



# Covid-19 **UPDATE**

15.05.2020

GRUPO  
SUPERVIELLE



*Contenido*



Mensajes **clave de Supervielle**



Medidas del **Gobierno Argentino**



**Medidas de Supervielle** frente al COVID-19



# MENSAJES CLAVE DE **SUPERVIELLE**



Nuestros **empleados** y **clientes** son nuestra **prioridad**



La respuesta **rápida** a una situación sin precedentes ha asegurado la **continuidad** de nuestras **operaciones**



Altos niveles de **liquidez** y adecuado **capital** para enfrentar un futuro cercano incierto



Surge una **oportunidad** para **acelerar** la **digitalización** en la nueva normalidad



## *Principales medidas* adoptadas por el gobierno argentino contra el virus Covid-19



- Prohibición de despidos y suspensiones por 60 días laborables



- Cierre de negocios no esenciales



- Precios máximos para productos esenciales



- Incremento de partidas presupuestarias destinadas a áreas críticas



- Ingreso familiar de emergencia por AR\$10.000 en abril y mayo y subsidios extraordinarios por AR\$ 3.000



- Cierre de fronteras y aislamiento social, preventivo y obligatorio para toda la población a partir del 19 de marzo, inicialmente por un período de 15 días y extendido tres veces



- Programa para la Emergencia Financiera Provincial: asignación de recursos por un monto total de AR\$120 mil millones



- Creación del fondo FOGAR para garantizar los financiamientos proporcionados a las PYMEs por las entidades financieras para pagar salarios



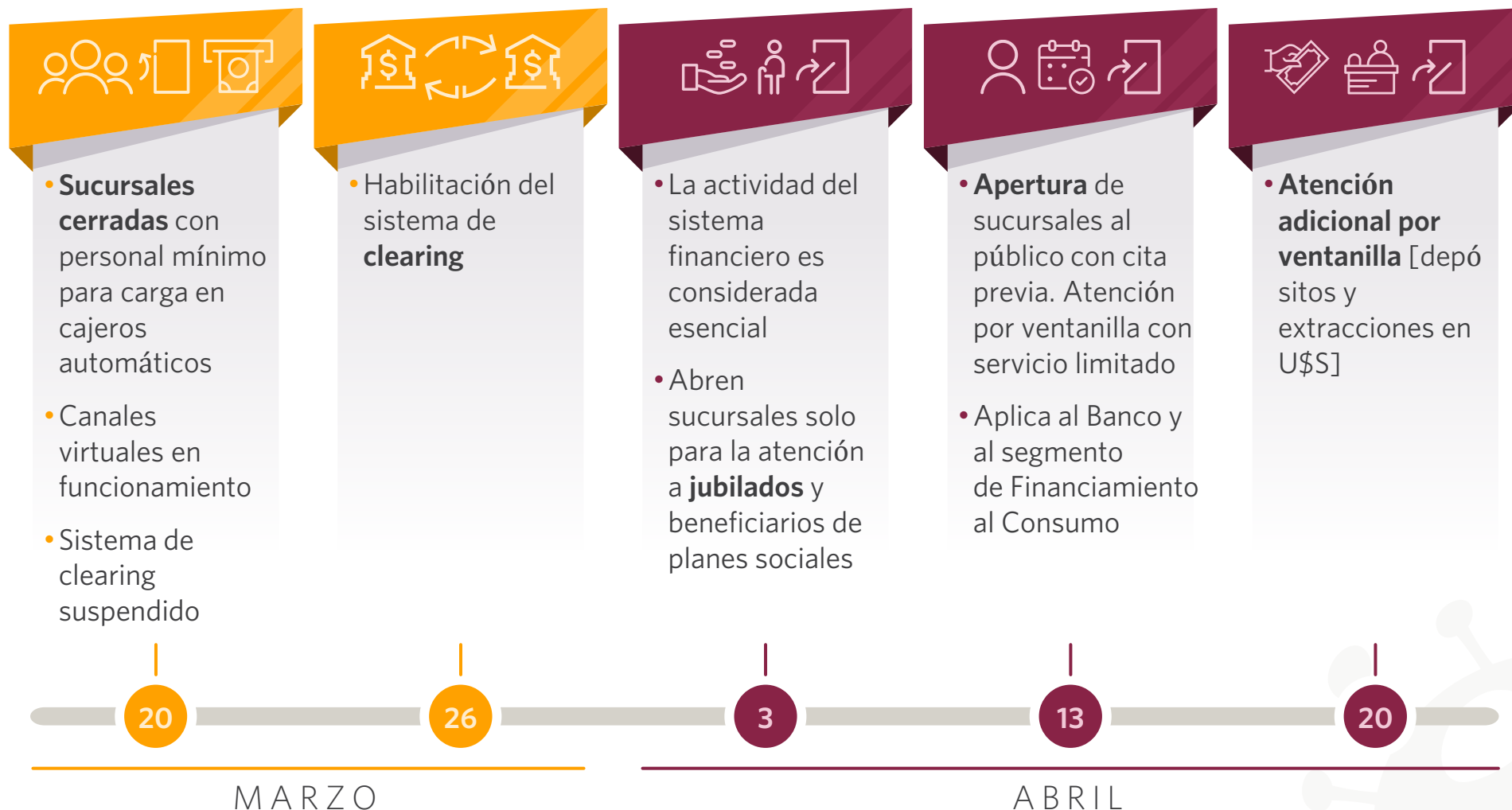
- Congelamiento de cuotas mensuales de préstamos hipotecarios y prendarios ajustados por UVA y suspensión de ejecuciones hipotecarias, hasta el 30 de septiembre de 2020



- Programa especial para empleadores y empleados afectados por la emergencia sanitaria y la cuarentena nacional



*Línea de tiempo de apertura de sucursales* para comprender mejor las operaciones en estas nuevas condiciones





## Principales medidas adoptadas por el BCRA



- Prohibición del cierre de cuentas bancarias hasta el 30 de junio de 2020



- Suspensión de distribución de dividendos por parte de las entidades financieras hasta el 30 de junio de 2020



- Suspensión de comisiones sobre operaciones de cajeros automáticos hasta el 30 de junio de 2020



- Tasa mínima para depósitos a plazo fijo por debajo de AR\$4 millones



- Aumento del monto cubierto por el Sistema de Seguro de Depósitos a \$1,5 millones



- Nuevas reglas de clasificación de deudores hasta el 30 de septiembre de 2020. Período adicional de 60 días



- Limitaciones en tenencias de Leliqs a fin de lograr que la liquidez esté disponible para líneas de crédito



- Diferentes programas de préstamos:
  - Préstamos a PYMEs a una tasa de interés del 24%
  - Financiamiento a tasa de interés cero para algunos clientes elegibles (el BCRA paga el 15% a los bancos)
  - Refinanciamiento automático de los saldos impagos de tarjetas de crédito con vencimiento previo al 30 de abril de 2020



- Aplazamiento de pagos de tarjetas de crédito y préstamos personales durante el periodo inicial de cuarentena
- No se cobran intereses punitivos sobre saldos impagos. Solo se devengan tasas de interés contractuales



- Incentivos para aumentar los préstamos a las PYMEs para el pago de salarios y capital de trabajo, incluida una reducción en los requisitos mínimos de liquidez



# MEDIDAS DE **SUPERVIELLE** FRENTE AL COVID-19

*Todas las acciones y medidas* implementadas se centran en proteger a nuestra gente y clientes y en garantizar la continuidad del negocio





Medidas y acciones para cuidar a nuestra *gente*

## PROTOCOLOS COVID-19

- Home office obligatorio por 14 días para empleados que regresan del extranjero
- Home office obligatorio para personas dentro del grupo de riesgo y embarazadas, así como para empleados no críticos desde el 16 de marzo
- Distanciamiento social en sucursales y áreas centrales
- Protocolo de regreso al trabajo para empleados esenciales
- Medidas de higiene, limpieza y desinfección
- Restricciones para viajar



## SEGUIMIENTO MÉDICO Y CONTENCIÓN

- Incorporación de personal médico al equipo de gestión de crisis
- Monitoreo diario de casos sospechosos y positivos
- Prestaciones online de terapia, yoga, gimnasia y nutrición
- Seguimiento del médico de Supervielle
- Seguimiento de RR.HH.



## IMPLEMENTACIÓN DE HOME OFFICE

- Distanciamiento social en sucursales y personal crítico en áreas centrales
- Empleados de sucursales divididos en dos equipos que rotan cada dos semanas
- 96% de los empleados de áreas centrales haciendo home office
- 100% de los empleados del Call Center implementaron home office



## COMUNICACIÓN Y COMPROMISO

- Comunicación clave: know how operativo, medidas preventivas y compromiso del personal
- Seguimiento diario del equipo de gestión de crisis
- Mensajes y videos de alta gerencia
- Preguntas frecuentes





*Operaciones*, en tiempos de crisis, la operación del negocio cobra mayor importancia

## TECNOLOGÍA

- Compra y envío de notebooks para todos los empleados comenzando home office
- Inversión en 2000 nuevas licencias de VPN para asegurar el funcionamiento de home office
- Configuración de VPN para staff de Banca Personas
- Uso extensivo de Office 365
- Staff de IT críticos cuentas con herramientas necesarias



## OPERACIONES

- Descentralización del procesamiento de préstamos hasta AR\$ 1 millón para acelerar el proceso
- Nuevos protocolos de pandemia para la continuidad del negocio aplicados en sucursales y casa central
- Capacidad del call center incrementada



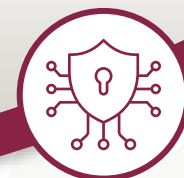
## PROVEEDORES CRÍTICOS

- Refuerzo de proveedores de mantenimiento y limpieza en todos los edificios
- Asegurar la provisión de efectivo en sucursales, ATMs y cajas rápidas
- Cada equipo evalúa sus proveedores dentro del plan de contingencia



## CIBERSEGURIDAD

- Uso de VPN como la estrategia más segura de home office
- Monitoreo de redes de IT y Sistema de alertas
- Alertas de Phishing a clientes y empleados





Implementar un plan de *Comunicación interna* adecuado para mantener informados y sanos a nuestros empleados

## ACCIÓN 1



Prácticas efectivas de Home Office

## ACCIÓN 2



Instrucciones de lavado de manos

## ACCIÓN 3



Medidas de distanciamiento social

## ACCIÓN 4



Prestaciones online disponibles de terapia, yoga, gimnasia y nutrición

## ACCIÓN 5



Protocolos de regreso al trabajo

## ACCIÓN 6



Transformación del proceso de empleo

## ACCIÓN 7



Preguntas frecuentes sobre COVID-19

## ACCIÓN 8



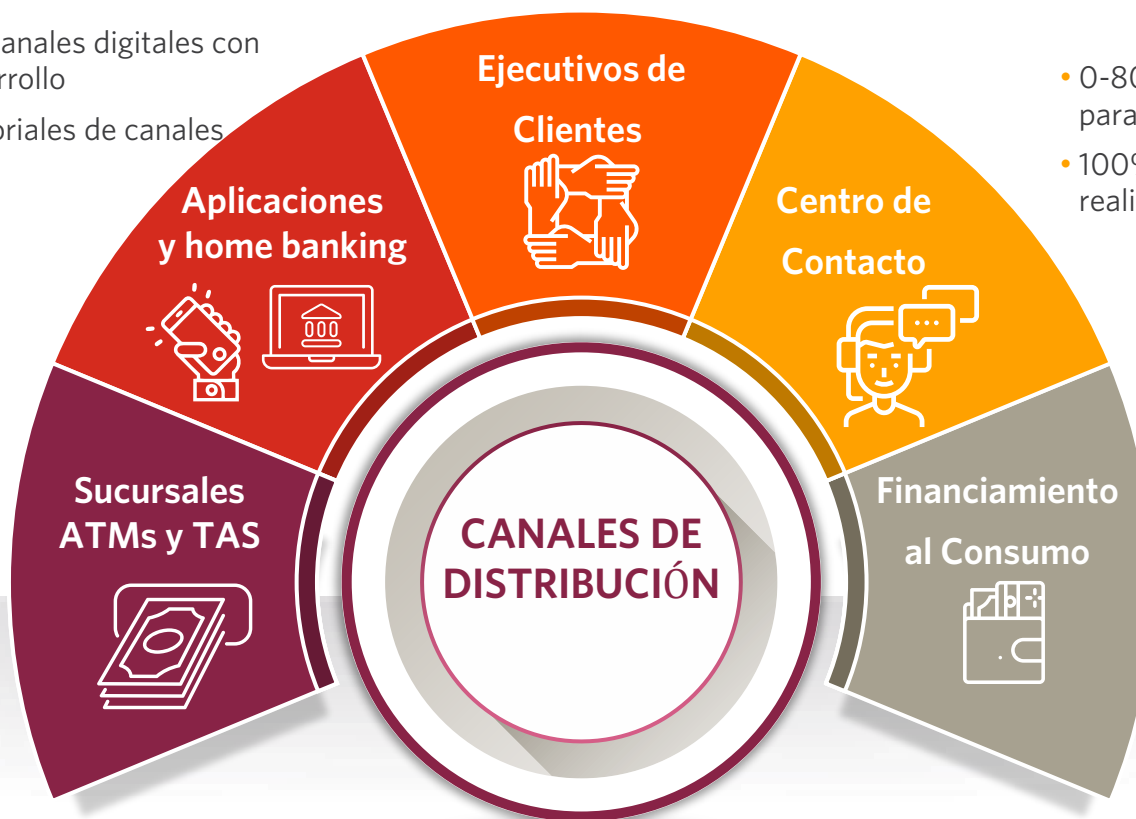
Consejos de ergonomía en casa



*Medidas y acciones* para continuar con las operaciones del negocio y ayudar a nuestros clientes apalancándonos en la metodología ágil implementada

- Mejoras y actualizaciones en App Jubilados
- Implementación de un nuevo chat en el website de Banco Supervielle
- Nueva App de registración para canales digitales con identificación biométrica en desarrollo
- Nueva landing exclusiva para tutoriales de canales digitales
- Turnos online

- Ejecutivos de Banca Empresas e Inversores Institucionales haciendo home office



- 0-800 línea exclusiva para Jubilados
- 100% de los empleados realizando home office

- Horario de atención normal
- Distanciamiento social en sucursales
- 95% de disponibilidad de ATMs y cajas rápidas con software biométrico
- Mayor acceso en lobbies 24-hs (cajas rápidas)
- Foco en mantenimiento y en el suministro de billetes de alta denominación en ATMs
- Nuevos protocolos de desinfección

- Algunos puntos de venta de Walmart disponibles, dependiendo del impacto de COVID en el área
- Funcionalidades adicionales en la App Digital
- Turnos online



*Medidas* para ayudar a nuestros clientes, en especial a Segmentos PYMEs y Jubilados



## Plan de Acción para **JUBILADOS**

- Línea 0-800 exclusiva
- Reimpresiones masivas de tarjetas de débito
- Cajas Rápidas con identificación biométrica se trasladaron de la sucursal al lobby 24-hs
- Blanqueo masivo de claves de tarjetas de débito para clientes no usuarios
- Instrucciones para extraer efectivo sin tarjeta de débito trasladando los totens de ANSES al lobby
- Generación de códigos de extracción en App Jubilados recientemente



## Plan de Acción para **BANCA PERSONAS** [excepto Jubilados]

- Incremento en límites de extracción diaria
- Turnos diarios en sucursal a través de Home Banking
- Uso intensivo de redes sociales y apps
- Preguntas frecuentes publicadas online
- Tutoriales de YouTube y Facebook Messenger para aprender a operar online



## Plan de Acción **PYMEs**

- 50% de descuento en comisiones en app de cheques para Pymes
- Uso intensivo de app de cheques
- Plan sueldos en online banking
- Guía de operaciones online para Pymes
- Préstamos al 24% de interés para Pymes
- Líneas de crédito para Pymes de Salud y Transporte al 24% de interés
- Período de gracia de 3 meses



## Plan de Acción para **BANCA EMPRESAS**

- Equipo 100% remoto genera respuestas rápidas a las necesidades de nuestros clientes
- Préstamos al 24% de interés para clientes elegibles
- Canal digital para el desembolso de transacciones
- Aprobaciones de transacciones específicas y nuevas líneas de crédito de manera ágil
- Echeq disponible para pagar, cobrar y descontar cheques
- Operaciones de comercio exterior por canales digitales



## Plan de Acción **CONSUMO**

- Apps de Walmart y Carta operan online
- Sistema de turnos online implementado
- Migración del call center al chat bot
- Aceleración de las funcionalidades digitales, préstamos otorgados por la app son confirmados vía chat o video
- Cuotas de préstamos prendarios publicadas en PagoMisCuentas habilitan a clientes el pago online



Una eficiente *Comunicación Externa* utiliza los canales apropiados en este contexto para mantener una relación cercana con nuestros clientes

## NUEVAS LÍNEAS DE CRÉDITO PARA...

### Profesionales de la Salud

ASISTIMOS A LOS QUE MÁS NOS CUIDAN  
Si no puede ver este mensaje correctamente, por favor lea clic en este [link](#).



**Asistimos a los que más nos cuidan**

Nuevas línea de crédito MiPyme para empresas y profesionales de la salud.

**PRÉSTAMO A 12 MESES  
PLAZO DE GRACIA 3 MESES**  
Tasa fija 24,0 % T.N.A

**CONOCÉ MÁS »**

**ESTO LO SUPERAMOS  
TODOS JUNTOS**

Te estamos atendiendo en los siguientes canales:

Online Banking

Encuentra la respuesta más ágil en nuestro Twitter de atención @Supervielleo o comunicate llamando al 011-4939-4939 (CABA y GRU) o 0800-333-4939 (nacional)

supervielle.com.ar | SEGUINOS EN:

**CFT: 28,02 %**

### Transporte

ACOMPANAMOS A LOS QUE NO FRENAN POR NADA  
Si no puede ver este mensaje correctamente, por favor lea clic en este [link](#).



**Acompañamos a los que no frenan por nada**

Nueva línea de crédito MiPyme para transportistas.

**PRÉSTAMO A 12 MESES  
PLAZO DE GRACIA 3 MESES**  
Tasa fija 24,0 % T.N.A

**CONOCÉ MÁS »**

**ESTO LO SUPERAMOS  
TODOS JUNTOS**

Te estamos atendiendo en los siguientes canales:

Online Banking

Encuentra la respuesta más ágil en nuestro Twitter de atención @Supervielleo o comunicate llamando al 011-4939-4939 (CABA y GRU) o 0800-333-4939 (nacional)

supervielle.com.ar | SEGUINOS EN:

**CFT: 28,02 %**



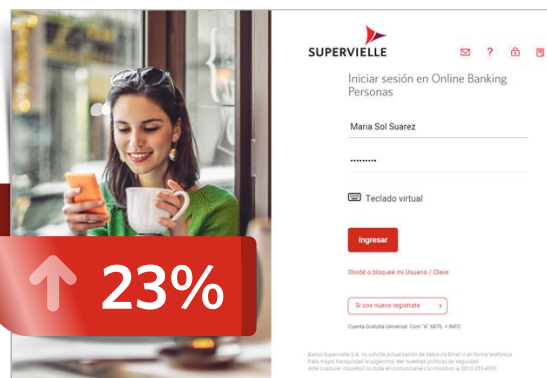


## *Crecimiento* en el uso de *Canales Digitales* [Indicadores - Febrero/Abril 2020]

### Website INSTITUCIONAL



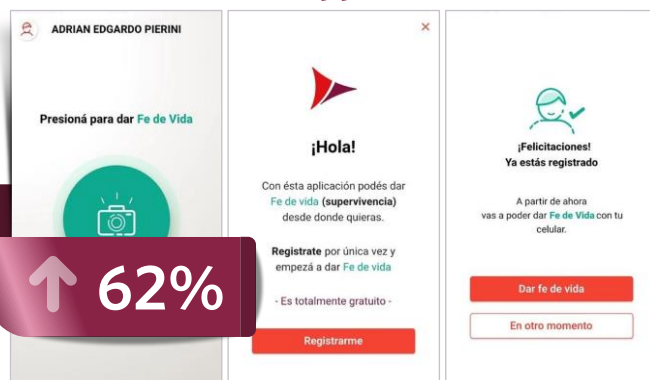
### Online Banking PERSONAS



### Online Banking EMPRESAS



### JUBILADOS App "Fe de Vida"

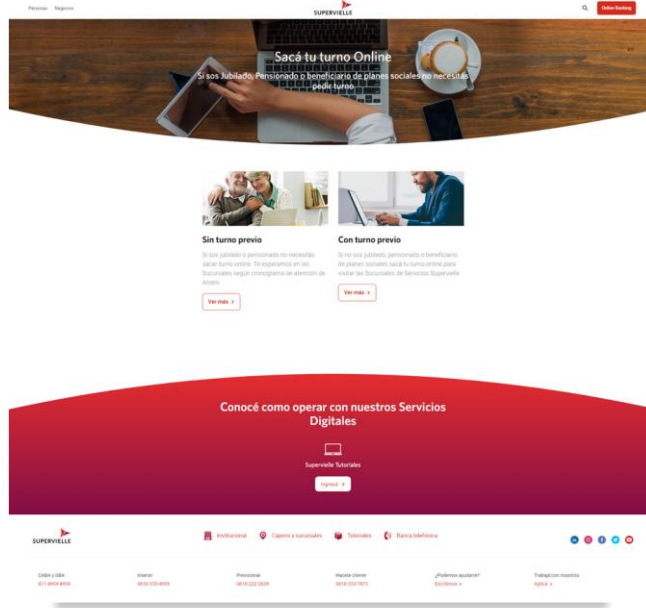


### Supervielle Móvil PERSONAS

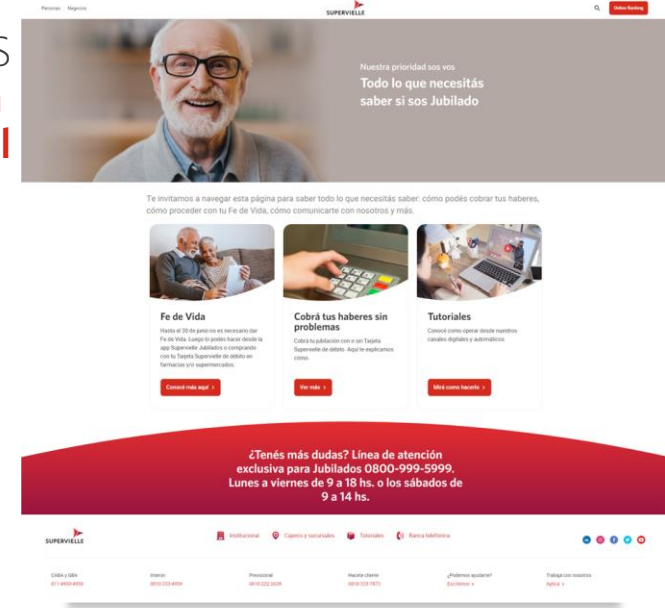




## TURNOS en Sucursales



## JUBILADOS Ayuda Previsional



**Extracción de efectivo  
desde la app Supervielle**  
JUBILADOS

**Extracción por celular**





*¡Gracias!*

Covid-19  
**UPDATE**

15.05.2020