarjetas
Visa y Mastercard

.....
Cordial Compañía Financiera es la empresa emisora líder de tarjeta de crédito MasterCard en Argentina.
.....

- Cordial Compañía Financiera es la empresa emisora líder de tarjeta de crédito MasterCard en Argentina.
- En el 2015 Cordial Compañía Financiera colocó más de 134.000 tarjetas de crédito, alcanzando a 368.000 tarjetas de crédito activas.

Préstamos personales a individuos

Los distintos segmentos a los cuales pertenecen nuestros clientes implican una oferta de fondeo adaptada a las necesidades y capacidades financieras de cada uno.

Acompañamos a microemprendedores a través de préstamos de hasta \$150.000 y 30 meses a tasa fija, para inversiones que abarcan desde capitales de trabajo, maquinarias o para la apertura o la renovación de un local.

Para nuestros clientes de renta media y media baja, proponemos préstamos en efectivo a tasa fija y líneas de crédito para la compra de productos específicos. En particular a través de nuestra compañía Cordial Compañía Financiera, creamos el préstamo “Mi Vivienda”, con límites de hasta \$150.000 en el acto para proyectos de construcción o refacción. El mismo facilita el acceso a la construcción de viviendas a familias de la Patagonia que no tienen acceso a productos hipotecarios tradicionales.

Desde el Banco, ofrecemos préstamos a nuestros clientes individuos mediante múltiples vías, logrando agilizar las solicitudes a medios modernos y rápidos. Así en 2015, el 12% de las solicitudes de préstamos personales de los segmentos Renta Masiva e Identité se hizo por canales alternativos, en su mayoría el Home Banking. Además desarrollamos líneas especiales como es la oferta integral de producto a los jubilados, incluyendo préstamos personales, anticipo de haberes y adelanto en efectivo en cuotas.

Nuestro segmento de Emprendedores y pymes recibió en 2015 \$467 millones de préstamos a sola firma y líneas de inversiones productivas.



\$4.814 M
préstamos

159k
seguros
individuales

Seguros

Buscamos satisfacer las necesidades de coberturas de los clientes, tanto para su protección familiar como la de sus bienes. Ofrecemos seguros de bolso protegido, seguros de accidentes personales y seguros de vida. Además contamos desde el 2015 con seguros que cubren saldos deudores en caso de fallecimiento e incapacidad total y permanente.

Durante el año 2015 se desarrollaron campañas de ventas, por los diferentes canales, ofreciendo productos a cada uno de los segmentos del Banco. Se incorporaron los productos de bolso protegido y accidentes personales para el segmento Renta Masiva, y se diseñaron productos especiales para el segmento Identité.

En total en el año 2015 se adquirieron 159.000 seguros individuales a través de sus canales, culminando el año con un stock de 567.000 pólizas vigentes, lo que representó un incremento del 39% con respecto del año anterior.

En 2016, se prevé incorporar nuevas coberturas para los diferentes segmentos del Banco y expandir la venta de seguros a toda la red de centros de servicios y sucursales de Banco Supervielle.

Tiendas Online

En los centros de servicios del Banco y las tiendas online como Cordial Shop o Tienda Supervielle, proponemos desde productos económicos hasta primeras marcas. En particular, en 2016 lanzaremos la Tienda Supervielle eMarketplace, una tienda online exclusiva para clientes del Grupo a través de la cual se podrá acceder a una amplia categoría de productos y servicios con descuentos y la mejor financiación.

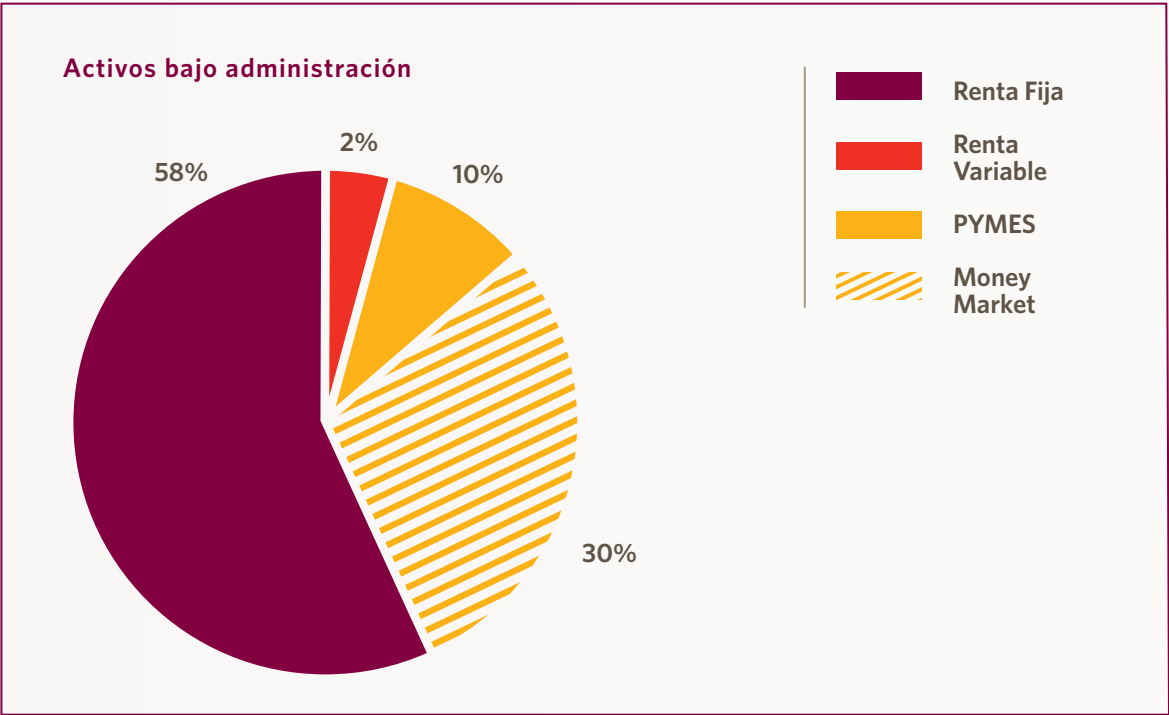
Fondos Comunes de Inversión

La colocación en fondos comunes de inversión que administra la compañía Supervielle Asset Management se incrementó en un 227%, y se duplicó la cantidad de inversionistas de clientes individuos, mejorando el cross-selling.

Los activos administrados por la compañía sumaban \$5,9 mil millones al 31 de diciembre de 2015, en comparación con los \$3,4 mil millones y \$2,3 mil millones al 31 de diciembre de 2014 y 2013, respectivamente.

Con el objetivo de brindar mayores y mejores servicios, se desarrollaron capacitaciones e-learning para oficiales de toda la red de sucursales.

\$5,9 MM
de activos
administrados
por la compañía





Beneficios y promociones

Les ofrecemos a nuestros clientes beneficios todos los días, financiación en agencias, líneas aéreas, y en supermercados y cerramos acuerdos especiales con Mercado Libre, Falabella tienda online y Shop Gallery. También realizamos numerosos Happy Days y promociones puntuales para fechas especiales como las fiestas de fin de año.

Más de 290 empresas participan en los programas de acumulación de puntos de consumos en toda la Argentina. En marzo de 2014, el Banco lanzó dos programas: Aeris, un programa de millas aéreas diseñado para sus clientes de Renta Alta, y Mis Puntos, enfocado en personas mayores que cobran sus pensiones a través del Banco. En 2015, el 96% de los canjes se hicieron a través de nuestra plataforma online.



Beneficios Identité

Durante 2015 consolidamos una propuesta de beneficios para el segmento que continúa ubicándose entre las más atractivas del mercado y todos los días dispone de descuentos por rubro y una amplia variedad de descuentos en supermercados y shoppings en todo el país, donde los clientes del segmento cuentan con un beneficio diferencial. Los beneficios se centran en cuatro grandes ejes:

.....

Viajes

El programa de puntos Aeris, que permite buscar ofertas y canjear millas, se convirtió en uno de los programas más potentes del mercado, superando los 35.000 canjes por un valor de \$20 millones. Con el desarrollo de Aeropuertos VIP Club Supervielle, el **Banco** es la única entidad en la cual los clientes Identité pueden entrar sin reserva previa a las salas de Mendoza, San Luis, Córdoba, Mar del Plata, Salta, Bariloche y Tucumán para vuelos domésticos. Existe una amplia oferta de cuotas sin interés para viajes, tanto en aerolíneas como en agencias. La oferta en Shopgallery, en el Aeropuerto Jorge Newbery, permite comprar en 18 cuotas sin interés, con una caja preferencial para clientes del **Banco**.

Gourmet

Desarrollamos una alianza con Guía Óleo, que permite a nuestros clientes acceder a los mejores Restaurantes de Buenos Aires con un ahorro semanal de 30% con tarjetas de crédito y una vez al mes a un Restaurante seleccionado con un 50%.

Tendencias

Nuestros clientes se benefician con ahorros en los principales shoppings del país, a través del programa de relacionamiento “Estilo Identité”. Organizamos charlas con el diseñador y asesor de imagen Benito Fernández, además de las Shopping Experience para los clientes más distinguidos.

Cultura

En el marco de “Estilo Identité” armamos el programa de funciones “Viví el Colón” que permite a nuestros clientes la compra de entradas con un ahorro de 30% y hasta 6 cuotas sin interés para las mejores funciones del Teatro y el acceso a una visita guiada por el Colón oculto de la mano de uno de los arquitectos encargados de la restauración del teatro. Organizamos recorridos culturales en los principales circuitos de historia de Buenos Aires junto a Felipe Pigna que incluyeron visitas al Museo de Arte Moderno, del cual **Banco Supervielle** es sponsor estratégico.

Beneficios para Emprendedores y pymes

Banco Supervielle ha desarrollado cursos de capacitación para los clientes a través de encuentros con emprendedores reconocidos a fin de difundir buenas prácticas, desafíos comunes y visiones compartidas.

Programa “Ideando”

Mediante el programa “Ideando”, se realizaron jornadas y workshops destinados a tratar problemáticas típicas de las pymes, entre otros “crecimiento de empresas familiares” y “liderazgo”. Participaron en total más de 300 pymes de Capital y Mendoza, y fueron liderados por profesionales altamente calificados. Participamos como sponsor en eventos como la Exposición de Economía y Finanzas, Connecting Ideas y TED.

Programa NAVES “Nuevas Aventuras Empresariales”

El Programa Naves es la competencia de planes de negocio de mayor prestigio de Argentina. Busca fomentar el espíritu emprendedor en el país mediante seminarios y talleres organizados por el IAE desde 1983. Banco Supervielle es uno de los sponsors de la Competencia Naves y con nuestro auspicio se extendió la experiencia por primera vez a la Provincia de Mendoza. En 2015 más de 180 emprendedores presentaron 80 proyectos, acompañados de 18 instituciones, entre universidades, gobierno provincial, municipios y empresas, permitiendo desarrollar un ciclo de formación de más de 60 horas entre expertos locales y del IAE.

Beneficios para jubilados

El Banco desarrolló el programa “Mis Puntos” por el cual los beneficiarios acumulan puntos que luego pueden canjear por una gran variedad de premios. Con la finalidad de intensificar la diversidad en la oferta, a través de nuestra empresa Cordial Servicios ampliamos la oferta de productos y servicios de tecnología, salud y artículos para el hogar, entre otros.

Cientes Empresas

El Grupo, a través de Banca Empresas de Banco Supervielle opera con todos los segmentos en lo que hace al tamaño de las empresas, con mayor penetración en las medianas/ grandes y en pymes. Concentra su accionar en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en las provincias de Buenos Aires, Córdoba, Santa Fe, Mendoza, San Juan, San Luis y Tucumán, y también cuenta con gran presencia en la Región Cuyo. Al cierre de 2015, el Banco contaba con una cartera de aproximadamente **4.500 clientes, administrados por 78 oficiales** de cuenta y asistentes, con apoyo de los oficiales de productos.

El modelo de atención está basado en la regionalización. Los servicios a pymes y empresas de gran tamaño en la Ciudad de Buenos Aires y las áreas periféricas se proporcionan a través de sucursales regionales ubicadas en las zonas de mayor densidad de población, polos industriales y actividad comercial.

Asimismo, contamos con más de **155.000 clientes planes sueldo** que acreditan el pago de haberes a través de Banco Supervielle.



Al 31 de diciembre de 2015,
el segmento de Banca Empresas:

\$8.200 M
préstamos y arrendamientos
financieros vigentes

Aportó
\$786,5 M
Equivalente al 14%
de los ingresos
netos del Grupo

\$288,4 M
Equivalente al 39,2%
del total del resultado
neto del Grupo

Productos y servicios para las empresas y el sector público

Los principales productos y servicios financieros y transaccionales que ofrece el segmento de Banca Empresas corresponden a servicios de factoring, facturas y certificados de obra, comercio exterior, leasing y préstamos prendarios, cash management y planes sueldo, mediante los cuales brinda las soluciones que satisfacen las necesidades de capital de trabajo, inversiones, manejo de los flujos de caja de sus clientes.

También ofrecemos préstamos comerciales a sola firma, con y sin garantía, préstamos con garantía de Sociedades de Garantía Recíproca, adelantos de sueldo, tarjetas corporativas, pago de haberes previsionales, pago a proveedores, custodia de cheques, transporte de caudales, recaudaciones, depósitos a la vista y a corto plazo y fondos comunes de inversión.

Factoring

Factoring corresponde al descuento de cheques, certificados de obras y facturas “con recurso,” “primera pérdida” y “sin recurso”.

Al 31 de diciembre de 2015, las operaciones de factoring de este segmento representaban el 17% de la cartera de préstamos del Banco, y su participación estimada en el mercado de factoring representaba aproximadamente el 7,5% de los bancos privados argentinos. **Se realizaron más de 62.400 operaciones, descontándose 506.700 cheques por un monto total de \$ 21.158 millones.**

Por otra parte se consolidó la utilización del producto E-Factoring, que permite mediante lectoras instaladas en las oficinas de los principales clientes recibir las imágenes de los cheques y realizar el descuento, facilitando su procesamiento, disminuyendo tiempos y costos. Al 31 de diciembre de 2015 se encontraban instaladas un total de 110 lectoras.

En diciembre de 2013, el Banco lanzó su portal iFactus, lo que permite a las empresas enviar facturas electrónicas y cuentas por cobrar con descuentos. iFactus es el primer sitio de publicación y gestión de pagos de cuentas por cobrar de su tipo en Argentina. El servicio está destinado a optimizar la relación entre un cliente corporativo y sus proveedores mediante la aceleración de los procesos de recolección y de conciliación bancaria.

Leasing

Con el producto leasing, Banco Supervielle continúa manteniendo un alto coeficiente de aceptación en el mercado. Corresponden en gran parte a líneas de crédito para la inversión productiva reguladas por el Banco Central. En 2015 instrumentó más de 660 contratos de leasing por un volumen de más de \$750 millones. Alcanzó en 2015 el 5to puesto en monto de contratos firmados con una participación del 9,6% de las entidades asociadas , o el 11% si se toma en cuenta su cartera de leasing fideicomitida.

Durante el año 2015 se ha comenzado con las operaciones de leasing relacionados con la cría de ganado, que ubica a Banco Supervielle como el primero en lanzarlo al mercado, con muy buena aceptación por parte de nuestros clientes del sector agropecuario.

Servicios de pago de haberes a través del Plan Sueldo

Al 31 de diciembre de 2015, **4.786 empresas** pagaban sus sueldos a través de contratos de depósito directo celebrados con el Banco, alcanzando a **156.000 empleados**.

Comercio Exterior

A través del Banco, somos participantes activos en la financiación de operaciones de comercio exterior. Contamos con un personal capacitado en el asesoramiento personalizado en cuestiones técnicas, comerciales y reglamentarias, tales como transacciones en divisas, transferencias internacionales y asistencia crediticia en relación con los productos ofrecidos, y en los procesos operativos.

Durante el ejercicio 2015 se continuó consolidando el canal de E-Comex mediante el cual los clientes importadores y/o exportadores pueden realizar las consultas sobre las transacciones que tienen en curso a través del Home Banking, lográndose que el 47% de las operaciones se canalizaran por este canal.

Se continuó con las colocaciones de los productos tradicionales, como las cartas de crédito de importación, cobranzas y operaciones a la vista, permitiéndonos incrementar porcentualmente nuestra participación en el mercado. Durante el 2015 se realizaron cerca de **31.000 operaciones** por un monto de **\$ 14.985 millones**, generando un **crecimiento del 16%** con respecto al año anterior.

Banco Supervielle mantuvo su posición de liderazgo como el único banco del sistema financiero argentino en operar mediante el “Factoring Internacional”, a través de Factors Chain International, la cadena más extensa y prestigiosa de compañías de factoring. Pertenecer a esa red permite el Banco convertirse en un socio estratégico de las pymes y grandes empresas que se dedican al comercio internacional y participar en una cantidad mayor de operaciones de comercio exterior.



I **U\$S 21,4 M**
facturación en
comercio exterior

Del Banco Supervielle,
al 31 de diciembre de 2015.

Sociedades de Garantía Recíproca (SGR)

Banco Supervielle opera con 23 sociedades de garantía recíproca de las 32 autorizadas en el país, liderando el mercado. Las mismas tienen por objeto facilitar el acceso al crédito a pymes a tasas competitivas a través del otorgamiento de avales.

El Banco ofrece varios servicios, entre otros préstamos, operaciones de comercio exterior y financiaciones de acuerdo a los ciclos productivos de los clientes. De común acuerdo con las SGR’s, desarrolla líneas de financiamiento para que puedan acceder las pymes socias partícipes de las SGR’s.

- El Grupo contribuyó a obtener \$150,5 millones y U\$S 0,5 millones en depósitos a plazo fijo y \$60,2 millones en fondos comunes de inversión.
- El Grupo otorgó 244 préstamos por un monto total de \$182 millones e hizo aportes de capital por \$150,5 millones.

Cash Management

A través del Banco, Grupo Supervielle ofrece una amplia gama de productos y servicios concebidos para asistir el proceso de gestión de las empresas, incluidos los pagos a proveedores, banca electrónica, gestión de pagos y cobranzas, cash management y transporte de caudales.

Como miembro de Red Interbancaria, el Banco ofrece a sus clientes corporativos un sistema de comunicación electrónica que les permite optimizar sus transacciones bancarias, a través de productos adaptados a cada segmento, como Datanet Plus, Datanet Manager e InterPYME.

Siempre buscando simplificarles la vida a nuestros clientes, hemos incorporado nuevas funcionalidades a la página de Home Banking Empresas. Ahora nuestros clientes pueden realizar transferencias inmediatas, pagar a sus proveedores con cheques o con pago mixto, realizar depósitos, custodia y factoring de cheques, con entrega diferida de los valores, realizar el seguimiento del estado de las operaciones y la acreditación de los cheques, entre otras operaciones.

• Se incrementó en un 24% la cantidad de empresas que operaron en Custodia de Cheques de pago diferido.

• El servicio de pago a proveedores con cheque incrementó en un 11% la cantidad de empresas que lo operaron y en un 55% el volumen en pesos de los pagos emitidos.

• El stock de Tarjetas Corporativas se incrementó en un 25.5%.

• En recaudaciones automáticas se incrementó un 14.5% la cantidad de operaciones procesadas.

• El flujo de fondos operado por Interbanking se incrementó en un 21%.

Warrants

Grupo Supervielle tiene amplia experiencia en el otorgamiento de préstamos respaldados por mercaderías en economías regionales. El Grupo tenía un **total de préstamos vigentes respaldados por commodities de \$167,3 millones** al 31 de diciembre de 2015.

El Banco ocupa el tercer lugar en esta categoría entre los bancos de Argentina y en el otorgamiento de préstamos respaldados por azúcar como garantía, con una **participación de mercado del 9,7%** al 31 de diciembre de 2015. Ocupa el primer lugar entre los bancos de Argentina que otorgan préstamos respaldados con certificados de depósito de aceite de limón como garantía.

Servicios a medida

Desde 2010, desarrollamos el proyecto *Merecer* que apunta a obtener el mérito y excelencia en las relaciones integrales y cercanía con nuestros clientes de Banco Supervielle. De esta forma, buscamos fortalecer los productos y servicios para clientes corporativos a través de distintas iniciativas.

En 2014 y 2015, trabajamos fuertemente en el **desarrollo de la Región Cuyo y del Corredor Buenos Aires – Santa Fe – Córdoba – Tucumán**, consolidando la posición de liderazgo y construyendo relaciones estratégicas con empresas dinámicas de estos sectores. Incorporamos nuevos negocios orientados al sector agropecuario en la provincia de San Luis y de Córdoba, y al sector de vitivinicultura en la zona de Cuyo.

Adicionalmente y con el fin de agregar oferta competitiva a nuestras empresas clientes entró en vigencia el proyecto estratégico sobre energía e infraestructura para lo cual contamos con personal especializado sobre el negocio y su cadena de valor.

Corredor Buenos Aires – Santa Fe – Córdoba - Tucumán

En lo referente al Plan Agropecuario generamos numerosas acciones desde 2014 con el objetivo de fortalecer la industria en esa zona. Aprobamos en 2014 un modelo de calificación crediticia especial para el sector, para el cual se capacitaron Oficiales y Gerentes de sucursales en agronegocios y se sumó un especialista en análisis de riesgo agropecuario. Durante el 2015, el Banco continuó con la tarea de vinculación de pequeños productores y trabajó en productos a medida del sector. Como ejemplo de esto, en San Luis se aprobó un modelo de calificación del sector agro y abrió el primer servicio de leasing para semovientes a nivel nacional. Con el fin de dinamizar nuestras relaciones con clientes actuales y potenciales, hemos participado en eventos del sector en San Luis y Córdoba y llevado a cabo reuniones con grupos de productores en centros ganaderos y sociedades rurales de la provincia de San Luis.

Sector vitivinícola

El proyecto de vitivinicultura surge como una iniciativa para explotar la participación de privilegio del Banco Supervielle en la Región de Cuyo por la compra del Banco Regional de Cuyo. Siendo la vitivinicultura una de las principales industrias dentro de la economía regional decidimos potenciar su financiamiento y la venta de productos no crediticios, incorporando a productores y bodegas y sus cadenas de valor. Desde 2014 ponemos el foco en apoyar la industria vitivinícola generando múltiples alianzas con organismos locales especializados y creando productos a medida. Desarrollamos warrants de vino embotellado, líneas de créditos de cosecha y acarreo, prefinanciación de exportaciones con garantía hipotecaria y leasing para el equipamiento de fincas y bodegas. En 2015, Banco Supervielle se constituía como el tercer banco en asistencia al sector vitivinícola y el segundo privado si se tiene en cuenta el monto total de préstamos a bodegas. En cuanto a cantidad de clientes es líder con más de 140 bodegas clientes y con proveedores estratégicos de los rubros más significativos de la industria.

Elaboramos un informe trimestral de referencia, apoyamos la edición del *Anuario Internacional Bodegas y Vinos 2015/2016* y llevamos a cabo charlas sobre la coyuntura del sector en Mendoza y Buenos Aires con gran concurrencia de directivos de las bodegas.

A partir de 2015, con el objetivo de fortalecer el vínculo con nuestros clientes, el Banco diseñó un Plan Integral de Marketing Relacional. Entre otros se desarrolló un plan anual de charlas Económicas, Eventos Deportivos y Espectáculos, acorde a los intereses de los clientes y se lanzó un Newsletter Digital bimestral y una línea de atención telefónica.

Sector Público y Entidades Intermedias

Banco Supervielle tiene un contrato exclusivo con la Provincia de San Luis por el cual brinda servicios en calidad de agente financiero y se encarga de la gestión de la cobranza de impuestos que ha sido renovado hasta 2021.

Además es agente financiero de esa provincia y acredita los haberes de **más de 41.000 agentes** de la administración pública provincial.

En la provincia de Mendoza es agente financiero de la Municipalidad de Mendoza, Godoy Cruz, Lujan de Cuyo y San Martin, además de brindar servicio de pago de haberes en las Municipalidades de San Rafael, Guaymallen, Malargue, Las Heras, General Alvear, Tunuyan, Maipu por un total de **10.700 agentes de la administración pública.**

En la provincia de Buenos Aires, lo es en la Municipalidad de Malvinas Argentinas por un total de **1.050 agentes de la administración pública.**

Tesorería

Este sector ofrece productos y servicios a clientes individuos, a clientes empresas, a grupos económicos y al mismo Banco. Implementa las políticas de gestión de riesgo financiero del Banco, gestiona su mesa de dinero, distribuye productos financieros tales como títulos de deuda, y desarrolla negocios con los clientes del sector financiero y no financiero mayorista.

En 2015, este segmento aportó \$245,7 millones a los ingresos netos consolidados de Grupo Supervielle, equivalente al 4,4% del total de los ingresos netos por segmentos y \$51,3 del resultado neto, un 7,6% del total del resultado neto por segmentos.



Productos y servicios de Tesorería

Finanzas

Las operaciones de mesa del Banco gestionan activos financieros propios y de terceros, venden productos financieros, y ejecutan las decisiones del Comité de Activos y Pasivos (Asset and Liability Management Committee “ALCO”), dentro de las políticas que define el Directorio, en relación con políticas de liquidez y de gestión de riesgo financiero del Banco. Incluyen instrumentos del mercado monetario, entre los cuales están los depósitos de los inversores institucionales, instrumentos de deuda pública, notas de deuda del Banco Central, divisas, acciones, futuros, swaps y pases. Las operaciones se desarrollan dentro de los límites de un mapa de riesgo global que establece los límites de riesgo de la contraparte y de las posiciones de compra y venta de cada clase de activo, dependiendo de la volatilidad, el nivel de antigüedad de los traders, y otros factores. El mapa de riesgos también determina las políticas de limitación de pérdidas o stop-loss.

Durante el año 2015, Banco Supervielle logró crecer en volumen en todos los productos operados incluyendo moneda extranjera, títulos públicos y privados, acciones y derivados, superando los objetivos anuales establecidos. Logró posicionarse como unos de los referentes del mercado entre los inversores institucionales en todo tipo de operaciones.

Por último, dado el creciente comercio internacional en la moneda de la República Nacional de China, se decidió abrir una cuenta en esa moneda con el objetivo brindar un mejor servicio a los clientes de Banca Empresas que tengan operaciones comerciales en esa moneda.

Mercado de Capitales

El Banco ofrece servicios de estructuración y colocación de instrumentos de deuda y securitización, principalmente fideicomisos financieros, de terceros y de todas las subsidiarias de Grupo Supervielle. Goza de una posición líder en el mercado de capitales de Argentina, con una **participación de mercado en nacional del 9,6% en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2015. Desde el año 2003, Banco Supervielle organizó y colocó más de \$20.000 millones en 184 emisiones.**

Banca Corresponsal

En el año 2015 se amplió el volumen de líneas crediticias disponibles para operaciones de comercio internacional. Adicionalmente y producto del plan anual de participación en eventos de bancos en el exterior, se contactaron nuevos bancos corresponsales que permitirán una mejor cobertura para las operaciones de los clientes en Asia y Europa. Se calificaron más de 80 bancos del exterior, lo que permite una mayor agilidad en la respuesta a los clientes que necesitan cobertura de riesgo para sus operaciones.

Banco Supervielle continúa desarrollando relaciones con organismos multilaterales. Nuevamente logró incrementar la línea recibida por International Finance Corporation (IFC), en virtud del cual el Banco puede solicitarle garantías para sus obligaciones relacionadas con operaciones de comercio exterior del mismo Banco y de terceros. Al 31 de diciembre de 2015, las operaciones vigentes del Banco por este concepto ascendían a U\$S 1,9 millones.

Finalmente, se contactaron instituciones líderes chinas para apertura de cuenta e intercambio de claves de corresponsalía.

CERCANÍA Y MEJORA CONTINUA EN NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

Un servicio de calidad se mide por la capacidad de respuesta y de satisfacción a las exigencias de los clientes. En Grupo Supervielle, trabajamos en la mejora continua de los procesos internos de los distintos canales de atención con el fin de entregar una experiencia de excelencia a cada uno de nuestros segmentos de clientes.



mejora en atención telefónica

El tiempo de espera promedio fue menor a 30 segundos en 2015.



En la atención al cliente

En la empresa Banco Supervielle, contamos con una amplia cobertura geográfica, con una moderna red de 145 sucursales bancarias y 32 centros de servicios, además de 491 cajeros automáticos y 158 terminales de autoservicio ubicados en la zonas en donde el banco está presente: Ciudad de Buenos Aires y en las provincias de San Luis, Mendoza, Córdoba, Tucumán y Santa Fe.

Nuestras compañías Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática cuentan con una amplia red de sucursales en todo el país que nos permiten entregar un servicio de alta calidad a los clientes de renta media y media-baja. Cordial Compañía Financiera cuenta con 66 puntos de venta y Tarjeta Automática con 20 sucursales propias en 9 provincias, principalmente patagónicas, y 41 puntos de venta.



A través de canales electrónicos y virtuales

Banco Supervielle, lanzó durante 2015 la campaña integral de digitalización “Digitalizate”, la cual promueve la autogestión online de nuestros clientes. Nuestro objetivo principal relacionado a la banca electrónica es consolidar el liderazgo en materia digital, promoviendo la utilización de nuevas tecnologías en cada uno de los proyectos, incrementando la funcionalidad en los canales existentes, a través de la expansión y adecuación del parque tecnológico, permitiendo así a nuestros clientes obtener un nivel de servicio y autogestión de excelencia.

Renovamos equipos con nueva tecnología y aumentamos el parque de cajeros automáticos y terminales de autoservicio ofreciendo mayor acceso en lugares abiertos como estaciones de servicio, hipermercados, municipalidades y shoppings.

En el ámbito del Home Banking, se continuó trabajando en la generación de nuevos contenidos multimedia y funciones como la oferta y alta de préstamos con acreditación online, la orden de extracción sin tarjeta de débito y el blanqueo de clave de tarjeta de débito. **Estos cambios llevaron al Banco a aumentar las operaciones de plazo fijo en un 43,6% por este medio en 2015**, por ejemplo. Buscando mejorar la experiencia del cliente y la facilidad de uso de la plataforma, se diseñaron nuevos procesos para transferencias y gestión de información de tarjetas de créditos.

Por otra parte, **el 12% de las solicitudes de Préstamos Personales de los segmentos Renta Masiva e Identité generadas durante el año 2015 fueron cursadas por canales alternativos, incluyendo al Home Banking como principal canal electrónico de colocación.**

En materia de telefonía móvil se desarrollaron aplicaciones para Android, IOS y Windows Phone, dejando las bases para profundizar la experiencia de aplicaciones para Tablet.

Por último se continuó fomentando el uso de Extra Cash como nueva alternativa de extracción de dinero para los clientes, optimizando el uso de la red de cajeros automáticos.

Para los clientes corporativos, se agilizaron varios procesos gracias a la gestión electrónica de servicios como operaciones en la cuenta corriente, inversiones en Fondos Comunes de Inversión, y transacciones de comercio exterior.

En 2015, se registraron más de 1.520 clientes en el portal de I-factus que se lanzó en el 2014. El portal permite a las empresas emitir sus facturas electrónicas, su posterior descuento o cesión en garantía y cobranza de forma electrónica. Mediante esta plataforma las empresas pueden integrar su sistema de gestión contable para el intercambio de facturas y documentos. Permite también mejorar el control de los procesos de tesorería de la empresa y optimizar el intercambio de documentos con sus clientes y proveedores.

En 2016, Cordial Compañía Financiera sofisticará la oferta de productos financieros actuales enfocándola en el rediseño de la estrategia de marketing digital, la extracción de préstamo por cajero automático, y el desarrollo de canales digitales: una nueva aplicación móvil para los supermercados Walmart y para Tarjeta Automática, la actualización de la página web de Tarjeta Automática, y el lanzamiento del resumen electrónico.



A través de la atención telefónica

El Banco Supervielle cuenta con un Centro de Contacto Telefónico al cual nuestros clientes se pueden comunicar para contratar un producto o realizar consultas. Durante 2015, se registraron 138.000 ventas de productos nuevos a clientes existentes a través de este medio, y se recibieron cerca de 227.000 consultas mensuales de las cuales el 47% se resolvieron en forma personalizada.

En el transcurso del año se realizaron varias modificaciones, lo que principalmente permitió sumar a los clientes del segmento previsional y mejorar el nivel de servicio y atención al cliente en un 32% respecto al año anterior. También se profundizó la gestión diferencial a los clientes Identité, logrando que el 92% de los clientes sean atendidos antes de los 30 segundos. Esto permitió un nivel de abandono de llamadas de solo 2%.

Para seguir mejorando en la calidad de atención telefónica se va a actualizar, durante el 2016, la plataforma de derivación de llamadas, lo que nos permitirá seguir implementando las mejoras en la automatización del servicio.

El constante control y mejora continua de los procesos internos llevó al Banco a renovar en 2015 la certificación de la norma ISO 9001 de Atención y Resolución de Reclamos.

SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

 DMA - Etiquetado de los productos y servicios, G4-PR5

Mediante una encuesta continua clasificada por tipología de cliente del Banco y sucursal, medimos los tiempos de espera tanto en el área de caja como en el área de atención comercial por cada sucursal y cada centro de servicio, además del call center, el cual emite mensualmente reportes sobre tipologías y números de reclamos.

Desde las redes sociales, contamos con un servicio de monitoreo que nos informa del número de clientes que han señalado problemas. Tenemos un servicio de Customer Care tanto en Facebook como en Twitter, integrados con la plataforma de gestión formal de los reclamos.

En complemento, realizamos encuestas trimestrales, midiendo principalmente el indicador de NPS y analizando los resultados que nos permiten seguir mejorando nuestra calidad de atención y servicio hacia una satisfacción total.

Para lograrlo, el comité de Calidad de Banco Supervielle se reúne mensualmente para examinar la totalidad de los datos de satisfacción del cliente, junto a tiempos de espera en sucursales y call center, reporte de reclamos, reporte de comentario en redes sociales y todos los indicadores que nos permiten evaluar el nivel de satisfacción del cliente.

Encuesta de satisfacción a individuos

Según las mediciones de TNS Gallup Banco Supervielle se colocó durante todo el año 2015 entre el cuarto y el sexto lugar entre los Bancos privados del sistema financiero argentino tanto en Top of Mind de Marca como en recordación espontánea y guiada, siendo primero en la relación entre inversión publicitaria y recordación. Se continuó con la consolidación en los segmentos estratégicos del Banco lo que nos permitió formar parte de las 100 marcas más valiosas de Argentina de la revista Apertura.

Estudio de satisfacción

En el mes de Agosto 2015 comenzamos un estudio de satisfacción a través del canal telefónico para los segmentos Identité, Personas y Emprendedores & Pymes con el objetivo de medir la satisfacción general de los clientes sumado a la satisfacción con los canales que utilizan y su nivel de recomendación.

	Renta Masiva	Emprendedores y Pymes	Identité
Satisfacción general	85,5%	81,1%	84,7%
NPS	49%	34%	47%

Nos enfocamos en una medición continua de la satisfacción de los clientes vía mail, respecto a los tiempos y formas en la que se gestionan sus reclamos una vez que estos se encuentran finalizados, debido a la criticidad que representa el momento del reclamo para el cliente en su relación con el banco.

Analizando los resultados de las encuestas para lograr un mayor entendimiento del cliente detectamos puntos sobre los que debemos mejorar como entidad, habiendo obtenido niveles de satisfacción promedio que oscilaron durante enero y diciembre 2015 entre 60% y 71%.

Satisfacción de nuestros clientes corporativos

Por séptimo año consecutivo, la Gerencia de Inteligencia de Mercado y Clientes realizó la “Encuesta de Satisfacción de Clientes de Banca Empresas” la que ha dado muy buenos resultados sobre la satisfacción global con la banca, su comparación con la competencia y la referencia respecto a años anteriores. Se puede verificar un crecimiento sostenido a lo largo de los siete años.

El 6° puesto obtenido en la escala de bancos competidores que operan con los clientes de Banco Supervielle fue producto de las buenas calificaciones obtenidas en la evaluación de los productos crediticios y no crediticios, la calidad de la atención brindada por los Oficiales de Cuenta y las mejoras introducidas en la tecnología.

Eficiencia

Damos respuestas rápidas y de calidad utilizando los recursos disponibles de manera responsable y sustentable.

Creemos en enfocarnos en procesos que aportan valor, en reconocer las iniciativas que buscan la mejora constante y en cuidar la estructura de costos.

El sector financiero no es considerado una industria que produce contaminación; sin embargo el **Grupo Supervielle** enfrenta retos ambientales también, como el consumo energético de sus instalaciones, los residuos generados por sus actividades comerciales o los traslados de sus ejecutivos. Pero ante todo, el impacto ambiental más relevante es indirecto y se centra en los proyectos financiados por los créditos otorgados a empresas en otras industrias.

EFICIENCIA ES AGREGAR VALOR

Desde Grupo Supervielle, se trabajan dos principales líneas de acción:

- **Impacto hacia los clientes.** El análisis de los posibles riesgos ambientales y sociales de los proyectos financiados.
- **Impacto interno.** La optimización de la logística en la distribución de productos vendidos por Cordial Servicios. La minimización del impacto ambiental tanto en la gestión de consumo energético de sus inmuebles, privilegiando conceptos de arquitectura más amigables con el medio ambiente, como en el proceso de compra y mantenimiento.

GESTIÓN DE LOS RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES

📄 DMA - Auditoría y DMA - Propiedad de los activos, G4-FS11

De acuerdo a nuestros valores, asumiendo nuestro compromiso y responsabilidad ante la comunidad y accionistas, en el Banco Supervielle entendemos que es esencial la observancia de los aspectos ambientales, sociales y éticos al momento de la concesión de un crédito, ya sea con fondos propios o de terceros.

Por ello, y con el fin de orientar nuestros negocios hacia la sostenibilidad, lo cual implica velar por el desarrollo económico, social y la preservación del medioambiente para las generaciones presentes y futuras, es que asumimos los siguientes compromisos:

▪ **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 sostenible**

▪ **Brindar capacitación adecuada al personal del Banco involucrado en el proceso, de acuerdo a su nivel de responsabilidad.**

Para cumplir con estos objetivos es que Grupo Supervielle desarrolló una *política de riesgos ambientales y sociales* para el análisis de crédito. Se basa en la Metodología ARAS (por Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales), un producto del Grupo Regional para América Latina de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (LATF-UNEP FI, por sus siglas en inglés), la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH y el INCAE Business School, con el apoyo del Proyecto Ecobanking, donde se encuentran como socios el BAC/Credomatic de Costa Rica, Phillips, y el FMO.

La política alcanza a todas las bancas (Minorista, Empresas, Finanzas) de Banco Supervielle y a las empresas del Grupo: Supervielle Seguros, Supervielle Asset Management y Cordial Servicios.

En Grupo Supervielle nos comprometemos a evitar o a mitigar los impactos negativos en ecosistemas y comunidades, concediendo créditos sólo a aquellos proyectos que puedan comprobar la adecuada gestión de sus impactos sociales o medioambientales o planes que los mitiguen, en áreas tales como:

▪ **Protección a la biodiversidad**

▪ **Empleo de recursos renovables**

▪ **Gestión de residuos**

▪ **Protección a la salud humana**

▪ **Desplazamiento poblacional.**

Incorporamos el Análisis del Riesgo Ambiental y Social en el sistema de gestión de riesgos con el objetivo de controlar el efecto sobre las actividades y/o proyectos que se financian,

y el sometimiento de las inversiones propias del Banco a una valoración de su impacto ambiental y social.

Las iniciativas puestas en marcha persiguen varios objetivos:

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

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

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

4. Difundir las buenas prácticas y la conciencia ambiental y social entre los clientes del banco, el cuál propicie un desarrollo sustentable para la sociedad.

Asimismo, implementamos ARAS en cada Informe de Crédito, por montos iguales o superiores a \$60.000.000 o el 2,5% de la R.P.C. del Banco Supervielle, el menor. En este análisis se presta especial atención a estándares desarrollados por el IFC, que aplican al sistema de evaluación de la gestión ambiental y social de la compañía.

Para estos casos se utiliza un formato estándar de categorización en función de la magnitud de los potenciales riesgos relacionados: A (alto), B (mediano), C (bajo):

▪ **A: Alto impacto de efectos adversos para el medio ambiente y la sociedad.**

▪ **B: Impacto medio o mitigado de efectos adversos para el medio ambiente y la sociedad.**

▪ **C: Probabilidad de que causa efectos adversos para el medio ambiente y la sociedad es nula, o de “bajo” impacto.**

A su vez, en el Banco, aplicamos la Metodología **ARAS** en los siguientes casos:

▪ **Concepto:** Nuevos Proyectos de Inversión gestionados por la Banca Empresas.

▪ **Monto:** Nuevos Proyectos de Inversión gestionados por la Banca Empresas por montos iguales o superiores a \$60.000.000 o el 2,5% de la R.P.C. del Banco Supervielle, el menor.

La Metodología ARAS se instrumenta cumplimentando los formularios **ERA**: Environmental Risk Assessment según corresponda:

▪ **ERA 001: Formulario de Actividades y procesos*.**

▪ **ERA 002: Formulario de Categorización Ambiental.**

▪ **ERA 003: Formulario de Diagnóstico Ambiental.**

▪ **ERA 004: Formulario Plan de Acción Correctiva.**

Es de notar que la mayoría de los créditos otorgados, no son nuevos proyectos de inversión de largo plazo, con lo cual no están alcanzados por la aplicación de la metodología ARAS. Sin embargo, la Compañía está preparada para usarla, ya que tiene la política diseñada y los equipos capacitados dentro de las distintas áreas de Banco Supervielle y empresas vinculadas. En el 2015 se evaluaron 76 casos en la cartera del Banco en base al análisis ARAS, representando el 3% de la cantidad de casos y el 40 % en montos de la Cartera de Banca Empresas.

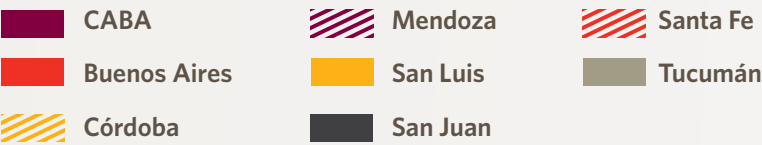
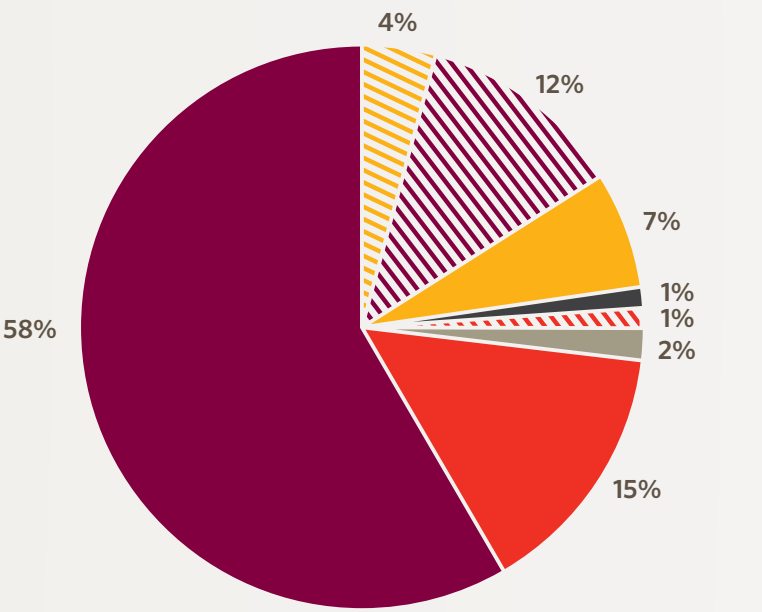
* ERA 001 y ERA 003 fueron elaborados por el Banco, en tanto ERA 002 y ERA 004 fueron elaborados por una consultora especializada en Riesgos Ambientales y Sociales.

Totalidad de los créditos otorgados por el Banco por zona geográfica y sector de actividad

DMA - Portafolio de productos y G4-FS6

Apertura de cartera por zona geográfica

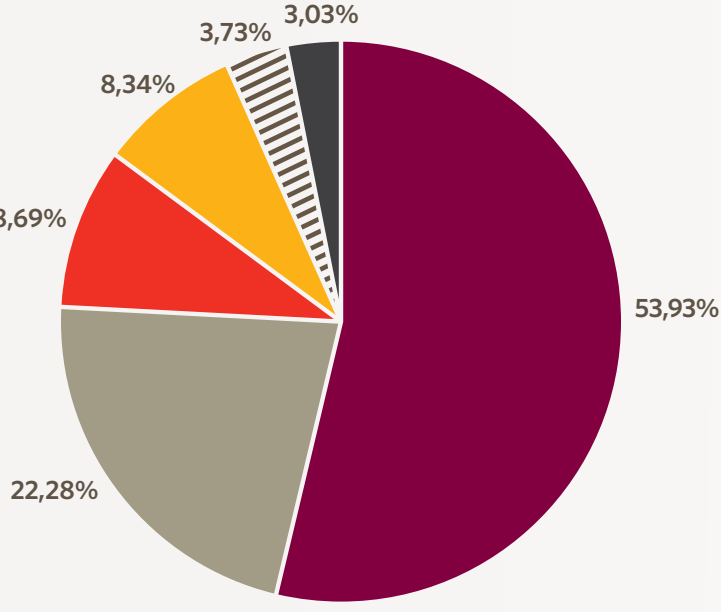
Por sucursal donde se realizó la operación



* La categoría "Otros" incluye las actividades comerciales inferiores al 3%.

Apertura de cartera por sector de actividad *

% sobre cartera total al 31/12/2015



El área de auditoría interna de Banco Supervielle verifica dos veces al año la inclusión de la evaluación ambiental y social en los informes de análisis crediticios, en cumplimiento de la Política de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales. La misma incluye también la verificación de la documentación, de las declaraciones juradas del cliente y de bureaus de créditos. La auditoría alcanzó en 2015 a aproximadamente 100 casos distribuidos en las dos revisiones anuales para clientes incluidos en la muestra de principales deudores de mayor saldo de la entidad.

La política de Riesgos Ambientales y Sociales está disponible en la página web del Grupo donde está el compendio del Banco. Cualquier empleado de Grupo Supervielle tiene acceso a ella.

GESTIÓN EFICIENTE DE LA ENERGÍA

DMA - Portafolio de productos, G4-FS6

Sabemos cuán importante es cuidar la energía, tanto desde el impacto ambiental que genera, como así a nivel económico. La estrategia que venimos implementando en el Grupo, empezando por el Banco, nos permite mejorar año tras año nuestra gestión energética interna.

Banco Supervielle ha ido realizando continuas mejoras tecnológicas, constructivas y operativas para optimizar el consumo de energía requerido para el acondicionamiento de los ambientes interiores y la iluminación. En este marco, se elaboró un diagnóstico de consumo energético para evaluar los focos de consumo e implementar un plan de reducción de consumo energético a nivel edilicio. En complemento, **incluyó en los procesos licitatorios la presentación de certificados ambientales** como aspecto adicional en la matriz de ponderación técnica de proveedores.

Diagnóstico de consumo energético

G4-EN6

El consumo de energía eléctrica en las propiedades varía en función de los requerimientos de acondicionamiento de aire, de la iluminación interior y exterior, y de los equipos informáticos.

Para definir acciones de mejora, desde 2013 se mide anualmente el consumo eléctrico a partir de una muestra aleatoria de 20 sucursales del Banco, la mayoría ubicadas en la Capital Federal y en la provincia de Buenos Aires.

En 2015, se iniciaron varias acciones para lograr la disminución del consumo, desde la utilización de luminaria de bajo consumo hasta la adaptación de los equipos eléctricos, buscando adquirir equipos con mayor vida útil y mejor eficiencia energética. En particular, se aprovechó el cambio de imagen del Banco para substituir, en las sucursales, la iluminación de carteles con tubos fluorescentes por soluciones de iluminación LED y en los centros de servicio se buscó bajar el consumo mediante timers programados.

	2013	2014	2015
Consolidado (GJ/año)	7.062	6.769	6.693
Indicador de gestión	1,00	0,96	0,95

Al comparar los consumos proyectados sobre la red de sucursales, **se observó un ahorro de energía del 5 %, entre los años 2013 y 2015.**

Por el contrario, el consumo energético sufrió un aumento en el edificio corporativo para el mismo periodo. El mismo se debió a que entre el 2013 y el 2014 el edificio corporativo se fue ocupando para llegar a su ocupación completa en el 2014. Consecuentemente, esto implicó mayor consumo energético de calefacción o aire acondicionado, iluminación de sectores hasta ese momento no utilizados, así como un incremento en el uso de equipos eléctricos y electrónicos.

	2013	2014	2015
Edificio Corporativo	13.695	13.999	13.860

Estándares ambientales en el uso del espacio en sucursales y centros de servicio

Concebimos el diseño arquitectónico de manera sostenible, buscando aprovechar los recursos naturales de tal modo que minimicen el impacto ambiental de los edificios. Algunos de los principios:

1. La reducción del consumo de energía para la calefacción, refrigeración, iluminación y otros equipamientos, a través del aprovechamiento de la iluminación natural.
2. La minimización del balance energético global de la edificación, abarcando las fases de diseño, construcción, utilización y final de su vida útil.
3. El cumplimiento de los requisitos de confort higrotérmico, salubridad e iluminación de las edificaciones.

Las sucursales bancarias y los centros de servicios se construyen de acuerdo a las normas establecidas en el código de edificación y sus reglamentaciones complementarias vigentes, de modo tal de generar espacios confortables y seguros, al mismo tiempo que se aplican las normas particulares establecidas por el Banco Central y un procedimiento interno propio de la organización. La distribución y uso de los espacios está íntimamente ligada a la operatoria que cada una de estas tipologías requiere.

PRÁCTICAS DE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS INNOVADORAS Y TRANSPARENTES

📖 DMA - Prácticas de adquisición y DMA - Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos, G4-12, G4-EC9

Conscientes de la importancia de desarrollar relaciones comerciales claras con nuestros proveedores seguimos trabajando en la mejora de los procesos de compras, enmarcados en el Manual de Ética transmitido a todos nuestros proveedores y disponible en la página web*. El mismo refleja el conjunto de valores esenciales que distinguen y guían al Grupo y a nuestros proveedores y clientes en su accionar diario. En particular, implementamos en 2014 un sistema informático que refuerza el principio de trato justo y equitativo.

Modelo integral de gestión del gasto

📖 G4-13, G4-HR10

Para asegurar la mayor transparencia, trazabilidad y eficiencia operativa en el proceso de selección, Grupo Supervielle implementó en 2014 el modelo integral de gestión del gasto basado en criterios sociales, ambientales y económicos. Esto abarca desde la definición del presupuesto hasta la gestión de pagos y modelo de governance del gasto con el fin de contribuir al incremento sostenible en los resultados de la organización. Con el fin de garantizar la mejor calidad en el proceso de compras, el área de Abastecimiento Estratégico del Banco recibe dos auditorías anuales: una interna y una de re-certificación de ISO 9001-2008. Se renovó esta última en 2015. Gracias a esta nueva plataforma tecnológica, la sistematización y digitalización de los procesos garantizó transparencia en la adjudicación, una mejor eficiencia operativa interna y un ahorro significativo en el consumo de ciertos insumos como

por ejemplo el de papel. La minimización en los tiempos de gestión permitió disminuir los tiempos de pago a nuestros proveedores en un promedio de **50 días a 30 días**. Además, conscientes del impacto ambiental y social que generan los insumos adquiridos, establecemos una serie de requerimientos que contemplan este impacto, al momento de generar el pliego para un producto o un servicio. Cada proveedor que desea ofertar debe cumplir con los requisitos mínimos sociales, desde el punto de vista laboral e impositivo. En este marco, Grupo Supervielle estableció una serie de requerimientos, monitoreados al inicio del contrato y luego de forma mensual, garantizando así su cumplimiento. A su vez, adjuntó la línea ética en las condiciones generales de la contratación como canal de comunicación directo y anónimo a la Dirección del Grupo. Desde el punto de vista ambiental, se solicita a los proveedores que presenten las normas o credenciales que poseen, tales como certificaciones ISO o estudio de impacto ambiental, así como la vida útil de productos y/o insumos, para evaluar el rendimiento y eficiencia del producto. Prueba de la constante labor del Grupo por mejorar su huella ambiental en el consumo de recursos naturales, Banco Supervielle compró en el 2015 22.500 resmas menos que el año anterior, logrando un ahorro de papel del 30%, y adquirió papel certificado FSC para su material de gráfica. Las cuestiones de higiene y seguridad se verifican mediante un sistema de controles activos y auditorías que permitan una mejora continua en las condiciones de trabajo. En 2015, se realizaron **325 auditorías a operarios proveedores contratistas de Obras, Mantenimiento y Limpieza**.

En los casos que se los requiera, y previo al envío de pliego, se realizan visitas a los proveedores con el fin de verificar, entre otros, la calidad de los productos, procesos de producción y personal calificado. En 2014 y 2015, se realizó **una visita técnica en las instalaciones de los tres proveedores de cajeros automáticos del Grupo**, donde se evaluaron aspectos de higiene y seguridad, además de todos los aspectos técnicos y de calidad del servicio.

Modo de distribución y logística

Desde Cordial Servicios, se redujeron significativamente los viajes y los tiempos de envío de mercadería, optimizando el modo de distribución a la zona geográfica y tipo de producto.

PROVEEDORES POR ZONA DEL PAÍS	CABA Y GBA: 80 % INTERIOR: 18 % EXTERIOR: 2 %
Número total de proveedores en 2015: 2.510 proveedores	Valor monetario total de pagos efectuados a proveedores: \$846.788

Esta mejora resultó en una **disminución en tiempos de entrega para el cliente**, bajando de 72 horas a 48 horas, **y en menor impacto ambiental**. Por otra parte, los controles diarios realizados por parte de nuestra administración central en conjunto con las áreas de postventa y logística, nos permitieron corregir cualquier desvío en la entrega del producto al cliente. El estado de situación diario de los productos pendientes de entrega permite controlar si se cumplen los plazos establecidos. De llegar a detectar algún desvío, esta agilidad en el seguimiento lleva a actuar inmediatamente con el cliente, minimizando la cantidad de reclamos vinculados al retraso. En el mes de diciembre de 2015 nos mudamos a un nuevo centro de distribución de 3.000 m² en la localidad de Canning, Gran Buenos Aires, con una capacidad de almacenamiento de más de 2.000 pallets. Contamos con alianzas estratégicas que nos permiten llegar con la distribución de los productos a todos los puntos del país. Además contamos con una flota propia de siete camionetas que realizan entregas diarias puerta a puerta en Capital Federal y Gran Buenos Aires.

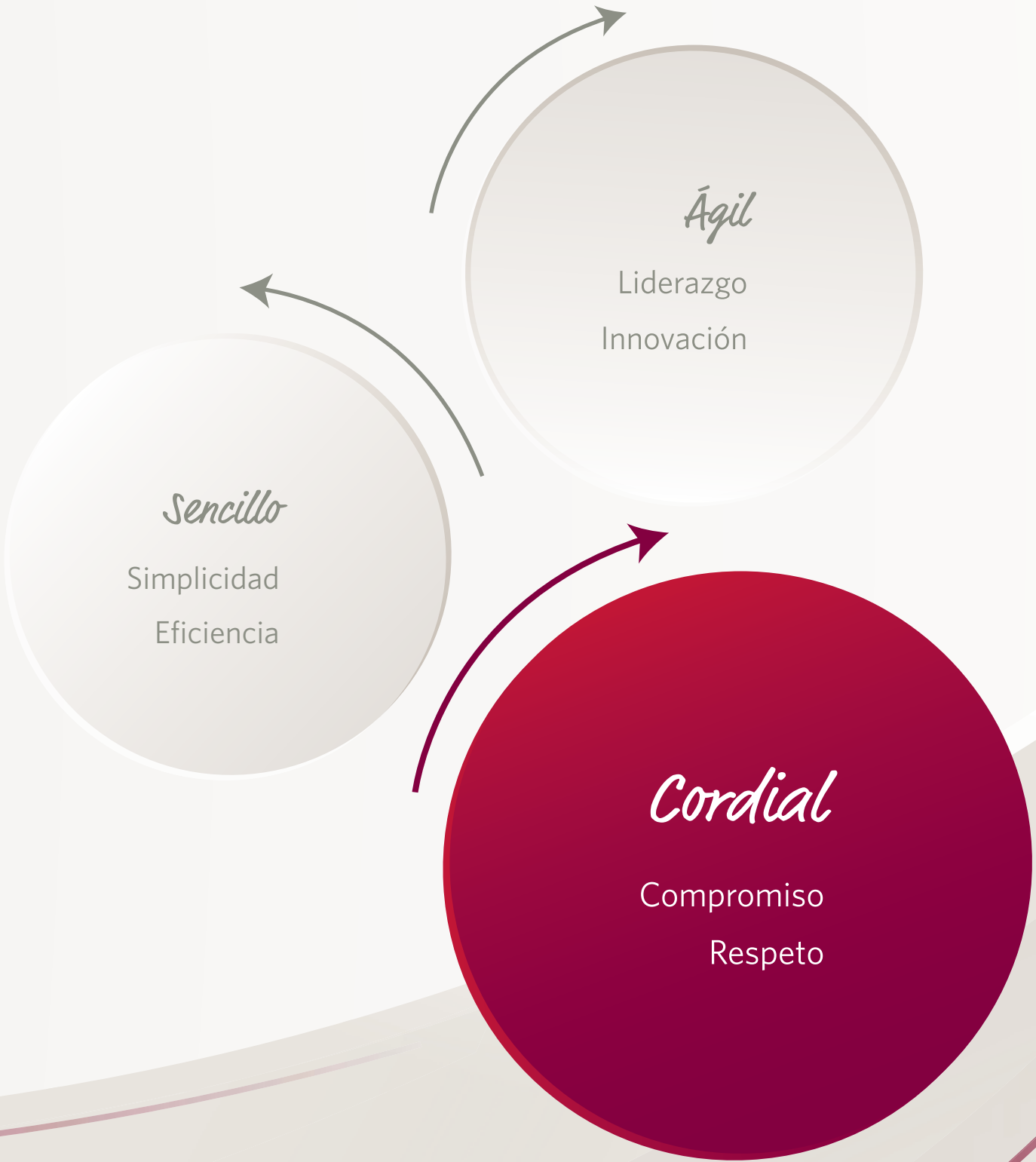
* La versión disponible en la página web alcanza al Banco, aunque son valores y principios que engloban también a las demás empresas. Se puede consultar a continuación: http://www.supervielle.com.ar/export/sites/supervielle/Legales/Manual_de_Etica.pdf

Cordial

Compromiso y Respeto



Ser cordial significa escuchar, estar siempre atentos al otro, un *compromiso* total en el marco del *respeto* mutuo.



Compromiso

Respondemos con soluciones sustentables a las demandas de nuestros clientes y comunidades de interés.

Creemos en poner pasión en todo lo que hacemos, respetar los acuerdos realizados y fomentar vínculos de cercanía.

Creemos en ponernos en el lugar del cliente y superar expectativas.

Porque creemos firmemente que para sostenernos en el tiempo como empresa la sociedad en la que operamos debe ser una sociedad sana y próspera, integramos la responsabilidad social corporativa y la creación de valor sostenible a nuestro modo de llevar adelante la actividad en cada una de nuestras subsidiarias. Es el reto que debemos afrontar ante las futuras generaciones y que implica el desarrollo de una estrategia de negocios responsable para alcanzar las metas económicas, sociales y de preservación ambiental.

"COMPROMISO ES APORTAR MÁS"

CREAR VALOR
LOCAL SOSTENIBLE

DMA - Consecuencia económicas indirectas, G4-EC8

Comprometidos en el crecimiento socioeconómico local, construimos vínculos fuertes con los municipios de las localidades en las que el banco tiene presencia. Acercamos productos y servicios financieros a la población, financiamos actividades relacionadas con la economía regional y participamos en eventos sociales, culturales y deportivos populares de las provincias.

Desarrollo socioeconómico local

Banco Supervielle es agente financiero en varios municipios en Argentina: en la provincia de San Luis* donde acredita los haberes de más de 40.000 agentes de la administración pública provincial, y en las ciudades de Mendoza, Godoy Cruz, San Martín y Luján de Cuyo, provincia de Mendoza. Adicionalmente trabajamos con otros municipios como Córdoba Capital, Río Cuarto y el Municipio de Malvinas Argentinas en la Provincia de Buenos Aires.

El Banco provee todos los servicios financieros que requiere el municipio tales como el pago de haberes a empleados, el financiamiento a tasas preferenciales, el pago a los proveedores y clientes, y la recaudación de impuestos.

Para impulsar el desarrollo económico local en pymes y microempresas, el Grupo pone a disposición créditos de fomento a la producción.

A nivel institucional Banco Supervielle desarrolla una fuerte presencia institucional colaborando en los eventos más importantes de la región, como el Tour Ciclístico de San Luis, la maratón de CONIN y la fiesta de la Vendimia en Mendoza.

Inclusión financiera

G4-FS13, G4-EC7

El Banco cuenta con la red más extensa de sucursales en las provincias de Mendoza y San Luis y genera acciones que le permiten acompañar el desarrollo y crecimiento con un fuerte compromiso regional, otorgando beneficios exclusivos para nuestros clientes.

Desde sus inicios, el Banco priorizó la inserción, fomento y desarrollo de distintas actividades en zonas de escasa densidad poblacional. Instaló sucursales y cajeros automáticos en localidades que, por sus características, no habían tenido la oportunidad de contar con los servicios que una entidad bancaria pudiese brindar.

* Con excepción de la ciudad de San Luis.



ACOMPañAR EN EL CRECIMIENTO Y LA CALIDAD DE VIDA

La contribución al desarrollo social y económico del país se basa en el compromiso de extender los servicios bancarios y financieros a todos los segmentos socio económicos a fin de ofrecer nuevas oportunidades de crecimiento, promover la inclusión social y expandir las actividades productivas que generan puestos de trabajo. Grupo Supervielle a través de sus subsidiarias fomenta la accesibilidad y atiende las necesidades de segmentos tradicionalmente excluidos del sistema financiero.

Atención al segmento previsional

Desarrollamos productos y servicios que se adaptan específicamente a las necesidades de compra, salud y preferencia de los jubilados.

Con el fin de ofrecer productos que realmente necesita el segmento y se adecuan a sus disponibilidades financieras, según define nuestro Comité de Riesgos, diseñamos planes específicos, con montos máximos combinando préstamos y tarjetas de crédito.

Propuestas financieras exclusivas para los jubilados

Banco Supervielle abona mensualmente sus haberes a **más de 1 millón de beneficiarios** del ANSES. En el 2015 los jubilados contrataron más de **724.000 paquetes de cuentas**. Reafirmando su compromiso para brindar un servicio ágil a los clientes del segmento previsional, el Banco intensificó las acciones para estimular el uso de canales de autoservicio y a fines de año implementó la nueva plataforma integral de clientes para automatizar la atención de este segmento en los centros de pago.

El Banco también buscó generalizar el uso de las terminales biométricas para la identificación de beneficiarios e impresión del comprobante de pago previsional, que les permite percibir sus beneficios a través de la línea de cajas o mediante el uso de cajeros automáticos. Supervielle es el primer banco en implantar exitosamente este sistema, al proveer diferentes alternativas para la autogestión. **En total se instalaron 210 equipos en toda nuestra red de centros de servicios.**

Productos y servicios complementarios

Consciente del rol social que tiene hacia los adultos mayores, Grupo Supervielle decidió emprender en 2012 un estudio de mercado dirigido exclusivamente a clientes jubilados con el fin de identificar el interés de este segmento en adquirir productos y servicios complementarios a aquellos desarrollados por el Banco.

En este marco es que desarrollamos a través de la compañía Cordial Servicios una oferta de productos y servicios complementarios *disponibles en los centros de servicios* con la posibilidad de financiarlos con un préstamo personal. En total ofrecemos **más de 500 productos y servicios de 20 categorías distintas**, repartidos entre electrodomésticos, servicios turísticos, de salud y de seguridad física. En 2014 y 2015, llevamos los puestos de atención a toda la red de centros de servicios del Banco, ampliando nuestra presencia en Buenos Aires y Gran Buenos Aires, y nos expandimos en Córdoba, Mendoza, San Luis, San Juan, Tucumán y Rosario.

A su vez, creamos la tienda virtual **Cordial Shop** y abrimos un canal de atención telefónica. La venta por estos canales nos permite direccionar la oferta a todos los clientes del Grupo y brindarles mayores beneficios como descuentos y cuotas sin interés, así como también servicios de garantía, soporte técnico y capacitación. En forma complementaria, empezamos a comunicar ofertas mensuales de productos en las plataformas de venta Linio y Mercado Libre.

Estos son algunos de los servicios desarrollados específicamente para nuestros adultos mayores:

- Salud de calidad

Basándonos en las necesidades de atención médica que nuestros Jubilados nos comunicaron, desarrollamos alianzas con distintos proveedores con quienes diseñamos productos específicos para cubrirlas. De esta forma los clientes pueden acceder a todas las prestaciones incluidas en su plan de salud, de alta calidad y a un costo muy bajo. Algunas de las prestaciones otorgadas son radiología, odontología, oftalmología, emergencias médicas y atención domiciliaria, específicamente en enfermería, kinesiología y fisioterapia.

- Servicios de alerta personal

Ante situaciones de emergencia, inseguridad o pánico hemos desarrollado un botón antipánico especialmente pensado para gente mayor que vive sola, tiene dificultad de movimiento o posee una enfermedad de riesgo. El sistema permite enviar señales de alerta en forma silenciosa para recibir asistencia policial, de ambulancias o de bomberos. Además está directamente conectado a una central de contacto que monitorea la correcta activación y el funcionamiento del dispositivo.

- Paquetes turísticos

Creamos propuestas turísticas competitivas para nuestros clientes jubilados, tales como viajes individuales, en grupo o adecuados a la necesidad del centro de jubilados.

- Servicios complementarios múltiples

A veces ocurren eventos que necesitan soluciones prácticas y rápidas para no transformarse en problemas más complejos de resolver. En Grupo Supervielle, se crearon respuestas sencillas y ágiles para personas mayores.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS MÚLTIPLES

▪ ASISTENCIA EN EL HOGAR

Servicio de plomería, cerrajería, electricidad y de vidriería.

▪ ASISTENCIA VIAL

Remolque en grúa cambio de neumático, paso de corriente, suministro de combustible, mecánica ligera y cerrajero por pérdida de llave del vehículo.

▪ ASISTENCIA MÉDICA

Enfermera a domicilio, acompañante nocturno durante la internación, recordatorio de citas, análisis o ingesta de medicamentos, empleada doméstica en caso de internación, envío de exámenes de laboratorio a domicilio.

▪ ASISTENCIA EN COMPUTACIÓN

Atención y configuración de periféricos telefónicamente las 24 horas y servicio técnico de PC a domicilio

▪ ASISTENCIA A MASCOTAS

Asistencia veterinaria in situ ante accidente automovilístico, veterinario a domicilio por emergencia, cuidado del animal en caso de hospitalización del afiliado, entre otros.

▪ ASISTENCIA LEGAL

La coordinación de asistencia legal está brindada por profesionales abogados matriculados. Se proporciona asistencia legal preliminar en caso de accidente automovilístico, asesoría legal telefónica en caso de robo de automóvil, robo en el domicilio o en caso de fallecimiento del titular y orientación legal ante robo de documentos.

Durante 2015 comercializamos 105.000 productos electrodomésticos por más de \$172 millones y 35.500 planes de servicios por más de \$33 millones.

Seguimos trabajando en la ampliación del espacio físico y de la oferta de productos en el punto de venta a través del concepto de mini locales de Cordial Servicios. Los mismos serán implementados a mediados del año 2016 en los centros de servicios Nemesio Álvarez, Pacheco y Vendimia.

Para el año 2016, se prevé una expansión de productos de turismo, así como de canales de venta tales como la tienda online Supervielle, la venta de seguros en todos los centros de servicios, y nuevos canales de ventas de los productos de Cordial Servicios en: sucursales de Banco Supervielle, Tarjeta Automática y Cordial Microfinanzas, call center y a través de alianzas con supermercados y retailers.



105.000
productos electrodomésticos



35.500
planes de servicios

Atención a clientes de ingresos medios y medios bajos no bancarizados

A través de nuestra empresa Cordial Compañía Financiera, proponemos servicios de financiamiento y productos de seguros a clientes de ingresos medios y medios bajos no bancarizados, contribuyendo así a ampliar las oportunidades del segmento de Consumo:

- Tarjetas de crédito. Los clientes pueden hacer compras en la red de comercios adheridos a MasterCard y además obtener adelantos de efectivo, según los límites establecidos por Cordial Compañía Financiera. La tarjeta de crédito se comercializa en las tiendas de Walmart Argentina, Hipertehuelche y en las sucursales de Tarjeta Automática.

- Tarjetas de crédito ofrecidas por Cordial Compañía Financiera para realizar compras en pesos y en los comercios a través de los que fueron emitidas.

- Seguros de accidentes personales, bolso protegido, seguro de salud, seguro de desempleo, seguro de vida, protección total, garantía extendida y hogar. En 2015 se sumaron seguros para la protección del hogar y en caso de fallecimiento o incapacidad total o permanente.

- Préstamos personales y préstamos de consumo para la compra de productos específicos.

En los **supermercados Walmart** acercamos a nuestros clientes desde promociones y ofertas únicas hasta eventos exclusivos. En 2015, reforzamos nuestra oferta de productos en fechas claves como “Black Friday”, “Maratón de Descuento” y Navidad. Asimismo, implementamos en el 50% de las sucursales un modelo de atención único con terminales de autoconsulta y áreas exclusivas de atención.

Para proyectos de construcción en la Patagonia, ofrecemos dos tipos de préstamos –“Tu Crédito Hipertehuelche” y “Mi Vivienda”-

“Mi Vivienda” Préstamo con límites de hasta \$150.000 en el acto para proyectos de construcción o refacción.

y una tarjeta de crédito Mastercard Hipertehuelche con beneficios exclusivos. **Alcanzamos a las 16 sucursales de la cadena Hipertehuelche, ubicada en las principales ciudades de la región Sur de Argentina.**

Durante el 2015, otorgamos más de **134.000 tarjetas y 98.600 préstamos por un monto de \$1.100 millones.**

Al cierre de 2015, **el segmento de Consumo aportó \$823,3 millones a los ingresos netos consolidados del Grupo y \$59,7 millones del resultado neto, correspondientes al 14,7% de los ingresos netos y 8,9% del resultado neto totales por segmentos.**

Además, desde 2014 comercializamos productos tecnológicos y de consumo en la Patagonia a través de financiamientos adaptados. Los clientes que disponen de la tarjeta de crédito de Cordial Compañía Financiera reciben todos los meses un catálogo de productos con un descuento y préstamos personales o tarjetas de crédito acordes a sus necesidades de compra.

Crear oportunidades para Microemprendedores

Cordial Microfinanzas nació con el convencimiento de que las microfinanzas son una herramienta eficaz para mejorar la calidad de vida de los sectores más vulnerables, permitiendo una amplia inclusión social y mejor calidad de vida para los grupos de menores ingresos.

Acompañamos emprendedores a través de préstamos de hasta \$150.000 y 30 meses a tasa fija, para inversiones que abarcan desde capitales de trabajo a maquinarias o para apertura o renovación de un local. Nos acercamos al día a día de los clientes, difundiendo nuestros servicios en radios barriales, canales de televisión, revistas de colectividades y fiestas patronales.

Además, proponemos a nuestros clientes la posibilidad de descontar cheques de terceros, con un plazo de 180 días, y de abrir una caja de ahorro a través del Banco, junto con una tarjeta de débito.

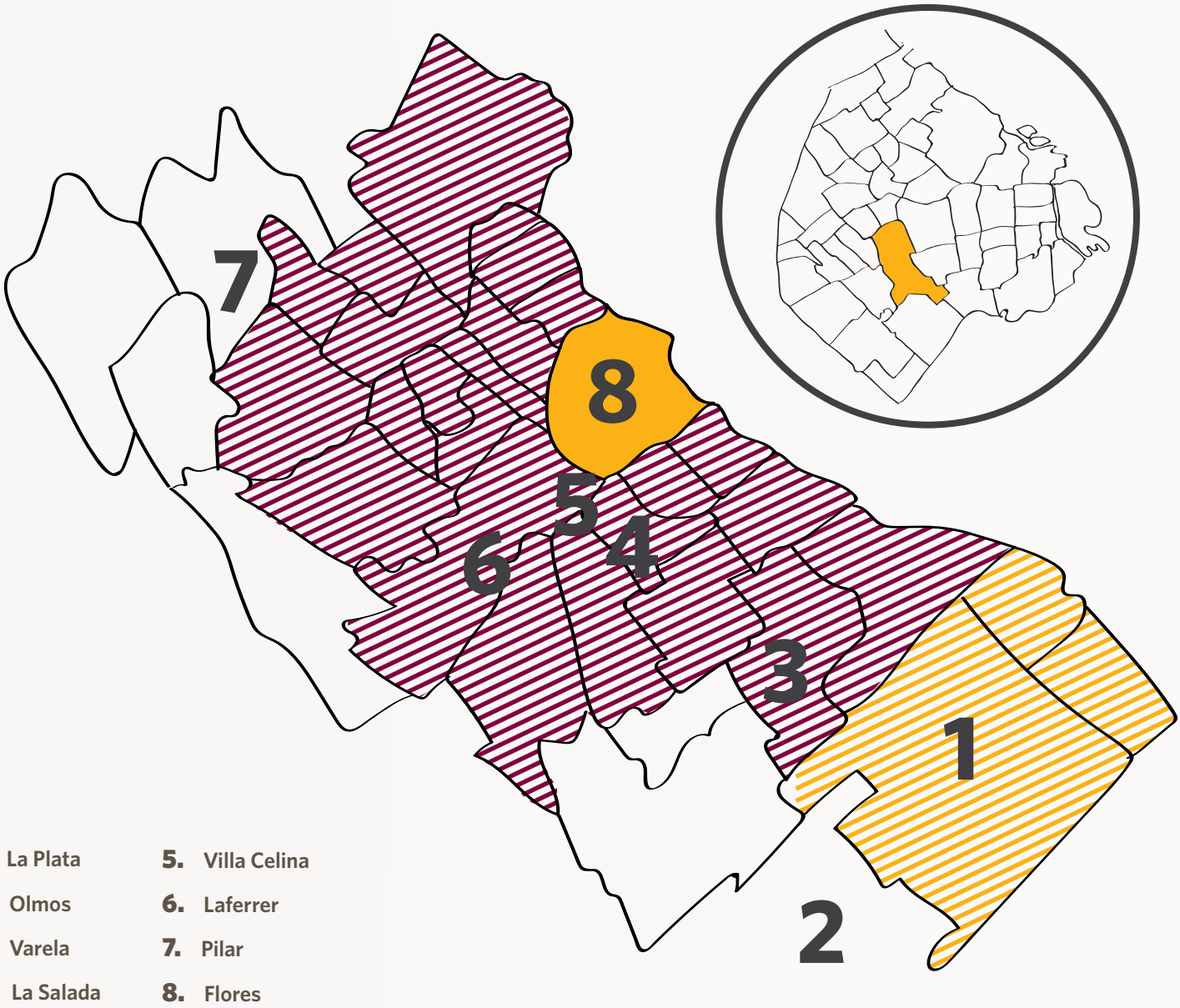
En junio 2015, la adquisición de Empresa sumó tres sucursales operativas y amplió nuestra cartera de créditos en la Capital Federal y Gran Buenos Aires a **\$23 millones y 1.200 clientes activos**. Al cierre del 2015 contábamos con 9 sucursales, de las cuales 7 se encuentran ubicadas en el Gran Buenos Aires, en las localidades de Lomas de Zamora, LaFerrere, La Plata, Olmos, Villa Celina, Pilar y Florencio Varela y dos en el barrio de Flores en Capital Federal.

Cada año seguimos estableciendo más alianzas estratégicas que permiten ampliar la cantidad de personas que pueden acceder a nuestros productos:

- Comercios adheridos. Desarrollamos convenios estratégicos con 83 negocios ubicados dentro del radio de acción de las 9 sucursales, para que puedan ofrecer a sus clientes productos y/o servicios financiados por medio de microcréditos.
- Mejora de la vivienda. En conjunto con la empresa Gas Natural S.A., comercializamos créditos para la instalación de redes de gas domiciliarias.

En 2015, disponemos de una nueva herramienta de financiación: el fideicomiso. Logramos de esta forma contar con una alternativa de fondeo utilizando los activos de la empresa. El proyecto es un hito importante para la empresa no solo por ser una herramienta importante de fondeo sino también porque es el **primer fideicomiso de la industria de Microfinanzas en Argentina**.

Al 31 de diciembre de 2015, la cartera de microcréditos del Grupo ascendía a **\$161,4 millones *** y tenía **9.546 cuentas activas**. Al 31 de diciembre de 2015, el plazo promedio de los préstamos era de 15 meses y el monto promedio ascendía a \$22.000. Los préstamos en situación irregular por atrasos de más de 30 días constituían el 8,6% del total de la cartera. Al 31 de diciembre de 2015, se desembolsaron **préstamos por un total de \$199,6 millones**.



* Con excepción de la ciudad de San Luis.

Atender a comunidades locales

📄 G4-EC8, DMA - Comunidades locales, G4-SO1

En Grupo Supervielle la responsabilidad social es nuestra manera de operar como organización, desde los negocios en los que participamos a nuestro relacionamiento con las comunidades en las que operamos.

Hoy en día, los programas de responsabilidad social se llevan a cabo desde la mayor de las subsidiarias, el banco y priorizamos acciones que tienden a la construcción de relaciones de confianza con el fin relevar y atender a sus necesidades.

Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa

Contamos con una fuerte presencia regional y focalizada que nos permite una acción social en profundidad, especialmente en plazas con poca inversión social. Como organización aspiramos a reforzar nuestro protagonismo social frente a clientes que amplían sus expectativas respecto del impacto social de los proyectos cuyos recursos impulsan.

Buscamos:

- Ser un agente de cambio y creador de valor social sustentable.
- Desarrollar una estrategia innovadora y transformadora con acciones concretas, medibles y de alto impacto.
- Sinergizar nuestras iniciativas de RSC con comunidades locales en las que el banco tenga actividad comercial.
- Construir una cultura organizacional colaborativa y de corresponsabilidad.

Nuestro Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa se desarrolla a través de 17 programas agrupados en cuatro ejes de actuación:

- Tercera Edad
- Niñez
- Educación
- Fortalecimiento Institucional

Tercera Edad - envejecimiento activo, participación social y prevención de la dependencia

Programa Abuelos en Red

Es un programa iniciado en el año 2007 con el objetivo de capacitar a nuestros clientes jubilados y pensionados mayores a 55 años en el uso y los beneficios de las nuevas tecnologías. A través de la implementación de convenios con universidades públicas y privadas, en 2015 se logró ampliar el beneficio llegando a capacitar a más de **12.000 adultos mayores** en cursos de iniciación en tecnologías digitales, uso de cajeros automáticos y homebanking. El programa cuenta con una red de **35 centros de formación** con presencia en Buenos Aires, Córdoba, San Luis, Tucumán, San Juan y Mendoza, posicionándose como uno de los programas referentes en alfabetización digital de adultos mayores a nivel nacional. El programa cuenta con el Canal AER (Abuelos En Red) en Youtube para la publicación de entrevistas, AER destacados y videos educativos.

“El curso es de suma utilidad pues uno ya no debe depender de una tercera persona para realizar alguna tarea, llámese hijo, nieto, etc., uno es quien ha aprendido y ya soy yo el que está en contacto, a través de las redes.”

Juan Luis Llull
Cliente de la Sucursal Edison, Mar del Plata.

- **8 años de enseñanza e integración**
- **12.000 beneficiarios durante 2015, de 35.000 adultos mayores capacitados en estos años.**
- **22 convenios de articulación, 35 centros de formación con universidades públicas y privadas, presencia en Buenos Aires, Córdoba, Tucumán, San Luis, San Juan y Mendoza.**
- **Más de 1.250 talleres de formación**
- **Más de 20.000 horas capacitación**
- **24 universidades asociadas al programa**
- **2.341 seguidores en la fans page Abuelos en Red Supervielle.**
- **+15.000 usuarios en www.abuelosenred.org**

Programa Enseñemos Nuestros Oficios

Es un programa de enseñanza solidario entre jubilados clientes de Banco Supervielle e integrantes de comunidades rurales de distintas provincias interesados en aprender de ellos los primeros conocimientos del oficio que han ejercido durante toda su vida. Este programa se realiza en forma conjunta con la **Fundación Responde**. Se organizan talleres abiertos y gratuitos a toda la comunidad. La elaboración de la guía de trabajo fue realizada conjuntamente por la Universidad de San Andrés y la Fundación Responde, quienes ayudaron a ordenar los contenidos que nuestros adultos mayores nos trasmitieron verbalmente. En 2015 el programa se ejecutó exitosamente en dos comunidades rurales de la Provincia de Mendoza: Las Vegas y Las Compuertas.

- **150 talleres desde 2007**
- **Más de 40 pueblos**
- **2.500 participantes**

Programa Concurso Grandes Autores,
Pequeños Relatos

En 2015 se organizó el primer concurso literario destinado a la base de jubilados y pensionados del banco. **Se presentaron 687 relatos** cortos de autores de distintos puntos del país. Trabajaron en la preselección **54 voluntarios** del banco de Buenos Aires, Córdoba, Mendoza, San Luis, Rosario, San Juan y Mar del Plata. De los 11 relatos que resultaron preseleccionados un jurado eligió a los concursantes ganadores. Se premiaron los tres mejores (Capital Federal, Adrogué y San Luis) que se destacaron por su originalidad y creatividad. **El primer premio recibió \$15.000** y el derecho a la adaptación radiofónica del relato en Radio Cultura, **el segundo recibió \$10.000 y el tercero \$5.000**. Las tres obras ganadoras fueron publicadas en el Diario La Cita y en el sitio <http://www.supervielle.com.ar/Institucional/Supervielle-y-la-Comunidad/3ra-Edad/relatoscortos>

Programa Prevenir la Dependencia

Es un programa que ofrece a los jubilados clientes del banco acceso a material informativo con el objetivo de estimular la reflexión sobre los cuidados de salud y sobre el envejecimiento saludable y satisfactorio y la prevención de la dependencia. El programa se lleva a cabo en alianza con **Proyecto Surcos**. Todos los meses a través del **diario La Cita**, una publicación gratuita del Banco dirigida a sus clientes mayores, se difunden consejos para mejorar la calidad de vida de las personas de la tercera edad con testimonios personales sobre un envejecimiento activo y sano. Junto a Proyecto Surcos el Banco aporta a la construcción de redes de apoyo social que permiten a los adultos mayores detectar problemas e inquietudes comunes a su grupo generacional e intercambiar información y soluciones.

- 11 años de edición
- Tirada mensual de 250.000 ejemplares
- Distribuidos en 125 Centos de Servicios y Sucursales

Programa Bibliotecas Sociales para Adultos Mayores

Banco Supervielle busca ampliar la experiencia de los adultos mayores en los Centros de Servicio Supervielle para que allí encuentren un espacio de intercambio y socialización. Con tal propósito, se habilitaron tres bibliotecas sociales en los Centros de Servicio Vendimia (Mendoza), Villa Maria y San Jerónimo (Córdoba). Las bibliotecas funcionan con un sistema auto-administrado por los adultos mayores quienes pueden acceder al servicio con la simple donación de un libro.

Niñez - contra la pobreza infantil y la desnutrición

Programa UNICEF

En 2015 Banco Supervielle llevó a cabo su campaña solidaria **Lo más valioso, vale doble** con contribuciones provenientes de aportes del Banco y de sus clientes en favor de UNICEF para contribuir a sustentar sus proyectos de apoyo a la infancia en Argentina. La campaña implementó un programa especial de recaudación de fondos que permitió canalizar contribuciones a UNICEF por parte de los clientes de Supervielle, sumado a un aporte del Banco. Se trató de una campaña con fines solidarios con el objeto de brindar a los clientes del Banco la oportunidad de ayudar a los niños en Argentina. A través del programa de fondos complementarios o matching funds, por cada peso aportado por sus clientes a través de las tarjetas de crédito o débito (ya sea por donación mensualizada o por única vez), Banco Supervielle aportó otro peso adicional hasta una suma tope. Esta modalidad de recaudación tuvo un fuerte impacto y se ha convertido en un caso exitoso que UNICEF se propone replicar en otros países. Se detectó un alto potencial de recaudación de Banco Supervielle entre sus clientes con fines solidarios.



Programa Unicef

Programa Combatir la Desnutrición Infantil

Nuestro objetivo es trabajar en alianzas con ONGs para promover la prevención y la recuperación de la desnutrición infantil. El compromiso de Banco Supervielle con la niñez abarca desde el cuidado de la primera infancia hasta la nutrición. Apoya a la **Fundación CONIN** y a algunas de sus franquicias en las zonas donde el Banco está presente. Desde 2010, Banco Supervielle es el Main-Sponsor de la Maratón Anual CONIN en Mendoza. Este año la edición se denominó “Maratón CONIN Edición Supervielle” y fue declarada de interés cultural y deportivo por el Municipio de Mendoza.

El Banco también apoya a **Pilares ONG** a mejorar la calidad de vida de las familias que viven en situación de vulnerabilidad en el barrio San Blas de la Villa 21-24, Barracas. Por tercer año consecutivo, Banco Supervielle posibilitó la apertura de 2 días semanales del Centro Materno Infantil CONIN que opera Pilares ONG.

Otros dos centros CONIN que Banco Supervielle apoya son **A.C. Pequeños Pasos**, en San Martín, Provincia de Buenos Aires y **CONIN Pilar**. En 2015, A.C. Pequeños Pasos fue una de las tres ONGs beneficiarias de la Campaña Navidad de Banco Supervielle 25+1.

En 2015 se comenzó a trabajar con la **Fundación Banco de Alimentos** a la cual se le hizo una donación de 2.500 kg de leche en polvo que la Fundación repartió entre 100 organizaciones.



Fundación CONIN

Programa Integrar Los Niños A Través del Arte

Banco Supervielle apoya a la **Fundación Casa Rafael** a estimular la resiliencia en chicos en situación de vulnerabilidad social a través del arte y de un apoyo psicológico y social. Desde 2006, Casa Rafael brinda sus servicios a más de 200 niños entre 3 y 18 años del barrio de La Boca en situación de riesgo psico-social. Casa Rafael atiende a chicos expuestos a riesgos varios, tales como precariedad, promiscuidad, violencia, droga, conflicto con la ley, explotación e inseguridad de los vínculos afectivos y los valores sociales. Las actividades consisten en una iniciación a diversas disciplinas artísticas, combinada con un acompañamiento psicológico y psicosocial. Los talleres incluyen la guitarra, el teclado, la literatura, la expresión corporal y la danza (hip-hop), las artes plásticas, la fotografía y el video. Más allá de la iniciación artística, los talleres son espacios de socialización en los que aprenden a convivir en el respeto de la diferencia y a tomar conciencia del carácter nocivo de la violencia. En 2015, Banco Supervielle contribuyó además vía mecenazgo a la realización de diversos proyectos de Casa Rafael. Casa Rafael fue uno de los tres beneficiarios en 2015 de la **Campaña de Navidad de Banco Supervielle 25+1**.



Fundación Casa Rafael

Educación - promover oportunidades y construir futuro a través de la educación

Programa Futuros Egresados

Nuestro objetivo es apoyar a la **Fundación Cimientos** para que los chicos de bajos recursos terminen el secundario y tengan más oportunidades en el futuro. El trabajo de Cimientos está focalizado en acompañar a los alumnos que asisten a escuelas en contextos socioeconómicos vulnerables y apoyarlos, tanto en lo económico como en lo académico, promoviendo el desarrollo de habilidades y competencias para mejorar su trayectoria escolar, aumentar sus posibilidades y proyectar su futuro con más oportunidades. Junto a la Fundación Cimientos en 2015 Banco Supervielle otorgó **becas a 80 estudiantes** del tercer año de las escuelas N°6 “Santa María Eufrasia” y N°51 “Eva Perón” en San Luis y Escuela Ernesto Sábató en Mendoza. Banco Supervielle facilitó y financió el lanzamiento del programa en las provincias de San Luis y Mendoza y organizó la campaña de matching funds, que consistió en una campaña de telemarketing a clientes del banco y una campaña presencial en ocho Centros de Servicio de San Luis y Mendoza. Además, como parte del Programa de Voluntariado Corporativo, **74 colaboradores** de Banco Supervielle son voluntarios para 80 chicos en año escolar. Cada voluntario fue asignado como padrino de uno o dos becados, lo que le permite conocer el nombre y la realidad de su ahijado, recibir los informes mensuales que dan cuenta de su trayectoria escolar y su situación de vida. En 2015 Cimientos fue beneficiaria de la **Campaña Navidad de Banco Supervielle 25+1**.



Fundación Cimientos

40
alumnos
becados
*en 2 escuelas
de San Luis*

40
alumnos
becados
*en 1 escuela
de Mendoza*

74
padrinos
voluntarios

Programa Construyendo Mi Futuro

Nuestro objetivo es apoyar a la **Fundación Enseñá por Argentina** en su trabajo por la inclusión y la calidad de la educación y por construir un movimiento de líderes comprometidos con el propósito de promover oportunidades educativas de calidad para todos. Enseñá por Argentina selecciona jóvenes profesionales universitarios recién recibidos que dedican dos años de su vida y su desarrollo profesional a trabajar como profesores en escuelas secundarias que se encuentran en contextos de pobreza. Desde el área de Recursos Humanos de Banco Supervielle se realizó nuevamente en 2015 el Programa **“Construyendo Mi Futuro.”**



62 becarios
34 hijos de empleados,
25 chicos de Enseña x Argentina,
3 de la Fundación Germinare.

Programa Nuevas Aventuras Empresarias (Naves)

El **Programa Naves** es la competencia de planes de negocio de mayor prestigio de Argentina. Busca fomentar el espíritu emprendedor en el país mediante seminarios y talleres organizados por el **IAE** desde 1983. Banco Supervielle es uno de los sponsors de la Competencia. Con su auspicio, se extendió la experiencia por primera vez a la provincia de Mendoza. En 2015 más de **180 emprendedores** presentaron **80 proyectos**, acompañados de **18 instituciones**, entre universidades, gobierno provincial, municipios y empresas, permitiendo desarrollar un ciclo de formación de más de **60 horas** entre expertos locales y del IAE. El proyecto Biosano ganador de la edición local, se coronó en Buenos Aires con el primer premio en su categoría a nivel nacional.



+ de 180
emprendedores
presentaron 80
proyectos

3° año
de edición
Naves Mendoza

+ de 60
horas
de formación

Programa Becas Universitarias Anpuy

En 2015 Banco Supervielle otorgó becas universitarias a **23 jóvenes** junto a la **Fundación Anpuy** (provincia de Salta), parte de la red de Cimientos. Estos jóvenes se criaron en el pueblo de La Unión, departamento de Rivadavia y hoy en día estudian en Rivadavia, Orán, Ciudad de Salta, Córdoba y Tucumán. El programa otorga becas para jóvenes que terminaron el nivel secundario y quieren continuar estudios superiores (nivel universitario o terciario). Reciben un acompañamiento durante el curso de su carrera para que puedan lograr trayectorias académicas exitosas.

23 
becas
universitarias

Programa Las Ventajas De Permanecer En La Escuela

En 2015 desde el área de Recursos Humanos Banco Supervielle tuvo presencia en una cruzada educativa junto a **Junior Achievement** (Mendoza) a través del programa donde **12 colaboradores** en forma voluntaria desarrollaron talleres en tres escuelas y capacitaron a 101 estudiantes de la Provincia de Mendoza.

12
voluntarios
organizaron talleres

101
estudiantes
fueron capacitados

Fortalecimiento Institucional - contribuir al fortalecimiento de las instituciones y a la construcción de una agenda pública a largo plazo

Programa Red de Acción Política (RAP)

Nuestro objetivo es apoyar a **RAP** (fundación plural y apartidaria) en su misión de hacer un aporte hacia la formación y el fortalecimiento de la dirigencia política en Argentina. Fundada en 2002, RAP genera un espacio de articulación entre hombres y mujeres que desarrollan una vida política activa y que son invitados a integrarse a la fundación (Políticos RAP) y ciudadanos e instituciones con vocación de involucrarse en temas relacionados con la cosa pública y hacer un aporte al país desde un ámbito no partidario. Banco Supervielle integra una red de instituciones e individuos que presta apoyo financiero a RAP (Socio Adherente).

Programa Políticas Públicas (CIPPEC)

Nuestro objetivo es apoyar a **CIPPEC** (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento) en su tarea por mejorar la calidad de las políticas públicas en Argentina que fomenten la equidad y el crecimiento. Fundada en el año 2000, CIPPEC es una organización independiente, apartidaria y sin fines de lucro que analiza, promueve, diseña e implementa políticas públicas en las áreas de desarrollo social, desarrollo económico e instituciones y gestión.

En 2013 CIPPEC lanzó con el apoyo de Banco Supervielle el **Premio Innovación en la gestión pública** para la equidad y el crecimiento, con el propósito de premiar anualmente a los programas y proyectos innovadores en el orden nacional, provincial y municipal implementados por organismos y empresas públicas.

En 2015 Banco Supervielle trabajó conjuntamente con CIPPEC en un proyecto que buscó promover el involucramiento de la ciudadanía en el financiamiento de las campañas electorales con miras a aumentar la demanda ciudadana por un sistema de financiamiento transparente y equitativo. Como resultado de este proyecto, en 2015 el Poder Ejecutivo Nacional dictó un decreto que brinda un nuevo marco legal a los aportes de campaña electoral por vía electrónica.

Programa Aportes de Gestión

Aportes de Gestión para el Tercer Sector es una organización sin fines de lucro conformada y dirigida por voluntarios, expertos en gestión, quienes provienen de destacados puestos directivos del mundo empresarial y cuyo objetivo es maximizar el impacto sobre la sociedad de las ONGs a través de mejorar su calidad de gestión. En 2015 Banco Supervielle convocó a la ONG Aportes de Gestión con el objetivo de fortalecer a algunas ONGs aliadas mediante la mejora de sus procesos de gestión y el liderazgo de sus organizaciones. Los proyectos duraron alrededor de 6 meses.

Programa MAMBA

Banco Supervielle se asoció con la Asociación Amigos del Moderno para acompañar a la institución en calidad de aliado estratégico (la máxima categoría de sponsorización) del **Museo de Arte Moderno** (MAMBA). La asociación con Banco Supervielle ha contribuido durante 2015 a concretar importantes proyectos de grandes artistas argentinos y a posibilitar la realización de exposiciones internacionales de relevancia. Esta iniciativa le permite a Banco Supervielle consolidar su presencia en el mundo del arte y ofrecer a sus clientes nuevos beneficios vinculados con la cultura en la Ciudad de Buenos Aires.

Respeto

Escuchamos y entendemos las necesidades de nuestros clientes y fomentamos relaciones personales y de negocios constructivas.

Creemos en tratar a los demás como nos gusta que nos traten y en dialogar y construir a partir de la diversidad.

El respeto en Grupo Supervielle se traduce en la atención que demostramos diariamente en nuestro negocio. Cuidamos a nuestros clientes y empleados haciendo que oficinas, sucursales y centros de servicios sean espacios de encuentro seguros para todos. Desde las relaciones humanas, valorizamos las diferencias que nos ayudan a mejor entender y responder a la diversidad de necesidades, intereses y opiniones.

“RESPETO ES PENSAR EN EL OTRO”

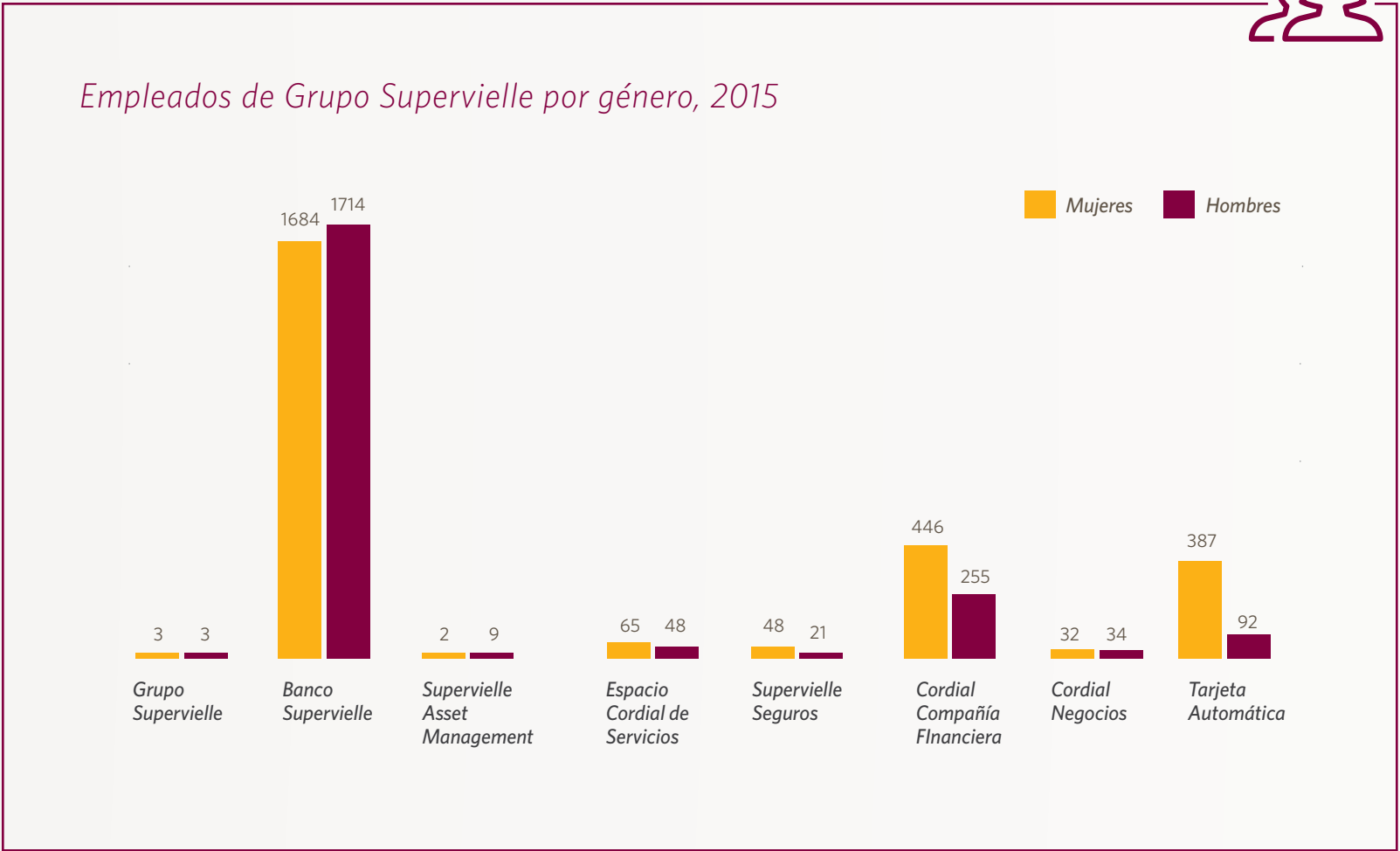
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

📖 DMA - Diversidad e igualdad de oportunidades y DMA - Igualdad de retribución entre mujeres y hombres, G4-LA12, G4-LA13, G4-LA16

Grupo Supervielle promueve un entorno libre de cualquier tipo de discriminación originada en razones de raza, color, sexo, afiliación política, gremial o religión. El Grupo está comprometido en construir un entorno en donde prime el respeto y la valoración del ser humano, su privacidad, individualidad y dignidad. No admite bajo ninguna circunstancia que un integrante de la organización hostigue o discrimine a otro por prejuicios de ningún tipo, ni tolera comentarios o acciones que tiendan a crear un ambiente hostil.



Empleados de Grupo Supervielle por género, 2015



📖 G4-10

Intolerancia a la Discriminación

G4-HR3

La intolerancia a la discriminación de cualquier tipo se abordó durante el 2014 en el diseño y consenso de nuestros valores a través de una encuesta de la cual participaron el 75% de los empleados del Grupo. En una segunda etapa se realizaron 45 talleres de trabajo para profundizar la definición de esos valores, conformados por 12 participantes cada uno. Uno de los valores del Grupo es el Respeto y dentro de los comportamientos no aceptables está incluido el trato discriminatorio.

En el 2015 se realizaron los **Foros de Valores**, que apuntaron a generar conversaciones con el alto management con el objetivo de instalar los nuevos valores organizacionales. El formato fueron encuentros liderados por un Director y un Gerente Corporativo, donde participan grupos de 10 personas aproximadamente, todos con personal a cargo. Se llevaron a cabo **34 foros** a los que asistieron **307 personas** en total. En estos dos años no se detectó ningún caso de discriminación en los canales formales de la organización, tanto por la línea ética como en el centro de gestión de Recursos Humanos.

Desarrollo profesional

Desde el proceso de reclutamiento y de promoción de los empleados, Banco Supervielle trabaja en base a procesos formales que aseguran una toma de decisiones imparcial y neutra. En lo que refiere al proceso de selección, se realizaron más de 500 búsquedas de recursos para ocupar posiciones vacantes en las diferentes áreas. Cabe mencionar que en todos los casos se han utilizado técnicas grupales o individuales de evaluación. El proceso de feedback al empleado se basa en la gestión de su desempeño y se evalúa anualmente mediante la plataforma Employee Self Service.

El proceso consta de tres etapas:

- Establecimiento de los objetivos
- Feedback de seguimiento: esta etapa es acompañada con la campaña “Semana del Feedback” a mitad de año
- Evaluación de fin de año: feedback que acompaña el cierre del proceso de Gestión del Desempeño

Generación de empleo

G4-LA1, G4-10

En línea con nuestro compromiso por el desarrollo económico y social de los lugares donde operamos generamos 813 nuevos puestos de trabajo en 2015, 51% más en comparación con el año anterior, principalmente en Cordial Compañía Financiera, Supervielle Asset Management y Supervielle Seguros. La tasa de rotación ese mismo año a nivel Grupo fue de 16,2%. Todos nuestros colaboradores trabajan a tiempo completo.



Generamos

813

nuevos puestos de trabajo

Tasa de rotación de Grupo Supervielle, 2015

Banco Supervielle	6,20%
Supervielle Asset Management	27,27%
Espacio Cordial de Servicios	16,36%
Supervielle Seguros	10,15%
Cordial Compañía Financiera	38,09%
Cordial Negocios	33,33%
Tarjeta Automática	27,35%
Rotación Total (Grupo Supervielle)	11,47%

G4-LA1

Empleos creados en el periodo 2015

	Banco Supervielle	Supervielle Asset Management	Supervielle Seguros	Espacio Cordial	Cordial Compañía Financiera	Cordial Microfinanzas	Tarjeta Automática
Duración total	3398	11	69	113	701	66	479
Ingresos %	10%	36%	32%	22%	40%	30%	28%

G4-LA1

Dotación de Grupo Supervielle por rango etario, 2015*

	Banco Supervielle		SAM		Supervielle Seguros		Espacio Cordial de Servicios		Cordial Compañía		Cordial Negocios		Tarjeta Automática	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
Alta Gerencia	51	18	3	0	1	1	2	2	21	8	0	0	0	0
Mandos Medios	364	157	4	1	3	4	9	2	62	73	10	1	20	30
Staff	1269	1539	2	1	17	43	37	61	172	365	24	31	72	357

G4-LA12



Salud y seguridad en el trabajo

DMA - Salud y seguridad en el trabajo



Comprometidos en la seguridad de nuestros empleados, desarrollamos las acciones destinadas a identificar, controlar y/o eliminar los riesgos que podrían tener impacto en las personas e instalaciones donde operamos. En este contexto, el Banco Supervielle desarrolla procedimientos para minimizar los accidentes profesionales y enfermedades, minimizar el daño a los equipos e inmuebles, evitar las interrupciones al proceso operacional y dar estricto cumplimiento a la normativa legal aplicable y normas internas.

Seguridad contra incendios en los inmuebles

A lo largo del año, realizamos varios simulacros y actualizamos los planes de emergencia y evacuación del edificio corporativo de Banco Supervielle y sus 194 sucursales y centros de servicio, cubriendo todas las áreas geográficas de operación. Entre otras acciones, culminamos exitosamente evacuaciones del Edificio Corporativo y de la Casa Central Mendoza. A su vez y por segundo año consecutivo, realizamos el simulacro de Cordial Compañía Financiera en San Isidro y capacitamos a los empleados, realizamos auditorías y planes de evacuación en 8 sucursales de Cordial Microfinanzas. Como prueba de la constante adecuación y evaluación de

las condiciones de higiene y seguridad, todos los centros de servicios del Banco, recibieron la certificación según la resolución del ANSES por cumplir en su totalidad con los requisitos de ventilación, luminosidad y nivel sonoro.

Adecuación contra los riesgos sísmicos en Mendoza y San Juan

En 2014, hemos trabajado en varios proyectos de construcción y adecuación a riesgos sísmicos desde refuerzos estructurales en sectores con cargas considerables hasta la adecuación de tableros para minimizar los posibles cortes de energía o la revisión periódica de las estructuras edilicias en las sucursales y centros de servicio.

* Este gráfico no incluye las 5 personas contratadas por el holding Grupo Supervielle.

Capacitaciones a nuestros colaboradores

G4-LA6

El cuidado de la salud y de la seguridad de nuestros colaboradores es primordial. Es por esto que trabajamos a lo largo del año en distintos planes de capacitación e implementación de acciones de mejora en los procesos internos.

Hemos continuado las formaciones in situ sobre primeros auxilios, centrados en reanimación cardiopulmonar (RCP) y casos de asfixia contenidos sólo con las manos. Se capacitó sobre el desfibrilador externo automático, la evaluación y llamado de emergencias y los gestos a tener en caso de obstrucción de vía aérea en adultos. Además abordamos la seguridad y ergonomía aplicada que consistía en ejercicios de autocontrol preventivo.

Capacitamos colaboradores sobre evacuación sin pánico en caso de incendios o sismos. En particular en la zona de Mendoza, se trabajó más en profundidad en cómo actuar en caso de movimientos sísmicos, donde existe un mayor riesgo de ocurrencia.

En total, **3.350 empleados fueron capacitados en 2015**, 15% más en comparación con el año anterior. Nuestra gestión centrada en la seguridad total proactiva permitió bajar un 16 % la cantidad de accidentes de trabajo, demostrando una mejora continua en las condiciones de los inmuebles y capacitaciones en higiene y seguridad.

En Banco Supervielle, se registró un índice de siniestralidad del 7,74% y un total de 58 accidentes. En 7 de los casos, los mismos correspondieron en su mayoría a ausencias por enfermedad.



Una vida a salvo

En 2014, dos colaboradores salvaron la vida de un cliente adulto mayor en el Centro de Servicio 191 Lanús Oeste, quien sufrió una descompensación cardíaca. Al realizarle RCP, lo mantuvieron a salvo hasta que llegó la ambulancia del servicio médico. Se cumplió el objetivo de la capacitación recibida preventivamente: actuaron eficientemente para salvar una vida.

Medidas de seguridad

DMA - Salud y seguridad de los clientes

Tanto desde las sucursales y centros de servicios, así como en la operatoria digital que implica el manejo de los datos de nuestros clientes, desarrollamos un control integral de seguridad alineado con las mejores prácticas del sector.

Centro de monitoreo

G4-PR1

Con el fin de asegurar la mayor seguridad de nuestros clientes y cumplir con las reglamentaciones del Banco Central en materia de seguridad, contamos en Banco Supervielle con una matriz de criticidad de sucursales de acuerdo a distintos parámetros que se identifican previamente: zona geográfica, ubicación propia de la sucursal, si tiene o no servicio de cajas de seguridad y viviendas linderas. El resultado de esta matriz nos genera controles más frecuentes y aleatorios desde el Bunker Central, el centro de monitoreo en tiempo real de nuestras 110 sucursales. Esto nos ayuda a corregir desvíos que puedan localizarse en la operatoria diaria, mediante cámaras y sistemas de alarmas.

Vigilancia en sucursales y centros de servicios

Durante el año 2014, maximizamos la funcionalidad de los sistemas de seguridad existentes adecuando procesos, simplificando tareas y haciendo hincapié en los temas críticos, logrando controlar los procesos diarios de las sucursales con foco en aquellos de mayor criticidad y poder de esta forma estar mejor preparados ante actos ilícitos. Por ultimo también se cuenta con un plan de capacitación basado en E-Learning y visitas a las sucursales para relevar las condiciones, capacitar a los recursos y corregir desvíos. En particular **se realizaron**

desayunos con 53 tesoreros para conversar sobre procesos críticos y comunicaciones a la red con recordatorios de cómo operar en procesos sensibles.

Se continuó con un plan de visitas preventivas a la red de sucursales y centros de servicio de forma de verificar los elementos de seguridad. **En la 61 sucursales visitadas, se realizaron capacitaciones para recordar los conceptos básicos y los eventos más críticos de la operatoria diaria.** Se instalaron parlantes en los lobbys de cajeros automáticos de 16 sucursales, permitiendo al centro de monitoreo comunicarse con las personas que se encuentran en el lugar y así fortalecer la prevención en materia de delitos. En aquellas sucursales identificadas con mayor criticidad, disponemos de medidas de seguridad reforzadas, tales como cortinas metálicas que ayudan a mitigar los riesgos en los procesos de carga de cajeros automáticos.

Por otra parte, analizamos el contexto general de acuerdo a nuevas modalidades de ilícitos que se vayan presentando para así generar mecanismos de prevención innovadores que minimicen el riesgo. En este sentido, generamos reuniones mensuales con otras entidades de la Industria en donde exponemos situaciones que se generaron y analizamos nuevos ilícitos para estar constantemente actualizados y preparados.

Seguridad de la información

G4-DMA

Para asegurar la mayor protección de datos en lo que refiere a la información de nuestros clientes, desde Banco Supervielle realizamos distintos procesos de control, además de acercar recomendaciones de seguridad en nuestra página web *:

1. Registración de la base de datos. Los datos de los clientes se encuentran protegidos de acuerdo a las políticas de seguridad de la Información de Banco Supervielle, asegurando la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los mismos.

2. Seguridad informática. Los accesos a la base de datos de los clientes se encuentran limitados solamente a los usuarios que cuenta con los perfiles asignados, cumpliendo con lo establecido tanto en la política de seguridad de la información, como en los estándares correspondientes.

3. Política de protección, de uso de **dispositivos móviles.** Banco Supervielle cuenta con esa política con el fin de garantizar la confidencialidad de los datos que son accedidos desde diferentes dispositivos.

A su vez, el área de Seguridad Informática de Cordial Compañía Financiera, continuó gestionando el proyecto de certificación de perfiles, que permite asignar accesos a ciertas posiciones o funciones dentro de la empresa. Por otro lado, se trabajó en automatizaciones de procesos internos y en la autogestión para algunas áreas a través de sistemas de gestión de identidades, generando mejoras significativas en los tiempos de ejecución.

* Recomendaciones de seguridad: <http://www.supervielle.com.ar/Personas/Bancaelectronica/RecomendacionesdeSeguridad/>

Acerca del reporte



Acerca del reporte

El Reporte de Sostenibilidad 2015 es el cuarto reporte publicado por Grupo Supervielle. Presenta información acerca de su desempeño social, ambiental y económico entre el 1ro de enero y el 31 de diciembre 2015, en todas sus empresas vinculadas: Banco Supervielle S.A., Supervielle Asset Management S.A., Cordial Microfinanzas S.A., Sofital S.A.F. e I.I., Tarjeta Automática S.A., Cordial Compañía Financiera S.A. y Espacio Cordial de Servicios S.A. Cuando se consideró relevante, se incluyó información comparativa de 2014. La información incluida abarca a todas las empresas del Grupo, y cualquier limitación en su alcance se indica a lo largo del informe. Este documento se complementa con la Memoria y Estados Financieros de Grupo Supervielle *.

El último Reporte de Sostenibilidad presenta la gestión de los periodos 2012 y 2013, comprendidos entre el 1ro de enero del 2012 y el 31 de diciembre 2013. Para este periodo, el Reporte de Sostenibilidad no cuenta con una verificación externa.

A través de este Reporte, Grupo Supervielle busca demostrar a sus distintos grupos de interés la forma en la cual integra la estrategia de sostenibilidad a su estrategia de negocios, creando valor sostenible para todos los segmentos sociales y participando desde su esfera de acción en el crecimiento económico y social de la Argentina.

A continuación se detalla el proceso de definición de los contenidos y elaboración del Reporte y el análisis de los temas más relevantes para la organización y sus grupos de interés.

📄 G4-18, G4-28, G4-29, G4-33

* Se puede consultar la Memoria y los Estados Financieros de Grupo Supervielle en la sección Institucional > Información financiera:
<http://www.supervielle.com.ar/Institucional/informacion-financiera/>

Global Reporting Initiative

G4-32

El proceso de definición de los asuntos relevantes a publicar, y la elaboración del reporte de sostenibilidad se implementó sobre la base de la versión G4 del estándar internacional Global Reporting Initiative (GRI), siguiendo la opción de conformidad “esencial”. La Guía G4 hace hincapié en el concepto de la materialidad como elemento fundamental de las memorias de sostenibilidad. Este enfoque implica que la organización informante debe aportar datos únicamente sobre aquellos temas prioritarios para que los grupos de interés conozcan cuáles son los impactos económicos, ambientales y sociales más significativos de la organización, así como su capacidad para hacer frente a tales impactos. En esta línea, se incluyeron también aquellos indicadores específicos del suplemento sectorial para instituciones financieras que fueron considerados como aspectos relevantes para las operaciones del Grupo.

Análisis de Materialidad

Con el fin de rendir cuentas sobre los aspectos considerados relevantes tanto por sus grupos de interés como por la organización misma, Grupo Supervielle llevó a cabo un proceso de identificación y priorización de temas que contempló tres etapas de desarrollo:

1. Análisis de contexto: Esta etapa consistió en la identificación de las tendencias y mejores prácticas del sector financiero a nivel local e internacional, detectando desafíos y oportunidades del sector en torno a la gestión social, ambiental y económica.

2. Expectativas de los grupos de interés: Para entender cuán relevantes eran ciertos asuntos, se realizaron dos instancias:

- Una encuesta a stakeholders internos y externos alcanzando un total de 229 respuestas. Internamente participaron el Directorio, Gerentes, Gerentes de Sucursal y Responsables de Centro de Servicios, Coordinadores y Tesoreros. Externamente la encuesta se envió a las ONGs con las cuales trabaja el Grupo, Proveedores y Clientes. Estos últimos eran representados por clientes de Banca empresas, Clientes Identité y Jubilados.
- Entrevistas a ciertos grupos de interés con el fin de profundizar las expectativas de los mismos. De las entrevistas participaron dos representantes sindicales, cuatro gobiernos locales y cuatro organismos multilaterales.

3. Priorización y validación de temas relevantes Las dos primeras etapas permitieron definir los temas considerados materiales tanto por los stakeholders como por la más alta Dirección del Grupo, plasmándolos en aspectos concretos según la Guía GRI.

Los mismos fueron luego validados por la Dirección, con el fin de asegurarse que todos los temas estratégicos fueran efectivamente tomados en cuenta y serán publicados en el reporte.

Definición de contenidos del Reporte

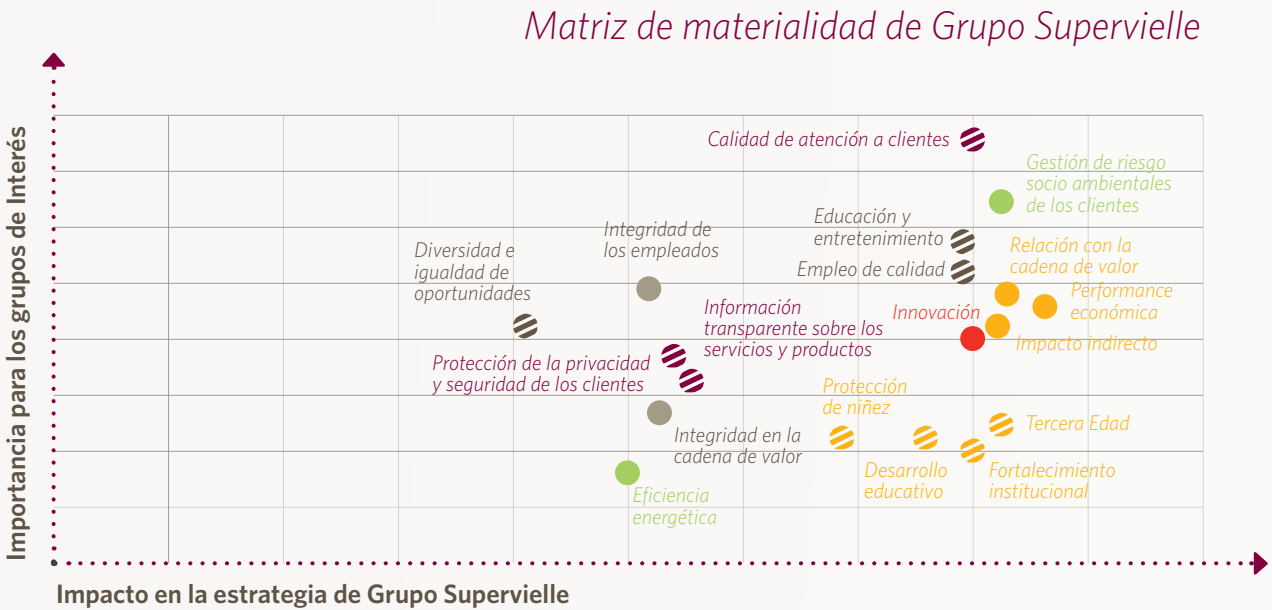
Luego de definir y validar los asuntos materiales, se procedió a una serie de reuniones con la totalidad de las gerencias de Banco Supervielle y de las entidades vinculadas del Grupo. Este proceso permitió identificar de manera exhaustiva las acciones de la organización para cada aspecto e informar con mayor profundidad y detalle acerca de la gestión del Grupo.

Aspectos materiales identificados

G4-19

A continuación se presenta la matriz de materialidad de Grupo Supervielle para el periodo 2014-2015, que ilustra en el eje vertical las expectativas de los grupos de interés internos y externos según el grado de importancia considerado para cada aspecto, y en el eje horizontal el impacto en la estrategia del Grupo.

- Aspectos propios de Grupo Supervielle
- Aspectos Económicos
- Aspectos de derechos humanos
- Aspectos Ambientales
- Aspectos Sociales
- Aspectos Laborales
- Aspectos de responsabilidad sobre productos



G4-19, G4-20 y G4-21

Asuntos materiales identificados por Grupo Supervielle	Guía G4 de GRI / Aspectos materiales	Cobertura	
CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES	- Salud y seguridad de los clientes - Etiquetado de los productos y servicios - Comunicaciones de Mercadotecnia - Privacidad de los clientes - Cumplimiento regulatorio - Portfolio de productos	Fuera de la organización	Clientes
EDUCACIÓN Y ENTRENAMIENTO	Educación y Desarrollo	Dentro de la organización	Empleados
EMPLEO DE CALIDAD	- Empleo - Relaciones entre los trabajadores y la dirección - Diversidad e igualdad de oportunidades - Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	Dentro de la organización	Empleados
PERFORMANCE ECONÓMICA	Desempeño económico	Fuera de la organización	Clientes Accionistas Sociedad
RELACIÓN CON LA CADENA DE VALOR	- Ética e integridad - Etiquetado de los productos y servicios - Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	Fuera de la organización	Clientes Proveedores Sociedad
IMPACTO INDIRECTO	- Desempeño económico - Presencia en el mercado - Consecuencias económicas indirectas - Prácticas de adquisición	Fuera de la organización	Clientes Accionistas Proveedores Sociedad
INNOVACIÓN	Indicadores propios	Fuera de la organización	Clientes Accionistas Sociedad

Asuntos materiales identificados por Grupo Supervielle	Guía G4 de GRI / Aspectos materiales	Cobertura	
CREACIÓN DE VALOR SUSTENTABLE	Indicadores propios	Fuera de la organización	Clientes Accionistas Proveedores Sociedad
TERCERA EDAD	Comunidades locales	Fuera de la organización	Clientes Sociedad
FORTALECIMIENTO INSITUCIONAL	Comunidades locales	Fuera de la organización	Sociedad
DESARROLLO EDUCATIVO	Comunidades locales	Fuera de la organización	Clientes Sociedad
PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ	Comunidades locales	Fuera de la organización	Sociedad
INTEGRIDAD DE LOS EMPLEADOS	▪ Ética e integridad ▪ Diversidad e igualdad de oportunidades ▪ Igualdad de retribución entre mujeres y hombres ▪ No discriminación ▪ Libertad de asociación y negociación colectiva ▪ Trabajo infantil ▪ Trabajo Forzoso ▪ Evaluación ▪ Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	Dentro de la organización	Empleados
PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	Privacidad de los clientes	Fuera de la organización	Clientes Accionistas Sociedad

Asuntos materiales identificados por Grupo Supervielle	Guía G4 de GRI / Aspectos materiales	Cobertura	
INTEGRIDAD EN LA CADENA DE VALOR	▪ Inversión ▪ Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos ▪ Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	Fuera de la organización	Clientes Proveedores Sociedad
INFORMACIÓN TRANSPARENTE SOBRE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS	Comunicaciones de Mercadotecnia	Fuera de la organización	Clientes Accionistas Sociedad
EFICIENCIA ENERGÉTICA	Energía	Dentro de la organización Fuera de la organización	Empleados Accionistas Sociedad
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	Diversidad e igualdad de oportunidades	Dentro de la organización	Empleados
GESTIÓN DE RIESGOS DE PRODUCTOS SOCIALES Y AMBIENTALES	Portfolio de productos	Fuera de la organización	Accionistas Sociedad

Participación de los grupos de interés

G4-24, G4-25, G4-26

Sabemos la importancia que tienen las expectativas de nuestros grupos de interés para hacer crecer al Grupo. Con esta primicia, construimos canales de dialogo con cada uno de ellos, generando espacios de intercambio propicios analizando sus necesidades, y evaluando cómo dar respuesta a ellas.

Grupos de interés	Canales de dialogo
EMPLEADOS	- Intranet - Encuentros de comunicación interna - Encuentros, desayuno de empleados con el Gerente General - Mediciones de campañas, acciones, eventos - Encuesta de clima - Encuesta de pulso - Centro de gestión - Canales telefónicos - Canales vía e-mail: Recursos Humanos responde - Líderes de recursos humanos - Visitas de líderes en sucursales y centros de servicio - Desayuno de líderes y empleados de áreas centrales - Gestar - Línea ética
SINDICATOS	Reuniones periódicas con los delegados
ACCIONISTAS <i>Proveedores de capital</i>	- Reuniones trimestrales - Foro de Accionistas - Memoria anual
CLIENTES: <i>Individuos</i> <i>Empresas</i> <i>Organismos públicos</i>	- Encuesta de satisfacción - Seminarios - Eventos de relacionamiento - Comunicación comercial - Comunicación institucional
ONGS	- Relacionamiento con nuevas ONGs - Reuniones periódicas sobre el avance de los programas en curso

Grupos de interés	Canales de dialogo
ORGANISMOS MULTILATERALES <i>Organizaciones de desarrollo</i> <i>Organismos internacionales de financiamiento</i>	- Memoria anual - Reuniones
UNIVERSIDADES <i>Universidades públicas y privadas</i>	Varios proyectos desarrollados con Universidades en distintas provincias: Buenos Aires, Córdoba, Tucumán, San Luis, San Juan y Mendoza
Proveedores: <i>Empresas pequeñas, medianas y grandes</i>	- Procesos formales de selección y contratación - Reuniones en persona o telefónicas

Expectativas claves de los stakeholders

G4-27

El proceso de análisis de materialidad nos permitió identificar los temas claves para nuestros grupos de interés, además de las expectativas e intereses que surgen de los distintos canales de comunicación y relacionamiento que tenemos con cada uno de ellos. A continuación se detallan los resultados de la encuesta, por categoría de stakeholder. Es de notar que para simplificar la lectura de los mismos, hemos presentado los gerentes, gerentes de sucursales y centros de servicios y los tesoreros dentro del grupo de interés “empleados”, siendo los que mejor representan a nuestros más de 4800 colaboradores.

Grupos de interés	Expectativas
CLIENTES 	• Impacto económico a nivel local • Relaciones de largo plazo con la cadena de valor • Eficiencia energética • Buenas prácticas de empleo • Desarrollo y capacitación de los empleados • Diversidad e Igualdad de oportunidades • Relaciones fluidas empleados/Dirección • Impacto en la cadena de valor • Privacidad y seguridad de los clientes • Calidad de servicio • Participación social en la Tercera edad, la niñez y la educación
EMPLEADOS 	• Ser un banco innovador • Rentabilidad económica • Fortalecer vínculos con la cadena de valor • Gestión inteligente de la energía • Desarrollo profesional • Diversidad e igualdad de oportunidades • Integridad de los empleados • Relación con los clientes • Tercera edad y desarrollo educativo
JUBILADO 	• Rentabilidad • Fortalecer los vínculos con clientes, proveedores y socios de negocios • Gestión de los residuos e inversión ambiental • Formación de los empleados • Igualdad de género • Lucha contra la discriminación • Integridad en los empleados y en la cadena de valor • Calidad de atención al cliente • Protección de la privacidad • Proyectos sociales centrados en las personas mayores y en los más jóvenes

- Aspectos propios de Grupo Supervielle
- Aspectos Económicos
- Aspectos de derechos humanos
- Aspectos Ambientales
- Aspectos Sociales
- Aspectos Laborales
- Aspectos de responsabilidad sobre productos
- Aspectos de Derechos Humanos
- Aspectos Sociales

Grupos de interés	Expectativas
ONG 	• Crecimiento económico • Involucramiento de la cadena de valor en la mejora ambiental • Empleo de calidad, en particular desde la formación y la igualdad de oportunidades • Comunicación interna • Transparencia en la gestión con los proveedores • Información comercial transparente • Calidad de atención en los servicios prestados • Trabajo con entidades para promover el fortalecimiento institucional • Protección de la niñez y acceso a la educación de calidad
PROVEEDOR 	• Innovación en los productos y procesos • Ser un banco agente de cambio y creador de valor sostenible • Eficiencia energética y gestión de residuos • Calidad en el empleo, diversidad e igualdad de oportunidades • Integridad de los empleados • Canales de comunicación transparentes con los proveedores • Protección de la información de los clientes y atención de servicio • Desarrollo educativo
MUNICIPIOS 	• Crecimiento económico a nivel local • Relaciones con su cadena de valor • Inversión ambiental, con foco en la gestión energética • Diversidad y calidad en el empleo • Prácticas transparentes en la cadena de valor • Comunicación interna • Transparencia en la información comercial • Calidad de atención a clientes • Participación en el fortalecimiento institucional • Desarrollo de programas orientados a la Tercera edad

- Aspectos propios de Grupo Supervielle
- Aspectos Económicos
- Aspectos de derechos humanos
- Aspectos Ambientales
- Aspectos Sociales
- Aspectos Laborales
- Aspectos de responsabilidad sobre productos
- Aspectos de Derechos Humanos
- Aspectos Sociales

Grupos de interés	Expectativas
SINDICATOS 	• Generación de valor económico a nivel local • Transformarse en agente de cambio, generador de valor a nivel social y ambiental • Foco en la inversión ambiental con impacto en la comunidad • Calidad del empleo e igualdad de oportunidades • Integridad de los empleados • Lucha contra la discriminación • Calidad de atención a clientes • Foco social en la Tercera edad, la educación y la niñez
ORGANISMOS MULTILATERALES 	• Crear valor compartido y a largo plazo, ser agente de cambio • Inversión ambiental enfocada en el análisis ambiental y social de los clientes • Educación y entrenamiento y empleo cualitativo • Lucha contra la discriminación en todas sus formas • Calidad de atención a clientes • Programas de inversión social centrados en el desarrollo educativo y el acompañamiento de los adultos mayores

- Aspectos propios de Grupo Supervielle
- Aspectos Económicos
- Aspectos de derechos humanos
- Aspectos Ambientales
- Aspectos Sociales
- Aspectos Laborales
- Aspectos de responsabilidad sobre productos
- Aspectos de Derechos Humanos
- Aspectos Sociales

Índice de Contenido GRI G4

G4-32

Contenidos básicos generales

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		PÁGINA / RESPUESTA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1		Pág. 3 y 4
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3		Pág. 1
G4-4		Pág. 9
G4-5		Pág. 119
G4-6		Pág. 17
G4-7		Grupo Supervielle S.A., sociedad anónima constituida en la Argentina el 8 de octubre de 1979. Domicilio legal: Bartolomé Mitre 434, piso 5, Ciudad Autónoma de Buenos Aires Contacto: (54 11) 4340-3180/08 - info@gruposupervielle.com Empresas subsidiarias: Banco Supervielle S.A, Cordial Compañía Financiera, Tarjeta Automática, Cordial Microfinanzas, Supervielle Asset Management, Espacio Cordial, Supervielle Seguros. Sofital es una sociedad anónima cuya principal actividad es la tenencia de participaciones en otras empresas por lo que no figura en el Reporte de Sostenibilidad 2015.
G4-8		Pág. 17, 60 a 71
G4-9		Pág. 6 a 8, 60 a 71
G4-10		Pág. 54 y 55, 95 y 96
G4-11		Pág. 50
G4-12		Pág. 78
G4-13		Pág. 78; En 2015, Cordial Microfinanzas adquirió la compañía de microcréditos Empresa
G4-14		Pág. 32

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA / RESPUESTA
G4-15	Pág. 18; Grupo Supervielle adhiere a los Principios de Ecuador que traduce en su política ARAS, de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales
G4-16	Pág. 18
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	
G4-17	Idem que G4-7
G4-18	Pág. 101 y 102
G4-19	Pág. 103 a 105
G4-20	Pág. 103 a 106
G4-21	Pág. 103 a 107
G4-22	No hubo reformulaciones de información respecto del reporte anterior.
G4-23	Las aclaraciones sobre las técnicas de medición de datos y la re-expresión de información perteneciente a reportes anteriores se indican en las notas al pie de página de las tablas de indicadores a lo largo del Reporte.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
G4-24	Pág. 106
G4-25	Pág. 106
G4-26	Pág. 106
G4-27	Pág. 107 a 109
PERFIL DE LA MEMORIA	
G4-28	Pág. 101
G4-29	Pág. 101
G4-30	Ciclo anual de reporte
G4-31	Pág. 119
G4-32	Pág. 102, 110 a 118
G4-33	Pág. 101

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		PÁGINA / RESPUESTA
GOBIERNO		
G4-34		Pág. 20 a 30
G4-35		Pág. 20 a 30
G4-41		Pág. 35
G4-42		Pág. 26
G4-43		Pág. 31
G4-45		Pág. 32 y 33
G4-46		Pág. 32 y 33
G4-47		Pág. 32 y 33
G4-48		Pág. 29
G4-49		Pág. 20 a 30
G4-51		No contamos con un Comité de Remuneración, el mismo no siendo un requisito legal.
G4-52		La remuneración de nuestros directores se determina en la asamblea anual ordinaria. Además, el comité de auditoría debe emitir una opinión sobre la razonabilidad y adecuación de dicha compensación.
G4-53		Idem que G4-52
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56		Pág. 36 y 39
G4-58		Pág. 36 y 37

Contenidos básicos específicos

ENFOQUES DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA / RESPUESTA	RAZÓN POR OMISIÓN
ECONOMÍA		
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 6 a 17	
G4-EC1	Pág. 7	
PRESENCIA EN EL MERCADO		
ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 6 a 17	
G4-EC5	Los salarios de todas las empresas de Grupo Supervielle se encuentran por encima del Salario Mínimo Vital y Móvil (SMVM) argentino. A continuación se detalla la diferencia entre el SMVM y el salario inicial estándar de cada entidad: Banco Supervielle: 245%, Supervielle Asset Management: 359%, Supervielle Seguros: 110%, Espacio Cordial: 245%, Cordial Compañía Financiera: 182%, Cordial Microfinanzas: 182%, Tarjeta Automática: 182%	
G4-EC6	Todos los directores residen en Argentina.	
CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS		
ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 81 a 93	
G4-EC8	Pág. 82	
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN		
G4-DMA	Pág. 78	
G4-EC9	Pág. 78; Grupo Supervielle no tiene una política específica de selección de proveedores basada en su ubicación geográfica. La mayoría de sus proveedores están radicados en Argentina.	
MEDIO AMBIENTE		
ENERGÍA		
ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 77	
G4-EN6	Pág. 77	No se cuenta con información del consumo energético a nivel de todas las sucursales y centros de servicios de Banco Supervielle, y de las otras entidades del Grupo. en efecto, cada empresa maneja sus propiedades en forma independiente.

ENFOQUES DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA / RESPUESTA	RAZÓN POR OMISIÓN
SOCIAL			
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DISGNO			
EMPLEO			
ENFOQUE DE GESTIÓN		Pág. 48 a 55, 96	
G4-LA1		Pág. 96	
RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN			
ENFOQUE DE GESTIÓN		Pág. 48 a 55	
G4-LA4		Pág. 50	
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
ENFOQUE DE GESTIÓN		Pág. 97 a 99	
G4-LA6		Pág. 98	
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN			
ENFOQUE DE GESTIÓN		Pág. 44 a 47	
G4-LA9		Pág. 45; No se cuenta con las horas de capacitación en Supervielle Asset Management, Supervielle Seguros y Espacio Cordial de Servicios.	No contamos con el desglose por sexo. La información no estaba disponible para el periodo 2015. Es un compromiso obtenerla para el próximo ejercicio.
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
ENFOQUE DE GESTIÓN		Pág. 95	
G4-LA12		Pág. 95	
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES			
ENFOQUE DE GESTIÓN		Pág. 95	
G4-LA13		No existen diferencias salariales entre hombres y mujeres.	
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES			
ENFOQUE DE GESTIÓN		Pág. 36	
G4-LA16		No se recibieron reclamaciones sobre prácticas laborales vía la línea ética, la herramienta formal que posee Grupo Supervielle.	

ENFOQUES DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA / RESPUESTA	RAZÓN POR OMISIÓN
DERECHOS HUMANOS		
INVERSIÓN		
ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 36	
G4-HR2	No existen prácticas de capacitación en derechos humanos. En la capacitación de inicio a las comercializadoras se entrega el Manual de Ética donde se informa los valores y códigos del Grupo.”	
NO DISCRIMINACIÓN		
ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 36	
G4-HR3	No hubo denuncias por discriminación en 2014.	
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 36 y 50	
G4-HR4	En 2014, no se detectaron centros o proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pudieron infringirse o estar amenazados.	
EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS		
ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 78	
G4-HR10	Pág. 78	
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS		
ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 36	
G4-HR12	En 2015, no hubo reclamaciones por asuntos de derechos humanos.	
SOCIEDAD		
COMUNIDADES LOCALES		
ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 87 a 93	
G4-SO1	Pág. 87 a 93	
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 35	
G4-SO3	Pág. 35	

ENFOQUES DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA / RESPUESTA	RAZÓN POR OMISIÓN
CUMPLIMIENTO REGULATORIO		
ENFOQUE DE GESTIÓN	Grupo Supervielle se encuentra regulado por la Comisión Nacional de Valores y Banco Central de la República Argentina (Parcialmente). Banco Supervielle, por el Banco Central de la República Argentina y Comisión Nacional de Valores. Mientras que Cordial Compañía Financiera, se encuentra regulado por el Banco Central de la República Argentina y Comisión Nacional de Valores. En cuanto a Supervielle Seguros, se encuentra regulado por la Superintendencia de Seguros de la Nación.	
G4-SO8	No existieron este tipo de multas/sanciones durante el año 2015.	
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 99	
G4-PR2	No se registraron incidentes durante el año 2015.	
ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		
ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 73	
G4-PR3	Grupo Supervielle opera cumpliendo las regulaciones de sus contralores: Banco Central de la República Argentina (BCRA), Comisión Nacional de Valores (CNV), Defensa al Consumidor, Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN), Consejo de Autorregulación del Código de Prácticas Bancarias (CPB), Código de Conducta en ámbito de los mercados de valores, Código de Prácticas Bancarias y Normas SEC. Toda comunicación comercial tiene un triple control, por el área de comunicaciones, por el área de producto y por el área de legales. Cada comunicación impresa incluye un código que indica vencimiento de las promociones, cuando la promoción vence, el material se retira.	
G4-PR4	No hubo incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	
G4-PR5	Pág. 73	

ENFOQUES DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA / RESPUESTA	RAZÓN POR OMISIÓN
COMUNICACIONES DE MARKETING		
ENFOQUE DE GESTIÓN	Desde el Grupo Supervielle, realizamos controles continuos sobre las publicidades a exhibirse en lo diferentes medios de comunicación. Comprenden el análisis legal del contenido de la pieza y la redacción del disclaimer correspondiente. Toda comunicación comercial tiene un triple control, por el área de comunicaciones, por el área de producto y por el área de legales. Cada comunicación impresa incluye un código que indica vencimiento de las promociones, cuando la promoción vence, el material se retira."	
G4-PR7	Grupo Supervielle se encuentra regulado por la Comisión Nacional de Valores y Banco Central de la República Argentina (Parcialmente). Banco Supervielle, por el Banco Central de la República Argentina y Comisión Nacional de Valores. Mientras que Cordial Compañía Financiera, se encuentra regulado por el Banco Central de la República Argentina y Comisión Nacional de Valores. En cuanto a Supervielle Seguros, se encuentra regulado por la Superintendencia de Seguros de la Nación. No se detectaron casos de incumplimiento de las normativas.	
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES		
G4-DMA	Banco Supervielle registra las bases de datos en la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, organismo que regula la administración de las bases y las medidas de seguridad que deben cumplirse en relación a las mismas.	
G4-PR8	Banco Supervielle recibió 195 reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes. No se registraron reclamos en las otras compañías del Grupo.	
CUMPLIMIENTO REGULATORIO		
ENFOQUE DE GESTIÓN	La totalidad de los productos y servicios de las entidades de Grupo Supervielle se rigen por la Comisión Nacional de Valores. En cuanto a Banco Supervielle, los productos y servicios se rigen además por la normativa del Banco Central de la República Argentina y el Código de Prácticas Bancarias y la Comisión Nacional de Valores.	
G4-PR9	Grupo Supervielle se encuentra regulado por la Comisión Nacional de Valores y Banco Central de la República Argentina (Parcialmente). Banco Supervielle, por el Banco Central de la República Argentina y Comisión Nacional de Valores. Mientras que Cordial Compañía Financiera, se encuentra regulado por el Banco Central de la República Argentina y Comisión Nacional de Valores. En cuanto a Supervielle Seguros, se encuentra regulado por la Superintendencia de Seguros de la Nación.	

ENFOQUES DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA / RESPUESTA	RAZÓN POR OMISIÓN
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS		
ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 76	
G4-FS6	Pág. 76	
AUDITORÍA		
ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 75	
PROPIEDAD DE LOS ACTIVOS		
ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 75	
G4-FS10	La interacción sólo se efectuó al momento del análisis de Riesgos ambientales y Sociales para las empresas alcanzadas por la Política. No hubo otros intercambios con empresas por este tema.	
G4-FS11	Pág. 75	

Agradecemos a todos los colaboradores que participaron en la elaboración del tercer reporte de sostenibilidad de Grupo Supervielle.

En particular, nuestro agradecimiento va a todos los empleados del Grupo que participaron en la elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2015

Proceso de elaboración del Reporte

Coordinación general
Grupo Supervielle, Gerencia de
Responsabilidad Social Corporativa.

Diseño

FutureBrand
<http://www.futurebrand.com/>

Asesoramiento técnico GRI

Crowe Horwath
<http://www.crowehorwath.com.ar/>

Para más información y sugerencias acerca del Reporte de Sostenibilidad 2015 de Grupo Supervielle, los invitamos a contactarse con la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa:

Sonia Basso

Sonia.Basso@supervielle.com.ar
+54 11 4340-3108
Bartolomé Mitre 434. CABA, Argentina.

