



Reporte de
sostenibilidad

2016



03 • Carta del Presidente

04 • Grupo Supervielle hoy

05 • Grupo Supervielle hoy

08 • Presentación de Grupo Supervielle

08 • Estructura y organización de Grupo Supervielle

09 • Visión y estrategia

11 • Nuestras fortalezas

14 • Apertura de capital de Grupo Supervielle

15 • Subsidiarias de Grupo Supervielle

19 • Red de distribución

20 • Adhesión a iniciativas externas y
membresías

21 • Premios y reconocimientos

22 • Gobierno Corporativo

23 • El Directorio

24 • Composición actual del Directorio

25 • Gobierno de las empresas subsidiarias

26 • Código de Gobierno Societario

26 • Comités

32 • Política de Remuneraciones de Directorio
y Alta Gerencia

32 • Política de Capacitación

32 • Capacitación de líderes

33 • Gestión integral del riesgo

33 • Gobierno de riesgos

37 • Ética y conducta

37 • Línea Ética

38 • Compliance

39 • ÁGIL: Liderazgo e Innovación

41 • Liderazgo

41 • Capacitación y desarrollo

44 • Empleo de calidad

45 • Libertad Sindical

45 • Beneficios

47 • Innovación

47 • Creación de la Unidad de Innovación Digital

49 • Identificación biométrica

50 • SENCILLO: Simplicidad y Eficiencia

52 • Simplicidad

52 • Foco en el cliente

62 • Cercanía y mejora continua en nuestros canales
de atención

63 • Satisfacción de nuestros clientes

64 • Eficiencia

65 • Gestión de Riesgos Sociales y Ambientales

66 • Totalidad de los créditos otorgados por Grupo
Supervielle por región y sector de actividad

68 • Gestión Eficiente de la energía

68 • Prácticas de compra y contratación de bienes y
servicios innovadores y transparentes

69 • Acciones para una cadena de valor más
responsable

70 • CORDIAL: Compromiso y Respeto

72 • Compromiso

72 • Crear valor local sostenible

73 • Acompañar en el crecimiento y la calidad de vida

74 • Acompañar a comunidades locales

81 • Respeto

81 • Diversidad e Igualdad de oportunidades

86 • Salud y Seguridad en el Trabajo

87 • Medidas de seguridad

88 • Acerca del reporte

96 • Índice de Contenido GRI G4

109 • Informe de verificación externa



CARTA DEL PRESIDENTE

G4-1

Estimados lectores:

Nos complace compartir con ustedes el quinto Reporte de Sostenibilidad de Grupo Supervielle, fruto de su gestión económica, social y ambiental durante el ejercicio 2016.

2016 ha sido sin dudas un año muy destacable en la historia de Grupo Supervielle. El acceso al Mercado de Valores de Buenos Aires y a la Bolsa de Comercio de Nueva York permitió al Grupo duplicar su base capital para posicionarse estratégicamente y acompañar el crecimiento del país. Este logro se dio en un contexto mundial de menor crecimiento.

Los movimientos de mercado nos desafiaron a mantenernos actualizados y proactivos, brindando una oferta de servicios financieros y de beneficios a medida para mejorar la experiencia de todos nuestros clientes. En particular:

- Consolidamos nuestra relación con las pymes mediante el desarrollo de una gama completa de servicios financieros.
- Creamos la Unidad de Innovación Tecnológica, buscando responder a los nuevos desafíos de la Banca Digital.
- Modernizamos y remodelamos sucursales y centros de servicios.
- Designamos un nuevo modelo de Gobierno Corporativo que responde a un entorno de controles y riesgos de estándares internacionales.

A nivel consolidado, la buena performance en los ingresos de todas nuestras subsidiarias nos permitió cerrar el ejercicio 2016 con una ganancia de \$1.311 millones, activos por \$53.206 millones, préstamos por \$34.897⁽¹⁾ millones y depósitos por \$35.898 millones. El retorno sobre el patrimonio se ubicó en el 26,3%.

Aspiramos no solo a ser un grupo financiero innovador y rentable sino también un agente de cambio, creador de valor social sostenible. Seguimos trabajando activamente en los cuatro ejes de actuación de nuestros Programas de Responsabilidad Social Corporativa, mediante alianzas con distintas organizaciones de la sociedad civil.

Nuestra labor ha sido reconocida por dos premios muy importantes durante el año. Por un lado, el medio estadounidense Latin Finance reconoció a Grupo Supervielle con el premio Initial Public Offering of the Year por su desempeño en el inicio de operaciones en las bolsas de Buenos Aires y Nueva York. Por otra parte, Banco Supervielle fue distinguido por la Asociación de Ejecutivos de Mendoza como el mejor banco de esa provincia.

Todos estos logros no hubieran sido posibles sin el compromiso de nuestros grupos de interés. Por ello, mi agradecimiento va muy especialmente a nuestros colaboradores, a los nuevos accionistas a partir de la apertura de nuestro capital y a los proveedores y clientes de las distintas compañías de Grupo Supervielle.

A todos, gracias por su confianza.

Patricio Supervielle
Presidente del Directorio

⁽¹⁾ \$34.897 corresponde al saldo neto de la cartera de préstamos

Grupo Supervielle hoy





GRUPO SUPERVIELLE HOY



 DMA - Desempeño económico, G4-EC1

Grupo Supervielle en cifras

	2014	2015	2016
Empleados	4.579	4.843	4.898
Cientes	2.042.851	2.170.025	2.273.095
Cientes Individuos de Banco Supervielle	1.629.547	1.715.269	1.810.281
Cientes Individuos de Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática	400.000	441.000	434.495
Cientes Emprendedores y Pymes	12.398	14.774	16.078
Cientes Empresas	4.185	4.492	4.587
Cientes de Microfinanzas	9.119	9.264	7.654
Red de distribución			
Sucursales, Centros de Servicio y Puntos de Venta	310	325	325
Cajeros	477	491	494
Terminales de autoservicio	147	158	167

⁽¹⁾ Neto de provisiones.

⁽²⁾ Del sistema financiero privado.

⁽³⁾ Tomando en cuenta la cartera securitizada de Leasing del Grupo, la participación de mercado es del 10,0% para diciembre 2014, superior al 11,0% para diciembre 2015 y 13,1% a diciembre 2016.

⁽⁴⁾ Ingresos Netos: ingresos financieros netos + ingresos por servicios netos + resultados por actividades de seguros.

	2014	2015	2016
en millones de pesos			
Inversión Social , incluídos:	\$ 24,2	\$22,3	\$43,4
Mecenazgo	\$ 16,9	\$ 11	\$ 27,1
en millones de pesos			
Activos totales , incluídos:	\$ 23.241	\$ 33.046	\$ 53.206
Préstamos (incluye leasing) ⁽¹⁾	\$ 15.180	\$ 21.223	\$ 36.424
Préstamos con cartera Fideicomitida ⁽¹⁾	\$ 18.239	\$ 23.934	\$ 37.838
Participación de mercado en Préstamos Personales ⁽²⁾	5,0%	5,9%	7,0%
Participación de mercado en Leasing ⁽³⁾	6,3%	9,6%	12,7%
Participación de mercado en tarjetas de crédito activas MasterCard	9,1%	8,4%	9,2%
Origenación de operaciones de Securitización de activos Bancarios del Mercado Argentino	45,1%	38,1%	20,6%
Origenación de operaciones de Securitización de activos del Mercado Argentino	16,2%	9,6%	4,7%
Administración de todos los pagos previsionales a jubilados y pensionados de Argentina	12,9%	12,9%	12,3%
Depósitos totales , incluídos:	\$ 16.893	\$ 23.717	\$ 35.898
Depósitos del Sector Privado no Financiero	\$ 15.300	\$ 22.283	\$ 33.301
Depósitos del Sector Financiero	\$ 151	\$ 251	\$ 9.3
Depósitos del Sector Público no Financiero	\$ 1.442	\$ 1.183	\$ 2.587
Patrimonio Neto	\$ 1.706	\$ 2.374	\$ 6.932
Ingresos Netos ⁽⁴⁾	\$ 3.848	\$ 5.589	\$ 8.981



Desempeño económico de Grupo Supervielle ⁽¹⁾
(en miles de pesos)

	2014	2015	2016
Ingresos	4.786.842	6.967.060	10.021.888
Gastos operativos	1.060.821	1.424.801	1.759.239
Gastos de personal	1.787.386	2.568.081	3.832.081
Pagos a los proveedores de capital ⁽²⁾	431.384	568.746	1.162.786
Impuestos	809.581	1.077.467	1.939.598
Inversión social	7.286	11.255	16.880
Valor económico retenido ⁽³⁾	690.384	1.316.710	1.311.304
Resultado del ejercicio	362.920	674.109	1.311.304

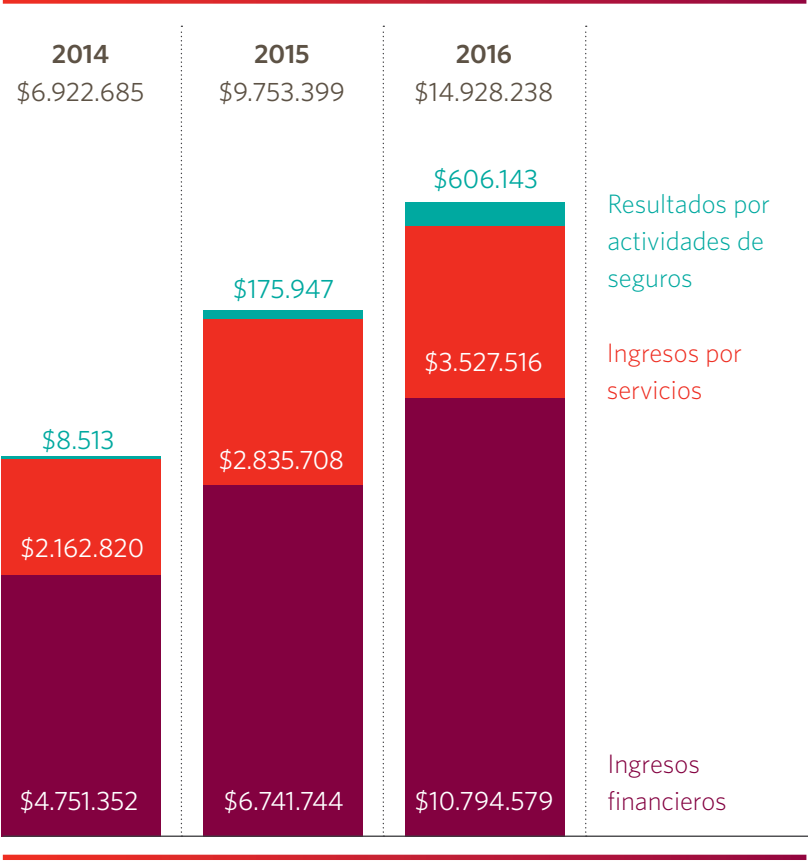
G4-EC1

⁽¹⁾ Se ajustó la forma de cálculo para el año 2016, no así para los dos años anteriores. Es de notar que de los cálculos para los años anteriores debería haber coincidido el Valor Económico Retenido y el resultado del ejercicio.

⁽²⁾ Pago de dividendos, intereses de deuda con proveedores o préstamos, intereses por préstamos interfinancieros recibidos, intereses por financiaciones del sector financiero,



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



G4-9

intereses por obligaciones negociables subordinadas, egresos financieros y otros intereses, y otras obligaciones por intermediación financiera.

⁽³⁾ El Valor económico retenido se obtiene restándole a Ingresos los Gastos operativos, Gastos de personal, Pagos a proveedores de capital, Impuestos e Inversión social.



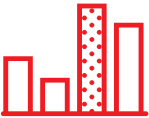
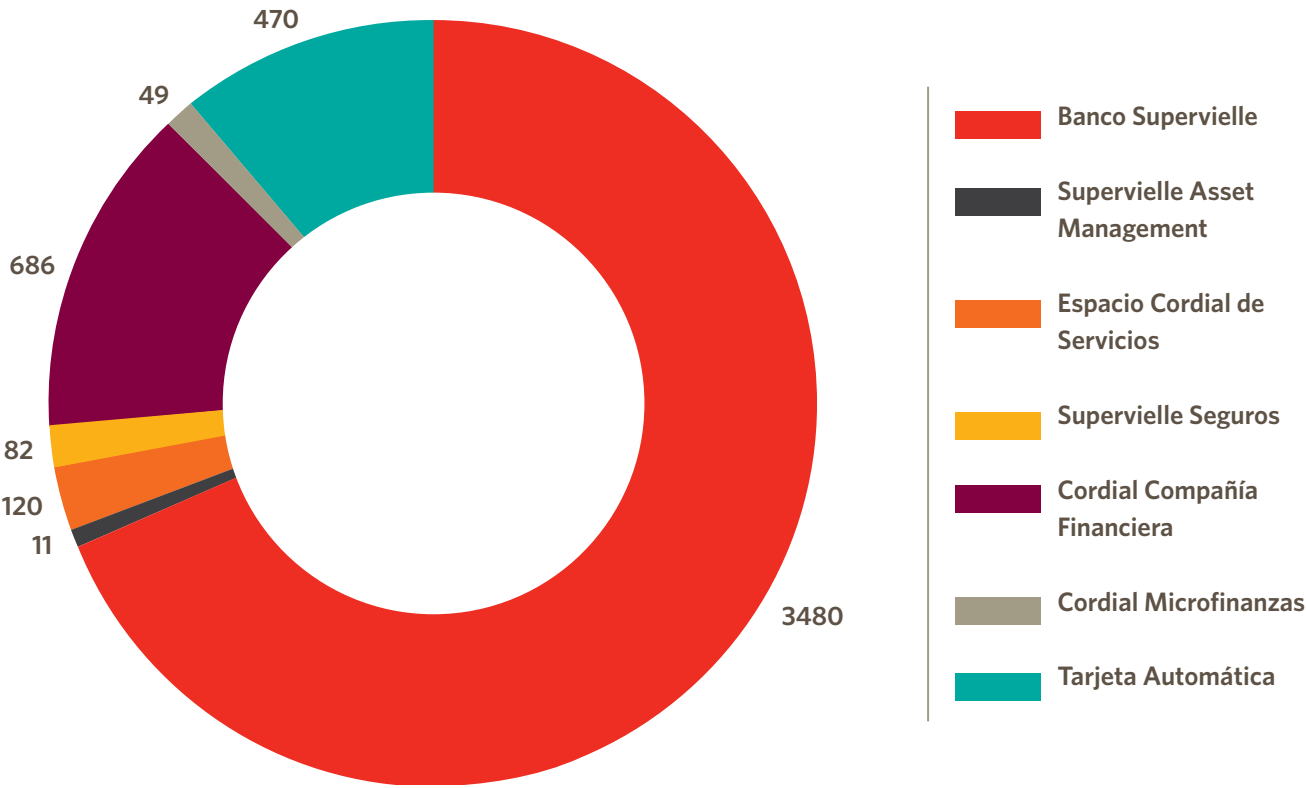
Capitalización de Grupo Supervielle
(en miles de pesos al 31 de diciembre de cada año)

CONSOLIDADO	2014	2015	2016
Deuda a largo plazo	1.095.073	1.885.425	1.447.366
Participación de terceros en entidades o empresas consolidadas	54.750	70.830	103.397
Patrimonio neto	1.706.986	2.373.710	6.931.551
Capital social	124.485	248.970	363.778
Prima de emisión	91.543	91.543	3.248.433
Reserva legal	24.897	24.897	49.794
Reserva facultativa	1.103.141	1.334.191	1.958.242
Resultados no asignados	362.920	674.109	1.311.304
Total capitalización	2.856.809	4.329.965	8.482.313

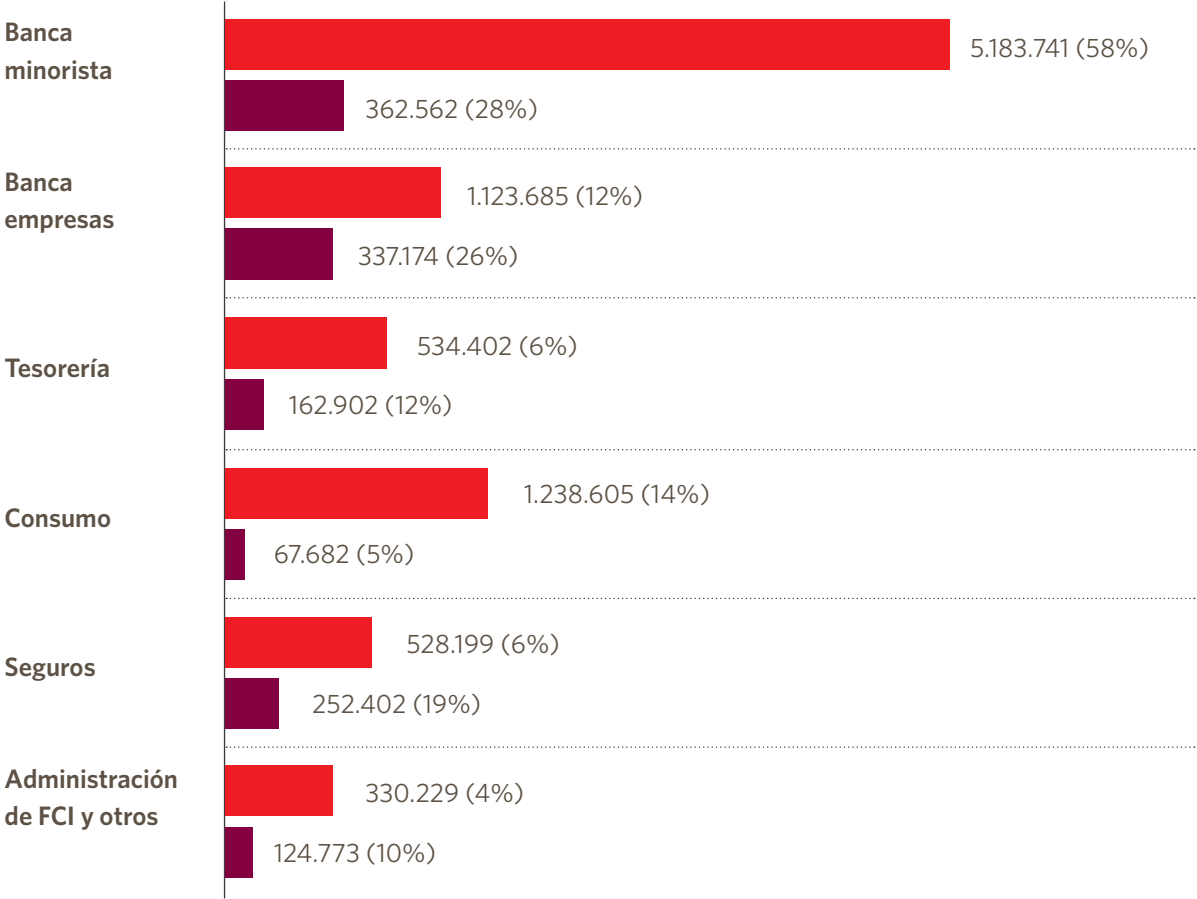
G4-9



Empleados de Grupo Supervielle



Ingresos y resultados por segmento (en miles de pesos)



Ingresos netos
Total asignado a operaciones entre segmentos= \$8.938.861

Resultado neto
Total asignado a operaciones entre segmentos= \$1.307.495



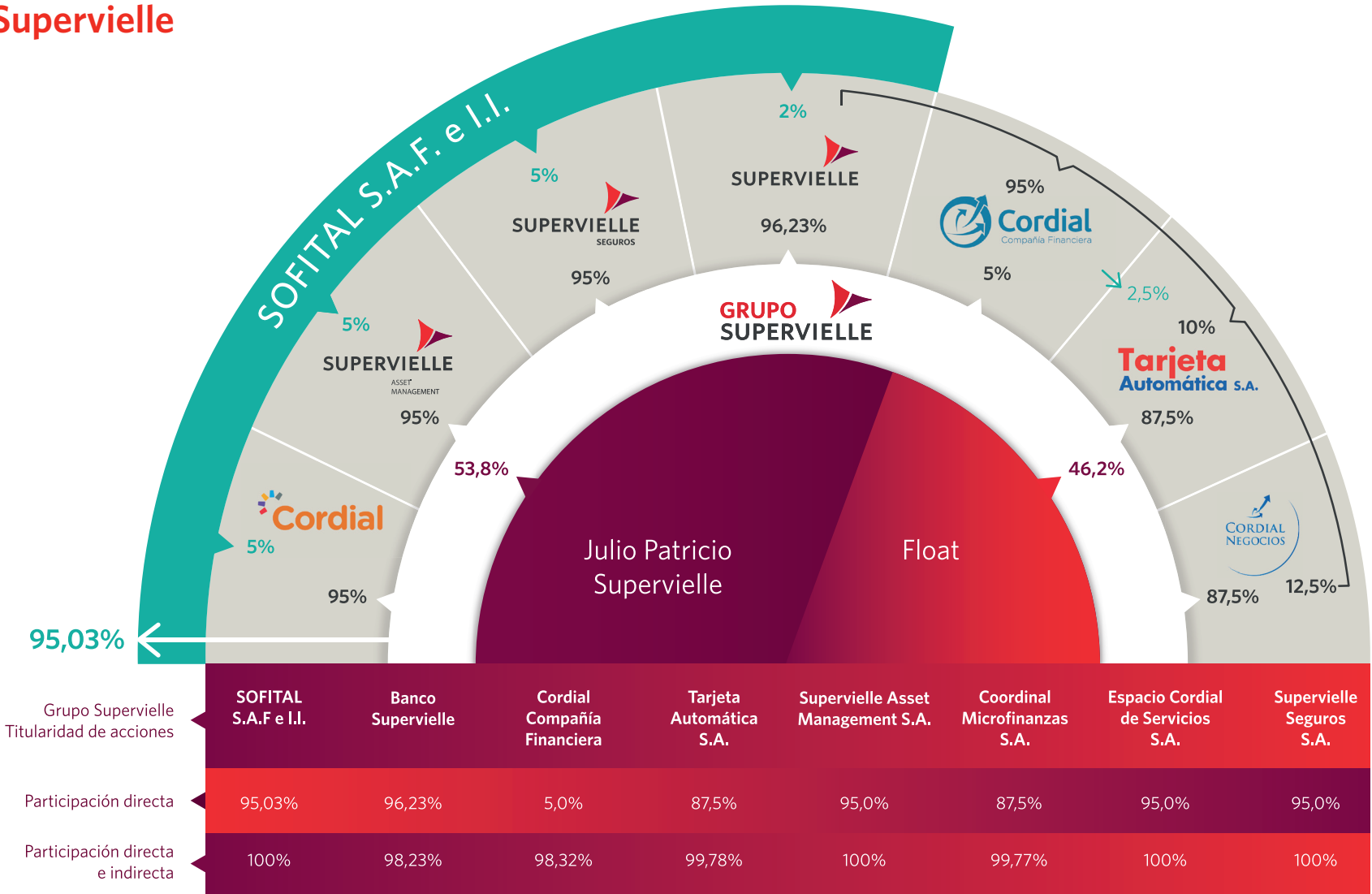
PRESENTACIÓN DE GRUPO SUPERVIELLE

G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-9

Somos un grupo financiero argentino controlante del cuarto banco privado de capital nacional más grande del país en términos de activos. Basados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, conducimos nuestras operaciones a través de distintos segmentos: Individuos, Empresas, Tesorería, Consumo, Seguros y Fondos Comunes de Inversión y otros servicios no financieros. Hemos desarrollado un modelo de negocios multimarca para diferenciar los productos y servicios financieros que ofrecemos a un amplio espectro de individuos, pequeñas y medianas empresas y grandes empresas de Argentina.

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. Grupo Supervielle está controlado por la familia Supervielle, que dio sus primeros pasos en el sector bancario en 1887. A través de sus principales subsidiarias, Grupo Supervielle 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.

Estructura y organización de Grupo Supervielle





Visión y estrategia

Buscamos ser el principal banco de individuos y empresas en Argentina y ofrecer una experiencia de atención superior a nuestros clientes.

Con el fin de alcanzar nuestro objetivo, nos esforzamos por innovar y optimizar continuamente nuestras políticas y procesos aprovechando nuestra larga trayectoria, segmentación eficaz de clientes, estrategia multimarca, amplia red de distribución y fuerte presencia digital a lo largo de todo el país.

Creemos que nuestro éxito se debe a nuestra gente y hemos desarrollado una cultura fuerte basada en valores compartidos: liderazgo, innovación, agilidad, eficiencia, compromiso y respeto.

Buscamos incrementar nuestra participación de mercado en el sistema financiero argentino, ofreciendo propuestas de valor a medida en cada uno de los principales segmentos de negocios en los que operamos: Individuos, Empresas, Tesorería, Consumo, Seguros y Fondos Comunes de Inversión y otros.

Emprendedores y pequeñas empresas

Queremos enfocar nuestros esfuerzos en acompañar a los emprendedores y pequeñas empresas, un sector dinámico y subatendido de la economía. Les brindamos varios servicios para su crecimiento: el acceso rápido a efectivo, la metodología de calificación crediticia, los procesos sólidos y la propuesta de valor personalizada para sub-segmentos particulares, incluyendo transporte, bienes raíces, educación, servicios profesionales y franquicias.

Pymes y Megras

Nuestro objetivo es convertirnos, a través de Banco Supervielle, en el principal banco para pymes y empresas medianas. Asimismo, aprovechamos nuestro liderazgo en factoring y leasing para convertirnos en el banco elegido por nuestros clientes megras⁽¹⁾. Para eso ofrecemos:

- Un servicio de excelencia de Cash Management
- Un aumento del crédito a sola firma
- Un servicio de Payroll

Además, mantenemos una oferta personalizada en la cadena de valor de las grandes corporaciones. Buscamos desarrollar acuerdos estratégicos con actores claves del sector, a fin de prestar servicios financieros a través del otorgamiento de crédito directo o de operaciones de factoring. Apuntamos a oportunidades específicas y clientes de los sectores agroindustrial, energía e infraestructura y construcción y en algunos segmentos específicos adicionales.

Grandes empresas

Nuestra intención es ofrecer una amplia gama de productos y servicios, entre ellos, asesoramiento financiero, servicios transaccionales, administración de tenencias y activos financieros y financiación de corto, mediano y largo plazo a grandes empresas.

Apuntamos a lograr esta meta a través de la celeridad en la toma de decisiones respecto del proceso de evaluación de crédito, una atención personalizada, mayores servicios transaccionales (tales como custodia de cheques, planes sueldo, pago a proveedores y pago de impuestos), y basándonos en nuestros productos de cash management y pagos de haberes, entre otros.

Individuos

Gracias a nuestra sólida base de clientes individuos y nuestra red de sucursales estratégicamente ubicada, buscamos incrementar el cross-selling a emprendedores.

Tenemos un enfoque holístico en el otorgamiento de préstamos hipotecarios y aspiramos a convertirnos en uno de los líderes del mercado en este segmento. Esto incluye alianzas con portales inmobiliarios, y una propuesta de valor competitiva.

⁽¹⁾ Clientes empresas medianos y grandes



Consumo

Este segmento de clientes tiene una de las más bajas tasas de bancarización de América Latina. Los acuerdos de exclusividad que celebramos con las tiendas Walmart Argentina e Hipertehuelche nos permiten acercarnos más eficazmente a ellos con una potente propuesta de valor, en particular los préstamos para financiar el consumo y las tarjetas de crédito. Adicionalmente, analizamos en forma continua oportunidades de lanzamiento de nuevos productos, y al mismo tiempo forjamos nuevas alianzas con comercios medianos en todo el país.

Clientes de alta renta

En 2014, lanzamos con éxito la marca Identité, con una propuesta de generación de valor atractiva diseñada para este segmento: una marca premium diferenciada, una fuerza de venta altamente capacitada y una red de sucursales de excelencia estratégicamente ubicados. La propuesta incluye una amplia gama de productos y servicios: tarjetas de crédito *premium*, programas de fidelización y eventos exclusivos para clientes.

Jubilados y pensionados

Aprovechando nuestra red de centros de servicios especializados y un fuerte desarrollo tecnológico, procuramos expandir el segmento de tarjetas de crédito y préstamos personales, financiar paquetes de turismo y bienes y servicios de consumo, y distribuir seguros, entre otros, seguros de vida, por sepelio, salud, accidentes personales y para el hogar.



Nuestras fortalezas

Grupo Supervielle ha logrado una posición competitiva sólida en sus productos principales, así como también una presencia importante en ciertas áreas geográficas de Argentina

Somos líderes del mercado argentino en una serie de productos atractivos para diferentes segmentos de clientes. Lideramos en las siguientes áreas:

Clientes de Banca Minorista

Grupo Supervielle mantiene una posición de liderazgo en segmentos atractivos 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.

Cerramos el año con **1,8 millones de clientes individuos**, que representaban \$2.600 millones⁽¹⁾ en depósitos.

Los **préstamos personales del Banco y Cordial Compañía Financiera a clientes individuos representan el 7% del mercado de préstamos personales de los bancos privados argentinos**, ocupando así el cuarto lugar entre las 65 instituciones financieras privadas en Argentina.

Gestionamos el 12,3% de todos los pagos de seguridad social a personas mayores en Argentina, ocupando el primer lugar entre los bancos privados argentinos.

Somos el mayor emisor privado de tarjetas de crédito MasterCard con declaraciones de facturación, con una participación de mercado del 9,2% y el proveedor exclusivo de servicios financieros in situ a clientes de Walmart Argentina.

Lideramos en:



Clientes de Banca Empresas

Nuestra **participación de mercado en leasing asciende al 12,7%** del sistema financiero argentino y al 13,1% considerando la cartera de leasing fideicomitida. En **factoring** la misma **alcanza el 6,9%**.



Mercado de capitales

Tenemos una posición de liderazgo en el mercado de capitales argentino que hemos alcanzado como parte de la estrategia de financiamiento del Banco y Cordial Compañía Financiera. En 2016, llegamos a una **participación de mercado de 20,6% en la securitización de activos bancarios y de 4,7% en la securitización de activos argentinos**. En 2016, colocamos \$ 3.100 millones (US \$ 199 millones) en operaciones de securitización y emisión de bonos para nuestras subsidiarias y \$ 1.600 millones (US \$ 98 millones) en securitizaciones y bonos para terceros. Desde nuestra salida a bolsa y la subsecuente expansión de nuestra base de capital, hemos reducido la securitización de nuestros activos originados. **Tenemos la intención de aprovechar nuestra experiencia para servir a los clientes corporativos en relación con las transacciones de mercado de capitales.**



⁽¹⁾ Aproximadamente US\$1,6 millones.



El acceso a múltiples segmentos de clientes a través de marcas y canales diferenciados nos posiciona para capturar el crecimiento futuro del sistema financiero argentino.

Nos dirigimos a un amplio espectro de segmentos socioeconómicos y empresas de diferentes tamaños utilizando un modelo multimarca para ofrecer una amplia gama de servicios financieros. Banco Supervielle ofrece productos y servicios financieros personalizados a clientes corporativos, así como a personas de alto patrimonio neto, de ingresos medios y a personas mayores de ingresos medios y bajos. Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática a su vez se concentran en los segmentos de ingresos medios y bajos de la población.

Siempre buscamos optimizar el gran potencial de cross-selling de nuestro modelo de negocio multimarca y multicanal y nuestra cartera de más de dos millones de clientes.

Contamos con una presencia directa en las principales regiones y ciudades de Argentina. Banco Supervielle tiene una presencia particularmente importante en el área metropolitana del Gran Buenos Aires y en la región de Cuyo, que incluye a las provincias de Mendoza, San Juan y San Luis.

Apuntamos a desarrollar aún más nuestro modelo de distribución de seguros, expandiendo la variedad de productos ofrecidos por Supervielle Seguros. Los 127 puntos de venta de Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática ofrecen una plataforma atractiva para el cross-selling de tarjetas de crédito y préstamos. Espacio Cordial nos permite llegar a los clientes con una amplia variedad de productos y servicios no financieros, incluidos servicios de financiación de paquetes de turismo y electrodomésticos para el hogar, y servicios de salud.

Queremos expandir selectivamente la red del Banco, enfatizando los servicios para individuos de alta renta y altos y medios ingresos y para pequeñas empresas y pymes, focalizando en la Ciudad de Buenos Aires y en el área del Gran Buenos Aires.

Buscamos hacer crecer la cantidad de unidades de ventas especializadas en operaciones de leasing, financiación al comercio exterior y servicios de cash management.

Basándonos en nuestra posición de liderazgo en servicios de banca minorista y empresas en las provincias de Mendoza y San Luis, planeamos continuar nuestros acuerdos con comercios minoristas y centros comerciales de primera línea para obtener descuentos y beneficios especiales para nuestros clientes minoristas.

Planeamos continuar expandiendo nuestra fuerza de ventas, centralizándonos en nuevos emprendedores, pequeñas empresas y servicios de pago de haberes, para impulsar ingresos y cross-selling.

Queremos procurar nuevas alianzas estratégicas en el sector agropecuario, para prestar servicios financieros a participantes nacionales e internacionales líderes destinados a nuestra base de clientes. Planeamos ampliar nuestra oferta de warrants de commodities y leasing con ganado, haciendo uso de nuestro fuerte liderazgo en el mercado de San Luis y Córdoba, en el norte de Argentina.

Creemos que nuestra inversión en el desarrollo de una presencia estratégica nacional nos posiciona para capturar un fuerte crecimiento y beneficiarnos de la economía de escala.

Atendemos a nuestros clientes a través de 325 puntos de acceso, incluyendo 176 sucursales bancarias y puntos de venta y cobro, sucursales y puntos de venta en tiendas Walmart, 494 cajeros automáticos, 167 terminales de autoservicio, call center y servicios bancarios móviles.

Tenemos una sólida base de fondeo.

Contamos con acceso a fuentes de financiación diversificadas, competitivas y estables. Nuestra base de depósitos a bajo costo de demanda representa el 39% de nuestra base de financiamiento (26% de cajas de ahorro y 12,3% de cuentas corrientes). Asimismo, utilizamos bonos a mediano plazo y la securitización de préstamos de financiamiento al consumo entre nuestras estrategias de financiamiento.

Creamos valor mediante la implementación de políticas de gestión del riesgo financiero prudentes y con un enfoque principal en actividades de intermediación.

Durante los últimos 15 años, nos diferenciamos de la competencia mediante la securitización sistemática de activos, convirtiéndonos en el líder del mercado de capitales local en este segmento. Desde la Oferta Pública Inicial y luego de la expansión de nuestra base de capital, reducimos las operaciones de securitización de nuestros activos originados y crecimos sistemáticamente por sobre los niveles de crecimiento del sector.



Nuestras políticas financieras conservadoras respaldadas en una base de depósitos diversificada, una baja concentración de cartera, alta liquidez a corto plazo y bajas tasas de interés, y un límite en cuanto a descalces de plazos y monedas nos permitieron construir una sólida presencia en banca minorista y de empresas. Desde la Oferta Pública Inicial, aumentamos nuestros depósitos siguiendo el ritmo de crecimiento de los préstamos, y continuaremos realizando cross-selling a los clientes minoristas y de consumo y atrayendo depósitos de cash management de los clientes empresas. También queremos continuar accediendo a financiaciones a largo plazo del mercado de capitales internacional.

Mejoramos nuestra eficiencia enfocándonos en innovación y tecnología

Más de 160.000 usuarios optan por la banca electrónica para realizar sus operaciones bancarias. Buscamos aumentar la productividad comercial optimizando el tiempo de ventas mediante el uso de operaciones en línea y banca móvil, de centros de venta y cobro, racionalizando la determinación de riesgos y con tecnología sobre Gestión de la Relación con los Consumidores.

Queremos expandir nuestro canal de banca digital y plataforma de banca en línea para ofrecer al cliente una experiencia digital de excelencia y convertir los centros de servicio en sucursales bancarias integrales. Continuamos lanzando aplicaciones de banca móvil, lo que permitirá disponer de servicios financieros en todo momento y lugar, y generar una publicidad más eficiente por las redes sociales.

Mejoramos considerablemente la experiencia digital de nuestra línea de productos de factoring, cash management y planes sueldos. Incorporamos “iFactus”, el primer portal que brinda servicios de factoring por vía electrónica, e “e-Factoring”, una plataforma electrónica que permite el escaneo de cheques y el envío electrónico al banco para su

depósito, custodia o descuento inmediato, con su posterior traslado físico.

En 2016, creamos la Unidad de Innovación Digital para responder a una revolución digital que tiene un profundo impacto en el sistema financiero. Así buscamos establecer un proceso de investigación dinámico dirigido a las nuevas generaciones y perfiles de usuarios. Participamos en el desarrollo de nuevas herramientas desarrolladas internamente y/o con la participación de las denominadas sociedades FINTECH.

Para los clientes del Banco, el lanzamiento de Supervielle Móvil para las plataformas IOS y Android ha representado un crecimiento de más del 90% en la cantidad de usuarios. En 2016 se generaron los servicios de chat a través del Messenger de Facebook, y la Aplicación Supervielle cheques para descontar o depositar cheques con una simple foto.

Asimismo, lanzamos la aplicación Walmart Tarjeta y la aplicación Carta para los clientes de Cordial Compañía Financiera, permitiendo a los clientes acceder rápidamente a información sobre su consumo, saldos y fechas de vencimiento.

Respecto de la implementación de la tecnología de identificación biométrica, continuamos invirtiendo en la mejora del sistema existente para que sea compatible con los nuevos requisitos regulatorios. Actualmente, los jubilados y pensionados clientes del Banco pueden interactuar con una flota totalmente renovada de más de 240 terminales biométricas, con tecnología digital y diseño amigable.

Disponemos de una larga trayectoria en el sector financiero argentino, un accionista controlante comprometido y un equipo de directores y gerentes de gran experiencia.

Nuestra presencia de 129 años nos ha permitido establecer relaciones sólidas a largo plazo con nuestros clientes, construir una reputación basada en una atención al cliente personalizada y establecer la marca Supervielle como un nombre reconocido en el 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. Nuestros accionistas tienen un fuerte compromiso con el sistema financiero local. Julio Patricio Supervielle ocupa el cargo de Presidente de Grupo Supervielle desde hace 14 años. Durante su mandato, Grupo Supervielle registró un crecimiento en términos de patrimonio neto, activos, depósitos y en su red y completó de manera exitosa alguna de sus adquisiciones más significativas. Los integrantes del Directorio cuentan 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.





Apertura de capital de Grupo Supervielle

G4-13

El 19 de mayo de 2016 Grupo Supervielle completó exitosamente la Oferta Pública Inicial de Acciones (OPI), colocando US\$ 253 millones en la oferta primaria, cotizando desde esa fecha en el Mercado de Valores de Buenos Aires y en la Bolsa de Comercio de Nueva York.

Gran parte de nuestras acciones fueron colocadas en el mercado internacional, principalmente en Estados Unidos, también Reino Unido y otros países de la región como Chile y Brasil. Esta transacción representó la primera OPI de un banco argentino desde 2007. Asimismo fue la primera compañía latinoamericana en salir al mercado desde el mes de julio de 2015 mostrando la confianza que los mercados mundiales tienen en Argentina y en Grupo Supervielle en particular.

Como resultado de la OPI duplicamos la base de capital de Grupo Supervielle, lo que nos posiciona para acompañar el crecimiento de Argentina consolidando la senda de crecimiento lograda en nuestra larga trayectoria.

Grupo Supervielle tiene 363.777.615 acciones emitidas que representan el 46,3% del capital social.





SUBSIDIARIAS DE GRUPO SUPERVIELLE

G4-7, G4-17



Banco Supervielle S.A.

Es un banco de capital nacional cuyos orígenes se remontan al año 1887 cuando se establece Banco Supervielle y Cía. Cuenta con **129 años de tradición en la actividad financiera en la República Argentina**. Es un banco universal con amplia cobertura geográfica que ofrece una variada gama de productos financieros a través de sus bancas de individuos, empresas y finanzas.

Su larga presencia en el sector le ha permitido establecer una estrecha relación con sus clientes y una marca reconocida en la industria bancaria local. Durante los últimos quince años, el Banco experimentó un crecimiento significativo con la gestión eficiente de los riesgos, incluidos los riesgos planteados por la crisis 2001 y 2002, y la recesión económica internacional de 2008.

Banco Supervielle ofrece una extensa gama de productos y servicios financieros para diferentes segmentos y tipos de cliente ofreciendo soluciones a medida para empresas, clientes individuos y más. El Banco propone un modelo de gestión simple que acerca, a cada tipo de cliente, operaciones sencillas e innovadoras que simplifican su día a día.

Banco Supervielle ocupa el décimo lugar en términos de depósitos y noveno en términos de préstamos totales y activos totales entre bancos privados en Argentina. En 2016 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. Y es también uno de los principales proveedores de servicios de factoring en Argentina, con un 6,9% del market-share del sistema financiero y de servicios de leasing, con un market share sobre bancos privados que supera el 13,1% teniendo en cuenta la cartera de leasing securitizada.

Al 31 de diciembre de 2016, el Banco tenía **activos totales por \$ 48.700 millones**, una cartera de **préstamos totales** (incluida la cartera de préstamos securitizados) **por \$ 35.300 millones y depósitos totales por \$ 35.300 millones**, y su **patrimonio neto totalizó \$ 5.900 millones**.

Durante 2016, el Banco incrementó su generación crediticia y su captación de depósitos, afianzando su posición en:

- **Banca Empresas, a partir del aumento de la base de capital y apoyándose en su modelo de negocios basado en la regionalización tanto de la banca como de la Gerencia Corporativa de Créditos, lo que la posicionó estratégicamente para dar respuesta rápida a los clientes en cada región donde Banco Supervielle está presente.**
- **Banca Minorista, mediante el ofrecimiento de una propuesta de valor diferencial ajustada a las necesidades de sus clientes y también reforzada por la nueva estructura de capital del Banco.**

\$48.700MM
activos totales

\$35.300MM
préstamos y depósitos totales

\$5.900MM
patrimonio neto



Hecho posterior al cierre de 2016:

Banco Supervielle dejó de ser el agente financiero de la Provincia de San Luis el 17 de enero de 2017.

Red de distribución de Banco Supervielle



176
sucursales

17
puntos de
venta y recaudación

494
cajeros
automáticos

167
terminales de
autoservicio



Cordial Compañía Financiera S.A.

Lleva más de quince años operando en el mercado argentino con productos para financiar el consumo como tarjetas de crédito, préstamos personales y una amplia gama de productos de seguros. Pertenece a Grupo Supervielle desde 2011. Hasta ese entonces se denominaba GE Compañía Financiera S.A., una división de servicios financieros de General Electric.

Desde el 2000, y a través de un acuerdo con Walmart Argentina vigente hasta agosto de 2020, Cordial Compañía Financiera proporciona y vende en forma exclusiva productos financieros y de crédito a los clientes de Walmart Argentina, incluyendo las tiendas Changomas, de todo el país.

Además, desde el 2014 Cordial Compañía Financiera tiene un contrato con la cadena minorista de venta de artículos para la construcción HiperTehuelche de la Patagonia, a través del cual se acuerda ser su sociedad financiera exclusiva.

Al 31 de diciembre de 2016, Cordial Compañía Financiera tenía **activos totales por \$ 4.900 millones, un patrimonio neto de \$ 654,9 millones y una cartera de préstamos personales y préstamos de tarjetas de crédito por \$ 4.000 millones** (con la cartera de préstamos securitizados, la cartera total de préstamos y préstamos de tarjeta de crédito ascendía a \$ 4.600 millones) y aproximadamente **379.000 tarjetas de crédito activas emitidas.**

El concepto de multicanalidad permite a Cordial Compañía Financiera tener presencia en toda Argentina, incluidas cada una de las 23 provincias, a través de 102 sucursales y de sus tres principales canales de distribución:

- **Servicios financieros Walmart:** Por medio de este canal, Cordial Compañía Financiera ofrece préstamos, originación de tarjetas de crédito y seguros a través de un acuerdo exclusivo con Walmart Argentina, con un alcance de aproximadamente 369.000 clientes.
- **Sucursales de Tarjeta:** Por este canal, Cordial Compañía Financiera 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 50.000 clientes.
- **“Tu Crédito Hipertehuelche”:** Por este canal, Cordial Compañía Financiera ofrece préstamos, originación de tarjetas de crédito y seguros a través de un acuerdo exclusivo con Hipertehuelche, con un alcance de aproximadamente 15.000 clientes.

En el 2016 Cordial Compañía Financiera orientó sus esfuerzos a optimizar la experiencia del cliente a través de la mejora en los canales de información, la tecnología existente y la sofisticación de gran parte de los procesos. En particular, destacamos:

- El lanzamiento del E-resumen
- La implementación de la primera fase de la App Mobile
- La extensión del modelo Experience a Sucursales Changomas
- El desarrollo de un nuevo sistema de originación para préstamo de consumo

Al cierre del año, colocó 106.268 préstamos y emitió 177.210 tarjetas. Fue la principal entidad privada de tarjetas de crédito MasterCard en cuentas con resumen en Argentina. La cartera total administrada por Cordial Compañía Financiera al 31 de diciembre de 2016 (incluyendo todos los productos) ascendía a \$ 3.951 millones y está compuesta en su mayoría por financiaciones correspondientes a cartera de consumo.

Red de distribución Cordial Compañía Financiera



66

puntos de
venta



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

Tarjeta 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. Fue adquirida por Grupo Supervielle en 2007.

Junto a Cordial Compañía Financiera atienden el negocio de consumo. Ambas empresas tienen un acuerdo para la prestación de servicios con el fin de crear sinergias entre sí. Cordial Compañía Financiera le provisiona servicios relacionados con la gestión de riesgos y cobranzas, finanzas, líneas de crédito, centros de contacto, tecnología de la información y operaciones.

Tarjeta Automática conforma una red de 20 sucursales propias en 9 provincias con un fuerte posicionamiento en la región patagónica.

Red de distribución de Tarjeta Automática



Supervielle Seguros S.A.

En junio de 2013, Grupo Supervielle y Sofital adquirieron el 100% de las acciones de Supervielle Seguros S.A. (ex Aseguradores de Créditos del Mercosur S.A.).

Supervielle Seguros emitió sus primeras pólizas en octubre de 2014 a través de la red de sucursales y centros de servicios de Grupo Supervielle. Los 65 ejecutivos que integran el equipo de Fuerza de Venta propia comenzaron a comercializar seguros de Vida y productos de seguro no afines al crédito, como el seguro de Bolso Protegido y el de Accidentes Personales. Para fines de 2015, comenzó a emitir pólizas relacionadas con el otorgamiento de créditos, creciendo sustancialmente su negocio desde entonces, en parte a través del crecimiento de la cartera de préstamos y tarjetas de crédito, y en parte a través de la migración de parte de la cartera que con anterioridad se encontraba en compañías de seguros externas.

Es intención de Grupo Supervielle continuar expandiendo este negocio y lanzar nuevos productos de seguro previamente ofrecidos a sus clientes por otras compañías de seguro.

Durante 2016 Supervielle Seguros se consolidó en la comercialización de seguros de Bolso Protegido, Accidentes Personales, Seguros de Vida y Seguros de Vida e Incapacidad sobre saldos deudores.



Espacio Cordial de Servicios S.A.

Cordial Servicios fue constituida en el mes de octubre de 2012. Opera a través de los puntos de venta ubicados en las Sucursales exclusivas de atención a jubilados (Centros de Servicios) de Banco Supervielle en todo el país, comercializando principalmente productos de electrodomésticos, planes de salud, de seguridad, servicios prepagos y turismo. Los productos de Tecnología y Electro se comercializan también por catálogo en Call Center y a través del Club Supervielle para canjes de productos.

En agosto de 2016 se lanzó Tienda Supervielle Marketplace, sitio online en el que se comercializan los productos de Cordial Servicios y de otros vendedores seleccionados en más de 10 categorías de productos. Además, se amplió la oferta de productos y servicios de salud con un plan nuevo de odontología.

Durante el año se vendieron aproximadamente 75.800 productos electrodomésticos y se contrataron cerca de 283.000 servicios.



Supervielle Asset Management, Sociedad Gerente de FCI S.A.

Supervielle Asset Management ofrece a sus más de 8.000 clientes servicios de fondos comunes de inversión diseñados para cubrir un amplio abanico de posibilidades en objetivos de inversión y perfiles de riesgo. A través de esa compañía, Grupo Supervielle se ha convertido en un protagonista del mercado de los fondos comunes de inversión con la familia de fondos "Premier".

A fines del 2016, Supervielle Asset Management administraba en total 11 fondos comunes de inversión que representaban U\$S 640 millones y tenía \$ 10.000 millones de fondos bajo su administración.

Nuestra participación de mercado alcanza el 2,98% de la industria de FCIs en Argentina⁽¹⁾, Supervielle Asset Management ocupando el puesto 11 de 43 administradoras existentes en el mercado.

La compañía cuenta con la certificación IRAM ISO 9001

⁽¹⁾ Estimación basada en datos de la Asociación Argentina de Fondos Comunes de Inversión.



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

referido al sistema de gestión de calidad sobre el “Diseño y desarrollo, comercialización, dirección, administración y control de Fondos Comunes de Inversión”.

Supervielle Asset Management fue distinguido en 2016, en el segmento “Renta Fija Argentina en pesos, Plazo Menor o Igual a 1 Año - Grandes Inversores” por su fondo común de inversión Premier Renta Fija Ahorro que alcanzó la 1ra ubicación con 4 estrellas.

La Oferta Inicial (IPO) implicó un crecimiento global de la Banca Empresas que permitió una mayor colocación de FCIs y por ende una mayor cantidad de clientes.

Fue creada en enero del 2007 para la atención del mercado microfinanciero en Argentina. 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.

Durante el año 2016, con el objetivo de aumentar la productividad en las zonas de mayor concentración de microempresarios, se unificaron algunas de sus sucursales activas a diciembre 2015. En la misma línea decidió cerrar las Sucursales de Pilar y Florencio Varela.

Al 31 de diciembre de 2016, la compañía cuenta con 5 sucursales, de las cuales 4 se encuentran ubicadas en el Gran Buenos Aires, en las localidades de Lomas de Zamora, LaFerrere, Lisandro Olmos y Villa Celina y una en el barrio de Flores en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Al 31 de diciembre de 2016, Cordial Microfinanzas contaba con una cartera bruta total de \$ 191,74 millones.

Red de distribución de Cordial Microfinanzas



5
sucursales



Hecho posterior al cierre de 2016:

- El 31 de marzo de 2017 se vendió la subsidiaria Cordial Microfinanzas S.A.
- La empresa Viñas del Monte ha dejado de pertenecer al Grupo Supervielle a partir del 26 de mayo de 2017 tras su venta.

Sofital

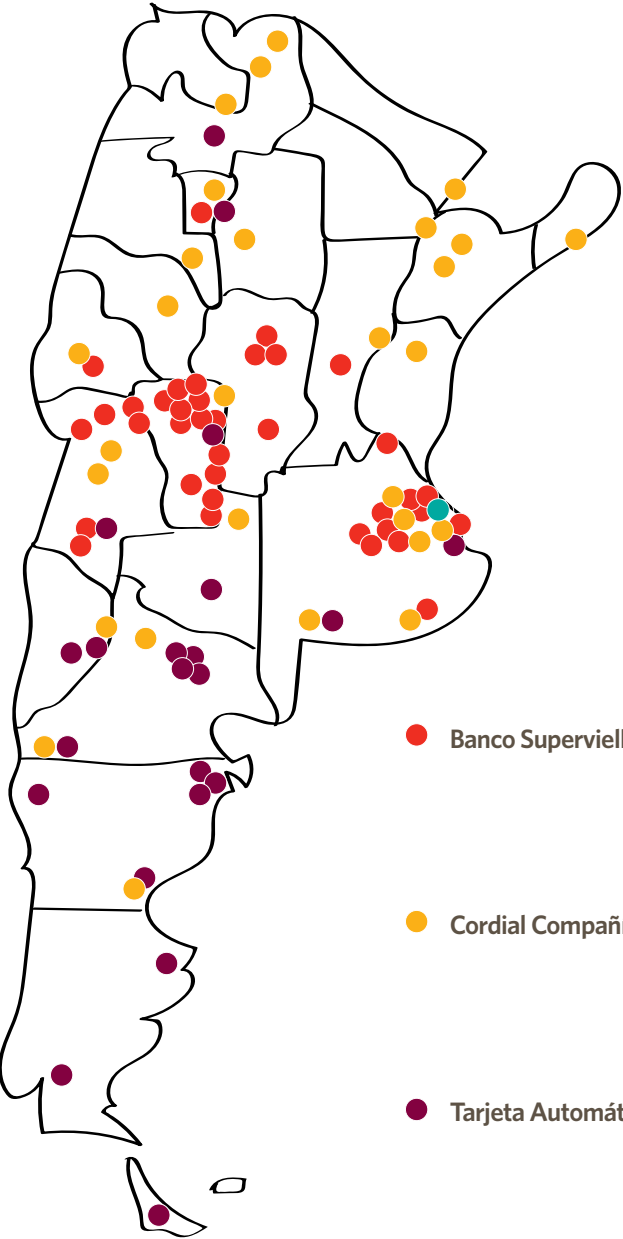
Sofital S.A. F. e I.I. Es una sociedad anónima cuya principal actividad es la tenencia de participaciones en otras empresas. Si bien es una componente de varias subsidiarias de Grupo Supervielle, la misma no está alcanzada por el presente reporte.

Viñas del Monte S.A.

Viñas del Monte es una empresa vinícola en la región de Cuyo. Al 31 de diciembre de 2016, nuestra participación en Viñas del Monte era del 99,4%. Las ventas de Viñas del Monte ascendieron a \$ 4,7 millones. Si bien la sociedad forma parte de Grupo Supervielle, la misma no está comprendida dentro del presente reporte.



RED DE DISTRIBUCIÓN



● Banco Supervielle

● Cordial Compañía Financiera

● Tarjeta Automática S.A

● Cordial Microfinanzas

Grupo Supervielle dispone de una infraestructura que respalda su estrategia de distribución multicanal, con una presencia nacional a través de 325 puntos de acceso, que incluyen 176 sucursales bancarias (78 de las cuales son centros de atención a jubilados y pensionados en sucursales bancarias integrales), 17 puntos de venta y recaudación bancarios, 66 puntos de venta a clientes de Cordial Compañía Financiera ubicados en supermercados Walmart, 20 sucursales y 41 puntos de acceso de Tarjeta Automática para el segmento consumo y 5 sucursales de Cordial Microfinanzas.

Presencia en las mayores regiones y ciudades de la Argentina.

176 <i>sucursales</i>	17 <i>puntos de venta y recaudación</i>	494 <i>cajeros automáticos</i>	167 <i>terminales de autoservicio</i>
66 <i>sucursales</i>			
20 <i>sucursales</i>	41 <i>puntos de venta</i>		
5 <i>sucursales</i>			



ADHESIÓN A INICIATIVAS EXTERNAS Y MEMBRESÍAS

G4-15, G4-16

A través de nuestras empresas formamos parte de distintas Cámaras, Asociaciones, Instituciones y Consejos ocupando cargos administrativos en varias de ellas. Este estrecho vínculo nos permite participar activamente de las actualizaciones y novedades del negocio.

En consonancia con las regiones principales donde opera, 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 materia de seguridad y gerenciamiento de inmuebles, es miembro del Instituto Argentino de Seguridad y de la Sociedad Latinoamericana de Facility Management. El Banco ha también adherido al Programa Empresas Amigas de Ciudad Verde, impulsado por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

ASOCIACIÓN/CÁMARA	CARGO
Asociación de Bancos Argentinos (ADEBA)	Participa en la Subcomisión de Riesgo Operacional como secretario coordinador, en la Comisión de Basilea II, la Comisión de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo y varias otras 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)	Socio de la Cámara.
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	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.
Cámara Argentina de Fondos Comunes de Inversión (CAFCI)	Supervielle Asset Management se encuentra a cargo de la presidencia de la comisión de comunicaciones de la CAFCI, que es la organización empresarial que nuclea a las 44 administradoras que operan en FCIs en Argentina.



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Premio Initial Public Offering

El medio estadounidense Latin Finance reconoció a Grupo Supervielle con el premio Initial Public Offering of the Year, por su desempeño en el inicio de operaciones en las bolsas de Buenos Aires y Nueva York.

Mejor Empresa de Servicios Financieros y de Seguros

En el marco de la Premiación Empresarial Anual 2016 realizada por la Asociación de Ejecutivos de Mendoza (AEM), Banco Supervielle fue galardonado, por segunda vez, como la **Mejor Empresa de Servicios Financieros y de Seguros 2016**. Las distinciones AEM tienen como objetivo destacar el desarrollo y los logros alcanzados en el último año a través de nuevos proyectos, inversiones, lanzamientos, campañas, productos y otras actividades destacadas que merecen ser compartidos por la sociedad mendocina, a partir de la decisión de los miembros de la Asociación de Ejecutivos de Mendoza, periodistas relacionados al sector socio-empresarial y entidades empresarias vinculadas con el desarrollo económico de la provincia.

Banco Supervielle ganador del premio FOMLA 2016

En Banco Supervielle recibimos un importante reconocimiento internacional en el más grande y prestigioso Festival de Medios de Latinoamérica en Miami (FOMLA), que premia las mejores estrategias de uso de los medios en empresas de diferentes rubros de la región.

La distinción recibida fue el FOMLA de plata en la categoría “Smart Use of Data”, por su estrategia de comunicación digital que le permite llegar a un elevado nivel de granularidad, segmentación y generación de clientes potenciales. El uso de su base de clientes como muestra para buscar perfiles similares brinda a Banco Supervielle un diferencial respecto a su competencia en la industria financiera.

El proyecto nació en 2015 producto del trabajo entre las áreas de Comunicaciones, Canales electrónicos e Inteligencia Comercial, quienes desarrollaron una estrategia avanzada de segmentación para evitar la dispersión, con el fin de lograr una audiencia claramente segmentada.

Ganamos un FOMLA de plata en la categoría “Smart Use of Data” en el Festival Of Media Latam

Tour Bodegas: Premio Plap

La campaña Tour Bodegas recibió en 2016 el premio Plap Plata a Mejor campaña Multiplataforma. La entrega es organizada todos los años por Diario Los Andes buscando reconocer el trabajo publicitario local. Tour Bodegas implica una propuesta integral vinculada al turismo enológico, con beneficios para clientes para disfrutar de gastronomía, compra de vinos y alojamiento, en bodegas clientes. La reconocida campaña 360º incluyó, como parte de su lanzamiento, un recorrido por los caminos del vino junto al historiador Felipe Pigna. Bajo el slogan “Lo más valioso es vivir nuevas experiencias” la propuesta invita a mendocinos y turistas a disfrutar las rutas del vino, acompañando así el desarrollo de la región.

Gobierno Corporativo





EL DIRECTORIO

G4-34, G4-35, G4-49, DMA-Presencia en el mercado

El Directorio puede estar conformado por entre tres y nueve directores según lo establecido en su estatuto social. Los accionistas por su parte pueden designar igual o menor cantidad de directores suplentes. Al 31 de diciembre 2016, el Directorio estaba compuesto por ocho directores titulares. No existían directores suplentes y todos los directores residían en Argentina.

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.



Hecho posterior al cierre de 2016:

Cambios en el Directorio: Jorge Luis Mocetti fue designado como Director Independiente el 27 de Abril de 2017 en reemplazo de la Directora Diana Mondino, quien renunció al Directorio a partir de esa fecha.

Composición actual del Directorio

Nombre	Cargo	Fecha de la primera designación del equipo ⁽¹⁾	Fecha de finalización del mandato ⁽³⁾	Profesión
Julio Patricio Supervielle	Presidente	9 de junio de 2008 ⁽²⁾	31 de diciembre de 2018	Licenciado en Administración de Empresas
Jorge Oscar Ramírez	Vicepresidente 1º	15 de abril de 2011	31 de diciembre de 2018	Contador Público
Emérico Alejandro Stengel	Vicepresidente 2º	13 de julio de 2010	31 de diciembre de 2017	Ingeniero Industrial
Laurence Nicole Mengin de Loyer	Directora Independiente	23 de marzo de 2010	31 de diciembre de 2017	Licenciada en Administración de Empresas
Atilio Dell’Oro Maini	Director	28 de septiembre de 2011	31 de diciembre de 2018	Abogado
Richard Guy Gluzman	Director Independiente	15 de abril de 2011	31 de diciembre de 2018	Licenciado en Administración de Empresas
María Gabriela Macagni	Directora Independiente	7 de octubre de 2015	31 de diciembre de 2017	Ingeniera Química
Jorge Luis Mocetti ⁽⁴⁾	Director Independiente	27 de Abril de 2017	31 de diciembre de 2018	Abogado

⁽¹⁾ 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 a Grupo Supervielle.

⁽²⁾ 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.

⁽³⁾ 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.

⁽⁴⁾ Como hecho posterior al cierre del presente reporte, con fecha 27 de abril de 2017 **Jorge Luis Mocetti** fue designado director (con mandato hasta la asamblea que trate los estados contables al 31 de diciembre de 2018) en reemplazo de **Diana Mondino** cuya renuncia se hizo efectiva en dicha fecha.



Composición del Directorio de Grupo Supervielle

G4-EC6



Julio Patricio Supervielle

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



Jorge Oscar Ramírez

Vicepresidente Primero del Directorio de Grupo Supervielle, Presidente de los Directorios de Supervielle Seguros y Espacio Cordial de Servicios y Director de Banco Supervielle.



Emérico Alejandro Stengel

Vicepresidente Segundo de los Directorios de Grupo Supervielle, Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera, Director Titular de Tarjeta Automática y Espacio Cordial de Servicios, Vicepresidente del Directorio de Supervielle Seguros y Director suplente de Sofital.



Atilio Dell'Oro Maini

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



Laurence Nicole Mengin de Ioyer

Directora Independiente de Grupo Supervielle.



Jorge Luis Mocetti

Director Independiente de Grupo Supervielle.



María Gabriela Macagni

Directora Independiente de Grupo Supervielle.



Richard Guy Gluzman

Director Independiente de Grupo Supervielle.



Gobierno de las empresas subsidiarias

G4-34, G4-35, G4-49, DMA-Presencia en el mercado

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

Los Gerentes Generales de las subsidiarias reportan a José Luis Panero, Gerente General de Grupo Supervielle.



José Luis Panero
Gerente General de Grupo Supervielle.



Neiro Peitiado
Gerente General de Banco Supervielle.



Carlos Depalo
Gerente General de Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática.



Juan Martín Monteverdi
Gerente General de Cordial Servicios.



Guillermo Guichandut
Gerente General de Supervielle Asset Management.



Diego Squartini
Gerente General de Supervielle Seguros.



CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO

Hemos adoptado un Código de Gobierno Societario que tiene por objetivo formalizar y exteriorizar las mejores prácticas de gobierno corporativo, basadas en estrictos estándares de información plena, eficiencia, control, ética, protección del público inversor, trato igualitario entre inversores y transparencia empresarial, a fin de crear y conservar valor para la entidad, nuestros accionistas, clientes, colaboradores y público en general.

El Código de Gobierno Societario adopta los principios y las recomendaciones establecidas por la Comisión Nacional de Valores y el Banco Central de la República Argentina.

También hemos adoptado un Código de Ética que establece los lineamientos principales de las conductas profesionales, morales y de desempeño laboral de nuestros colaboradores dentro de la compañía y en la relación con los clientes, proveedores y organismos de control.

Comités

En Grupo Supervielle contamos con distintos comités bajo la supervisión del Directorio. Cada uno posee su propio reglamento de gestión:

- Comité de Auditoría
- Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- Comité de Riesgos Integrales
- Comité de Gobierno Corporativo Ética y Compliance
- Comité de Recursos Humanos
- Comité House Limit de Créditos
- Comité de Divulgación de la Información

Comité de Auditoría

En virtud de la Ley de Mercado de Capitales, el 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 la mayoría de los miembros del Comité de Auditoría deben ser directores independientes de acuerdo a los criterios establecidos en las Normas de la CNV.

El Comité de Auditoría está compuesto por no menos de tres directores independientes, designados por el Directorio, quienes además reúnen los requisitos de independencia de la Exchange Act (“Rule 10A3”) y demás estándares aplicables del NYSE. Los mismos cuentan con experiencia en temas financieros y, uno de ellos, Laurence Nicole Mengin de Loyer, es experta en finanzas.

El Comité de Auditoría desempeña las siguientes funciones, entre otras:

- Brinda asesoramiento respecto de la propuesta del Directorio para la designación de auditores externos y garantiza su independencia;
- Supervisa los mecanismos de control y procedimientos administrativos y contables del Grupo Supervielle, y evalúa la confiabilidad de toda la información financiera y demás información pertinente presentada ante la CNV y otros organismos ante quienes el Grupo Supervielle presenta información;
- 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 Supervielle;

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 CNV en caso de existir posibles conflictos de intereses.

Además, el Comité de Auditoría brinda asesoramiento al Directorio para la designación de contadores externos independientes tanto de Grupo Supervielle como de sus empresas controladas. También elabora un plan de actuación para el ejercicio que presenta al Directorio y a la Comisión Fiscalizadora dentro de los 60 días corridos de iniciado el ejercicio social.

El Comité de Auditoría está conformado por tres Directores Titulares que revisten la calidad de directores independientes.

A la fecha, los miembros del Comité de Auditoría son:

Nombre	Cargo
Laurence Nicole Mengin de Loyer	Directora, Presidenta del Comité
María Gabriela Macagni	Directora
Richard Guy Gluzman	Director



Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo

Grupo Supervielle cuenta con un Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo conformado por dos miembros del Directorio. Las decisiones del comité quedan registradas en un libro societario especial que firman todos los miembros del comité que estuvieron presentes en la reunión.

Entre sus deberes, este comité debe:

1. Supervisar 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 de Grupo Supervielle, la información financiera y contable y los estados contables e información consolidada del Grupo;
2. Tomar conocimiento y asegurar 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. Asegurar que el Manual de Ética y el Código de Conducta Interna cumplan con las normas y regulaciones actuales;
4. Tomar conocimiento de los procedimientos para asegurarse de que estén completos y actualizados y aprobar dichos procedimientos y luego someterlos a consideración y aprobación del Directorio;

5. Asesorar al Grupo Supervielle sobre sus riesgos financieros, legales, operativos y sobre la reputación y controlar el cumplimiento de políticas diseñadas para mitigar estos riesgos;
6. Evaluar y mejorar la calidad de servicios al cliente, control de riesgo y operaciones de Grupo Supervielle;
7. Asegurar 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 controlar el cumplimiento de estas normas;
8. Velar por el mantenimiento de los controles internos adecuados por cada subsidiaria de Grupo Supervielle para minimizar el riesgo mediante la consolidación de las mejores prácticas respecto de cada uno de los negocios;
9. Verificar 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 garantizar 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 de Grupo Supervielle.

A la fecha, los miembros del Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo son:

Nombre	Cargo
Emerico Alejandro Stengel	Director, Presidente del Comité, Oficial Responsable ante la UIF (Unidad de Información Financiera)
Atilio Dell'Oro Maini	Director, Oficial Responsable Suplente ante la UIF
Juan Cuccia	Responsable de PLD (Prevención de Lavado de Dinero), Oficial Reportante



Comité de Riesgos Integrales

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

Entre sus deberes, este comité debe:

1. Desarrollar 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 Supervielle, asegurar que sus estrategias y políticas coincidan con las regulaciones y mejores prácticas y controlar su correcta implementación y exigibilidad, definir la política de apetito y tolerancia de riesgo de Grupo Supervielle y el perfil de riesgo global para la aprobación del Directorio;
2. Aprobar 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. Monitorear en forma periódica los riesgos que enfrenta Grupo Supervielle y la aplicación de estrategias y políticas definidas para enfrentar dichos riesgos;
4. Definir los criterios generales para el riesgo de fijación de precios;
5. Evaluar la adecuación del capital respecto del perfil de riesgo de Grupo Supervielle;

6. Definir la política y marco metodológico para llevar a cabo pruebas de estrés respecto de la gestión de riesgo, aprobar los escenarios que permitan realizar las pruebas de estrés individuales para riesgos particulares y riesgo general, evaluar y analizar los resultados de las pruebas de estrés presentadas y recomendar los planes de contingencia para enfrentar dichos riesgos, utilizar los resultados de las pruebas para la consideración del establecimiento o revisión de límites y someter todos los resultados de las pruebas para la aprobación del Directorio;
7. Diseñar canales y sistemas de información efectivos para el Directorio relacionado a la gestión del riesgo;
8. Asegurar que los planes de remuneración de la dirección de las subsidiarias incentiven un nivel prudente de cada riesgo;
9. Aprobar modelos cuantitativos de gestión de riesgo y controlar la eficiencia de dichos modelos;
10. Tomar conocimiento de las circulares y normas que, en materia de riesgos, publique cualquier organismo regulador que afecte a cualquiera de las subsidiarias de Grupo Supervielle, así como entender las repercusiones que la aplicación de tales circulares y normas pudiera tener en sus operaciones.

A la fecha, el Comité de Riesgos Integrales está compuesto por:

Nombre	Cargo
Julio Patricio Supervielle	Presidente del Directorio, Presidente del Comité
Jorge Oscar Ramirez	Director
Emerico Alejandro Stengel	Director
Jose Luis Panero	Gerente General de Grupo Supervielle (COO)
Alejandra Naughton	Gerente Financiera Corporativa de Grupo Supervielle (CFO)
Javier Conigliaro	Gerente Corporativo de Riesgos Integrales
Javier Martinez Huerga	Gerente Corporativo de Créditos de Banco Supervielle, Invitado Permanente
Hernan Oliver	Gerente Corporativo de Mercados Globales y Finanzas de Banco Supervielle, Invitado Permanente
Sabrina Roiter	Gerente de Riesgo de Créditos y Continuidad del Negocio de Banco Supervielle, Invitada Permanente
Fernando Bodasiuk	Gerente de Riesgos Financieros de Banco Supervielle, Invitado Permanente



Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo

📄 G4-48, DMA-Cumplimiento regulatorio

El Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo controla la implementación y cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo para el Grupo Supervielle y sus subsidiarias y la ejecución del Programa de Ética y Compliance. Este comité se asegura de que el Grupo Supervielle y sus subsidiarias cumplan con los lineamientos establecidos por la Comunicación “A” 5201 del Banco Central, la Ley de Mercado de Capitales y las Normas de la CNV. Entre sus funciones está la de revisar la estructura del Directorio y comités de Grupo Supervielle 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 Ética, Compliance y Gobierno Corporativo evalúa periódicamente las operaciones y niveles de cumplimiento del Directorio y de cada uno de los comités existentes pudiendo emitir recomendaciones para mejorar la eficiencia. También organiza jornadas de capacitación anual con asistencia del Gerente de Recursos Humanos. Asimismo, trabaja con el Directorio del Grupo Supervielle prestando su asistencia 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 Ética, Compliance y Gobierno Corporativo define las políticas y procedimientos con respecto al Programa de Ética y Compliance. También está a cargo de comprometerse con las entidades reguladoras locales (como la CNV, el Banco Central, Merval, MAE e IGJ) los organismos reguladores internacionales y asegurar el cumplimiento con cada recomendación o propuesta emitida por ellos. El comité también formula recomendaciones al Directorio de Grupo Supervielle respecto de la forma de cumplir con las normas aplicables establecidas por los acuerdos de Basilea.

A la fecha, el Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo está compuesto por:

Nombre	Cargo
Atilio Dell' Oro Maini	Director, Presidente del Comité
Laurence Nicole Mengin de Loyer	Directora
Maria Gabriela Macagni	Directora
Jose Luis Panero	Gerente General de Grupo Supervielle (COO)
Sergio Gabai	Gerente Corporativo de Asuntos Legales y Compliance, Miembro Invitado
Javier Conigliaro	Gerente Corporativo de Riesgos Integrales, Miembro Invitado
Leandro Conti	Auditor Interno Corporativo, Miembro Invitado

Comité de Recursos Humanos

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

Este Comité tiene entre sus funciones las de:

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

A la fecha, el Comité de Riesgos Integrales está compuesto por:

Nombre	Cargo
Julio Patricio Supervielle	Presidente del Directorio, Presidente del Comité
Richard Guy Gluzman	Director
Maria Gabriela Macagni	Directora
Jorge Luis Mocetti	Director
Santiago Batlle	Gerente Corporativo de Recursos Humanos, Secretario del Comité, Invitado Permanente



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 Presidente del Directorio. También son miembros permanentes del Comité el Gerente General del Banco, el Gerente Corporativo de Créditos del Banco y el Gerente Corporativo de Banca Empresas y/o el Gerente Corporativo de Finanzas y Mercados Globales y/o el Gerente Corporativo de Banca Minorista del Banco.

La presidencia del Comité está a cargo del Gerente Corporativo de Créditos del Banco.

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

El Comité House Limit de Créditos desarrolla las siguientes funciones:

1. Aprobar las políticas crediticias y los límites de las sociedades controladas directa e indirectamente por el Grupo Supervielle;
2. Revisar y proponer los límites para asumir riesgos crediticios con clientes y con contrapartes de las sociedades controladas directa e indirectamente por el Grupo Supervielle 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. Ratificar las atribuciones crediticias aprobadas por los Directorios respecto de los Comités de Créditos de las sociedades controladas directa e indirectamente por el Grupo Supervielle;
4. Velar por el buen funcionamiento de los Comités de Créditos del Banco y de las otras sociedades directa e indirectamente controladas por el Grupo Supervielle.

El Comité House Limit de Créditos quedará válidamente constituido cuando concurren a la sesión más de la mitad de sus miembros, siempre que esté presente el Presidente o dos de sus directores miembros. Las decisiones se adoptarán por mayoría de los miembros presentes en la sesión, pero los directores miembros tendrán poder de veto. En caso de discrepancias, define el Presidente del Grupo Supervielle.

En el caso de discutir políticas, se incorporarán como miembros con voto el Gerente Corporativo de Riesgos Integrales y el Gerente de Riesgo Crediticio de RRII.

A la fecha, el Comité House Limit de Créditos está compuesto por:

Nombre	Cargo
Julio Patricio Supervielle	Presidente del Directorio
Jorge Oscar Ramirez	Director
Emerico Alejandro Stengel	Director
Nerio Peitiado	Gerente General de Banco Supervielle
Javier Martinez Huerga	Presidente del Comité, Gerente Corporativo de Créditos de Banco Supervielle
German Magnoni	Gerente Corporativo de Banca Empresas de Banco Supervielle
Hernan Oliver	Gerente Corporativo de Mercados Globales y Finanzas de Banco Supervielle
Beatriz De La Torre	Gerente Corporativa de Banca Minorista de Banco Supervielle



Comité de Divulgación de la Información

El Comité de Divulgación de la Información tiene por objeto asegurar el control de oportunidad, calidad y transparencia de la información relevante de Grupo Supervielle y sus compañías subsidiarias, que deba ser divulgada a los tenedores de los títulos valores de la Sociedad y a los mercados donde coticen dichos títulos valores.

A la fecha, el Comité de Divulgación de la Información está integrado por:

Nombre	Cargo
Laurence Nicole Mengin de Loyer	Directora, Presidenta del Comité
Jorge Oscar Ramirez	Director
Atilio Dell'Oro Maini	Director
Jose Luis Panero	Chief Operating Officer (COO)
Alejandra Naughton	Chief Financial Officer (CFO)
Javier Conigliaro	Gerente Corporativo de Riesgos Integrales, Miembro Invitado
Sergio Gabai	Gerente Corporativo de Asuntos Legales y Compliance
Ana Bartesaghi	Tesorera y Gerente de Relación con Inversores, Secretaria del Comité
Leandro Conti	Auditor Interno Corporativo
Mariano Biglia	Gerente de Contabilidad de Banco Supervielle



POLÍTICA DE REMUNERACIONES DE DIRECTORIO Y ALTA GERENCIA

G4-51, G4-52, G4-53

Los miembros del Directorio perciben las remuneraciones originadas en su gestión de conformidad con los principios y límites fijados en la Ley General de Sociedades y las Normas de la Comisión Nacional de Valores. El total de la remuneración es fijado o aprobado por la Asamblea anual ordinaria.

Por su parte, el Comité de Recursos Humanos tiene a su cargo la aprobación de los sistemas de incentivos en todas sus formas y determina, además, las políticas de remuneración fija y los sistemas de evaluación de desempeño para la Alta Gerencia y resto del personal, excluido el Directorio. Las características más importantes del diseño del sistema son:

- Diseño y estructura de los procesos de remuneración: La filosofía subyacente en la estructura de remuneraciones de Grupo Supervielle y sus subsidiarias busca contemplar un adecuado equilibrio entre la obtención de resultados y la gestión de riesgos en general. El diseño de los procesos de remuneración apunta a remunerar y reconocer la contribución de los empleados en el alcance de las metas individuales, de la unidad y de la compañía en un contexto de meritocracia, pago por desempeño y sana competencia, en un marco de control de riesgos robusto.

- Medidas en las cuales los riesgos actuales y futuros son tomados en cuenta en los procesos de remuneración: Los ejecutivos de Grupo Supervielle y sus subsidiarias son remunerados en su porción variable teniendo en cuenta el cumplimiento de los objetivos específicos que apuntan a mantener los diferentes riesgos dentro de los umbrales deseados. A su vez, para ciertos altos directivos se establece un bono de pago diferido con objetivos específicos plurianuales de sostenibilidad del negocio y control de riesgos.

POLÍTICA DE CAPACITACIÓN

Capacitación de líderes

Una de las funciones del Directorio de Grupo Supervielle es aprobar el desarrollo de programas de entrenamiento continuo para directores y ejecutivos gerenciales.

Grupo Supervielle brinda diferentes programas para desarrollar a sus líderes tanto en habilidades técnicas como de comportamiento para así conducir a sus equipos a las metas estratégicas que se proponen.

Las políticas de capacitación tienen por objeto establecer los lineamientos generales a los que se ajustarán los planes de capacitación de acuerdo a los objetivos del negocio y a los requerimientos del puesto, los que son revisados de manera continua a fin de responder a las necesidades del negocio.



GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO

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

Conforme a los lineamientos establecidos por el Banco Central de la República Argentina para la gestión integral de riesgos y el gobierno societario, nuestra principal subsidiaria, Banco Supervielle, viene trabajando en los últimos años en un amplio programa de gestión integral de riesgos, incorporando las novedades en materia normativa local y atento a los lineamientos que en la materia recomienda el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

La gestión integral del riesgo en Banco Supervielle se sustenta en cinco pilares que constituyen los principios generales:

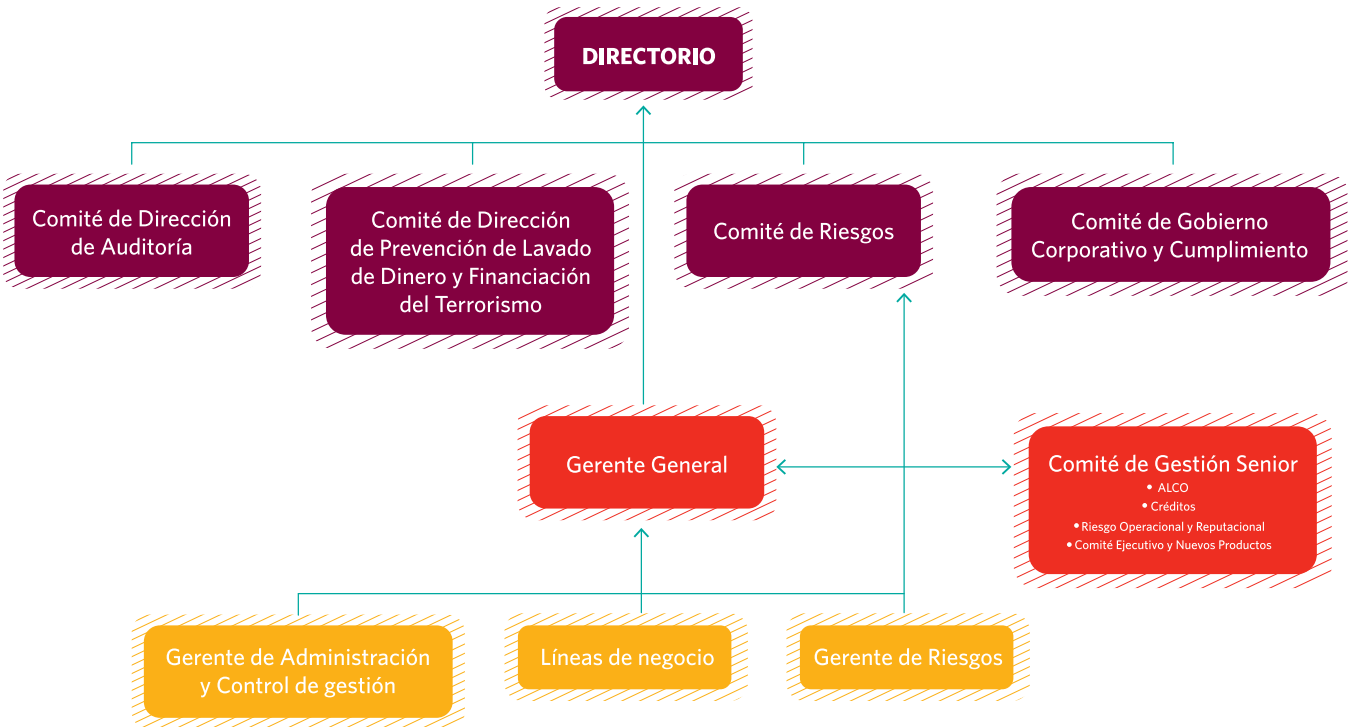
1. Independencia de la función de control de riesgos respecto al negocio y a la gestión.
2. Control y gestión de riesgos integrada en una estructura corporativa altamente profesional.
3. Toma de decisiones en un ámbito colegiado con fuerte involucramiento de la Dirección y la Alta Gerencia.
4. Riesgos encuadrados en el Apetito de Riesgo definido por la Dirección y continuamente monitoreados.
5. Clara definición de atribuciones y control centralizado de los riesgos.

Gobierno de riesgos

En el marco de la apertura de Grupo Supervielle al mercado de capitales, el Directorio ha definido un nuevo modelo de Gobierno Corporativo a los efectos de asegurar una correcta alineación de la gestión de las diferentes unidades de negocio a un entorno de controles y riesgos de estándares internacionales. De esta manera, a nivel de Grupo Supervielle, la nueva estructura queda definida de la siguiente manera:

1. El Gerente General de Grupo Supervielle (o COO, Chief Operating Officer), reportando al Presidente. Su rol está orientado a asegurar que las diferentes compañías de Grupo Supervielle funcionen de manera coordinada, sinérgica y eficiente, aplicando los lineamientos estratégicos definidos para cada uno de los negocios.
2. El Gerente Corporativo de Finanzas (o CFO, Chief Financial Officer) continúa reportando en forma directa al Presidente, a los efectos de asegurar un adecuado marco de control por oposición a la gestión, así como también ejercer todas las dimensiones de rendición de cuentas a los actuales y nuevos accionistas que derivan de la condición de empresa pública.
3. El Gerente Corporativo de Riesgos Integrales (Chief Risk Officer) pasa a reportar en forma directa de los Directorios de Grupo Supervielle y de Banco Supervielle, lo cual completa la estrategia de separar la gestión de los negocios de la gestión de los riesgos.

4. Los Gerentes Generales de cada una de las subsidiarias reportan al Gerente General de Grupo Supervielle (o COO) e integran un nuevo Comité Ejecutivo de Gestión a nivel de Grupo Supervielle. Este Comité está conformado además por los Gerentes Corporativos de Créditos, Legales & Compliance, Operaciones, Tecnología y Recursos Humanos. Los Gerentes Corporativos de Finanzas, Riesgos Integrales y Auditoría Interna forman también parte de dicho Comité.





Gestión de Riegos de Banco Supervielle

Las estrategias, políticas, planes y procedimientos necesarios para identificar, evaluar, seguir y controlar los riesgos según las regulaciones y políticas de Grupo Supervielle, son propuestos y elevados al Directorio y la Alta Gerencia por la Gerencia Corporativa de Riesgos.

La misma está compuesta por tres Gerencias Ejecutivas:

- **Gerencia de Riesgos Financieros:** comprende los riesgos del mercado, tasa de interés, liquidez, titulización y la elaboración del documento de auto-evaluación de capital referido al IAC.
- **Gerencia de Riesgo de Crédito y Stress Test:** comprende los riesgos de crédito y estratégico, así como la elaboración de las pruebas de estrés integrales⁽¹⁾.
- **Gerencia de Riesgos Operacionales, Tecnológicos y Continuidad de Negocios:** comprende los riesgos operacionales, de reputación, de tecnología y el plan de continuidad de negocios de Grupo Supervielle.

El Banco forma y desarrolla un equipo de profesionales quienes se encuentran capacitados para elaborar modelos cuantitativos necesarios para encarar la gestión de cada uno de los riesgos y la planificación del capital, de esta manera se caracteriza por ser pionero en la gestión de riesgos. La Gerencia Corporativa de Riesgos lleva adelante un tablero de indicadores el cual le permite monitorear los riesgos y el cumplimiento de la política de riesgos. Existe un dueño de proceso que es asistido por una red de corresponsales y delegados por sucursal, quien se responsabiliza por todos los procesos del Banco. Estos reportan a la Gerencia de Riesgos Operacionales, Tecnológicos y de Continuidad de Negocios a los efectos del control del riesgo operacional, permitiendo así una cobertura total a nivel de procesos y geográfica de toda la red.

En los últimos dos años, Banco Supervielle desarrolló mediante la utilización de indicadores de riesgos un modelo de gestión basado en la identificación, evaluación y mitigación del riesgo relativo a los distintos grupos de interés. Estos indicadores fueron consensuados con las áreas de Compras, Marketing y Comunicaciones Externas y Recursos Humanos.

Gestión de Riesgos de Cordial Compañía Financiera

Esta subsidiaria cuenta con su propia Gerencia de Riesgos que reporta en forma matricial al Gerente Corporativo de Riesgos Integrales de Grupo Supervielle (CRO) de Grupo Supervielle.

El tablero de comando de indicadores internos, el riesgo de liquidez y el seguimiento del riesgo de crédito, así como todos los riesgos no financieros, son administrados por Cordial Compañía Financiera mientras que el desarrollo de modelos internos y la realización de las pruebas de estrés integrales son llevadas adelante a nivel corporativo.

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

⁽¹⁾ 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 la Gestión de Riesgos 2016

Durante 2016 se produjo un cambio substancial en el gobierno de riesgos de Grupo Supervielle, lo que significó una jerarquización de la estructura de riesgos pasando a conformarse la **Gerencia Corporativa de Riesgos Integrales**. Esta Gerencia tiene una visión transversal que abarca a todas las empresas subsidiarias, adecuando la gestión de riesgos en cada una de ellas de manera proporcional a la naturaleza y tamaño de sus negocios. Esta unidad reporta directamente al Directorio de Banco Supervielle y matricialmente al Directorio de Grupo Supervielle.

A efectos de contar con una metodología con eje en la identificación, evaluación, monitoreo, control y mitigación de los riesgos en Cordial Compañía Financiera, el Directorio aprobó planes de acción divididos en etapas que permitieron a Grupo Supervielle contar con modelos de gestión de riesgos, complementando y mejorando modelos cualitativos y desarrollando modelos cuantitativos. Entre ellos se destacan los diferentes modelos de scoring desarrollados para los segmentos de individuos, los modelos cuantitativos para la gestión de riesgo de tasa de interés, mercado y operacional, así como los modelos que permiten calcular el capital económico para cada uno de los riesgos.

A lo largo de 2014, Grupo Supervielle lanzó el proyecto RAROC que permite desarrollar las metodologías para estimar la rentabilidad ajustada al riesgo para las dimensiones producto, cliente y operación. Con la contratación de los servicios de la consultora Deloitte & Co., la estrategia adoptada consiste en lograr inicialmente la implementación de RAROC a nivel de Banco Supervielle para luego avanzar en su adaptación al negocio de Cordial Compañía Financiera a través de un desarrollo interno.

A lo largo del ejercicio 2016, se ha logrado la incorporación a la gestión de los modelos desarrollados, destacando entre otros, las pruebas de estrés y la mejor comprensión de los riesgos a partir de los avances cuantitativos.

Adicionalmente, entre las tareas de mayor impacto a nivel de gestión de riesgos desarrolladas a lo largo del año 2016 cabe destacar:

- Nuevo enfoque al seguimiento de indicadores relacionados con la estructura de capital, tanto de Banco Supervielle a nivel consolidado como en el caso de Cordial Compañía Financiera considerado individualmente;
- Incorporación a la gestión del riesgo de tasa de interés del enfoque NIM-EaR para evaluar el impacto de fluctuaciones en las tasas de interés de mercado;
- Desarrollo de un esquema de reporte de riesgo de crédito en Cordial Compañía Financiera independiente a las áreas comerciales y al área de Créditos al igual que se ha desarrollado e implementado en Banco Supervielle;
- Tareas técnicas vinculadas a la preparación de reportes de riesgo y actualización de las bases de información que permiten calcular las pérdidas incurridas en el marco de US GAAP a efectos de cumplimentar los requerimientos de regulación que surgen a partir de la oferta pública de acciones realizada en 2016. Se han incorporado métricas y reportería adicional a efectos de alimentar las secciones vinculadas a calidad de cartera y gestión de riesgos en los press releases y reportes internos requeridos por el Directorio;

- Participación en actividades y grupos de trabajo relacionados con la gestión de riesgos y capital organizados por el International Institute of Finance. El Chief Risk Officer de Grupo Supervielle ha sido invitado al Steering Committee vinculado a temas de riesgos y regulaciones y participa habitualmente del Foro de Chief Risk Officers de América Latina;

- Grupo Supervielle mantiene su participación en el Consorcio de Datos administrado por PwC que permite determinar métricas comparativas para evaluar la gestión de los riesgos operacionales y promover la mejora continua. Asimismo, miembros del staff han participado en distintos foros locales y en reuniones periódicas con bancos colegas para seguir la agenda de temas vinculados a los distintos riesgos que afectan al sistema financiero local;

- Con el fin de mantener los más altos estándares de calidad, se recertificó bajo la norma 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, siendo este el 5to año de certificación;

- Se continuó con el programa de jóvenes profesionales vinculados a las carreras de actuuario, 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.



Hacia 2017

- En el marco de desarrollo y capacitación, durante 2016, se destacan las siguientes actividades:

1. CRO participó del CRO Forum para América Latina organizado por el Institute of International Finance (Mayo 2016).
2. El Gerente de Riesgos Financieros participó del Seminario Risk Appetite Frameworks and Stress Testing organizado por el IIF en Londres (Septiembre 2016).
3. La Gerente de Riesgo de Crédito & Stress Test realizó el Programa de Formación Ejecutiva (PFE) en el IAE Business School.
4. Se becó a dos miembros de la dotación de Riesgos para una Maestría en Econometría y una Maestría en Finanzas, sumando a las ya otorgadas en años anteriores.
5. Los integrantes de la Gerencia Corporativa de Riesgos han participado en otras actividades locales organizadas por Forum, eventos realizados por las Asociaciones de Bancos y otras actividades internas entre las que se destaca la Jornada Anual de Riesgos.

- Mantener la satisfacción en materia de control de riesgos y reporting a nivel del Directorio, Management, reguladores locales, internacionales y analistas, así como las que surgen de la gestión diaria de riesgos.
- Implementar el modelo RAROC en Cordial Compañía Financiera y finalizar la segunda fase de implementación en Banco Supervielle.
- Mantener las certificaciones existentes dentro del modelo de gobernanza de riesgos, así como la participación en foros locales e internacionales.
- Continuar con el marco de desarrollo y capacitación existente, así como el programa de jóvenes profesionales. A su vez se dará inicio a un programa de certificación internacional en materia de riesgos comenzando con tres analistas (programa PRMIA) en 2017 e incorporando nuevos analistas a este programa de certificación en años sucesivos.

ÉTICA Y CONDUCTA

📖 G4-56, G4-57 y G4-58, G4-HR2, G4-HR12
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

Como marco de referencia de la conducta corporativa de **Grupo Supervielle**, tanto para empleados como para proveedores y clientes, hemos adoptado un **Código de Ética**, el cual ampliamos en 2016 con nuevos principios de conducta.

Todos los empleados reciben una inducción sobre el mismo en su primer día de trabajo, y capacitaciones, cuando existen, sobre actualizaciones.

Dentro de **Grupo Supervielle** contamos con un área de Auditoría Interna que revisa y monitorea las cuestiones internas de Grupo Supervielle y presta servicios a todas las compañías subsidiarias. A su vez, contamos con un Comité de Auditoría que se encarga de detectar mejoras en el control interno junto con la propuesta y seguimiento de planes de acción.

Línea Ética

La Línea Ética es un canal de comunicación gratuito y anónimo, dirigido a empleados, clientes y proveedores. Es accesible por internet, correo electrónico o vía telefónica.

A través de ella se pueden realizar denuncias de cualquier comportamiento indebido o que vaya en contra del Código de Ética y sus principios. Para garantizar su total transparencia, la misma es administrada por una consultora externa que se encarga de analizar y filtrar las denuncias recibidas y enviar un mail informativo de las mismas al Presidente de Grupo Supervielle, Comité de Auditoría Interna, el Gerente General de la compañía subsidiaria involucrada, a los Gerentes Corporativos de Auditoría Interna, Recursos Humanos y Compliance.

Durante el año 2016, en Grupo Supervielle finalizamos la difusión del canal de denuncias de la Línea Ética en todos los puntos de contacto con nuestros stakeholders (empleados, clientes y proveedores), canales electrónicos, Respuesta de Voz Interactiva (IVR) y otras aplicaciones con accesos de terceros (plataforma de abastecimiento estratégico para la licitación de compras).

Se realizaron capacitaciones a proveedores de Grupo Supervielle con el objetivo de compartir el nuevo Código de Ética, repasar el proceso de licitación y reforzar la existencia y forma de contacto con el canal de denuncias de la Línea Ética.

Se realizó una campaña de concientización a nuestros empleados vía e-mailing, folletería y cartelera en los distintos puntos de reunión del edificio de Casa Central, sucursales y resto de edificios de las empresas de Grupo Supervielle.

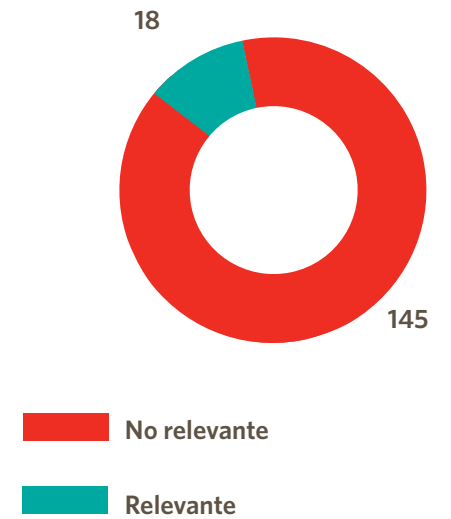
Las denuncias que se reciben son gestionadas por el Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo que es a su vez el encargado de elevar al Directorio los temas inherentes, así como sugerir acciones para la toma de decisiones estratégicas vinculadas a los temas alcanzados por el Código de Ética.

El canal continúa siendo una excelente fuente de gestión de nuestra transparencia. En total, se recibieron 163 denuncias en todas las empresas de Grupo Supervielle, en comparación con 85 denuncias recibidas durante el año 2015. Durante el año dimos a conocer más ampliamente la herramienta, lo que implicó consecuentemente un mayor uso de la misma. **Las 18 denuncias consideradas relevantes** fueron investigadas y gestionadas por el sector de Auditoría Interna. Las restantes fueron derivadas al sector correspondiente (RRHH, Atención al Cliente, Legales, etc.). En la mitad de los casos relevantes, se comprobó efectivamente una irregularidad. Se identificó a sus responsables y se adoptaron las medidas correspondientes en función de la gravedad de los hechos. En los casos más extremos, se tomó la decisión de desvincular a empleados que fueron directamente vinculados a denuncias por fraude.

No se han recibido denuncias sobre aspectos relacionados con Derechos Humanos a través de la Línea Ética durante el año 2016.

En caso de querer realizar consultas, tanto empleados como clientes y proveedores cuentan con los canales tradicionales como el teléfono, mail o personalmente en las sucursales. Hasta el momento no se han recibido consultas de clientes, únicamente de empleados de manera telefónica.

Denuncias recibidas en 2016





Compliance

📄 DMA-Lucha contra la Corrupción, G4-SO3

El área de Compliance es la encargada de asegurar el cumplimiento de las regulaciones aplicables, Código de Ética, políticas y normas internas y de promover los valores éticos y los principales lineamientos de dicho Código de Ética. Trabaja en forma transversal a la organización asesorando a cada área para mejorar la toma de decisiones estratégicas de las mismas, alineándolas con el cumplimiento de los aspectos éticos y regulatorios.

El área de Compliance trabaja para que cada dilema ético que exista a diario pueda ser conocido y se discuta abiertamente.

A su vez, es el área encargada de presentar los reportes normativos conforme a los requerimientos del Banco Central, de realizar informes semestrales de seguimiento de Comités de Directorio y Alta Gerencia y de confeccionar informes mensuales de las Nuevas Normas y seguimientos de planes de acción.

Las acciones más importantes del año 2016 fueron:

- La elaboración de Nuevas Políticas y Reglamentos:
 1. Nuevo Código de Ética de Grupo Supervielle
 2. Política de Formación y Nuevos Comités
 3. Actualización de la Política de Nuevos Productos
 4. Reglamento del Comité de Divulgación
 5. Participación en la elaboración de la Política de rendición de gastos y viajes

📄 G4-HR2

- La implementación de capacitaciones en relación a Ética y Valores dirigidas a empleados, gerentes ejecutivos y proveedores. En particular, se llevó a cabo la “Jornada de Ética y Valores para Proveedores” a las 33 compañías que suman el 80% del gasto de Grupo Supervielle. Recibieron información acerca de los Principios y Valores Éticos Corporativos y del proceso de compras y homologación de proveedores. De esta manera **Grupo Supervielle es la primera entidad financiera de la Argentina en lanzar un programa de relacionamiento con proveedores en tema de Ética y Compliance.** Asimismo se lanzaron los “Desayunos de Compliance” para 45 Gerentes Ejecutivos con el fin de sensibilizar sobre los objetivos y funciones del área de Compliance y dar a conocer los canales éticos existentes.

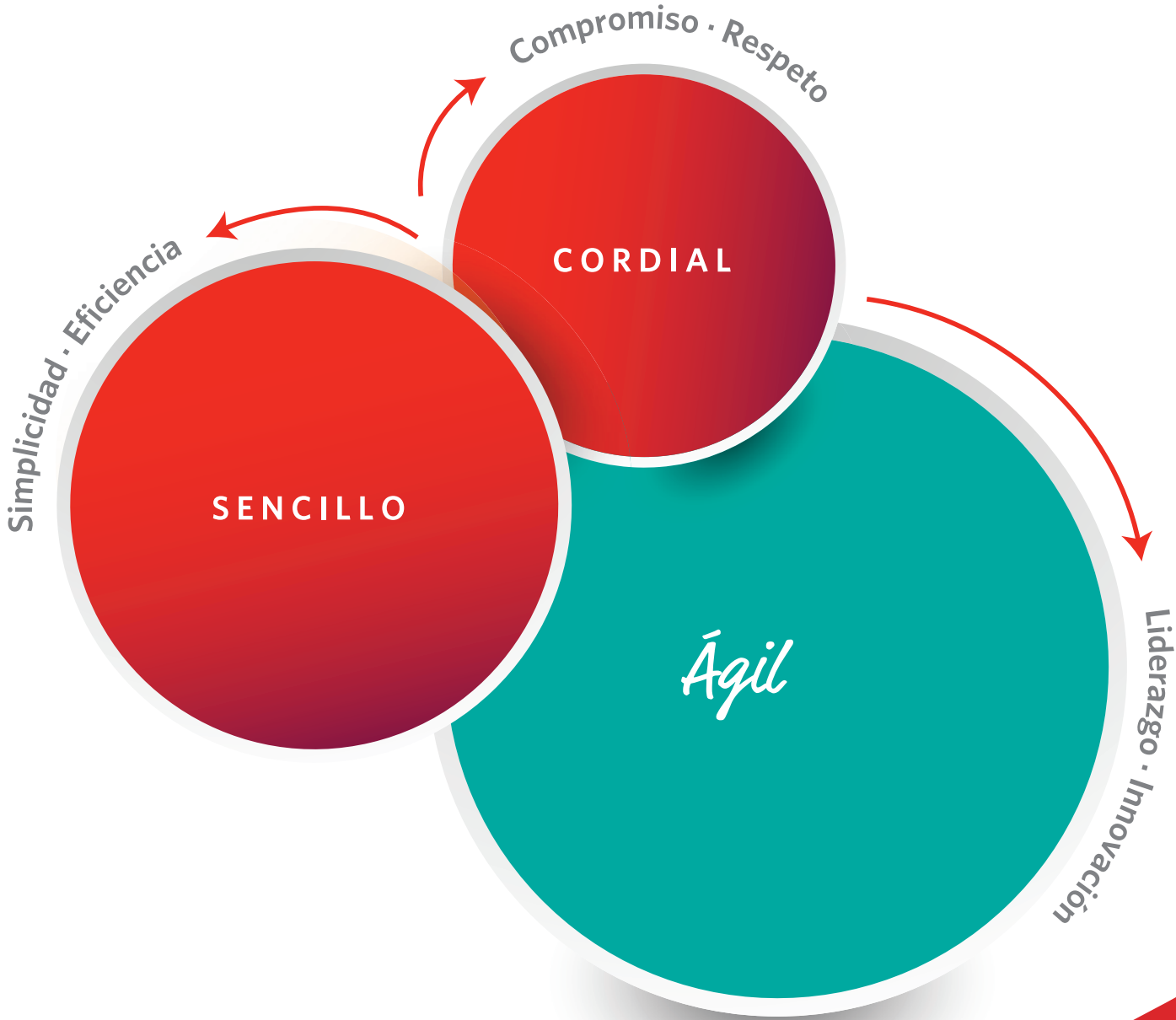
Ágil:

Liderazgo e Innovación





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



LIDERAZGO

es saber a dónde ir

Creemos en liderar con el ejemplo y soñar en grande.

El liderazgo se alcanza desarrollando el talento de los que componemos Grupo Supervielle. Formar a cada uno de nuestros colaboradores es vital para continuar en la senda del desarrollo y la superación.

Capacitación y desarrollo

📖 DMA-Capacitación y educación, G4-LA9

En Grupo Supervielle creemos que el desarrollo de nuestros colaboradores es la clave para lograr los objetivos de manera ágil y eficaz. Permite desarrollar sus fortalezas mejorando el desempeño y creando soluciones cada vez más innovadoras para nuestros clientes.

Un lugar donde crecer

Mediante programas de formación específicos buscamos brindar herramientas acordes a los objetivos estratégicos de Grupo Supervielle. A su vez, realizamos acciones tendientes a mejorar el clima laboral para lograr un mejor desempeño.

Programa de Coaching para gerentes

Buscamos generar en todos nuestros gerentes un estilo de comunicación para proponer, disentir y diseñar acciones que comprometan a todos los integrantes de la empresa. El programa se desarrolló a partir de conocer las inquietudes de colaboradores, clientes y proveedores internos y externos, pares y dirección, para el diseño de la visión y misión del propio sector.

La duración del programa fue de 6 meses, con una modalidad ajustada a las posibilidades de nuestros más de **119 gerentes ejecutivos y gerentes de Grupo Supervielle que participaron en 2016.**

Identificación y desarrollo de talento interno

En el Banco continuamos trabajando en el fortalecimiento de competencias tanto de gestión como técnicas para el logro de los objetivos del negocio. Buscamos identificar cuadros de reemplazo y promover el desarrollo y crecimiento interno

mediante la evaluación y el análisis de potencial dentro de los equipos. Este proceso se complementó con entrevistas individuales con la participación de referentes de cada área.

Programa de desarrollo de líderes de Banco Supervielle

El proceso de identificación y crecimiento de talento se vio reforzado por el Programa de desarrollo de líderes cuyo fin es el desarrollo de habilidades de gestión y conducta en los líderes de Grupo Supervielle. **En tres años ya participaron de este programa más de 600 personas del Banco en todo el país.**

Modelo de atención comercial

En materia de atención al cliente, los integrantes de la Red de Sucursales de Banco Supervielle participaron en la revisión del modelo de atención comercial de la Banca Minorista. Aquellos enfocados en la atención exclusiva para jubilados recibieron una capacitación sobre la implementación de su modelo de atención comercial. Este desarrollo permite potenciar las habilidades de más de mil colaboradores en todo el país para brindar mayor calidad de servicio a nuestros clientes del segmento jubilados.

Campus Cordial

Cordial Compañía Financiera lanzó una plataforma de capacitación con la modalidad e-learning para programas de inducción, actualización normativa y el relanzamiento del Código de Ética.



Capacitaciones en el exterior

Durante 2016 gerentes de distintas especialidades participaron de las siguientes actividades de capacitación fuera de la Argentina:

- 10º Conferencia Anual de ADL y Delitos Financieros Latinoamericanos, congreso focalizado en las nuevas tendencias y regulaciones para prevenir los delitos financieros.
- XXXV Congreso Latinoamericano de Derecho Financiero, COLADE, congreso que ofrece la posibilidad de interactuar con diferentes ejecutivos con la finalidad de actualizar conocimientos y regulaciones en materia de Derecho Financiero.
- Risk Appetite Frameworks and Stress Testing, seminario abocado a examinar las tendencias emergentes en el marco del Riesgo así como en el desarrollo, implementación y pruebas de estrés practicado por los principales expertos.

- Capacitación específica al Comité de Auditoría.

Programa de jóvenes profesionales

Este programa busca incorporar jóvenes talentosos que puedan aportar valor a Grupo Supervielle a lo largo de su desarrollo profesional. Cada uno de los ingresantes es acompañado por un tutor a los fines de contar con acompañamiento tanto profesional como emocional.

¿Por qué lo hacemos?

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

Todos los participantes del programa reciben una inducción donde se profundizan los valores de Grupo Supervielle y sus distintos negocios. Además, reciben entrenamientos en temas técnicos, clases de inglés in-company y evaluaciones de conducta con su posterior devolución para el desarrollo de aspectos de conducta profesional.

- Se recibieron más de 27.000 candidaturas
- 257 postulantes fueron entrevistados
- Se seleccionaron 23 perfiles
- 10 jóvenes fueron incorporados al programa, en las áreas de Banca Minorista, Finanzas y Créditos.

En Cordial Compañía Financiera se lanzó en Abril de 2016, el primer programa de Jóvenes Profesionales, llamado “Jóvenes Protagonistas” donde participaron más de 2.700 postulantes.

La selección fue de 6 candidatos con formación en Ciencias Económicas e Ingeniería, para desarrollarse en distintas áreas de la compañía a través de un sistema de rotación interna. Durante el primer semestre, cada joven profesional recibió una capacitación en cada área clave del negocio para luego desarrollarse de manera permanente en el área relacionada a su futura carrera profesional.

Construyendo mi futuro⁽¹⁾

Durante 2016 se realizó en el Banco la séptima edición del Programa Construyendo Mi Futuro del que participaron 72 jóvenes de los cuales 38 fueron hijos de empleados y 34 becarios de las fundaciones Enseña x Argentina y Germinare. Los participantes trabajaron entre uno y dos meses en Centros de Servicio, Sucursales y Áreas Centrales del Banco.

A través del programa se busca acercar a los jóvenes la experiencia única del primer trabajo, facilitando así su acercamiento al ámbito laboral. Además, se les brindan herramientas para desarrollarse a nivel personal y profesional, tomando conciencia de la importancia de la carrera profesional en pos del futuro.

Número de becarios	Hijos de empleados	Fundación Enseña por Argentina	Fundación Germinare	Total
2016	38	25	9	72
2015	34	25	3	62

Capacitaciones en cifras

En total en 2016 se brindaron 64.674 horas de capacitación a todos los colaboradores de Grupo Supervielle a través de los programas mencionados y numerosos cursos dictados por instituciones nacionales e internacionales.



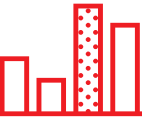
Programa de Inglés

En 2016 se continuó con el programa de inglés in-company dirigido a la Alta Gerencia, ampliando el alcance a responsables de equipos y profesionales que lo requieren.

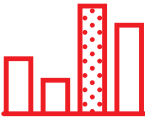
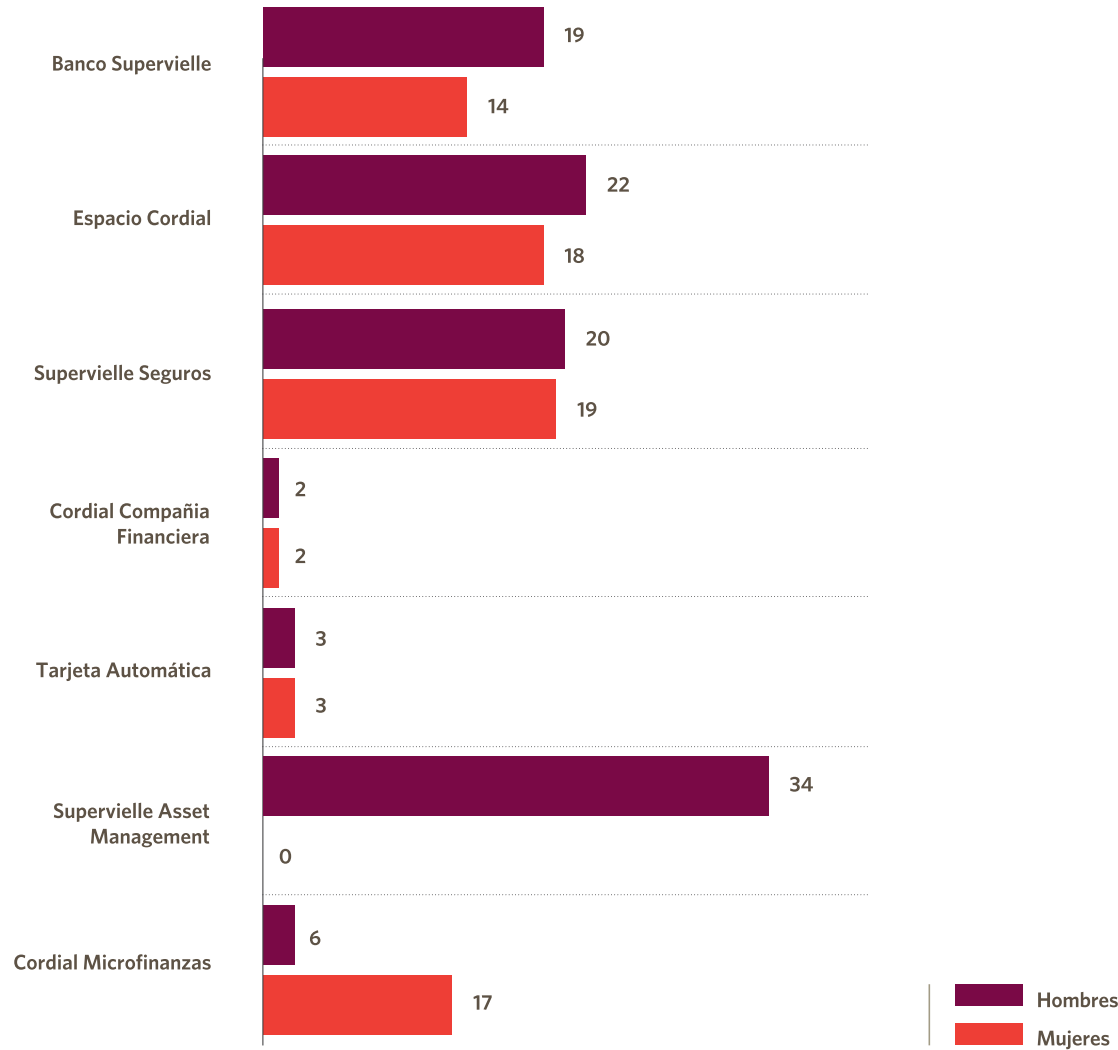
Programa de Becas de estudio

Con el fin de fortalecer las aptitudes técnicas de nuestros empleados, desde el Banco otorgamos 10 becas de estudio a lo largo del año, principalmente en carreras de grado.

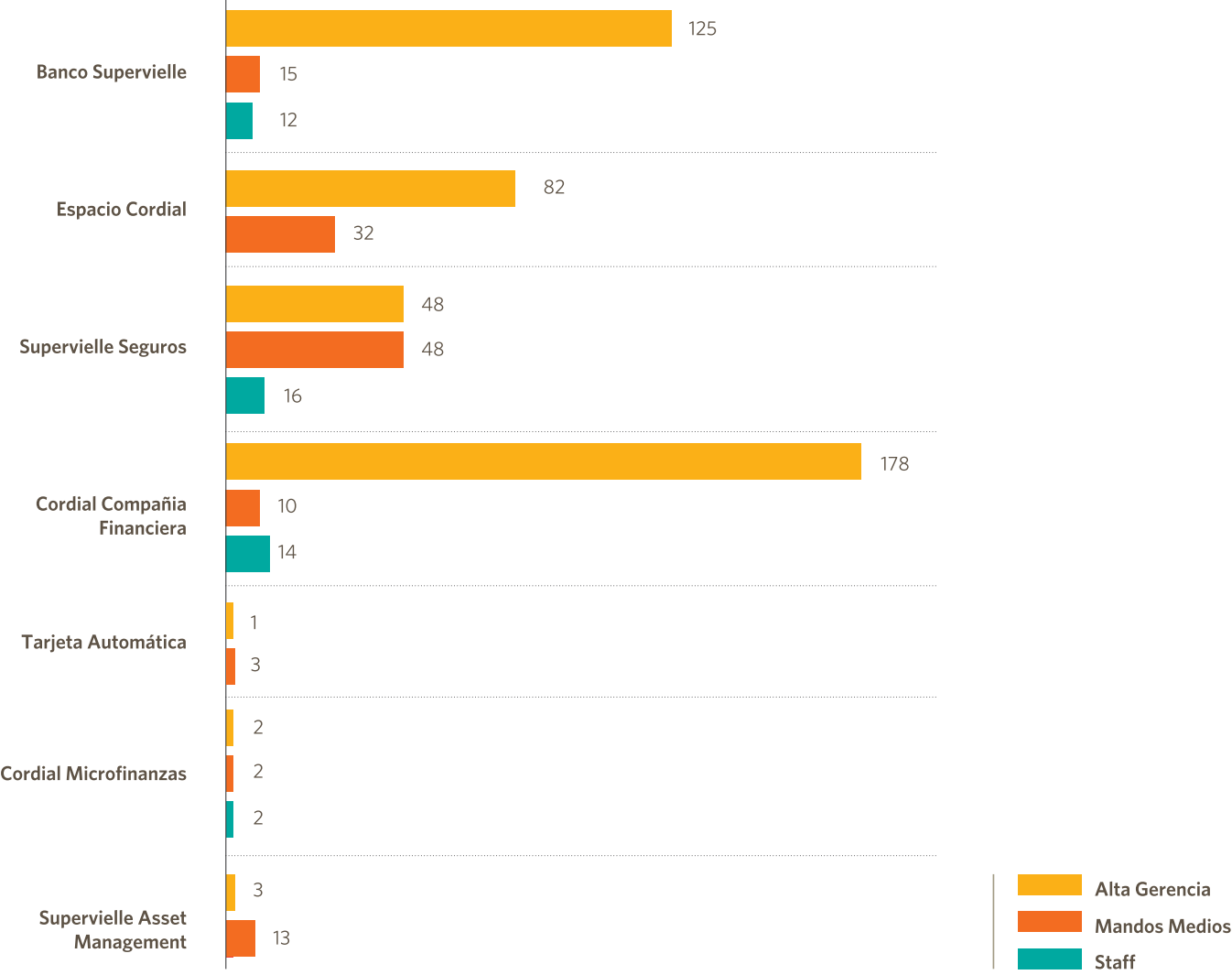
⁽¹⁾ Para más información, leer Programa Construyendo Mi Futuro



Horas de capacitación promedio recibidas por empleado, desglosadas por género



Horas de capacitación promedio recibidas por empleado según su categoría profesional





Empleo de calidad

Complementariamente al desarrollo de nuestros profesionales, contamos con herramientas de gestión para alcanzar los objetivos estratégicos en un ámbito colaborativo.

Gestión del desempeño

A lo largo del año realizamos mejoras en la plataforma de Gestión del desempeño y continuamos trabajando sobre la metodología e inserción del proceso en la cultura organizacional. Las mejoras más relevantes de la plataforma incluyeron la posibilidad de definición de objetivos y autoevaluación por parte del colaborador con la validación del responsable, facilitando el compromiso y el empoderamiento del empleado en el proceso. En el sistema, el manager puede visualizar el estado de las evaluaciones de su equipo en las distintas etapas del proceso y calibrar los resultados en los equipos.

Realizamos talleres con los mandos medios de la organización para la definición formal de objetivos 2016-2017 mediante la metodología SMART. La misma permite unificar criterios y contar con objetivos alineados con aquellos de mayor nivel y de otros sectores de Grupo Supervielle.

Sistema de gestión de Recursos Humanos

La detección de las necesidades de los colaboradores forma un elemento clave para direccionar las acciones en pos de una mejor calidad de empleo. El sistema de gestión de la demanda permite esta comunicación a través de distintos canales.

A lo largo del 2016 se recibieron más de 19.600 consultas, un 28% más que el año pasado manteniendo así el crecimiento sostenido de este canal de consultas. Los temas predominantes de consulta fueron los referidos a liquidación y administración de personal.

Gestión de clima

En respuesta a la encuesta bianual de clima y con el compromiso de mejorar el Clima en la organización, **realizamos 10 talleres** con los niveles de conducción basados en los resultados de la última encuesta de Clima.

El propósito de los talleres fue trabajar con los líderes sobre los pre-planes de acción para cada gerencia, brindar más herramientas sobre estrategias de comunicación, colaborar en el diseño de la reunión de devolución y trabajar con contenidos de psicología positiva (emociones, características de bienestar).

Comunicaciones Internas

En 2016 trabajamos fuertemente en el lanzamiento de la Red Social Corporativa.

El proyecto incluyó la creación de una Red de Referentes por Gerencia Corporativa, quienes participaron en los contenidos de los portales, para lo cual fueron especialmente capacitados.

Además, desarrollamos actividades para favorecer las relaciones interpersonales, a la vez de mejorar la comunicación interna de la organización. Dentro de estas se destacan:

- Encuentros de comunicación con integrantes de diferentes áreas.
- Coordinación de acciones de voluntariado corporativo junto a las ONG y Fundaciones con las que Banco Supervielle tiene acuerdo.

- Acciones para transmitir la Misión, la Visión y los Valores de Grupo Supervielle

- Fiesta de Fin de año

Programa “Star Me Up”

Lanzamos el programa digital Star Me Up, a través del cual cualquier integrante de la organización puede reconocer a aquellas personas que se hayan destacado por sus comportamientos asociados a los Valores corporativos.

Participaron 1.205 colaboradores quienes reconocieron a sus compañeros en iniciativas vinculadas al Compromiso y a la Eficiencia.

Construcción de equipo

El objetivo de los equipos PDA (por sus siglas en inglés “Personal Development Analysis”) se concentra en realizar actividades para consolidar la relación entre líderes y colaboradores con diferentes gerencias, para mejorar la integración, la comunicación y el trabajo en equipo.

De esta manera, se consigue detectar líderes capaces de construir vínculos sólidos con sus colaboradores y la organización en conjunto.

Líderes Business Partner

El equipo de Capital Humano está integrado por 8 Business Partners los cuales prestan servicio a toda la Organización excepto Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática, que cuentan con su equipo propio de Recursos Humanos.

Esta modalidad de gestión permite coordinar la gestión integral de las personas con el fin de garantizar la correcta implementación de los procesos en la organización, asegurando el cumplimiento de las políticas de recursos humanos y las normativas legales vigentes.

📄 G4-11, DMA-Relaciones entre los trabajadores y la dirección, G4-LA4



Libertad Sindical

📄 G4-11, DMA-Relaciones entre los trabajadores y la dirección, G4-LA4

En Grupo Supervielle respetamos la libre asociación a entidades sindicales, lo que se traduce en representantes sindicales en los tres niveles estipulados: delegados de base, integrantes de seccionales e integrantes del Secretariado Nacional.

Empleados adheridos a Convenios Colectivos de Trabajo	
Banco Supervielle	100%
Espacio Cordial	98%
Supervielle Seguros	98%
Cordial Compañía Financiera	62%
Cordial Microfinanzas	82%
Supervielle Asset Management	0%
Tarjeta Automática	89%

Beneficios

A través de Comunidad Supervielle, contamos con una amplia cartera de beneficios pensados para mejorar la calidad de vida de todos nuestros colaboradores y de sus familias.

Tu Futuro	Facilitamos el acceso a beneficios que permitan a nuestros colaboradores desarrollarse profesionalmente	- Premio a la Trayectoria - Acuerdo con Universidades - Obsequio y beneficio por nacimiento - Beneficio por casamiento	- Mochila con útiles para los hijos de los empleados - Pagos por educación especial
Tu Salud	Promovemos el acceso a coberturas de salud y servicios de emergencia médica	- Programa de salud corporativa - Asesor In Company para socios SMG y OMINT - Gestión de reintegros para socios SMG y OMINT - Campaña de vacunación - Nutricionista In Company	- Cobertura de emergencia médica - Seguro odontológico - Cobertura de Medicina Prepaga - Consultorio médico
Tu Bienestar	Aspiramos a la realización de actividades que contribuyan a una vida más sana y plena.	- Lactario - Kit de Lactancia - Clases de yoga	- Estacionamiento para bicicletas - Clase de gimnasia
Tu Economía	Los colaboradores acceden a beneficios en productos financieros y bancarios, seguros y club de premios.	- Préstamos personales por Home Banking - Cuenta corriente y acuerdo de sobregiro - Cajas de ahorro - inversiones - Préstamos personales de emergencia - Tarjetas de crédito Visa y Master - Seguro de Tecnología Protegida - Préstamos personales presenciales	- Seguro de Bolso Protegido - Cambios en moneda extranjera - Seguro de Accidentes Personales - Seguro para el Hogar - Seguro para el auto - Club AERIS - Cajas de seguridad - Plazos fijos
Tus Extras	Proponemos distintos “plus” para acompañar el día a día laboral	- Día de cumpleaños - Servicio de comidas y beneficio por refrigerio	Máquinas de café
Tu Vida Social	Proponemos diferentes actividades a las que pueden acceder nuestros colaboradores en forma personal o con sus familias	- Complejo deportivo Toribio Mendoza (San Luis) - Club Regatas la Marina (Tigre, Buenos Aires) - Club Social y Deportivo YMCA	- Club Villa San Francisco (Mar del Plata) - Descuentos y financiación para compra de bicicletas - Maratón UNICEF



Los beneficios más destacados que reflejan el compromiso con nuestros colaboradores y su bienestar incluyen:

- **El lactario**, al alcance de las empleadas del Edificio Corporativo de Banco Supervielle, Supervielle Asset Management y Espacio Cordial y el Kit de Lactancia. El Banco obtuvo en 2015 la certificación como empresa responsable con la lactancia materna y como ejemplo de las buenas prácticas sociales.
- **Estacionamiento para bicicletas**, ubicado en el segundo subsuelo del Edificio Corporativo destinado a los colaboradores de esas mismas compañías.
- **Política de teletrabajo**. Hoy contamos con **118 colaboradores teletrabajando** de acuerdo con la necesidad del área y conforme a los lineamientos del Ministerio de Trabajo.

INNOVACIÓN

es cambiar con ideas

Buscamos mejorar la experiencia de nuestros clientes siendo flexibles y abiertos, mirando al futuro sin descuidar nuestro presente.

Creación de la Unidad de Innovación Digital

La continua evolución tecnológica ha generado una revolución digital que ya modificó las preferencias de los clientes y permite vislumbrar cambios profundos en la Banca del futuro.

Para responder a este nuevo paradigma creamos en 2016 la Unidad de Innovación Digital. Inspirados en la premisa de un banco ágil y sencillo, establecimos un proceso dinámico y disruptivo de investigación en la creación de valor y desarrollamos nuevas herramientas internamente o con la participación en empresas denominadas FINTECH.

Estrategia digital

Para profundizar la efectividad de la estrategia digital implementamos varias acciones, buscando generar un espacio único de relación entre todos nuestros entornos digitales y perfeccionando la interacción con el cliente.

Banca digital

Durante el 2016 el sitio institucional www.supervielle.com.ar recibió más de 19 millones de visitas, un 35 % más con respecto al 2015. Para mejorar la experiencia de los usuarios, se desarrolló una versión reducida para dispositivos móviles, que permite acceder a los servicios de la plataforma con la misma agilidad.

Home Banking Personas, el canal con mayor transaccionalidad de Banca digital, alcanzó durante el año los 230.000 usuarios registrados. Además, se amplió la gama de funciones permitiendo ofrecer a nuestros clientes más y mejores servicios.



509.900

Seguidores en Facebook

@BancoSupervielle



3.150

Seguidores en Twitter

@VosySupervielle



38.300

Seguidores en Twitter

@Supervielle_Arg



13.982

Seguidores en LinkedIn

@Banco Supervielle



Supervielle Móvil

A principios de año, se implementó la aplicación “Supervielle Móvil” para sistemas operativos Android y iOS. A lo largo del mismo se han registrado **40.000 clientes** que ya pueden realizar operaciones como consultas, pagos, transferencias, constitución de plazo fijo con tasa exclusiva y operaciones de cambio con cotización diferencial.

La estrategia del Banco acompaña la tendencia del mercado que muestra una mayor utilización de canales digitales, sobre todo en dispositivos móviles.

App Supervielle Cheques

Luego de que el Banco Central de la República Argentina reglamentara el mecanismo para posibilitar el depósito de cheques en forma remota, **Banco Supervielle lanzó una herramienta mediante la cual, con una simple captura de imagen del cheque, las pymes pueden realizar el descuento y/o el depósito de sus cheques sin tener que ir a la sucursal ni firmar formularios.**

Esta herramienta facilita las operaciones de cientos de clientes, principalmente de aquellos que tienen las ventas o cobranzas en forma distribuida por todo el país, ya que el que recibe el cheque puede realizar su depósito en el mismo momento.

En octubre de 2016 se lanzó una prueba piloto de la app consiguiendo una gran adhesión:



9

Empresas cliente
usan la aplicación

\$1.600.000
Operados

123
cheques
descontados

Chat Banking

Desde el messenger de Facebook los clientes tienen la posibilidad de hacer consultas sobre sus cuentas bancarias o tarjetas sin necesidad de pasar por el Home Banking del Banco. Este servicio se integra además a nuestro servicio de Customare Care @VosySupervielle reforzando la atención al cliente en tiempo real.

El éxito de la herramienta impulsa una ampliación para el próximo año a los clientes de Banca Empresas: Chat Banking Empresas.

Tarjeta App Walmart y Carta App

Para la cartera de Consumo de Cordial Compañía Financiera, se desarrollaron aplicaciones dirigidas a los clientes de Tarjetas Walmart y Tarjetas Carta Automática. Los mismos pueden acceder rápidamente a información de sus Consumos, Saldos y Fechas de Vencimiento. Resulta una gran solución para este segmento de clientes que en muchos casos debe movilizarse a centros de atención para poder obtener esta información.

E-Resumen

Durante 2016 extendimos el servicio de resumen electrónico a las tarjetas de crédito Walmart, Tarjeta Automática e HiperTe-huelche y **alcanzamos al final del año la adhesión de más de 45.000 clientes de Cordial Compañía Financiera.**

Precalificación Online

Los promotores de Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática pueden consultar la precalificación crediticia de una persona en cualquier punto del país mediante la aplicación digital Mobile. De esta forma, se amplía el radio de alcance de la oferta global de clientes y se mejora su experiencia, ya que no deberá trasladarse a sucursal para saber si es elegible para el servicio. La herramienta permite también cobertura de eventos, acciones en puntos de alto tránsito y medición de las acciones de vía pública.



525

Usuarios
enrolados desde
su lanzamiento en
agosto de 2016



8.238

conversaciones,
+75% resueltas en
forma automática



Sitio Web de Grupo Supervielle

En 2016 se lanzó la web de Grupo Supervielle www.grupo-supervielle.com. Su diseño **Web Responsive** da respuesta a un contexto de constantes desafíos de comunicación y nuevos dispositivos de acceso a ella. El despliegue en idioma inglés y castellano responde a la mirada plural de su nueva audiencia global.

Identificación biométrica

Como líderes en la implementación de tecnología de identificación biométrica en el sistema financiero, adecuamos nuestra solución a las nuevas exigencias normativas. **Nuestros clientes previsionales hoy pueden interactuar con 247 tótems completamente renovados, con tecnología touch y diseño amigable.** Más de 2/3 han sido nuevamente habilitados para operar en cualquier tótem ANSES de la red bancaria.

La maduración del Modelo de atención piloto en el Centro de Servicio de Tigre, comenzó a consolidar su objetivo. Los ordenadores de fila integrados con biometría en cajeros automáticos optimizaron la autogestión del cliente previsual y el 70% de las extracciones realizadas son hechas por canales electrónicos.

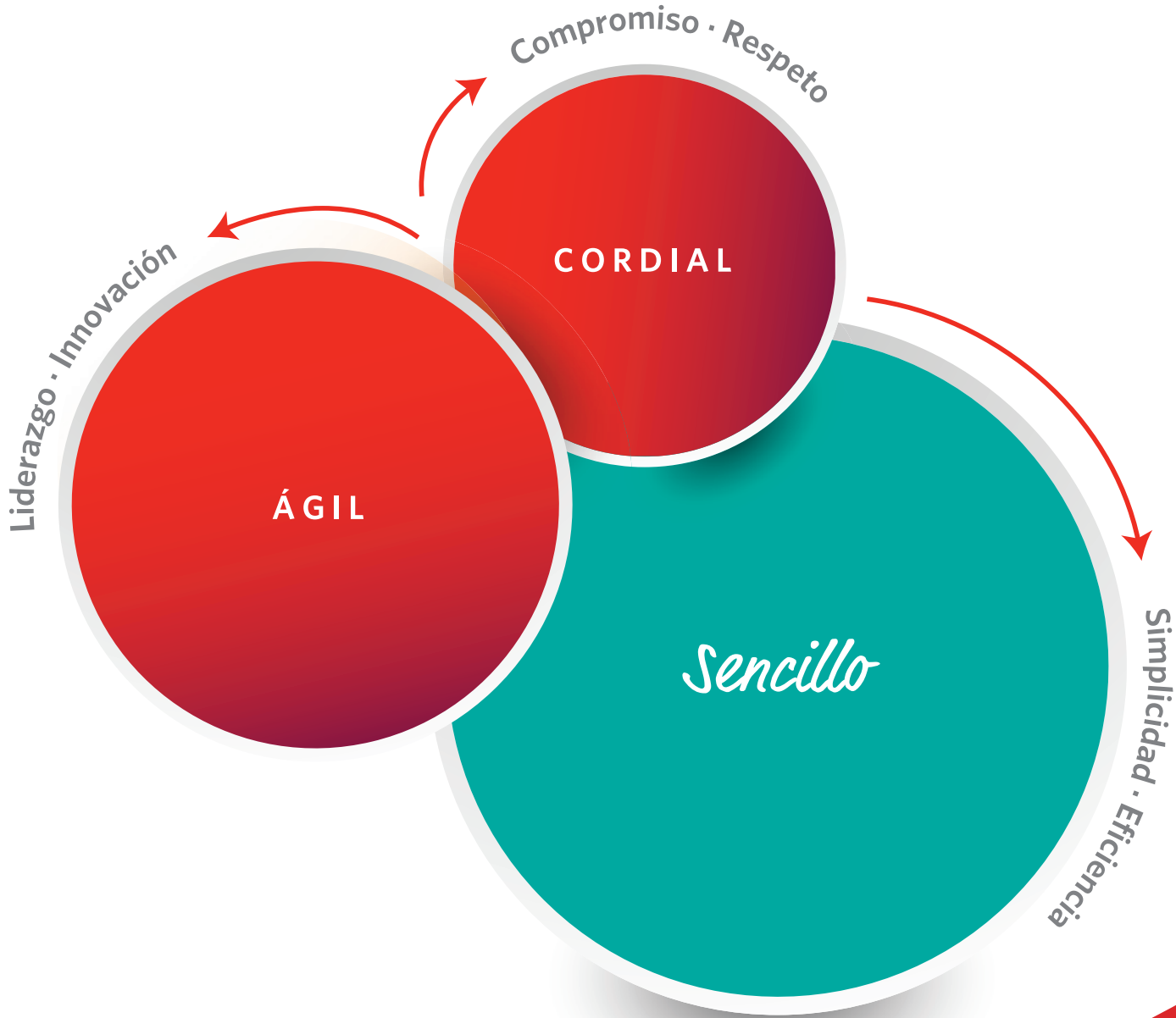
Sencillo:

Simplicidad y Eficiencia





Diseñar procesos *simples* es
nuestra forma de brindar
servicios *eficientes*.



SIMPLICIDAD

es facilitar

Anhelamos facilitarles la vida a nuestros clientes, porque su tiempo es muy valioso. Además de brindar servicios a medida, brindamos beneficios que se ajustan a cada uno de ellos para mejorar su experiencia creando un vínculo duradero que se fortalece con el tiempo.

Foco en el cliente

Desde el modelo de atención buscamos destacar el servicio personalizado para los segmentos estratégicos y a través del modelo de gestión promovemos un acercamiento comercial y de relacionamiento con los clientes que represente una propuesta superadora. La sub-segmentación de clientes nos permite optimizar nuestros canales de atención.

Segmento de clientes 2016

Renta masiva	479.400
Consumo	456.300
Previsional	1.045.800
Renta alta - Identité	41.500
Emprendedores & Pymes	16.000
Microemprendedores	7.700
Empresas	4.600
Sector público	159.200

Productos y servicios de Grupo Supervielle

Productos financieros	Productos no financieros
- Préstamos personales y prendarios - Préstamos hipotecarios - 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 - Cambio de divisas	- Tecnología y hogar - Servicios de salud - Seguridad - Turismo - Asesoramiento a cooperativas y mutuales



Cientes individuos

Renta masiva

Incluye a personas de renta media y que acceden a una completa cartera de productos y servicios de Banco Supervielle.

En Banco Supervielle acercamos a nuestros clientes soluciones simples para sus operaciones financieras: préstamos personales e hipotecarios, inversiones, solicitud de tarjetas de crédito y débito y adquisición de seguros.

Generamos alianzas estratégicas para ampliar la gama de beneficios de nuestros clientes y desarrollamos campañas y acciones para eventos como el día del niño, la vuelta al colegio o las vacaciones para poder estar más cerca de cada uno de ellos. Hacemos una diferenciación adicional con aquellos que acreditan sus haberes en el Banco.

De esta manera, acercamos soluciones simples y beneficios exclusivos a más de 479.000 personas que componen este segmento.



479k
clientes

Renta alta – Supervielle Identité

Representa a personas de renta que acceden a productos diferenciales y beneficios acordes a sus centros de interés. Supervielle Asset Management brinda servicios exclusivos para sus inversiones.

Continuamos ofreciendo beneficios exclusivos en los rubros más valorados para los clientes Identité como son viajes, acceso a salones VIP, seguros a medida y la posibilidad de sumar millas con los consumos de sus tarjetas para luego canjear por tickets aéreos. Además, acceden a importantes descuentos en gastronomía, supermercado y combustible. Esta propuesta continúa ubicándose entre las más atractivas del mercado.

Para una atención más personalizada se incrementó la dotación de ejecutivos exclusivos en más de un 20% respecto al año anterior llegando a 71 ejecutivos que brindan una mayor presencia en nuestra red de sucursales.

En 2016 el segmento Identité alcanzó 41.500 personas, un 30% más de clientes. Además, son cada vez más los clientes que acceden al segmento de Tarjetas de Crédito Black para mayores beneficios. El último año un 50% más de tarjetas Black fueron emitidas sumando así 6.900 clientes que cuentan con todos sus beneficios exclusivos.



41.500
clientes

71

ejecutivos
para atención
personalizada

Emprendedores & Pymes

Conforman un segmento clave para el Banco Supervielle y reciben atención especializada para cumplir con sus expectativas y demandas de productos y servicios financieros.

En Banco Supervielle vemos a las pymes como las principales promotoras del desarrollo económico y es por ello que buscamos acompañarlas y fomentarlas en su crecimiento.

Durante 2016 consolidamos el modelo de atención en sucursales para los clientes Emprendedores y Pymes. **74 sucursales, que concentran el 76% de los clientes, poseen un oficial dedicado exclusivamente al segmento. Los oficiales son uno de los pilares diferenciales al momento de brindar agilidad y asesoramiento.** Por ello se desarrolló un plan de capacitación y actualización de conocimiento de los mismos sobre productos, modelos de negocios y evaluación crediticia con más de 107 horas de formación involucrando a 70 personas en las mismas.

El apoyo a emprendedores no sólo se hace a través de servicios financieros. Desde el programa Nuevas Aventuras Empresariales Mendoza (NAVES Mendoza) promovemos el espíritu emprendedor en la provincia a través de seminarios y talleres organizados por el Banco y IAE Business School. Desde el 2013 Banco Supervielle busca promover en jóvenes universitarios el interés por el desarrollo emprendedor y fortalecer el nacimiento de nuevas pymes en la provincia⁽¹⁾.

También en este año se profundizó el programa “Ideando”, enfocado a la capacitación para pymes. Participaron más de 550 clientes pyme de Buenos Aires, San Luis y Mendoza, en workshops, charlas, eventos y capacitaciones dictadas por referentes del segmento y emprendedores reconocidos.

Este segmento continúa creciendo y ya contamos con cerca de 15.000 clientes. Como reflejo de la importante apuesta que el Banco hace para el crecimiento del segmento en 2016 se han otorgado préstamos por \$457 millones.



74

sucursales
con un oficial
dedicado al segmento



15.000
clientes



\$457MM
en préstamos

⁽¹⁾ Para más información, leer *Nuevas Aventuras Empresariales (NAVES)*



Previsional

Personas que reciben su jubilación en Banco Supervielle y acceden a productos y servicios de Cordial Servicios.

Desde Banco Supervielle abonamos mensualmente beneficios de ANSES a **más de 1 millón de beneficiarios**, entre jubilaciones, pensiones y planes sociales, siendo el banco privado con mayor presencia en el segmento. Durante 2016 mejoramos la propuesta de valor con descuentos en farmacias y supermercados y, a través de Cordial Servicios, ampliamos nuestra oferta de productos y servicios de tecnología, salud y artículos para el hogar, entre otros.

Buscamos brindar un servicio ágil y seguro a los clientes del segmento previsional y para ello realizamos diferentes acciones que buscan migrar las operaciones a la Banca Digital a través de tecnologías innovadoras:

- Experiencia de sensibilización en los centros de servicios sobre el uso de canales automáticos de una forma amigable y lúdica. Durante toda una semana, dos sucursales contaron con la presencia de ilusionistas y magos que ayudaron a los adultos mayores a acercarse a la tecnología.
- Instalación y puesta en marcha de los primeros Cash Dispenser que permiten a los clientes retirar efectivo en forma segura a través del reconocimiento de la huella digital.

1MM
*de beneficiarios
previsionales*

Consumo

Representa a las personas de renta media y media-baja que adquieren préstamos y créditos de Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática.

Desde Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática ofrecemos una variedad de productos para ayudar nuestros clientes de rentas media y media-baja a concretar sus sueños, independientemente de sus capacidades financieras.

Mediante alianzas comerciales con Walmart, Changomas e Hipertehuelche, brindamos servicios financieros en nueve provincias, principalmente en la Patagonia, con múltiples beneficios tales como tarjetas de crédito, seguros y préstamos personales y de consumo.

Siempre buscando fidelizar a nuestros clientes a través de propuestas atractivas y buenos servicios trabajamos durante 2016 en:

- La aplicación Mobile
- El E-Resumen
- Acciones comerciales en el supermercado: promociones, eventos exclusivos y ofertas únicas en fechas especiales
- La implementación de las sucursales Modelo Experience. Únicas en el mercado, cuentan con terminales de auto consulta y áreas exclusivas de atención.

Al cierre del año, Tarjeta Automática multiplicó por diez su colocación mensual de préstamos desde el 2012.

Hubo un incremento del 26% de la participación de los medios de pago de Cordial Compañía Financiera dentro del total de ventas de Hipertehuelche, lo que pone de manifiesto un crecimiento importante en la interdependencia entre ambas compañías que ya comparten más de 21.800 clientes.

El canal de servicios Walmart cuenta con más de 369.000 clientes de los cuales 90% pertenecen a Cordial Compañía Financiera y 10% a Tarjeta Automática.



369k
*clientes
consumo*



Productos y servicios para Clientes Individuos

La amplia oferta de productos y servicios que ofrecemos permite a nuestros clientes cubrir todas sus necesidades financieras. Nuestra propuesta incluye tarjetas de crédito, seguros, préstamos, inversiones, cambio de divisas, cuentas y una gran variedad de beneficios orientados a cada tipo de cliente.

A lo largo del 2016 crecimos en cada uno de los segmentos del mercado siendo los más destacados:

- **Otorgamiento de préstamos personales por más de \$5.800 millones.**
- **Emisión de 180.000 nuevas pólizas de seguro alcanzando un total de 629.000.**
- **Un crecimiento del 100% en el volumen de Inversiones.**
- **Crecimiento del 50% de los FCI⁽¹⁾ y del 65% para los FCI Premier.**



\$5.800MM
préstamos personales

629k
pólizas de seguro

Tarjeta de crédito

A lo largo del año implementamos mejoras en la tecnología de los productos, principalmente en la marca MasterCard, donde equipamos la funcionalidad de Contactless, siendo uno de los tres bancos que la implementaron en Argentina. También logramos un acuerdo internacional con MasterCard WorldWide, pasando a ser Miembro Principal.

Realizamos mejoras operativas que permitieron la venta del producto por distintos canales, ya sea por fuerzas de venta o por comercializadoras externas, accediendo a una venta integral y dualizando a los clientes.

Continuamos con el Programa de Beneficios “Estás ahorrando todos los días”, donde cada día de la semana hay un beneficio exclusivo por rubro y también continuamos con la financiación en agencias y líneas aéreas, en supermercados y cerramos acuerdos especiales con Mercado Libre. Por otro lado, realizamos numerosos Happy Days y promociones puntuales para fechas especiales como por ejemplo las fiestas de fin de año.

Incorporamos al programa AERIS a aquellos clientes que poseen Tarjetas Corporativas y Business posibilitando la acumulación de millas para canjear por viajes y servicios en viaje acorde al segmento al que pertenecen.

Préstamos personales

Durante 2016, desde Banco Supervielle rediseñamos la oferta de Préstamos Personales con productos acorde a las necesidades de cada uno de los segmentos y desarrollamos líneas especiales destinadas a captar y retener clientes de los segmentos estratégicos. Realizamos también campañas de “Solo por Hoy”, en las cuales se ofrecen préstamos especiales para los mejores clientes.

Durante 2016 se otorgaron Préstamos Personales por \$5.801 millones

Lanzamos los Préstamos Hipotecarios UVA´s con una propuesta diferencial, siendo el Banco que ofrece el mayor monto del sistema financiero y el único que lo otorga para la segunda vivienda.

Ampliamos la propuesta para nuestros clientes ofreciendo paquetes de producto con líneas de Acuerdo en Cuenta, + Sueldo, Anticipo de Haberes, Préstamos a Sola Firma, Descuento de Cheques, Línea de financiamiento para la producción y la inclusión financiera (LIP).

⁽¹⁾ Fondos Comunes de Inversión



Inversiones

El 2016 fue un año donde las inversiones cobraron un gran protagonismo dentro de los servicios financieros adquiridos por nuestros clientes.

Más canales para acceder a inversiones

Mayor oferta de productos

Crecimiento de un 100% de la cartera de FCI

Se consolidó el uso de herramientas digitales para suscribir a las propuestas de inversión alcanzando el 65% de colocación en plazos fijos y el 88% en Fondos Comunes de Inversión, a través de los distintos canales digitales como la Banca Telefónica Automática y Mobile, aportando una solución ágil a los clientes.

Además, se amplió la oferta de productos mediante los Plazos Fijos UVAs, alineando la oferta a las políticas económicas.

Continuamos promoviendo alternativas de inversión adecuadas a los distintos segmentos de clientes, duplicando la cartera de fondos comunes de inversión.

Fondos Comunes de Inversión

Las inversiones de nuestros clientes han aumentado considerablemente en el último año llevando a que **nuestros activos bajo administración de Supervielle Asset Management** crecieran un 65%.

Este servicio financiero fue atractivo para todos los segmentos logrando una amplia distribución del volumen de inversiones en cada cartera de clientes:

- 51% en 1.152 clientes Empresas

- 38% Institucionales

- 11% en 6.736 clientes individuos

Todos nuestros clientes pudieron optar por una familia de 10 Fondos acordes a distintos segmentos de mercado siendo estos:

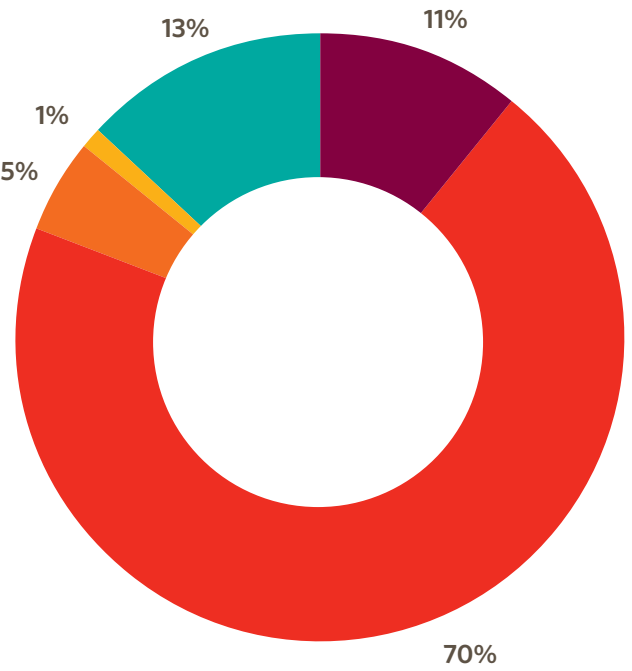
- Un fondo de Plazo Fijo (Money Market: Premier Renta en Pesos),
- Cinco fondos de Renta Fija (Premier Renta Plus, Premier Renta Fija Ahorro, Premier Capital, Premier Renta Fija Crecimiento y Premier Renta Mixta en dólares),
- Un Fondo de objeto de inversión específica en activos emitidos por pymes (Premier FCI Abierto Pymes) y
- Un Fondo de Renta Variable (Premier Renta Variable),
- Dos Fondos de Renta Mixta: uno que invierte en derivados de commodities agrarios (Premier Commodities Agrarios) y uno de ellos que lo hace en una cartera diversificada de activos de renta fija, variable y derivados.

Al cierre de 2016 Supervielle Asset Management administraba fondos por \$9.964 millones mostrando un gran incremento del volumen operado comparado a los \$5.900 millones que operó en 2015.

Tiendas online

A través de las sucursales exclusivas para la atención de jubilados y de las tiendas online como **Cordial Shop** y **Tienda Supervielle** acercamos a nuestros clientes productos de primeras marcas y servicios con descuentos y financiación exclusiva.

ACTIVOS BAJO ADMINISTRACIÓN



\$9.964MM
administración
de fondos



Beneficios para Clientes Individuos



En 2016 desarrollamos beneficios por rubro para los siete días de la semana y una propuesta amplia de supermercados. Para el segmento Previsional, incorporamos un descuento diario en farmacias y perfumerías con tarjeta Visa Débito exclusivo (Paquetes de Producto Active, Liberté y Liberté Gold) y seguimos potenciando el programa de beneficio exclusivo “Mis Puntos” que ofrece a los jubilados una gran variedad de premios mediante canje. También acordamos financiamiento en las principales agencias de turismo, líneas aéreas y acuerdos especiales en e-commerce en Mercado Libre y Tienda Supervielle.

La propuesta de beneficios del segmento Renta Alta continuó ubicándose entre las más atractivas del mercado. “Todos los días” dispuso de descuentos por rubro y una amplia variedad de promociones en supermercados y shoppings en todo el país, donde los clientes del segmento contaron con un beneficio diferencial sobre la cartera general.

Así mismo ese segmento continúa con sus 4 pilares estratégicos –Viajes, Gourmet, Tendencias y Cultura– permitiendo a sus clientes disfrutar de beneficios y espacios especialmente diseñados para ellos.

Nuevamente en 2016 desde Banco Supervielle invitamos a nuestros clientes a participar de los eventos de propuesta de valor que auspicia Grupo Supervielle a través de distintas acciones institucionales. Entre las más destacadas se encuentran: TEDx Río de la Plata, Casa FOA, Vendimia, BAFICI y EXPOEFI.



Cientes Empresas

Alcanza a clientes corporativos de Banco Supervielle y Supervielle Asset Management, en particular pymes medianas y grandes empresas. Cuentan con una gran variedad de alternativas para gestionar aspectos claves de su negocio y mejorar su rentabilidad.

Ofrecemos una gran gama de productos crediticios y servicios no financieros para nuestros más de **4.500 clientes**, con un servicio de alto contenido tecnológico que facilita sus operaciones con el Banco. Además de los servicios tradicionales como Leasing, Factoring o Planes Sueldo, buscamos desarrollar nuevas propuestas para mejorar el desempeño de cada cliente. Este año, la novedad vino a través del lanzamiento de la División Vinos, consolidando el posicionamiento del Banco como líder del sector vitivinícola en la Argentina.

A fines de 2016, duplicamos los activos administrados por Banca Empresas: ascendieron a \$17.896 millones comparado con los \$8.060 de 2015.



4.500
clientes
empresas



\$17.896MM
activos administrados
por Banca Empresas

Productos para Clientes Empresas y Sector Público

Nuestros clientes cuentan con distintos servicios para planificar su crecimiento o para desempeñar sus operaciones en forma ágil y eficiente, como ser Leasing, Factoring, Comercio Exterior o incluso a través del Plan Sueldo.

Factoring

A través de este servicio nuestros clientes pueden descontar cheques, facturas y certificados de obra bajo las modalidades “con recurso”, “sin recurso” y con “first loss”.

Contamos también con el producto E-Factoring que permite, mediante lectoras instaladas en los principales clientes, recibir las imágenes de los cheques y realizar el descuento, facilitando su procesamiento.

Mantuvimos nuestra posición de liderazgo como el único banco del sistema financiero argentino en operar mediante el “factoring internacional,” a través de Factor Chain International, la cadena más extensa y prestigiosa de compañías de factoring.

Leasing

A través de Leasing nuestros clientes pueden acceder a bienes de capital para aumentar su producción y mejorar su desempeño. En 2016 se continuó con el producto exclusivo para el sector del Agro, el leasing ganadeo, servicio destacado de Banco Supervielle.

En 2016 se instrumentaron más de 900 contratos que representan un crecimiento de los activos de distintos clientes en más de \$1.140 millones.

Para desarrollar con mayor profundidad la financiación de equipos para fincas y bodegas a través de leasing y así obtener mejores condiciones al momento de decidir sobre su plan de inversiones, el Banco impulsará en 2017 programas con los principales proveedores de estos bienes de capital.

Plan Sueldo

Durante el 2016, desde el Banco trabajamos en la mejora de procesos mediante el cobro automático de comisiones y la repaquetización de clientes que ya no reciben su sueldo en el Banco. Asimismo, impulsamos el Préstamo Aguinaldo y Préstamo Haberes Plus para el cliente empresa, y Préstamos a Tasa 0 para el cliente persona.

Durante 2016 más de 159.000 personas en relación de dependencia recibían sus acreditaciones a través de Banco Supervielle.



Comercio Exterior

Continuamos consolidando el canal de E-Comex mediante el cual nuestros clientes importadores y/o exportadores pueden realizar las consultas sobre las transacciones que tienen en curso y gestionar sus pagos y/o cobros a través del Home Banking de Banca Empresas.

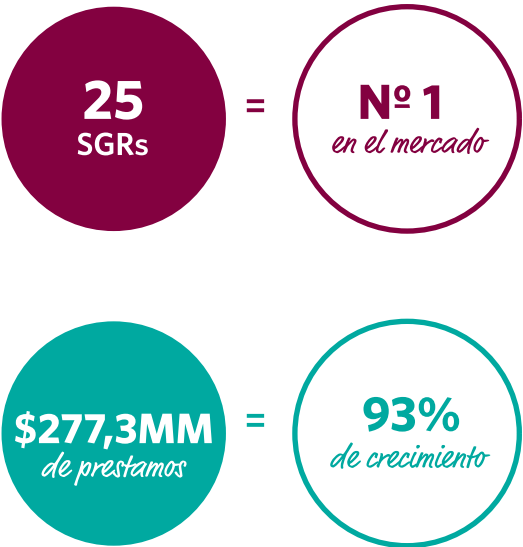
En diciembre alcanzamos un record de 61% de las operaciones gestionadas en forma online.

Durante los meses de septiembre y octubre se llevó a cabo el tercer Programa en Negocios Internacionales organizado conjuntamente con la Universidad Católica Argentina de Cuyo, destinado a clientes y a la comunidad en general. Asimismo, se realizaron charlas para clientes en Buenos Aires y ciudades del interior y una conferencia de factoring internacional en conjunto con autoridades de Factor Chain International del exterior.

Somos sponsor junto a la Cancillería Argentina de un programa de posicionamiento estratégico para cinco sectores de actividad seleccionados (maquinaria eléctrica y electrónica, industria láctea, industria del conocimiento, maquinaria para industria del petróleo y laboratorios medicinales), junto al IAE-Universidad Austral, INTI y Banco Nación Argentina.

Sociedades de Garantía Recíproca (SGR)

Operamos con 25 SGRs sobre un total de 34 autorizadas en el sistema, ocupando el primer lugar en el mercado. Nuestro stock de préstamos al 31 de diciembre alcanzó un total de \$ 277,3 millones, lo que marca un incremento del 93% respecto al año anterior.



Servicios de cash management y transaccionales

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 pagos a proveedores, banca electrónica, gestión de pagos y cobranzas, cash management y transporte de caudales.

Como miembro de Red Interbancaria, Banco Supervielle ofrece a sus clientes un sistema de comunicación electrónica que les permite optimizar sus transacciones bancarias, como ser Datanet Plus y Manager para las pymes, empresas medianas y grandes empresas, e InterPYME para las pequeñas empresas.

Las personas y las empresas pueden acceder a la información de los saldos de cuentas y controlar los movimientos de sus cuentas, las operaciones de factoring, los pagos de cheques diferidos que tengan en custodia y el estado de los cheques emitidos a través del servicio de pago a proveedores con firma digitalizada. Los clientes también pueden chequear los pagos de las operaciones de leasing y comercio exterior, solicitar chequeras, realizar transferencias entre cuentas, pagar sueldos, proveedores, facturas de tarjetas de crédito corporativas, acceder al pago electrónico de servicios del módulo transaccional de comercio exterior, y descontar cheques a través de la plataforma electrónica del servicio de e-Factoring.

En 2016, se desarrollaron nuevos productos y procesos de contenido tecnológico, para así generar mayor eficiencia y crecer en el mercado en los distintos segmentos de empresas, entre otros:

- Nuevo canal SWIFT.
- Pago a Proveedores, incluyendo la visualización de pagos recibidos para clientes por Home Banking Empresas y no clientes por iFactus.
- Nueva APP de cheques, que permite cotizar y descontar cheques con una foto desde el celular.
- Implementación en iFactus del nuevo documento "aviso", que permite iniciar una operación de descuento de certificados de obra.
- Implementación del módulo de recaudaciones online, que permite cobrar deudas online y en forma tradicional, ya sean publicadas en iFactus o en portales de terceros.



División Vinos

Gracias a nuestra fuerte presencia en la Región de Cuyo en 2016 Banco Supervielle se convirtió en el segundo banco en asistencia al sector vitivinícola (luego del Banco Nación) y en el primer banco privado, si se tiene en cuenta el monto total de préstamos a bodegas. **Banco Supervielle asesora y brinda servicios a más de 160 bodegas y a los principales proveedores de todos los rubros de la industria: desde los más importantes productores de uva hasta las empresas que los abastecen de todos los insumos necesarios para la elaboración y fraccionamiento de los vinos.** En 2017 se continuará lanzando productos para avanzar en la penetración de la cadena de valor.

- **Más de 160 bodegas clientes**
- **Préstamos en dólares por más de US\$ 30.000.000**
- **Banco privado líder en apoyo al sector vitivinícola**
- **Apoyo integral a toda la cadena de valor del sector**
- **Sponsor Oficial de la Sitevinitech, la feria más grande del rubro en Sudamérica**
- **Sponsor de XI Foro Internacional Vitivinícola.**

Publicamos en la página web del Banco informes trimestrales sobre la evolución del sector.

En 2017 Banco Supervielle dispondrá de un espacio exclusivo para la atención de las bodegas en Mendoza, incorporando a su vez, personal que brindará atención y servicio especializado.



+160
bodegas clientes



US\$30MM
préstamos en dólares

Sector Público y Entidades Intermedias

Cientes de las provincias de Buenos Aires y del Interior del país que 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.

Para respaldar al Sector Público nos desempeñamos como agente financiero de distintos municipios y de la provincia de San Luis. Al ser su banco principal, todos los fondos, ya sea por coparticipación provincial, programas espaciales nacionales, o impuestos municipales son depositados en las cuentas del municipio/provincia abiertas en nuestra entidad. Además, acercamos servicios como la administración de fondos, asesoramiento financiero, agente de recaudación, pago a proveedores, pago de sueldos a funcionarios y empleados municipales/provinciales y asistencia financiera a través de préstamos, líneas de leasing y todos los servicios que tiene Banco Supervielle.

Durante 2016 continuamos siendo agente financiero de la provincia de San Luis acreditando los haberes de más de 41.000 agentes de la administración pública provincial.

En la provincia de Mendoza somos agentes financieros de los municipios de Mendoza Capital, Godoy Cruz, Luján de Cuyo, Guaymallén, San Martín y Malargüe con un total de 10.700 agentes. En la provincia de Buenos Aires somos agente financiero de la Municipalidad de Malvinas Argentinas con un total de 1.500 agentes de la administración pública municipal.



Tesorería y Finanzas

Este segmento está compuesto por clientes individuos, clientes empresas, grupos económicos y el propio Banco. Incluye la gestión de mesas de dinero, distribución de productos financieros tales como títulos de deuda y el desarrollo de negocios con los clientes del sector financiero y no financiero mayorista.

En 2016 este segmento aportó \$ 534,4 millones a los ingresos netos consolidados de Grupo Supervielle, equivalente al 6% del total de los ingresos netos por segmento y \$162,9 millones del resultado neto, un 12,5% del total del resultado neto por segmento.

Productos de Tesorería y Finanzas

Finanzas

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. Se logró un posicionamiento como referente del mercado entre los inversores institucionales en todo tipo de operaciones. Esto denota una gran presencia en el mercado argentino en productos financieros.

Mercado de Capitales

Banco Supervielle es una de las entidades líderes del mercado de capitales argentino donde las colocaciones de la entidad llegaron al 6,4% de participación de mercado ofreciendo una amplia variedad de productos: fideicomisos financieros, valores de corto plazo, obligaciones negociables y préstamos sindicados.

Durante 2016 se organizaron y colocaron fideicomisos financieros para Banco Supervielle, Cordial Compañía Financiera y Cordial Microfinanzas por \$1.651 millones en 7 emisiones y obligaciones negociables por \$1.495 millones en 7 emisiones. Asimismo, se organizaron y/o colocaron fideicomisos financieros de terceros por \$1.432 millones en 8 emisiones y obligaciones negociables por \$127 millones en 2 emisiones.

Banca Corresponsal

El año 2016 se caracterizó por un sustancial incremento en los volúmenes de las líneas de crédito del exterior disponibles, así como una reducción en el costo de las mismas. En este contexto se abrieron nuevas líneas de corresponsalía y se ampliaron las existentes. Se alargaron además los plazos ofrecidos por los corresponsales del exterior.

Dentro de la estrategia de mantener una cercana relación con los organismos multilaterales de crédito, se han recibido ofertas de financiamiento de 5 a 7 años que se encuentran en análisis.

Como parte de su programa de relacionamiento con entidades del exterior, Grupo Supervielle participa anualmente de encuentros institucionales. En el marco de la realización en Buenos Aires de la reunión de la Federación Latinoamericana de Bancos FELABAN, Banco Supervielle organizó en 2016 una recepción de bienvenida y una conferencia de promoción de Factoring International junto al Secretario General y Directores de Factors Chain International.





Cercanía y mejora continua en nuestros canales de atención

En busca de una mejora constante de la experiencia de nuestros clientes, evaluamos el desempeño de los canales de atención e implementamos procesos de mejora continua.



A través de una atención al cliente presencial

La infraestructura de la que disponemos en Grupo Supervielle respalda nuestra estrategia de distribución multicanal, con una presencia nacional estratégica a través de 325 puntos de acceso, que incluyen las sucursales bancarias, puntos de venta de Cordial Compañía Financiera situados en los supermercados Walmart, sucursales y otros puntos de venta de Tarjeta Automática.

Banco Supervielle opera a través de 176 sucursales que se distribuyen entre Ciudad de Buenos Aires y las provincias de San Luis, Mendoza, Córdoba, Tucumán y Santa Fe. Éstas incluyen **494 cajeros automáticos y 167 terminales de auto servicio.**

Por su parte, **Cordial Compañía Financiera cuenta con 66 puntos de venta y Tarjeta Automática 20 Sucursales y 41 puntos de venta,** con especial foco en la región patagónica.

A diciembre, contábamos además con 5 sucursales que operaban microcréditos de nuestra empresa Cordial Microfinanzas.



Red de Sucursales Bancarias

Banco Supervielle continuó avanzando con la remodelación de sucursales, complementaria al proceso de rebranding. Adicionalmente, se lanzó un proyecto de sinergia entre canales de fuerza de venta y sucursales para potenciar la gestión dentro del segmento Emprendedores & Pymes.

Se obtuvieron 36 Patentes de Sucursales para los Centros de Servicios, que eran nuestros centros de atención para el segmento Previsional y pasaron a ser sucursales del este segmento.

Red de Sucursales del Segmento Previsional

Durante el 2016 se lanzó el nuevo modelo de atención que busca mejorar y agilizar la calidad de atención a los clientes del segmento previsional, poniendo a su alcance soluciones automáticas para resolver operaciones de consultas, pagos de beneficios y fe de vida. **Dentro del Banco contamos con 78 sucursales dedicadas exclusivamente a la atención de jubilados y pensionados.**



Más canales automáticos

El parque de Terminales de Pago, Autoservicio y Cajeros automáticos del Banco asciende a más de 660 terminales en todas las localidades en donde estamos presentes. Continuamos en expansión, promovidos por una cultura de actualización y renovación tecnológica y concretando así la aspiración de brindar servicio al cliente, esté donde esté.

A través del Centro de Contactos

En Banco Supervielle contamos con el Centro de Contactos que gestiona las consultas y los reclamos y realiza ventas a clientes que se comunican vía teléfono, e-mail, chat y redes sociales. Durante 2016 implementamos un nuevo sistema de gestión de servicio al cliente CRM, que brinda la posibilidad de seguir realizando mejoras en la atención.

La atención mensual promedió 245.000 llamadas y 3.000 correos electrónicos, con un crecimiento sostenido del volumen de un 40% interanual.



Satisfacción de nuestros clientes

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

Cada una de nuestras subsidiarias selecciona metodologías propias para la medición de la satisfacción de sus clientes acorde a los servicios que ofrece.

Atención al cliente

Desde el Banco avanzamos en la centralización y tratamiento de nuevas tipologías de reclamos generadas por la dinámica de los productos y servicios.

Con el cambio de sistemas que implicó la implementación del nuevo sistema CRM, pudimos reducir a menos de un 50% el nivel de reclamos pendientes a fin de cada mes, en base a un trabajo integrado con el Centro de Contactos

Revalidamos por tercer año consecutivo el proceso de Gestión de Atención y Resolución de Reclamos bajo la norma ISO 9001:2008 emitida por IRAM, cumpliendo con los acuerdos de servicios definidos a través de métricas que permiten monitorear los procesos internos y externos.

Experiencia del cliente de Banco Supervielle

Durante el año 2016 lanzamos en el Banco una encuesta de satisfacción semanal mediante la herramienta NPS (Net Promoter Score), que incorpora la adopción de un enfoque post transaccional para la medición de la experiencia del

cliente. Esta se realiza a través del envío de la encuesta durante la semana siguiente a la visita del cliente a la sucursal y la generación de acciones correctivas.

En el mes de diciembre realizamos encuestas a los clientes de cada segmento para medir su grado de satisfacción con la propuesta del Banco. En la escala 1 a 10, la valoración promedio de los clientes de renta alta Identité fue de 7,3 mientras que para el segmento Emprendedores & Pymes se ubicó en 6,6.

Adicionalmente, los gerentes de cada sucursal contactaron a los clientes y realizaron las gestiones correctivas para convertir su percepción del Banco.

Encuestas de clientes Espacio Cordial

En Cordial Servicios llamamos a 2.000 clientes que contrataron un producto o un servicio en el mes anterior al realizar la encuesta. Entre otros, medimos la satisfacción general de los productos y servicios, la experiencia de uso, la percepción de la relación precio/calidad, la atención y el grado de recomendación.

El 97% de los encuestados estuvo satisfecho con el servicio integral brindado por Cordial, con una atención recibida entre excelente y buena. En cuanto a los productos comercializados, el 79% de los encuestados evaluaron la relación precio/calidad entre excelente y buena.

Encuestas de clientes Cordial Compañía Financiera

En Cordial Compañía Financiera realizamos en 2016 más de 10 encuestas a 2.500 clientes. Con periodicidad mensual, las mismas fueron asociadas a diferentes etapas del ciclo de vida del cliente. Permitieron tomar acciones correctivas en los procesos, mejorar el modelo de relacionamiento y obtener información clave para las decisiones estratégicas del negocio.

En el mes de abril se lanzaron encuestas post atención vía e-mail a clientes cuyos contactos representaban reclamos y/o disconformidades con el servicio de correo postal. Y en el mes de octubre, se implementaron encuestas post – atención del Call Center, medición que permitió evaluar el desempeño del servicio y asegurar que los clientes recibieran el nivel y calidad de servicio acorde a sus expectativas.

Programa VOC

A través del “Programa de VOC” (voz del cliente) Cordial Compañía Financiera buscó captar con regularidad expectativas, preferencias y experiencias de clientes con nuestros productos y servicios para entender la multiplicidad de percepciones que construyen la lealtad de nuestros clientes.

Satisfacción de nuestros clientes corporativos

Es el octavo año consecutivo que la Gerencia de Inteligencia Comercial y Planeamiento de Banco Supervielle realiza la **“Encuesta de Satisfacción de Clientes de Banca Empresas” demostrando un crecimiento anual sostenido en la satisfacción global, con la atención como tema más valorado.**

Mantenemos el sexto puesto en la escala de bancos competidores, principalmente por:

- 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, altamente valorados en el mercado;
- las mejoras introducidas en la plataforma tecnológica.

En productos transaccionales nos desempeñamos a nivel del mercado, incluso superando la media general en atributos como la precisión en la operatoria y la cordialidad y disposición en la resolución de problemas.

Se destaca también una mejora sensible en la proclividad a elegir a Banco Supervielle al momento de solicitar un nuevo producto.



EFICIENCIA

es agregar valor

Buscamos soluciones rápidas y de calidad enfocándonos en los procesos que cuidan la economía de recursos y la mejora continua.

El cuidado del medio ambiente es tarea de todos y por ello debemos acompañar y fomentar las iniciativas que permitan reducir el impacto ambiental negativo de nuestras inversiones y operaciones. Analizamos los proyectos que financiamos para mitigarlo y desarrollamos acciones internas para minimizar el uso de recursos naturales.

Desde Grupo Supervielle se trabajan dos principales líneas de acción:

- **Impacto hacia afuera**
 - Analizamos los impactos ambientales y sociales de los proyectos a financiar.
- **Impacto hacia adentro**
 - Desarrollamos planes de acción orientados a mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones y reducir el consumo de recursos naturales.
 - Llevamos la eficiencia a todos nuestros procesos para mejorar los resultados.



Gestión de Riesgos Sociales y Ambientales

📄 DMA-Portafolio de productos, DMA-Auditoría, DMA-Propiedad de los activos

Asumiendo nuestro compromiso y responsabilidad ante la comunidad y los accionistas, en Grupo Supervielle entendemos que es esencial la evaluación de los aspectos ambientales y sociales al momento de la concesión de un crédito, ya sea con fondos propios o de terceros.

Nos hemos propuesto cinco compromisos para orientar nuestros negocios hacia la sostenibilidad:

▪ **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.**

▪ **Capacitar al personal involucrado en el proceso, de acuerdo con su nivel de responsabilidad.**

Para cumplir con estos compromisos, hemos desarrollado una política de riesgos ambientales y sociales para el análisis de crédito, basada en la Metodología ARAS (Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales)⁽¹⁾ que alcanza a todas las bancas (Minorista, Empresas, Finanzas) de Banco Supervielle y a Supervielle Seguros, Supervielle Asset Management y Cordial Servicios.

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

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, las cuales propicien un desarrollo sostenible para la sociedad.

Asimismo, **implementamos el análisis especificado en la Metodología ARAS en cada Informe de Crédito, por montos superiores a \$90 millones y cuando se trata de nuevos proyectos de inversión.** 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.

La Metodología ARAS se instrumenta cumplimentando los formularios de evaluación de riesgo ambiental ERA (por sus siglas en inglés 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 de Plan de Acción Correctiva.

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, Banco Supervielle está preparado para usarla, ya que tiene la política diseñada y los equipos capacitados. **En el 2016 se evaluaron 274 casos en la cartera del Banco en base a la categorización y análisis que especifica la Metodología ARAS, representando el 11% de la cantidad de casos y el 43 % en montos de la Cartera de Banca Empresas.**

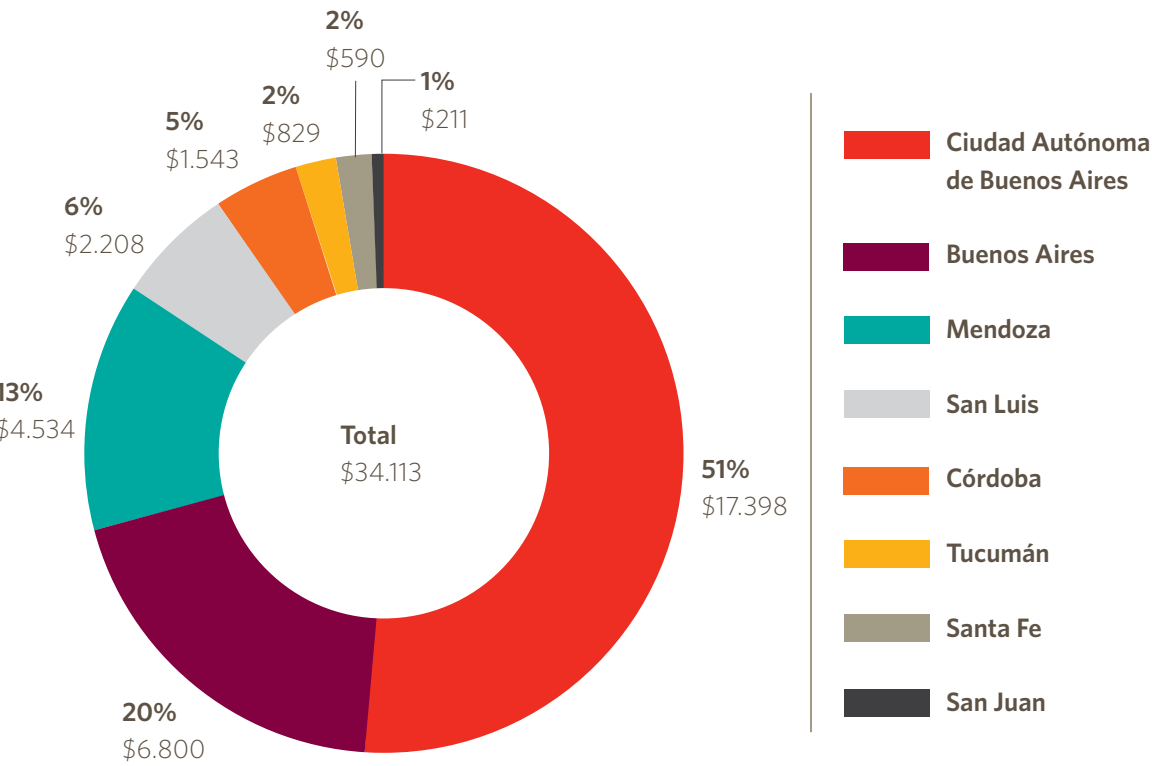
⁽¹⁾ ARAS es un producto del Grupo Regional para América Latina de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (LATF-UNEP FI, por sus siglas en inglés), la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH y el INCAE Business School, con el apoyo del Proyecto Ecobanking, donde se encuentran como socios el BAC/Credomatic de Costa Rica, Phillips y el FMO.



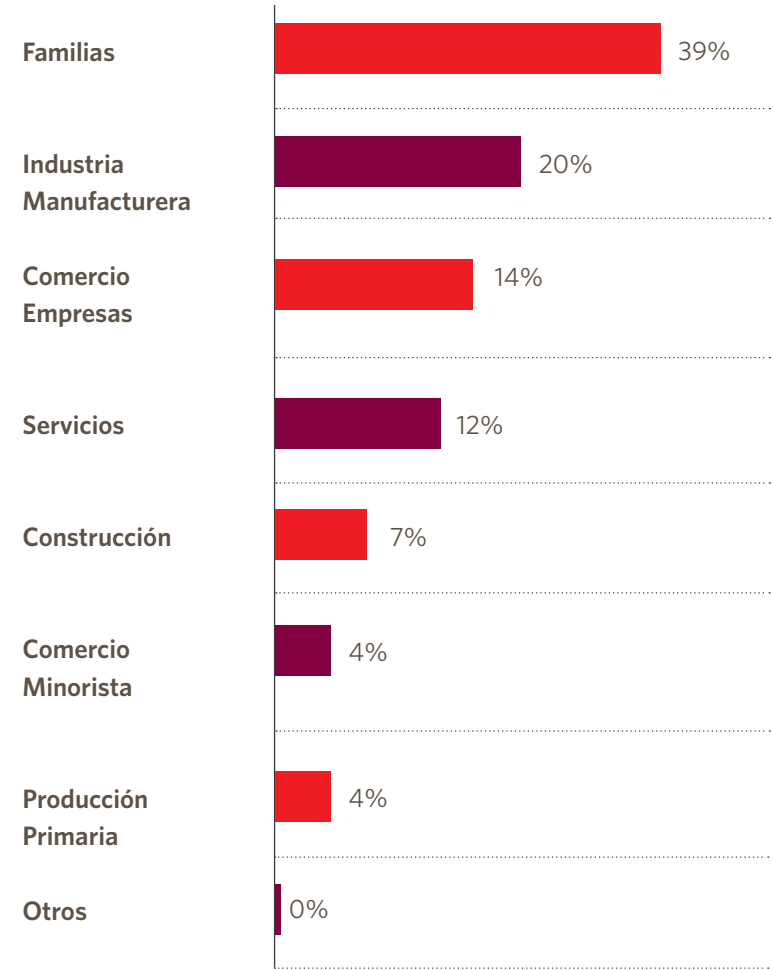
Totalidad de los créditos otorgados por Grupo Supervielle por región y sector de actividad

G4-FS6

Banco Supervielle - distribución por región (en millones de pesos)

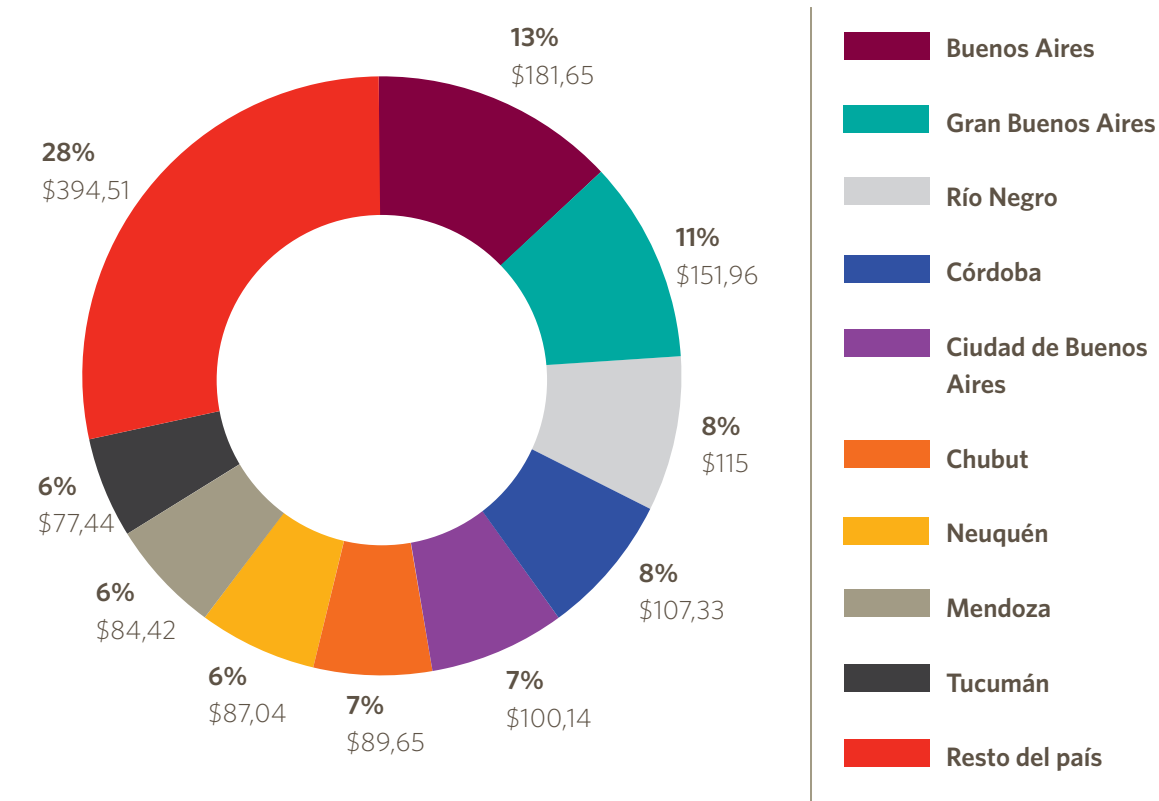


Banco Supervielle - distribución por sector o actividad

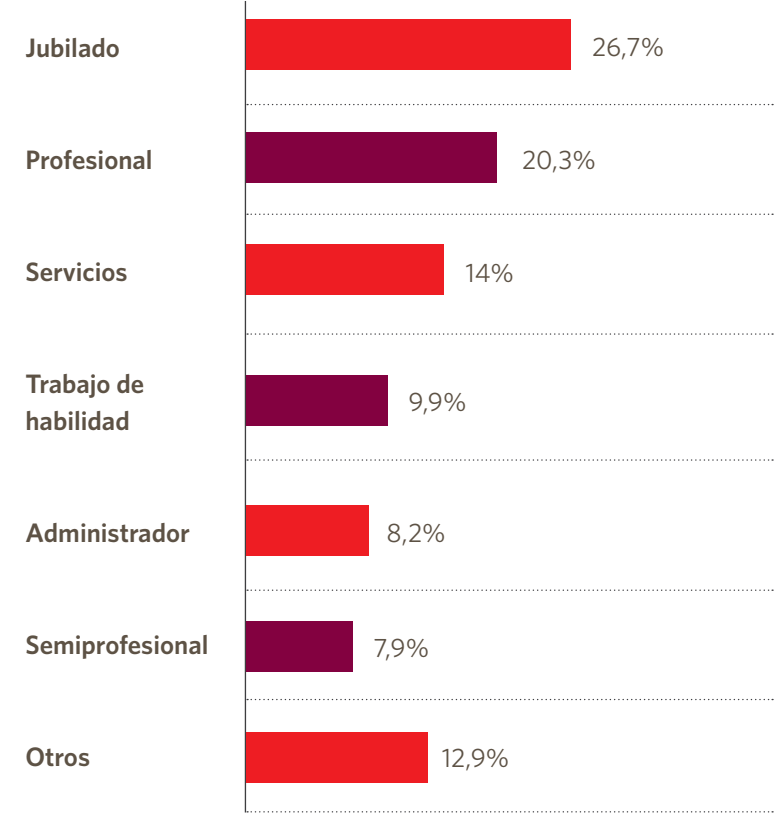




Cordial Compañía Financiera - distribución por región (en millones de pesos)



Cordial Compañía Financiera - distribución por ocupación



A través de Cordial Microfinanzas se desembolsaron 7.265 créditos en todo el 2016, aportando en total \$290 millones al desarrollo de los sectores más marginados financieramente, para que puedan emprender y crecer mejorando su bienestar social y el de las zonas donde emprenden.



7.265
microcréditos



\$290MM
para el desarrollo de
sectores marginados



Gestión eficiente de la energía

Más eficiencia menos impacto en el Ambiente

La optimización del uso de la energía forma parte de la estrategia que venimos desarrollando a lo largo de los últimos años.

La salud también va de la mano de un ambiente limpio y sano. La formación de los colaboradores en temas de uso y aprovechamiento de los insumos de cuidado e higiene personal permite mejorar las condiciones de trabajo a la vez de reducir el impacto en el ambiente por el uso de papel, agua y productos de limpieza.

Eficiencia energética

Para mejorar el desempeño energético del Banco se realizó el cambio de equipos de aire acondicionado centrales en tres sucursales (Lanús, Pilar y VillaCrespo) y del Centro de Capacitación. La iluminación de bajo consumo se implementó en el 100% de las sucursales lo que significa un importante ahorro en el consumo diario.

A nivel de grandes consumos se realizaron cambios en los equipos de mayor consumo de Potencia de la sucursal de Flores para contribuir sustancialmente al ahorro energético.

 DMA-Energía

Reciclando junto al Garrahan y al Pequeño Cottolengo Don Orione de Córdoba

A lo largo del 2016 se enviaron al Garrahan los papeles blancos usados y las tapitas que recolectan los colaboradores del edificio corporativo. De esta manera se consigue hacer un aporte a la Fundación Garrahan quienes a través de la transformación de estos residuos logran realizar insumos que luego son comercializados para recaudar fondos para el Hospital Garrahan de niños. **En total se donaron 1.124 kg de papel y 28kg de tapitas plásticas.**

Por su parte, las sucursales de Córdoba brindaron apoyo a la Fundación Pequeño Cottolengo Don Orione de Córdoba mediante la donación de papel que convierten en bienes para sustento de sus acciones. En total, en 2016 **se aportaron 718 kg de papel.**

Separación de residuos en origen

Se reforzó el programa de separación en origen de papel y residuos comunes impulsado por el **Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.**

Capacitaciones para el cuidado de la salud y el ambiente

Se coordinaron diferentes capacitaciones con las empresas que proveen los insumos de baño y cocina a fin de concientizar al personal de limpieza sobre la racionalización de los productos. Estas charlas se orientaron en la formación de “Líderes del Ahorro”. Los ejes principales fueron: racionalizar y usar en forma adecuada los productos, evitar el desperdicio y generar ahorros.

Prácticas de compra y contratación de bienes y servicios innovadores y transparentes

En línea con nuestros valores de transparencia e igualdad, trabajamos en una mejora constante de los procesos de compras y homologación de proveedores de Grupo Supervielle.

Los procesos de compras han mostrado un desempeño remarcable en el año 2016 mejorando tanto en la eficiencia como en la transparencia de los mismos. Grupo Supervielle opera con más de 2.500 proveedores a lo largo de todo el país que implican un gasto de más de 1.300 millones de pesos.

Los principales servicios contratados son:

1. Tecnología (Procesamiento de Datos y Guarda de información, Desarrollo de Software, Servidores)
2. Seguridad (Transporte de Caudales, Alarmas y CCTV)
3. Logística (Correos, Cheques)
4. Atención del Personal (Medicina, ART)
5. Servicios para Inmuebles (Limpieza y Mantenimiento)



\$1.343MM



2.523

proveedores
de Grupo Supervielle

99,82%

*son proveedores
locales*



Acciones para una cadena de valor más responsable

Ahorros en el consumo de papel

Con el desarrollo de las propuestas digitales que implican el uso de canales electrónicos y el envío digital de información a los clientes se ha logrado un ahorro del 15% en el consumo de papel. Esto representa menos resmas, menos costos de impresión y reducción de los consecuentes impactos de la logística. En línea con este proceso, se prevé para 2017 la baja de un 15% adicional.

Auditorías a proveedores

En el año se han desarrollado diversas auditorías en pos de lograr integrar nuestros procesos a la cadena de valor en forma más clara y fiable para todos los proveedores.

En este sentido, en 2016 se realizó la homologación de 846 empresas, correspondiente al 33,5% del total de proveedores. Las mismas fueron coordinadas en función al volumen o impacto en el negocio. Esto a su vez determina la profundidad de la documentación solicitada y la correspondiente evaluación para la homologación.

A los fines de identificar el nivel de riesgo de cada proveedor se contrató a la consultora KPMG para realizar un análisis proactivo de datos de la totalidad de las empresas. Este informe permite concentrar recursos en las entidades que representen los mayores riesgos. Como resultado, menos del 1% de los proveedores se evaluaron con riesgo alto y el 85% con riesgo bajo.

Adicionalmente se realizaron auditorias de seguridad e higiene:

- Se auditaron las condiciones de trabajo de 150 operarios y proveedores de obras, mantenimiento y limpieza.
- Se inspeccionaron las dos compañías de Guarda de Documentación. Ambas plantas auditadas responden a todos los parámetros de prevención para acciones de alto riesgo, como su alta tecnología que las hace confiables, eficientes y eficaces.

 DMA-Energía

Desafíos de cara al futuro

El objetivo estratégico de Grupo Supervielle para los próximos 3 años es consolidar los procesos de abastecimiento desde la transparencia, agilidad, efectividad y sostenibilidad de las contrataciones.

Respecto a las homologaciones, se continuará el análisis de los proveedores críticos y se incorporará la valoración de certificaciones relacionadas con la gestión ambiental, laboral y de responsabilidad social.

Siguiendo los lineamientos del Código de Ética de Grupo Supervielle, se han realizado acciones tendientes a mejorar el desempeño de los procesos de compras para así lograr mayor transparencia en las contrataciones.

En 2016 se redujeron las contrataciones directas del 12% al 8% del total. Además, se implementó un proceso de homologación de proveedores en adjudicaciones directas para garantizar la transparencia, un procedimiento por el cual usuario y proveedor deben declarar la existencia o no de posibles vinculaciones corporativas.

El proceso de contrataciones on-line es la principal herramienta que nos permite obtener el máximo resultado económico, trazable e imparcial. En este tipo de contrataciones los proveedores compiten en forma digital y en tiempo real. Más de la mitad de las contrataciones se realizan por esta vía.

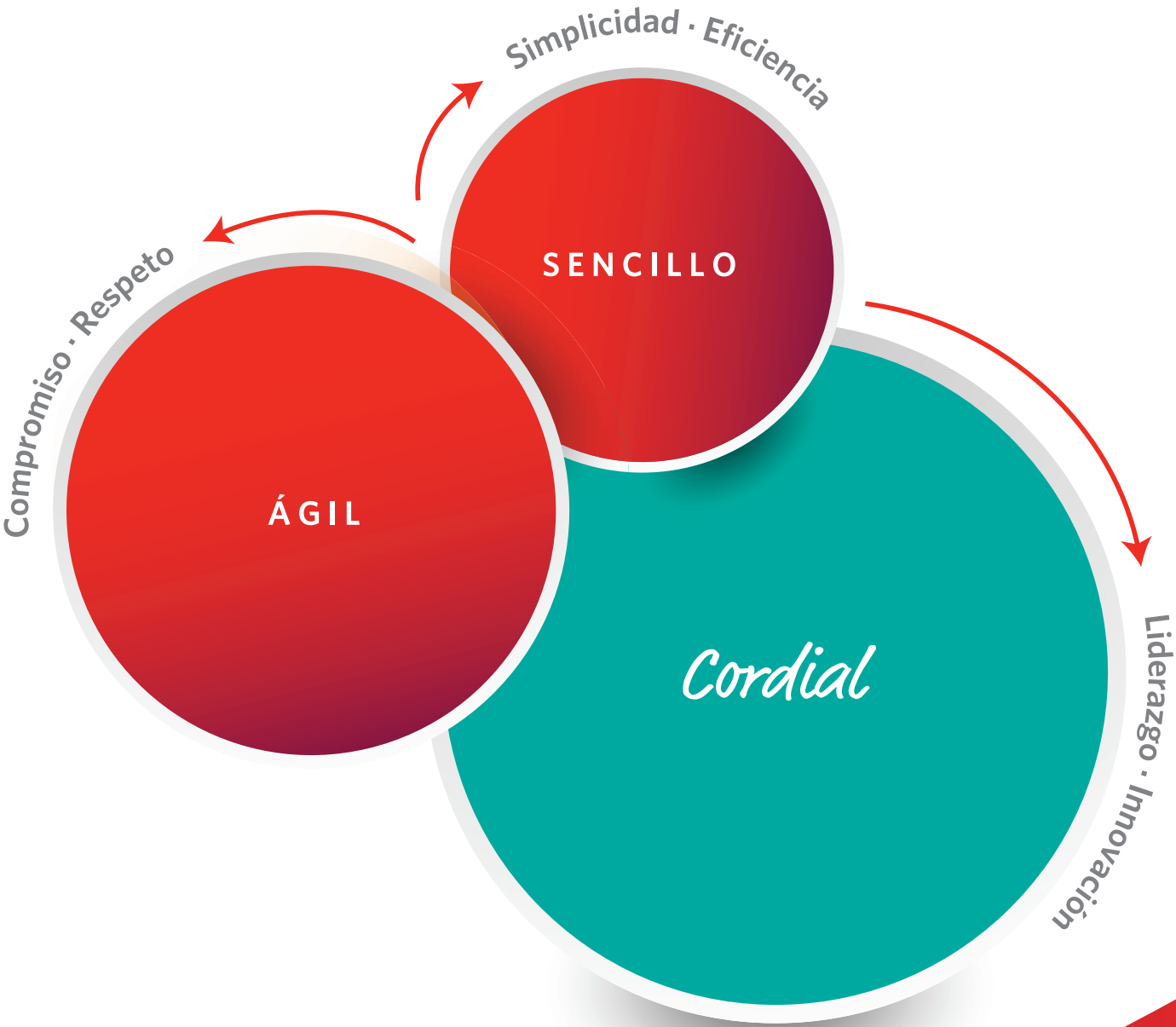
Cordial:

Compromiso y Respeto





Ser *cordial* significa desarrollar una escucha auténtica y sistemática. Es un *compromiso* total en el marco del *respeto* mutuo.



COMPROMISO

es aportar

Buscamos 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 sus expectativas, por eso buscamos acercarles soluciones que potencien su desarrollo.

Crear valor local sostenible

📖 DMA-Consecuencias económicas indirectas, G4-EC8

El compromiso con las comunidades locales donde operamos es fundamental para crecer en forma sostenida. Por ello, la creación de vínculos con las comunidades locales y el acceso a servicios financieros diseñados a medida de las economías regionales permiten distinguir el rol de Grupo Supervielle en las comunidades donde participamos.

Desarrollo socioeconómico local

En Banco Supervielle nos desempeñamos como agente financiero de varios municipios en Mendoza y de la provincia de San Luis.

Los casi 60.000 agentes tienen acceso a todos los beneficios y productos del Banco además de contar con el respaldo de los medios de consulta ya sea por web, aplicaciones o canales telefónicos y presenciales.

Inclusión financiera

En Banco Supervielle hemos asumido el compromiso de acercarnos a las zonas de escasa densidad poblacional para alentar el desarrollo de las comunidades locales. Desde entonces, se idearon productos y servicios financieros que ayuden al crecimiento de las comunidades donde operamos. Esto nos llevó a ser el banco con mayor número de sucursales en las provincias de Mendoza y San Luis donde acompañamos estrechamente a todos los segmentos de clientes incluyendo a los municipios, empresas regionales y clientes individuos.

📖 G4-FS13



Acompañar en el crecimiento y la calidad de vida

📄 DMA-Consecuencias económicas indirectas, G4-EC8

En Grupo Supervielle acercamos soluciones a los distintos segmentos para cubrir sus necesidades y mejorar su calidad de vida. Prestamos servicios diferenciados que permiten a nuestros clientes acceder a planes de salud, bienes para el hogar y seguros para mayor tranquilidad. Esta filosofía se traduce en un modelo de negocios orientado en las comunidades locales, generando empleo y potenciando las cadenas de valor regionales.

Préstamos hipotecarios

Sabemos lo importante que es poder acceder a la compra de una casa propia. Es por ello que, en 2016, desde el banco lanzamos préstamos hipotecarios UVA´s, con una propuesta diferencial, siendo el banco que ofrece el mayor monto del sistema financiero y el único que lo otorga para la segunda vivienda. Asimismo, nos adherimos al Programa Pro.Cre.Ar. brindando una oferta integral a nuestros clientes.

Desde el lanzamiento de los créditos hipotecarios en el mes de octubre 2016 hasta el cierre del año se logró:

- colocar \$56,3 millones en créditos hipotecarios; y
- contar con el monto promedio más alto del mercado ubicado en los \$ 4,5 millones.

Cuentas y paquetes inclusivos

Pusimos a disposición del segmento de Emprendedores & Pymes el producto Visa Débito para impulsar el desarrollo de sus emprendimientos mediante la adquisición de bienes y servicios a través de este medio, e incluso logrando digitalizar sus compras.

Productos y servicios complementarios

Cordial Servicios fue pensada para innovar en el segmento previsional, acercando soluciones que cumplan con las expectativas del segmento.

La oferta de productos y servicios que ofrece se amplía año a año para poder brindar opciones acordes a las expectativas de cada cliente. **En 2016 se llegó a ofrecer más de 600 productos de 120 marcas distintas y servicios de 30 categorías**, repartidos entre electrodomésticos y servicios turísticos, de salud y de seguridad física.

La gran novedad del año se reflejó en un mejor servicio para nuestros clientes ya que optimizamos nuestra logística de entrega a través de un nuevo centro logístico. Esto nos permitió reducir los tiempos de entrega y afianzar nuestro lazo con los clientes cumpliendo con lo que solicitaron en tiempo y forma.

Además, lanzamos la Tienda Supervielle que consolida el modelo de Cordial Servicios. En ella nuestros clientes pueden encontrar productos de las siguientes categorías: Electro, Electrónica, Informática, Deportes, Hogar y Muebles, Bienestar y Belleza, Vinos.

Los servicios más contratados son los de salud. Esto se debe a que hemos generado alianzas estratégicas que permiten conectar a nuestros clientes con una variada oferta de profesionales de la salud. **En 2016 se incrementó la adquisición de servicios de Espacio Cordial en un 400%.**

A lo largo del 2016 se vendieron 75.800 productos y se dieron de alta 282.000 servicios, lo que representan ventas por \$300 millones.

Atención a clientes de ingresos medios y medios bajos no bancarizados

Cordial Compañía Financiera acerca a nuestros clientes de ingresos medios y medios bajos una cartera de servicios financieros pensados para ellos. Los principales productos que se ofrecen son:

- Tarjeta de Crédito Abierta o Cerrada:** los clientes pueden consumir en la red de comercios adheridos a MasterCard y además obtener adelantos de efectivo. La comercialización se efectúa en los Puestos Permanentes de Promoción ubicados en los locales de Walmart Argentina, en las tiendas de Hipertehuelche y en las sucursales de Tarjeta Automática.
- Tarjeta de Crédito Cerrada:** son tarjetas con la marca del comercio que permiten realizar compras únicamente en el comercio en que son emitidas y en pesos. En la actualidad Cordial Compañía Financiera opera este producto sólo con Walmart Argentina.

▪ **Seguros y otros productos no financieros:** seguros de Accidentes Personales, Bolso Protegido, Salud, Desempleo, Protección Total, Asistencia Hogar, Garantía Extendida, Tecnología Protegida y Hogar.

▪ **Préstamos Personales:** préstamos de dinero en efectivo a tasa fija en base a un sistema de amortización francés.

▪ **Préstamos de Consumo:** línea de crédito para la compra de productos específicos, concretándose la operación con la entrega de los mismos.

El acuerdo para actuar como proveedor exclusivo de servicios financieros que Cordial Compañía Financiera mantiene con **Walmart** nos permite ofrecerle a nuestros clientes más productos y promociones diferenciales durante los eventos o fechas claves.

En la región patagónica, en alianza con **Hipertehuelche** ofrecemos una **Tarjeta abierta Mastercard Carta Hipertehuelche, Seguros de protección Individual, Préstamos de consumo “Tu Crédito” y Préstamo para la construcción y refacción “Mi Vivienda”.**

Se incrementó en un 26% la participación de los medios de pago de Cordial Compañía Financiera dentro del total de ventas de Hipertehuelche.

Actualmente **Hipertehuelche** posee 16 sucursales en las principales ciudades de la región sur de Argentina. En cada sucursal funciona un stand de servicios financieros donde se comercializan los productos de Cordial Compañía Financiera.



Acompañar a comunidades locales

📄 DMA-Consecuencias económicas indirectas, G4-EC8,
DMA - Comunidades locales, G4-SO1

Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa

Grupo Supervielle se ha convertido en un importante referente del sistema financiero argentino con alto potencial de visibilidad en su gestión social. Nuestro compromiso social ha ido creciendo sostenidamente y la fuerte presencia regional y focalizada de nuestra principal subsidiaria, Banco Supervielle, nos permite realizar acciones en temáticas con poca inversión social.

Nos hemos propuesto cuatro objetivos estratégicos que nos guían en todas las acciones que emprendemos:

1. Ser un agente de cambio y creador de valor social sostenible.
2. Desarrollar una estrategia innovadora y transformadora con acciones concretas, medibles y de alto impacto.
3. Sinergizar las iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) con comunidades locales en las que el Grupo tenga actividad comercial.
4. Construir una cultura organizacional colaborativa y de corresponsabilidad.

Desarrollamos el Plan Estratégico de RSC de Grupo Supervielle fundamentalmente a través del Banco con 16 programas agrupados en cuatro ejes de actuación:



Tercera Edad

Promovemos el envejecimiento activo y saludable, la participación social y la prevención de la dependencia para tener una vejez plena y productiva.



Niñez

Acompañamos a organizaciones que luchan contra la pobreza infantil y la desnutrición y fomentamos la transformación social a través del arte.



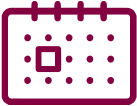
Educación

Promovemos oportunidades para construir futuro mejor a través de la educación.



Fortalecimiento Institucional

Contribuimos al fortalecimiento de las instituciones y a la construcción de una agenda pública a largo plazo.



El objetivo para el año próximo será profundizar nuestro impacto en los cuatro ejes de acción del Área de Responsabilidad Social Corporativa. Nos proponemos desarrollar una estrategia diferenciadora asumiendo un papel más protagonista como factor de transformación social. Procuraremos difundir las acciones que desarrollamos como empresa socialmente responsable tanto interna como externamente, de modo de lograr una sinergia positiva con nuestros grupos de interés y otros actores sociales claves.

Entre nuestras prioridades se destacan:

- Programa de Inclusión y Educación Financiera, mediante el cual nos proponemos capacitar a los jóvenes en el desarrollo de buenos hábitos de ahorro, en el conocimiento de los productos financieros y en el uso de los canales automáticos (ATM, TAS, etc.).
- Programa de Voluntariado Capitanes, mediante el cual incentivamos a nuestros empleados a convertirse en agentes de cambio social liderando sus propios proyectos solidarios con apoyo del banco.



Tercera Edad

Envejecimiento activo, participación social y prevención de la dependencia

Entre el 20 y el 30% de los adultos mayores presentan déficits de valoración familiar y comprensión afectiva, tendencia que se agrava en los estratos sociales más bajos.

El 50% de los adultos mayores consideran que no son suficientemente valorados en todas sus capacidades⁽¹⁾.



Programa Abuelos en Red

Abuelos en Red es un programa de inclusión digital diseñado por Banco Supervielle que promueve una tercera edad emprendedora y plenamente integrada en su comunidad, que puede encontrar espacios de intercambio generacional tanto a nivel real como virtual.

El programa iniciado en el 2007 se dicta en una Red de Centros de Formación integrada por universidades e institutos de formación públicos y privados, donde los adultos mayores acceden en forma gratuita a ciclos de formación en el uso y los beneficios de las nuevas tecnologías. **El programa cumple diez años en funcionamiento, con 50.000 capacitaciones dictadas y 35 centros de formación en 24 universidades** en toda el área de influencia del Banco. Además, nuestros clientes adultos mayores cuentan con una fanpage @AERSupervielle en Facebook donde pueden comunicarse con otros adultos mayores, intercambiar experiencias, participar de actividades y entretenimiento en línea.

En 2016, el programa fue presentado como caso de estudio nacional en el IV Simposio Internacional de Responsabilidad Social de las Organizaciones (SIRSO) "Aportes teórico - prácticos para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible en América Latina" en Bogotá Colombia. También fue presentado como caso en el VII Congreso de Extensión Universitaria Entre Ríos y en el primer Encuentro "Los Adultos se Expresan" organizado por la Municipalidad de la Ciudad de San Luis. Este programa permite a los adultos mayores generar nuevos espacios sociales de participación y acceder a espacios universitarios que promueven su integración e intercambio intergeneracional.



PROYECTO SURCOS

Programa Prevenir la dependencia

Es un programa que ofrece a los jubilados clientes del Banco, por medio de nuestro **periódico La Cita**, acceso a material informativo sobre los cuidados de salud, el envejecimiento saludable y la prevención de la dependencia y que busca estimular la reflexión de nuestro público. Desde hace 12 años, en el periódico La Cita, **una publicación gratuita del Banco** dirigida a nuestros clientes mayores, difundimos artículos de interés, consejos para mejorar la calidad de vida y testimonios personales. El periódico tiene una **tirada mensual de 210.000 ejemplares distribuidos en 125 Centros de Servicios y Sucursales**. Junto a **Proyecto Surcos**, que nos acompaña en este programa, 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. Además, durante el año 2016 ampliamos el programa a las Redes Sociales a través de la elaboración de contenidos en diferentes formatos (gráficos y audiovisuales) para promover el envejecimiento activo y saludable a través de consejos, trivias, juegos, preguntas y ejercicios, entre otros.

Por otra parte, para realizar acciones y programas en beneficio de las personas mayores en la provincia de Mendoza, Banco Supervielle se adhirió al programa "Ciudades Amigables con el Adulto Mayor" y bajo este marco se acordaron alianzas con la Dirección de Atención del Adulto Mayor dependiente del Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes del Gobierno de Mendoza. A su vez, en la Ciudad de Buenos Aires, se firmó un convenio de colaboración con la Subsecretaría de la Tercera Edad para articular las acciones de capacitación del programa Abuelos en Red con el programa de inclusión digital + simple.

Grandes Autores RELATOS CORTOS

Concurso Grandes Autores, Relatos Cortos

En 2016 se organizó la segunda edición del concurso literario destinado a la base de jubilados y pensionados del Banco. **Se presentaron 585 relatos cortos de autores de distintos puntos del país. Trabajaron en la preselección 48 voluntarios** de sedes de Buenos Aires, Mar del Plata, Mendoza, San Juan, San Luis, Rosario y Córdoba. De los 10 relatos que resultaron preseleccionados un jurado presidido por el escritor Eduardo Sacheri eligió a los tres concursantes ganadores. **El primer premio recibió \$20.000 y una adaptación radiofónica del relato para Radio Millenium, el segundo recibió \$13.000 y el tercero \$7.500.** Las tres obras ganadoras y las finalistas fueron publicadas en el periódico La Cita y en el sitio www.supervielle.com.ar. Además, se armó un suplemento especial con las obras ganadoras y finalistas de las dos ediciones para ser publicado junto al periódico.

⁽¹⁾ Barómetro de la deuda social con las personas mayores.



Programa Bibliotecas sociales para adultos mayores

Buscamos 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, contamos con 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. Más de 400 socios activos y 3.000 ejemplares son auto-administrados por los adultos mayores.

Expo Adulto Mayor

Basándonos en nuestra experiencia del 2014, cuando realizamos la primera feria dirigida a personas de más de 60 años, en 2016 organizamos junto al Gobierno de Mendoza la primera exposición provincial dirigida al segmento.

Más de 5.000 adultos mayores asistieron durante dos días a seminarios de especialistas, charlas, juegos y muestras culturales. Participaron más de 35 empresas, 20 puestos de la economía social, 2 universidades, áreas de gobierno, PAMI y ANSES entre otras instituciones.

Contra la pobreza infantil y la desnutrición; por la transformación social a través del arte.

30% de los chicos argentinos es pobre y 8,4% es extremadamente pobre.

Casi la mitad de la mortalidad de los niños menores de 5 años es por desnutrición.

2 de cada 10 chicos viven en hogares en situación de inseguridad⁽¹⁾.



Programa Campaña solidaria por UNICEF

En 2016, Banco Supervielle llevó a cabo su tercera 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. A través del programa de matching funds ⁽²⁾, 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), Supervielle aportó otro peso adicional hasta una suma tope.

En Argentina, UNICEF fondeó en el año 2016 más de \$186 millones anuales a causas como desnutrición infantil, deserción escolar y maternidades seguras. **A través del aporte del Banco y sus clientes, se benefician 400.000 niños y su relevancia se ha ido incrementando en los últimos años: más de 8.700 clientes se han sumado como donantes activos de UNICEF en estos últimos tres años. Gracias a ellos y a las campañas de matching funds la entidad lleva recaudados en 2016 \$14,6 millones, casi un 8% de su inversión social proviene de Supervielle y sus clientes.**

De la campaña solidaria también participan todos los años un grupo de voluntarios, que sumaron 23 en 2016.



Programa Combatir la desnutrición Infantil

El 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. Apoyamos a la **Fundación CONIN** y a franquicias en las zonas donde el Banco está presente. Desde 2010, el Banco es el Main-Sponsor de la Maratón Anual CONIN en Mendoza. Este año, gracias a nuestro aporte se liberaron las inscripciones a todos los niños menores de 12 años permitiendo que cientos de niños se sumaran al programa junto a sus familias. Con el aporte otorgado se podrá cubrir el programa de asistencia alimentaria complementaria por un plazo de 4 meses y 20 días, con un equivalente a 22.440 Kg de alimentos entregados a los niños y sus familias. Por otro lado, más de 100 empleados del Banco participaron junto a sus familias de la Maratón.

En el barrio San Blas de la Villa 21-24, Barracas, apoyamos a la **ONG Pilares**, que cuenta con un centro CONIN, en su trabajo para mejorar la calidad de vida de las familias que viven en situación de vulnerabilidad. En el cuarto año de trabajo en conjunto, a través del apoyo institucional y de la Campaña Navidad de Banco Supervielle 25+1, **se cubrieron las necesidades de 47 niños durante todo el año.** Además, mediante la Ley de Mecenazgo se apoyó un proyecto de promoción cultural a través del arte, teatro y literatura presentado por la ONG.

⁽¹⁾ Fuente: UNICEF / Observatorio de la Deuda Social UCA.

⁽²⁾ En español, se normina "fondos complementarios"



Educación

*Promover oportunidades para construir un futuro mejor
a través de la educación*

1 de cada 2 jóvenes NO termina el secundario.

9 de cada 10 jóvenes NO alcanza el título universitario.
15,8% es la tasa de abandono interanual en la escuela
secundaria – la más alta de América Latina ⁽¹⁾.

También apoyamos al **Centro CONIN A.C. Pequeños Pasos**,
en la localidad de San Martín, Provincia de Buenos Aires.

En 2016 continuamos colaborando con la **Fundación Banco de
Alimentos** con una donación de 2.500 kg de leche en polvo
que la Fundación distribuyó entre 33 entidades beneficiadas
con un total de 5.476 personas.



Programa Socializar a los niños a través del arte

Apoyamos a la **Fundación Casa Rafael** en su trabajo por
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 Chino de La Boca.
Casa Rafael atiende a chicos expuestos a riesgos varios,
dado el lugar en donde viven. Los talleres son espacios de
socialización en los que los jóvenes aprenden a convivir en
el respeto de la diferencia y a tomar conciencia del carácter
nocivo de la violencia. En 2016, contribuimos además vía
mecenasgo a la realización de seis talleres de música y teatro
de Casa Rafael. Esa entidad fue uno de los tres beneficiarios
en 2016 de la Campaña de Navidad de Banco Supervielle
25+1.

⁽¹⁾ Fuente: IDESA

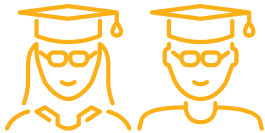


Programa Futuros egresados

El 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. En el tercer
año junto a la Fundación Cimientos, otorgamos **becas a 80
estudiantes** de las escuelas N°6 “Santa María Eufrasia” y
N°51 “Eva Perón” en San Luis y Escuela “Ernesto Sábato” en
Mendoza. En diciembre se graduaron nuestros 40 becados de
San Luis. Además, por segundo año consecutivo, facilitamos y
financiamos el programa a través de una campaña de matching
funds, que consistió en una campaña de telemarketing a
clientes del Banco.

Como parte del Programa de Voluntariado Corporativo, **46
colaboradores del Banco son padrinos de uno o dos chicos
becados**. Esto les permite a los becados conocer y conectarse
con profesionales que los pueden inspirar a soñar en grande.
Los padrinos reciben informes semestrales de su trayectoria
escolar y su situación de vida y son alentados a comunicarse
con los chicos a través de una plataforma mediada por la ONG.

En 2016 Cimientos fue beneficiaria de la Campaña de Navidad
de Banco Supervielle 25+1.



80
estudiantes becados



46
*colaboradores
los apadrinan*



Programa Construyendo mi futuro

Apoyamos a la **Fundación Enseñá por Argentina** en su trabajo por la inclusión y la mejora de la calidad de la educación y por construir un movimiento de líderes comprometidos con el propósito de promover oportunidades educativas de calidad para todos. La labor de la organización impacta en dos grandes grupos de destinatarios. Por un lado, los alumnos que estudian en contextos de vulnerabilidad social, que deben afrontar importantes desafíos cotidianos para lograr permanecer dentro del sistema educativo y para elegir avanzar hacia un nivel universitario. Por otro lado, los jóvenes profesionales, quienes motivados por el deseo de lograr un cambio en la sociedad se forman para educar en escuelas ubicadas en contextos vulnerables convencidos de que la desigualdad y la injusticia social pueden disminuir a través de la educación.

En el 2016 brindamos acompañamiento financiero para la formación de 10 profesionales que impactan el trayecto escolar de unos 1.200 estudiantes.

Además, dos gerentes corporativos del Banco participaron del programa “Enseña por un día,” que consistió en dictar una clase en un colegio en donde la ONG está presente.

Por otro lado, desde el área de Recursos Humanos del Banco se realizó nuevamente en 2016 el Programa “Construyendo Mi Futuro” que busca facilitar a jóvenes el primer contacto con el ámbito laboral y así brindarles herramientas que les permitan desarrollarse a nivel personal y profesional.⁽¹⁾ Formaron parte del programa 38 hijos de empleados, 25 chicos egresados de escuelas en donde se encuentra trabajando la ONG Enseñá por Argentina y 9 chicos 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 Naves. La experiencia se realiza en la provincia de Mendoza desde el 2013 gracias a nuestro auspicio. En 2016 más de 300 emprendedores presentaron 101 proyectos, acompañados de 22 instituciones, entre universidades, gobierno provincial, municipios y empresas, permitiendo desarrollar un ciclo de formación de más de 60 horas entre expertos de la provincia y del IAE. Desde el año 2013 el Banco viene acompañando el nacimiento de nuevas pymes a través de este programa de formación.



Programa Becas universitarias Anpuy

En 2016 otorgamos becas universitarias a 24 jóvenes junto a la **Fundación Anpuy**, de la provincia de Salta, que forma 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.

Programa Las ventajas de permanecer en la escuela

En el año 2016 se realizaron 3 programas educativos llamados “Fundamentos Empresariales” en escuelas de la ciudad de Mendoza y el programa de “Socios por un día” junto a **Junior Achievement**. El total de alumnos alcanzados con estos programas fue de 95. Participaron 4 colaboradores de Banco Supervielle.

Durante el
2016

junto con



otorgamos
24 becas



⁽¹⁾ Más información sobre el programa en el capítulo *Liderazgo - Capacitación y Desarrollo*



Fortalecimiento Institucional

Contribuir al fortalecimiento de las instituciones y a la construcción de una agenda pública a largo plazo

79% de la población mundial considera que la Argentina es un país que vive al margen de la ley.
Fuerte deterioro en los índices de credibilidad en las instituciones del país.
Los partidos políticos, los sindicatos y la policía tienen los índices de confianza más bajos ⁽¹⁾.

Programa Red de Acción Política (RAP)

Apoyamos a la Red de Acción Política (fundación plural y apartidaria) en su misión de participar en 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 acción pública y hacer un aporte al país desde un ámbito no partidario.

Integramos una red de instituciones e individuos que presta apoyo financiero a RAP (Socio Adherente).

Programa Políticas Públicas (CIPPEC)

Apoyamos 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 2016 CIPPEC reeditó, con el apoyo de Banco Supervielle, el Premio Innovación en la Gestión Pública para la Equidad y el Crecimiento, con el propósito de premiar bianualmente a los programas y proyectos innovadores en los órdenes nacional, provincial y municipal, implementados por organismos y empresas públicas.

Por segundo año consecutivo, trabajamos conjuntamente con CIPPEC y otras empresas en un proyecto que tiene por objeto 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. En 2016, nos enfocamos en proyectos que buscan:

- Contribuir al logro de un marco normativo que brinde seguridad a los partidos políticos de la viabilidad legal de recibir aportes de campaña vía electrónica, en el marco de las elecciones,
- Fomentar a que los partidos políticos concentren esfuerzos en diversificar sus ingresos a partir de aportes de la ciudadanía, y
- Promover que la ciudadanía incremente su demanda por la transparencia y equidad en el financiamiento de las campañas electorales y realice aportes a la campaña electoral por vía electrónica.

⁽¹⁾ Fuente: International Idea / Edelman Trust Barometer.



Programa MAMBA

Banco Supervielle tiene una alianza con la Asociación Amigos del Moderno para acompañar a la institución en calidad de aliado estratégico del **Museo de Arte Moderno (MAMBA)**. Esta iniciativa le permite al Banco consolidar su presencia en el mundo del arte y ofrecer a sus clientes y empleados nuevos beneficios vinculados con la cultura en la Ciudad de Buenos Aires.

Con el aporte de Banco Supervielle se logró dar sostenibilidad a la gestión del Museo, permitiendo la planificación a largo plazo. Por otro lado, el apoyo a través de mecenazgo de \$17,765 millones posibilitó concretar proyectos ambiciosos como la exposición de los dibujos de Picasso y la obra de ampliación del museo. Los resultados se ven reflejados sobre todo en las cifras de visitantes al MAMBA, que fueron creciendo año a año, de 87.500 personas en el 2014, a 115.000 en el 2015 y 150.000 en el 2016. El objetivo es llegar a los 500.000 visitantes anuales.

Durante 2016, pasaron más de 17.000 personas en visitas guiadas, 576 escuelas con talleres personalizados y adaptados al tipo de escuela, 1.181 individuos entre adultos mayores, niños con problemas de aprendizaje y discapacidad.

En el marco del Programa Comunidades del museo, que propone desarrollar acciones en territorio para fortalecer la accesibilidad y la inclusión de colectivos sociales con distintos intereses y necesidades, es que realizamos en conjunto actividades especiales con algunas de nuestras ONGs aliadas:

- **Casa Rafael:** La sala de educación del Museo se transformó en una sala de exhibición para llevar a cabo una muestra de los trabajos de los niños. El proyecto se desarrolló entre los educadores del Museo y el equipo docente de los talleres de Casa Rafael.

- **Enseña por Argentina:** Se realizó una visita para el equipo de profesores de ExA y se complementó con un workshop en torno al vínculo entre Enseñanza y Arte, que busca estimular los sentidos y el pensamiento a través de recorridos dinámicos a partir del diálogo y la observación, siempre teniendo como marco de reflexión la educación y la pedagogía.

Voluntariado

Voluntariado Capitán

Este año se lanzó el programa Voluntariado Capitanes. Este programa busca profundizar el compromiso social de los colaboradores de Banco Supervielle y generar un diálogo e incidencia real en las comunidades en donde el Banco está presente. Los voluntarios, liderados por un capitán, arman proyectos de colaboración con organizaciones sociales. Los mismos deben tender al desarrollo local y al fortalecimiento comunitario y, estar comprendidos en uno de los cuatro ejes de la estrategia de RSC del Grupo: Educación, Fortalecimiento Institucional, Niñez o Tercera Edad.

En 2016 se llevaron a cabo 14 proyectos, 7 en CABA y GBA, 4 en Mendoza, uno en La Plata, uno en Córdoba y uno en Mar del Plata. De los proyectos, 5 estuvieron relacionados a niñez y 9 a educación. Dentro de las principales actividades los voluntarios reacondicionaron espacios, equiparon salas y realizaron experiencias con niños, jóvenes y adultos.

Campaña Navidad

Durante el período de las fiestas, cuando nuestros clientes realizan más compras, desde el Banco decidimos donar el equivalente al 1% de las compras realizadas en jugueterías y shoppings a diferentes organizaciones sociales. Los últimos tres años algunos de nuestros aliados han recibido un refuerzo de fondos gracias a esta iniciativa.



14

proyectos
Capitanes



5

proyectos
en niñez



9

proyectos
en educación

RESPETO

es pensar en el otro

Buscamos generar un clima abierto a la diversidad y al crecimiento a través del diálogo y la comprensión.

Cuidar de nuestros clientes es, no sólo un fin, sino también un modelo de gestión que lleva a que las oficinas y sucursales sean espacios de encuentro seguros para todos.

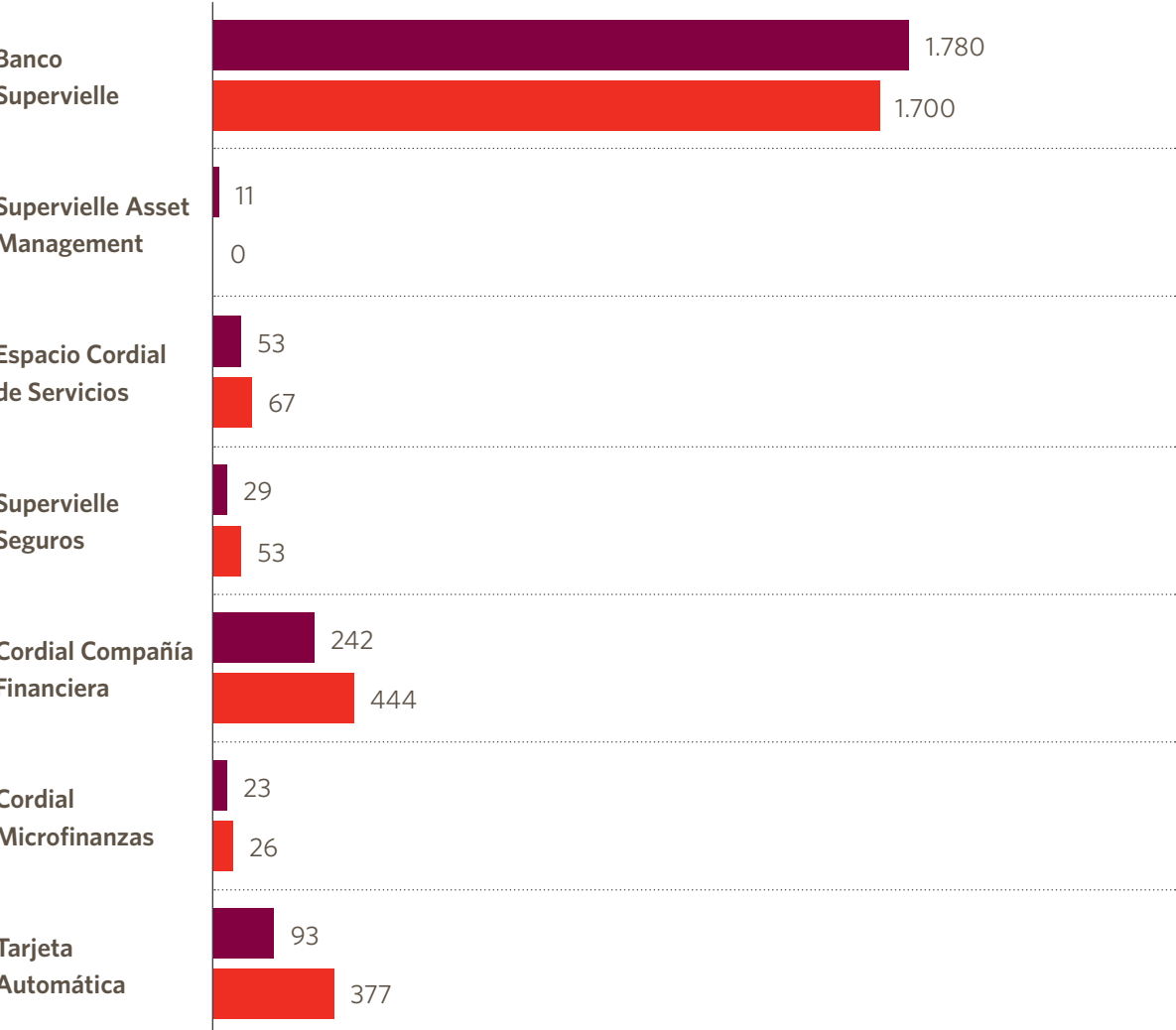
Diversidad e igualdad de oportunidades

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

En Grupo Supervielle estamos convencidos que el respeto por todos los que conforman al Grupo, desde colaboradores a clientes y proveedores a comunidad, es central para crecer sostenidamente. Por ello, promovemos un entorno libre de cualquier tipo de discriminación por género, raza, color, religión y afiliación política o gremial. Estamos comprometidos en construir un entorno en donde prime el respeto y la valoración del ser humano, su privacidad, individualidad y dignidad. No admitimos en ninguna circunstancia que un integrante de la organización hostigue o discrimine a otro por prejuicios de ningún tipo, ni toleramos comentarios o acciones que tiendan a crear un ambiente hostil.



Empleados de Grupo Supervielle por género, 2016





Intolerancia a la discriminación

DMA-No discriminación

El tema se abordó específicamente hace más de tres años. La propuesta fue concientizar acerca del impacto de la discriminación sobre nuestros valores. Por ello es que uno de nuestros pilares es el Respeto y forma parte de los valores con los que pensamos nuestras acciones de cada día.

Desde el lanzamiento de esta campaña no hemos recibido ninguna denuncia por los canales formales de la compañía referidos a temas de trato discriminatorio de cualquier tipo.

Desarrollo profesional

En el reclutamiento y la promoción de los empleados, Banco Supervielle desarrolla 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 es anual y se basa en la evaluación de su desempeño mediante la plataforma Employee Self Service. El proceso consta de tres etapas:

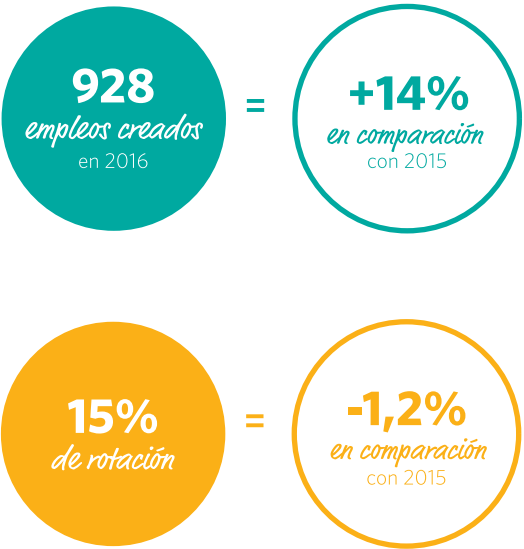
- Establecimiento de los objetivos
- Conversación de seguimiento: esta etapa es acompañada con la campaña “Semana del Feedback” a mitad de año
- Evaluación de fin de año: conversación que acompaña el cierre del proceso de Gestión del Desempeño

Generación de empleo

DMA-Empleo, G4-LA1

El crecimiento paulatino de nuestra organización se refleja en cada vez más personal, en particular en las subsidiarias que tienen fuerte impronta en el interior del país, fomentando la diversidad de crecimiento a lo largo y ancho del territorio. En efecto, **al cierre del año, se generaron 928 nuevos puestos de trabajo, 14% más en comparación con el año anterior. Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática fueron las principales empleadoras de este ciclo.**

Asimismo, **la tasa de rotación de 2016 fue de 15% contra el 16,2% del año anterior.** Ese descenso demuestra un fuerte compromiso del Grupo hacia nuestros colaboradores.



Ingresos en Grupo Supervielle, según el género y rango etario (2016)

	Banco Supervielle		Supervielle Asset Management		Supervielle Seguros		Espacio Cordial de Servicios		Cordial Compañía Financiera		Cordial Microfinanzas		Tarjeta Automática	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Ingresos	241	185	2	-	10	6	9	6	80	161	3	1	40	184
Menos a 30 años	132	128	2	-	3	1	2	4	55	134	3	1	36	162
Entre 30 y 50 años	100	54	-	-	7	5	7	2	25	27	-	-	4	22
Mayor a 50 años	9	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ingresos %	12%		18%		20%		13%		35%		8%		48%	

Egresos y rotación en Grupo Supervielle, según el género y rango etario (2016)

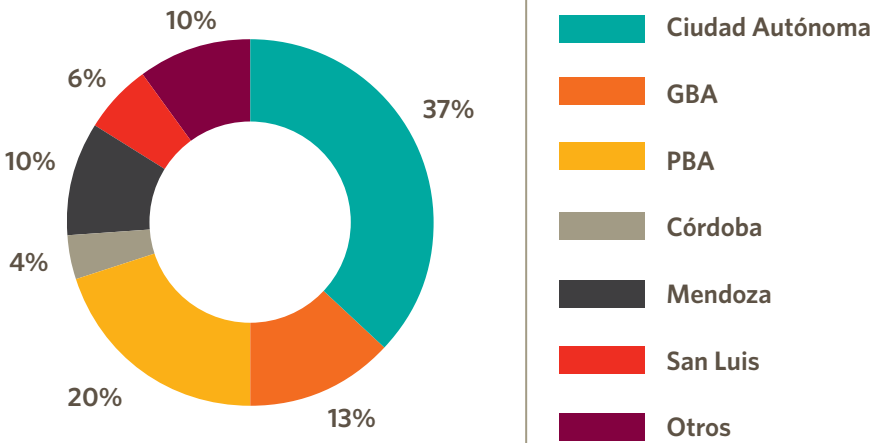
	Banco Supervielle		Supervielle Asset Management		Supervielle Seguros		Espacio Cordial de Servicios		Cordial Compañía Financiera		Cordial Microfinanzas		Tarjeta Automática	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Egresos	171	128	-	2	1	-	3	4	89	143	14	4	35	158
Menos a 30 años	81	67	-	2	-	-	2	3	56	101	7	3	30	135
Entre 30 y 50 años	57	39	-	-	1	-	1	1	33	42	6	1	5	21
Mayor a 50 años	33	22	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2
Rotación %	8,59%		18,18%		1,22%		5,83%		33,82%		36,73%		41,06%	



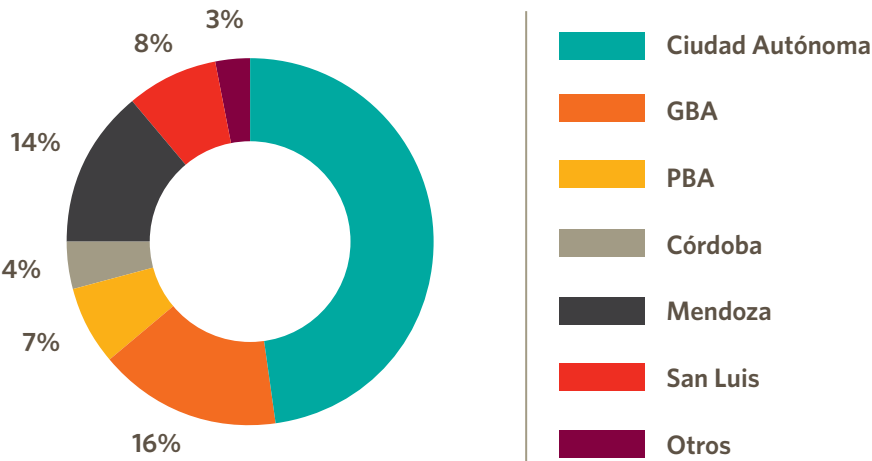
Desglose de empleados de Grupo Supervielle y cada subsidiaria, por región

G4-10

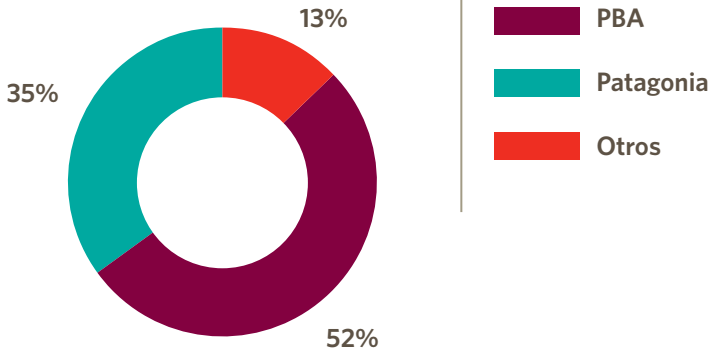
Grupo Supervielle



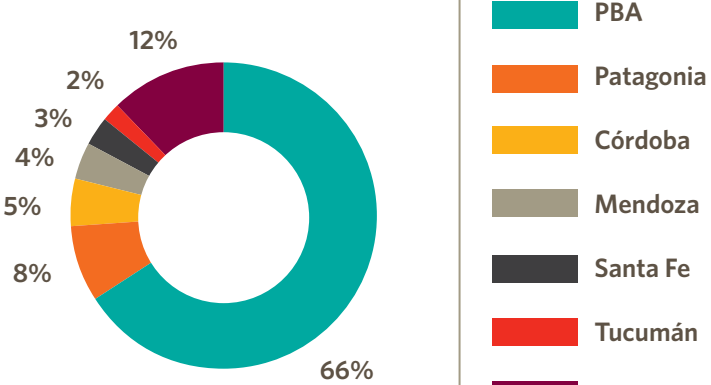
Banco Supervielle



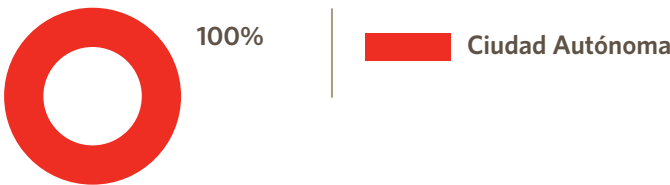
Tarjeta Automática



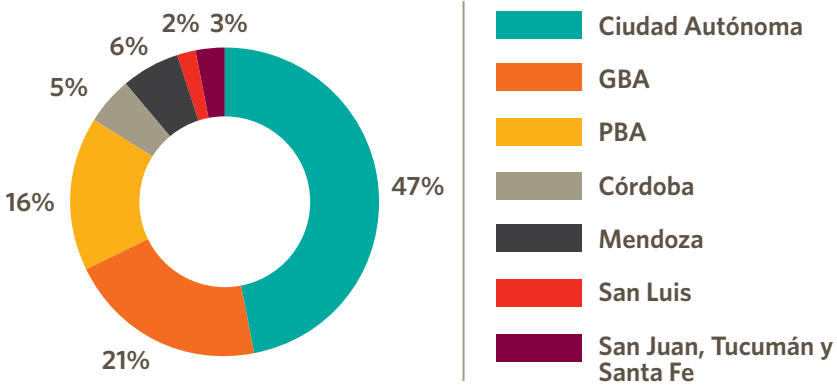
Cordial Compañía Financiera



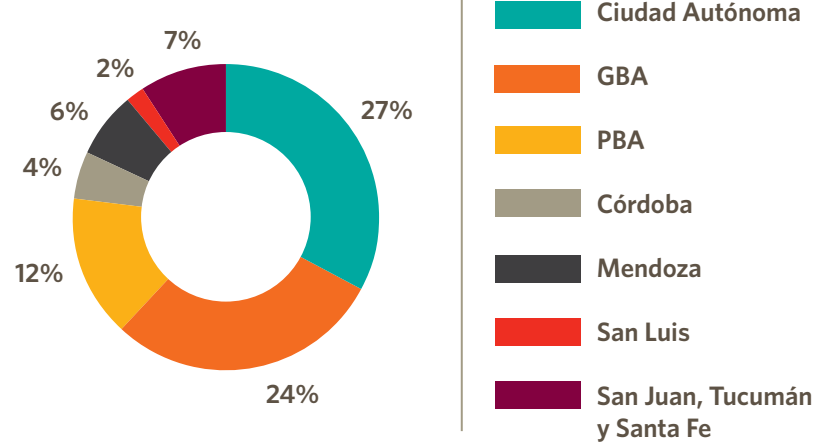
Supervielle Asset Management



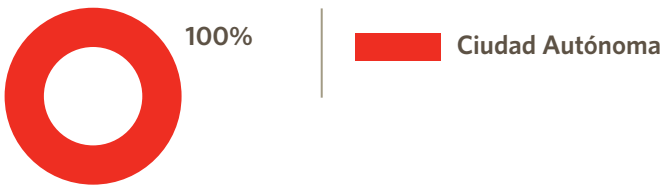
Espacio Cordial de Servicios



Supervielle Seguros



Cordial Microfinanzas





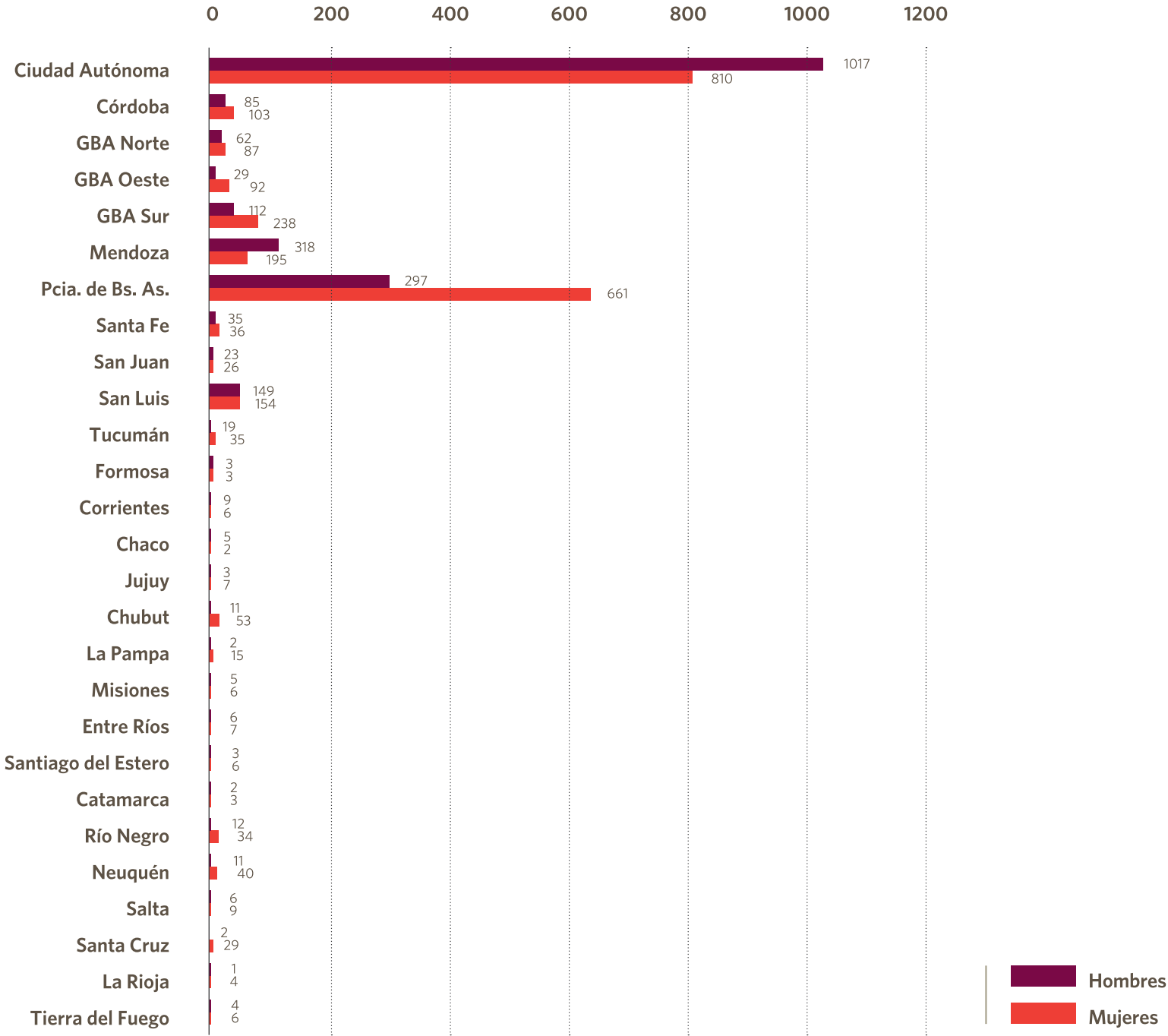
Dotación de Grupo Supervielle por género y rango etario (2016)

G4-LA12

	Banco Supervielle		Supervielle Asset Management		Supervielle Seguros		Espacio Cordial de Servicios		Cordial Compañía Financiera		Cordial Microfinanzas		Tarjeta Automática		Grupo Supervielle	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Alta Gerencia																
Menor a 30 años	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Entre 30 y 50 años	56	18	2	-	1	1	3	2	25	11	1	-	1	1	89	33
Mayor a 50 años	33	6	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	36	6
	90	24	3	-	1	1	3	2	26	11	1	-	2	1	126	39
114		3		2		5		37		1		3		165		
Mandos Medios																
Menor a 30 años	7	6	1	-	-	-	2	-	8	3	-	-	-	2	18	11
Entre 30 y 50 años	350	224	3	-	3	5	8	1	20	22	6	1	6	13	396	266
Mayor a 50 años	127	33	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	128	34
	484	263	4	-	3	5	10	1	28	26	6	1	7	15	542	311
747		4		8		11		54		7		22		853		
Staff																
Menor a 30 años	219	280	2	-	7	16	15	28	96	234	7	13	43	222	389	793
Entre 30 y 50 años	785	1046	2	-	17	30	24	34	92	171	8	9	39	139	967	1429
Mayor a 50 años	202	87	-	-	1	1	1	2	-	2	4	-	2	-	210	92
	1206	1413	4	-	25	47	40	64	188	407	19	22	84	361	1566	2314
2619		4		72		104		595		41		445		3880		
3480		11		82		120		686		49		470		4898		



Empleados desglosados por región y género





Salud y seguridad en el trabajo

📄 DMA-Salud y seguridad en el trabajo

Comprometidos en el concepto de Seguridad total proactiva para la preservación de vidas y bienes, desarrollamos las acciones destinadas a identificar, controlar y/o eliminar los riesgos que podrían tener impacto en las personas e instalaciones donde operamos.

Capacitaciones a nuestros colaboradores

Llevamos a cabo acciones destinadas a fomentar la cultura de prevención del riesgo desde la formación y entrenamiento de todos los que integramos al Grupo.

En 2016 se llevaron a cabo distintas capacitaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo abordando temas como:

- Prevención de incendios
- Ergonomía aplicada
- Prevención de accidentes in itinere
- Primeros auxilios

En total se capacitaron a 3.276 colaboradores.

A su vez, se realizaron simulacros de evacuación por primera vez en dos sucursales de Vicente López y Lomas de Zamora y una Casa Central de Córdoba.

Se culminó exitosamente una evacuación del edificio corporativo y se efectuaron nuevamente simulacros de evacuación en las casas centrales del interior, San Luis, Mendoza.

Para continuar en la senda del desarrollo de una cultura de prevención de riesgo, se actualizaron los planes de emergencia y evacuación del edificio Corporativo y la totalidad de las sucursales y centros de servicio, cubriendo todas las áreas geográficas de operación.

Infraestructura y atención contra incendios

Se materializaron mejoras de iluminación en el interior de líneas de cajas de 15 centros de servicios y una sucursal.

Se instaló el sistema de detección, alarma y extinción de incendios, en toda la casa central Mendoza y en dos sucursales.

Accidentes de trabajo

Para poder mejorar nuestras estrategias de prevención es importante llevar métricas que nos permitan conocer los accidentes que ocurren en Grupo Supervielle.

En 2016 logramos una reducción del 6,38%, en el número de accidentes de trabajo, resultado de la mejora continua en las condiciones edilicias y de las capacitaciones en salud y seguridad.



Medidas de seguridad

📄 DMA - Salud y seguridad de los clientes

Para continuar garantizando la seguridad física de nuestros clientes hemos desarrollado varias mejoras, en particular en aspectos de formación y obras de infraestructura.

Llevamos a cabo visitas técnicas de día completo a distintas sucursales donde acompañamos al personal en la mejora de los procesos de seguridad.

En 2016, se verificaron operatorias críticas y medidas de Seguridad en el 50% de los locales de la Red de Tarjeta Automática.

En Banco Supervielle continuamos con los desayunos con Tesoreros en donde se discuten temas acerca de los procesos críticos de la operatoria diaria.

Seguridad de la información

Para asegurar la mayor protección de los datos de nuestros clientes, desde Banco Supervielle realizamos distintos procesos de control, además de acercar recomendaciones de seguridad en nuestra página web ⁽¹⁾:

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 dispositivos móviles. La política busca garantizar la confidencialidad de los datos que son accedidos desde diferentes dispositivos.

Es importante destacar que Banco Supervielle registra las bases de datos en la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales. Dicho organismo, regula la administración de las bases y las medidas de seguridad que deben cumplirse en relación con las mismas.

Infraestructura

En 2016 continuamos invirtiendo en mejoras edilicias para reforzar la seguridad de los clientes. En este período se concluyeron las obras de instalación de cortinas metálicas en 20 sucursales de mayor criticidad del Gran Buenos Aires y Provincia de Buenos Aires mitigando los riesgos en los procesos de recarga de los cajeros automáticos.

Finalizamos el plan de contingencia de circuito cerrado de televisión (CCTV) en sucursales alejadas. Incluyó la adquisición e instalación de 16 equipos de última generación y la duplicación de 180 cámaras normadas que permitirán la continuidad de la operatoria de la sucursal ante la caída o rotura del equipo de CCTV principal.

Centro de Monitoreo

El Centro de Monitoreo del Banco incorporó dos nuevas terminales de monitoreo para mejorar el alcance de supervisión de la seguridad física. Además, se iniciaron las adecuaciones necesarias para visualizar en este centro las imágenes de los locales de Cordial Microfinanzas.

Se realizaron mejoras en los sistemas de seguridad del edificio central de Cordial Compañía Financiera reemplazando recursos de vigilancia privada por sistemas tecnológicos con reporte al Centro de Monitoreo de Banco Supervielle.

⁽¹⁾ Recomendaciones de seguridad en: <http://www.supervielle.com.ar/>

Acerca del Reporte





ACERCA DEL REPORTE

📖 G4-7, G4-18, G4-28, G4-29, G4-30, G4-32, G4-33

El Reporte de Sostenibilidad 2016 es el quinto reporte publicado por Grupo Supervielle. Presenta información acerca de los asuntos considerados prioritarios por nuestros Grupos de Interés, en cuanto al desempeño económico, social y ambiental de la compañía desde el 1ro de enero al 31 de diciembre de 2016. El reporte comprende a las siguientes sociedades: Banco Supervielle S.A., Cordial Compañía Financiera S.A., Tarjeta Automática S.A., Supervielle Seguros S.A., Supervielle Asset Management Sociedad Gerente de FCI S.A., Cordial Microfinanzas S.A. y Espacio Cordial de Servicios S.A. ⁽¹⁾.

El documento fue elaborado por el área de Responsabilidad Social Corporativa con la colaboración de referentes de distintas áreas de la organización. Cabe destacar que el reporte fue verificado externamente. Grupo Supervielle ha establecido una política para la selección de su proveedor de verificación externa basada en la competencia e independencia de criterios. La misma ha sido realizada por la Dirección de la compañía a cargo del reporte. Se ha seleccionado a Crowe Horwath para la realización de la tarea de verificación externa en función de su conocimiento de la guía y de la organización. La “Tabla de Contenidos GRI” se encuentra al final del reporte con la localización de los contenidos, seguida por el informe de verificación externa.

Grupo Supervielle elabora sus reportes de sostenibilidad de manera anual, siendo el último el correspondiente al ejercicio 2015. Cualquier reexpresión de información se indica a lo largo del reporte.

Este reporte refleja la relación del Grupo Supervielle con sus distintos grupos de interés y la forma en la cual integra la estrategia de sostenibilidad a sus negocios, creando valor a largo plazo para todos los segmentos sociales y contribuyendo al crecimiento económico y social de la Argentina.

Proceso de elaboración

El Reporte de Sostenibilidad 2016 se elaboró “de conformidad” con los lineamientos de la Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI), opción “esencial” y del suplemento sectorial para el sector financiero.

El proceso de definición de aspectos a incluir en el documento, denominados asuntos materiales, se realizó de acuerdo a los lineamientos GRI y sus principios de elaboración de reportes. Los asuntos materiales son aquellos que tienen un impacto significativo en las dimensiones económica, ambiental y social de la organización, y/o que tienen una influencia sustancial en las evaluaciones de los grupos de interés del Grupo.

La identificación de aspectos a priorizar se realizó a partir del análisis de documentación interna y externa, entre ellos: la guía GRI G4, los temas propuestos por el Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para el sector, informes de sostenibilidad anteriores, expectativas relevadas en los diálogos con los grupos de interés, resultados de un estudio comparativo con empresas del sector y de entrevistas en profundidad a referentes.

Para priorizar los temas identificados en la etapa anterior, se realizó una encuesta online y se invitó a participar de la misma a accionistas/inversores, cámaras, clientes, colaboradores, ONGs, directivos, gobierno y proveedores. Se recibieron 965 respuestas, superándose ampliamente la cantidad de respuestas obtenidas en el proceso realizado en 2014 (229 respuestas). En base a la opinión de los Directivos se determinó la relevancia de cada tema para la estrategia de Grupo Supervielle (representada en el eje llamado “Impacto en la Estrategia” de la matriz de materialidad) mientras que el resto de las respuestas permitieron conocer la importancia relativa que los grupos de interés asignan a cada tema (representada en el eje llamado “Importancia para los Grupos de Interés” de la matriz). El resultado de esta etapa es el listado de asuntos materiales y los indicadores relevantes para cada uno de ellos.

Los temas incluidos en el informe fueron luego validados por la Dirección, con el fin de asegurarse que todos los temas estratégicos hayan sido incluidos. El último paso es la revisión y aprobación del reporte por parte del Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo.

⁽¹⁾ Se puede consultar la Memoria y los Estados Financieros de Grupo Supervielle en la sección: [Relación con Inversores > Información financiera](https://www.gruposupervielle.com/Spanish/SpanishHome/default.aspx): <https://www.gruposupervielle.com/Spanish/SpanishHome/default.aspx>



Expectativas claves de los stakeholders y Canales de Diálogo

G4-27

Nuestra visión como Grupo se basa en entender las expectativas de nuestros clientes, empleados, comunidad y demás grupos de interés. Por ello, el análisis de materialidad se convierte en un proceso clave para identificar dichas expectativas y poder desarrollar planes de acción, objetivos y estrategias que promueven el desarrollo sostenible del conjunto.

Más allá de ese proceso anual, contamos con numerosos canales de diálogo que nos permiten conocer más regularmente expectativas, necesidades y demandas de nuestros stakeholders. Por esta razón, desde el Grupo fomentamos su uso y desarrollo para poder contar con la mayor cantidad de opiniones sobre nuestra gestión.

- Aspectos Económicos
- Aspectos de Derechos Humanos
- Aspectos Ambientales
- Aspectos Sociales
- Aspectos Laborales
- Aspectos de responsabilidad sobre productos
- Aspectos propios de Grupo Supervielle
- Aspectos no materiales

Grupos de interés	Expectativas	Canales de Diálogo
CLIENTES  • INDIVIDUOS • EMPRESAS • ORGANISMOS PÚBLICOS	● 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 ● 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	▪ Encuesta de satisfacción ▪ Seminarios ▪ Eventos de relacionamiento ▪ Comunicación comercial ▪ Comunicación institucional
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 ● Salud y Seguridad en el trabajo ● No discriminación ● Integridad de los empleados ● Relación con los clientes ● Tercera edad y desarrollo educativo	▪ 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
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	▪ Encuesta de satisfacción ▪ Fanpage @AERSupervielle en Facebook ▪ Periódico La Cita ▪ Eventos de relacionamiento ▪ Comunicación comercial ▪ Comunicación institucional



Grupos de interés	Expectativas	Canales de Diálogo
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	- Relacionamiento con ONGs - Reuniones periódicas sobre el avance de los programas en curso
PROVEEDORES  • EMPRESAS PEQUEÑAS, MEDIANAS Y GRANDES	- 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	- Procesos formales de selección y contratación - Reuniones en persona o telefónicas
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 Económicos
- Aspectos de Derechos Humanos
- Aspectos Ambientales
- Aspectos Sociales
- Aspectos Laborales
- Aspectos de responsabilidad sobre productos
- Aspectos propios de Grupo Supervielle
- Aspectos no materiales



- Aspectos Económicos
- Aspectos de Derechos Humanos
- Aspectos Ambientales
- Aspectos Sociales
- Aspectos Laborales
- Aspectos de responsabilidad sobre productos
- Aspectos propios de Grupo Supervielle
- Aspectos no materiales

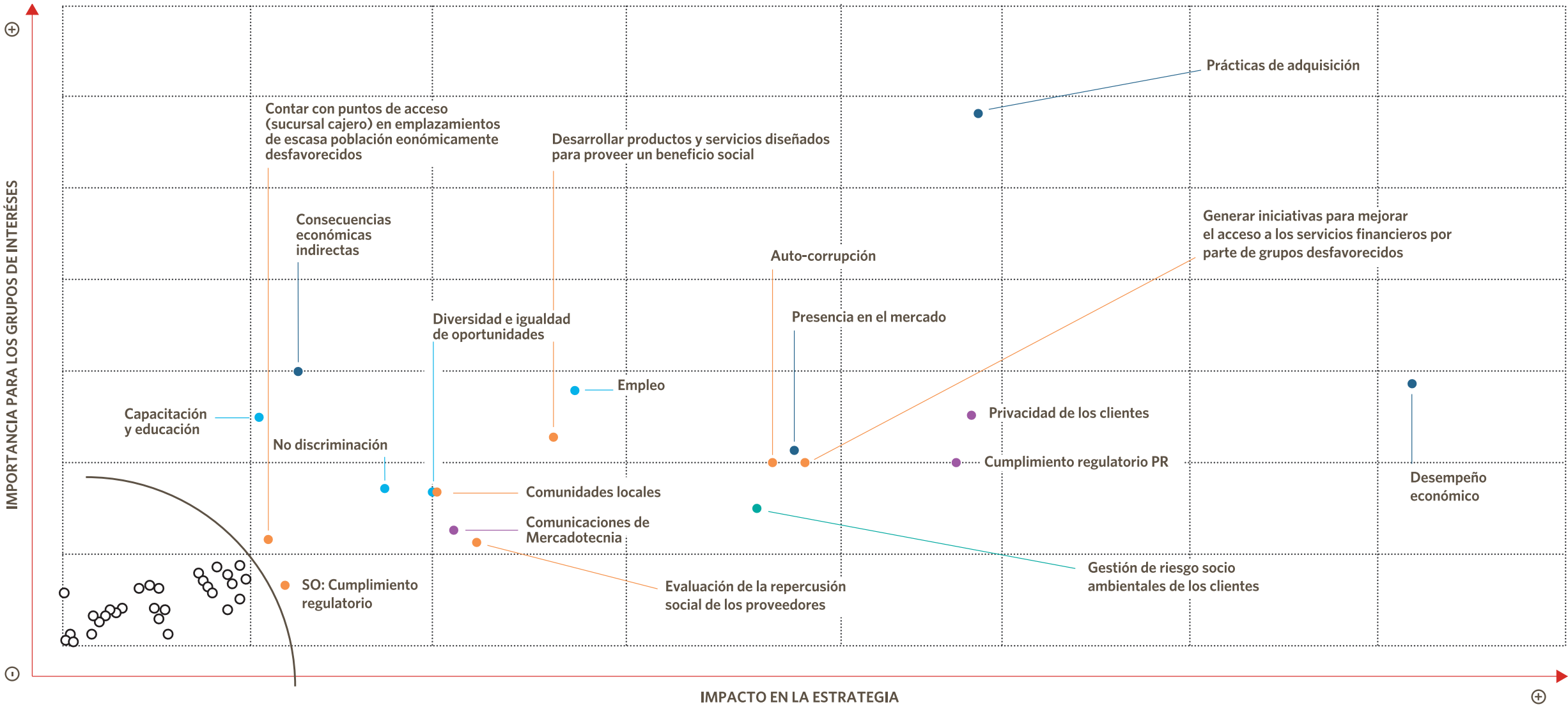
Grupos de interés	Expectativas	Canales de Diálogo
SINDICATOS	● Generación de valor económico a nivel local ● Transformarse en agente de cambio, generador de valor a nivel social y ambiental ● Foco en la inversión ambiental con impacto en la comunidad ● Calidad del empleo e igualdad de oportunidades ● Cumplimiento de las leyes laborales ● Generar más empleo ● Integridad de los empleados ● Lucha contra la discriminación ● Calidad de atención a clientes ● Foco social en la Tercera Edad, la Educación y la Niñez	▪ Reuniones periódicas con los delegados
ORGANISMOS MULTILATERALES ▪ ORGANIZACIONES DE DESARROLLO ▪ ORGANISMOS INTERNACIONALES DE FINANCIAMIENTO	● 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	▪ Memoria anual ▪ Reuniones
ACCIONISTAS ▪ PROVEEDORES DE CAPITAL	● Presencia en el mercado ● Prácticas de adquisición ● Desempeño económico ● Privacidad de los clientes ● Cumplimiento regulatorio PR ● Anti-corrupción ● Generar iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros por parte de grupos desfavorecidos ● Consecuencias económicas indirectas ● Desarrollar productos y servicios diseñados para proveer un beneficio social ● Energía ● Evaluación de la repercusión social de los proveedores ● No discriminación (aspectos laborales)	▪ Reuniones trimestrales ▪ Foro de Accionistas ▪ Memoria anual



Asuntos relevantes

El presente reporte se elaboró para dar respuesta a los temas considerados más relevantes tanto por Grupo Supervielle como por sus grupos de interés.

- Aspectos Económicos
- Aspectos de Derechos Humanos
- Aspectos Ambientales
- Aspectos Sociales
- Aspectos Laborales
- Aspectos de responsabilidad sobre productos
- Aspectos propios de Grupo Supervielle
- Aspectos no materiales





Los aspectos identificados como materiales pueden tener sus impactos dentro o fuera de la organización. La tabla a continuación muestra dónde cada aspecto impacta y las limitaciones que la organización pueda tener para influir externamente.

Asuntos materiales	Aspectos materiales Guía G4 - GRI	Indicadores GRI	Cobertura	Grupo de interés
Calidad de la atención a los clientes	Salud y seguridad de los clientes	G4-PR2	Fuera de la organización	Clientes / Jubilados
	Comunicación de mercadotecnia	G4-PR7		
	Privacidad	G4-PR8		
	Cumplimiento regulatorio	G4-PR9		
	Portfolio de Productos	(FS) G4-FS6		
Educación y entrenamiento	Capacitación y desarrollo	G4-LA9	Dentro de la organización	Empleados
Empleo de calidad	Generación de empleo	G4-LA1	Dentro de la organización	Empleados
Performance económica	Desempeño económico	G4-EC1	Fuera de la organización	Clientes / Accionistas / Sociedad
Ética e integridad	Anticorrupción	G4-SO3	Fuera de la organización	Clientes / Proveedores / Sociedad
	No discriminación	G4-HR3		
	Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR3, G4-PR4, G4-PR5		
Impacto indirecto	Presencia en el mercado	G4-EC5, G4-EC6	Fuera de la organización	Clientes / Proveedores / Sociedad / Accionistas
	Consecuencias económicas indirectas	G4-EC8		
	Prácticas de adquisición	G4-EC9		
Relaciones con la comunidad	Tercera edad	G4-SO1	Fuera de la organización	Clientes / Sociedad / ONG
	Fortalecimiento institucional	G4-SO1	Fuera de la organización	Clientes / Sociedad / ONG
	Desarrollo educativo	G4-SO1	Fuera de la organización	Clientes / Sociedad / ONG
	Protección de la niñez	G4-SO1	Fuera de la organización	Clientes / Sociedad / ONG



Asuntos materiales	Aspectos materiales Guía G4 - GRI	Indicadores GRI	Cobertura	Grupo de interés
Integridad de los empleados	Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	Dentro de la organización	Empleados
	No discriminación	G4-HR3		
	Evaluación	G4-HR9		
Integridad en la cadena de valor	Evaluación de la repercusión social de Proveedores	G4-HR10	Fuera de la organización	Clientes / Accionistas / Sociedad / Proveedores
Eficiencia energética	Energía	G4-EN6	Dentro de la organización	Empleados
			Fuera de la organización	Accionistas / Sociedad
Impacto de los productos y servicios	Desarrollar productos y servicios diseñados para proveer un beneficio social	(FS) G4-FS7	Fuera de la organización	Accionistas / Sociedad / ONG / Clientes
	Contar con puntos de acceso (sucursal, cajero) en emplazamientos de escasa población o económicamente desfavorecidos	(FS) G4-FS13		
	Gestión de riesgo socio ambientales de los clientes	(FS) G4-FS10		
		(FS) G4-FS11		
	Generar iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros por parte de grupos desfavorecidos	(FS) G4-FS14		



ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4

Contenidos básicos generales

NOMBRE DEL INDICADOR		PÁGINA / RESPUESTA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad en la organización y su estrategia	Pág. 3
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	Nombre de la organización	Pág. 8 a 10
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes (programas más importantes)	Pág. 8 a 10
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	Pág. 8 a 10
G4-6	Número de países en los que opera la organización	Pág. 8 a 10
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Pág. 8 a 10, 15 a 18 y 89. Grupo Supervielle S.A., sociedad anónima constituida en la Argentina el 8 de octubre de 1979.
G4-8	Mercados servidos (sectores, regiones, características de las poblaciones en que opera)	Pág. 8 a 10
G4-9	Dimensiones de la organización	Pág. 6, 8 a 10 y 110
G4-10	Desglose de empleados de la organización	Pág. 83, 110 En Grupo Supervielle, se contrataron trabajadores externos solo en Banco Supervielle: 14 hombres y 28 mujeres.
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Pág. 44, 45 y 110
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización	
G4-13	Cambios significativos durante el período cubierto por el Reporte en el tamaño, la estructura, propiedad y cadena de valor de la organización	Pág. 14



NOMBRE DEL INDICADOR		PÁGINA / RESPUESTA
G4-14	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Pág. 33 a 36
G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económicos, sociales y ambientales que la organización suscribe o ha adoptado	Pág. 20
G4-16	Principales asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	Pág. 20
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	Listado de entidades que figuran en los estados financieros consolidadas de la organización y otros documentos equivalentes y las que participan en el Reporte	Pág. 15 a 18
G4-18	Proceso de definición del contenido del reporte y la cobertura de cada aspecto. Aplicación de los principios para elaboración de un Reporte	Pág. 89
G4-19	Listado de aspectos materiales identificados en el proceso de definición del contenido del Reporte	
G4-20	Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización	
G4-21	Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización	
G4-22	Efecto de la re expresión de información de reportes anteriores y sus causas	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 a lo largo del Reporte.
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	No hubo cambio significativo en el alcance y la cobertura de los aspectos con respecto a reportes anteriores.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización	
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	
G4-26	Enfoque adoptado para la inclusión de grupos de interés	
G4-27	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización	Pág. 90 a 92



NOMBRE DEL INDICADOR		PÁGINA / RESPUESTA
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	Período cubierto por la información contenida en el Reporte	Pág. 89
G4-29	Fecha del Reporte anterior más reciente	Pág. 89
G4-30	Ciclo de presentación de reportes	Pág. 89
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al Reporte o su contenido	
G4-32	Opción de conformidad, Tabla GRI de Indicadores y referencia a la verificación externa del Reporte	Pág. 89
G4-33	Política y práctica sobre verificación externa	Pág. 89
GOBIERNO		
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités (funciones según estatuto)	Pág. 23 y 25
G4-35	Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Pág. 23 y 25
G4-41	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indicar si los conflictos de intereses se comunican a las partes Interesadas.	
G4-42	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	
G4-43	Señalar qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	



NOMBRE DEL INDICADOR		PÁGINA / RESPUESTA
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social; y su papel en la aplicación de los procesos de diligencia debida. Indicar si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Pág. 33 a 36
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Pág. 33 a 36
G4-47	Indicar con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Pág. 33 a 36
G4-48	Indicar cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados	Pág. 29
G4-49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Pág. 23 y 35
G4-51	Políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección	Pág. 32
G4-52	Procesos para determinar la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señalar cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	Pág. 32
G4-53	Explicar cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión	Pág. 32



NOMBRE DEL INDICADOR		PÁGINA / RESPUESTA
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	Declaraciones de misión, valores, estándares, códigos de conducta o códigos éticos	Pág. 37
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Pág. 37
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Pág. 37



Contenidos básicos específicos

ENFOQUES DE GESTIÓN E INDICADORES	NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA / RESPUESTA / RAZÓN POR OMISIÓN
ECONOMÍA		
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
G4-DMA		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 5 y 6
PRESENCIA EN EL MERCADO		
G4-DMA		
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local por género en los lugares en donde se desarrollan operaciones significativas	Pág. 94 y 110. 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: 260%, Supervielle Asset Management: 300%, Supervielle Seguros: 205%, Espacio Cordial: 260%, Cordial Compañía Financiera: 173%, Cordial Microfinanzas: 173%, Tarjeta Automática: 173%
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Pág. 24, 94 y 110. Todos los directores residen en Argentina.
CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS		
G4-DMA		
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	Pág. 72 a 74 y 94
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN		
G4-DMA		
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Pág. 94 y 110



ENFOQUES DE GESTIÓN E INDICADORES	NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA / RESPUESTA / RAZÓN POR OMISIÓN
MEDIO AMBIENTE		
ENERGÍA		
G4-DMA		
G4-EN6	Reducción del consumo energético	No se pudo recolectar la información
SOCIAL PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
EMPLEO		
G4-DMA		
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	Pág. 82 y 110
RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN		
G4-DMA		
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	Pág. 44 y 45. Grupo Supervielle se basa en los convenios colectivos de trabajo vigentes.
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
G4-DMA		
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Se recolectó parcialmente la información.
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN		
G4-DMA		
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Pág. 41, 94 y 110



ENFOQUES DE GESTIÓN E INDICADORES	NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA / RESPUESTA / RAZÓN POR OMISIÓN
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
G4-DMA		
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Pág. 81, 84, 95 y 110
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES		
G4-DMA		
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	No existen diferencias salariales entre hombres y mujeres.
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES		
G4-DMA		
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	No se recibieron reclamaciones consideradas relevantes sobre prácticas laborales vía la línea ética, la herramienta formal que posee Grupo Supervielle.
DERECHOS HUMANOS		
INVERSIÓN		
G4-DMA		
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	Pág. 37 y 38
NO DISCRIMINACIÓN		
G4-DMA		
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	No hubo denuncias por discriminación en 2016.



ENFOQUES DE GESTIÓN E INDICADORES	NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA / RESPUESTA / RAZÓN POR OMISIÓN
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
G4-DMA		
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	En 2016, 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		
G4-DMA		
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	Pág. 95
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS		
G4-DMA		
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Pág. 37
SOCIEDAD		
COMUNIDADES LOCALES		
G4-DMA		
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Pág. 74 y 94



ENFOQUES DE GESTIÓN E INDICADORES	NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA / RESPUESTA / RAZÓN POR OMISIÓN
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
G4-FS13	Puntos de acceso en emplazamientos de escasa población o económicamente desfavorecidos	Pág. 72 y 95
G4-FS14	Generar iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros por parte de grupos desfavorecidos	Pág. 95
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
G4-DMA		
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	Pág. 38, 94, 110
CUMPLIMIENTO REGULATORIO		
G4-DMA		
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	No existieron este tipo de multas/sanciones durante el año 2016.
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
G4-DMA		
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No se registraron incidentes durante el año 2016.



ENFOQUES DE GESTIÓN E INDICADORES	NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA / RESPUESTA / RAZÓN POR OMISIÓN
ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		
G4-DMA		
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	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	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	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	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Pág. 63 y 94
COMUNICACIONES DE MARKETING		
G4-DMA	Desde el Grupo Supervielle, realizamos controles continuos sobre las publicidades a exhibirse en los 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.	



ENFOQUES DE GESTIÓN E INDICADORES	NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA / RESPUESTA / RAZÓN POR OMISIÓN
ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Grupo Supervielle se encuentra regulado por la Comisión Nacional de Valores y el Banco Central de la República Argentina (parcialmente). Banco Supervielle, por el Banco Central de la República Argentina y la Comisión Nacional de Valores. Mientras que Cordial Compañía Financiera, se encuentra regulado por el Banco Central de la República Argentina y la 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	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Pág. 94
CUMPLIMIENTO REGULATORIO		
G4-DMA	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	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	No hubo multas durante el periodo reportado.



ENFOQUES DE GESTIÓN E INDICADORES	NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA / RESPUESTA / RAZÓN POR OMISIÓN
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS		
G4-DMA		
G4-FS6	Porcentaje de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (por ejemplo, micro / SME / grande) y por sector	Pág. 66, 94 y 110
AUDITORÍA		
G4-DMA		
PROPIEDAD DE LOS ACTIVOS		
G4-DMA		
G4-FS10	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	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	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	Pág. 95



INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA

Informe de Evaluación Externo, al Directorio de Grupo Supervielle⁽¹⁾.

Hemos sido contratados para realizar una evaluación independiente del Reporte de Sostenibilidad, para el período comprendido entre el 1 de enero de 2016 y el 31 de diciembre de 2016 de Grupo Supervielle para sus operaciones e instalaciones en la República Argentina.

Hemos realizado una recopilación de evidencias sobre los siguientes aspectos:

- Indicadores clave de gestión durante el ejercicio, especificados en el Anexo I del presente informe.
- Información provista por el área de Sustentabilidad de la firma.
- Información de los Sistemas de Gestión de la firma.

El Directorio de Grupo Supervielle es responsable tanto por la información incluida en el reporte así como de los criterios de evaluación.

Nuestra responsabilidad ha sido reportar de manera independiente sobre la base de nuestros procedimientos

de análisis de la información. Para ello utilizamos los procedimientos establecidos en la resolución técnica (RT37) de la FAPCE que da marco a las tareas de evaluación a efectuarse sobre otros encargos de aseguramiento como sería este tipo de informes.

Hemos definido nuestro alcance como encargo de aseguramiento limitado.

Nuestros procedimientos para la selección de evidencias y criterios de evaluación incluyeron:

- Comprobación del alineamiento con los contenidos básicos recomendados para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 4.0.
- Realización de pruebas sustantivas diseñadas para evidenciar, sobre la base de muestreo, la razonabilidad y consistencia de las bases y criterios de preparación del Reporte de Responsabilidad Social Empresaria.
- Revisión de documentación relevante, incluyendo políticas corporativas, estructura de la organización y programas de Responsabilidad Social.

- Entrevistas en profundidad con el personal relevante de la firma.
- Información proveniente de partes interesadas identificadas por la compañía dentro de su esfera de influencia.

Nuestro equipo de trabajo ha incluido profesionales calificados en la evaluación de aspectos de sustentabilidad, acorde a los lineamientos sugeridos por GRI.

Según nuestra opinión, basada en el trabajo descrito en este informe y en el alcance determinado, nada de la información contenida en el Reporte de Sustentabilidad para el año fiscal 2016 de Grupo Supervielle nos ha llamado la atención para no afirmar que la información contenida en el mismo refleja razonablemente el desempeño y las actividades realizadas por la firma en materia de Sustentabilidad. Las políticas, documentos, indicadores y otra información incluida en el citado reporte de la firma están razonablemente soportados por documentación, procesos internos y actividades, e información provista por las partes interesadas.



El proceso de revisión nos permitió identificar una serie de asuntos, que presentamos en un documento separado a la Dirección de Grupo Supervielle, el cual contiene nuestra opinión independiente sobre áreas de mejora.

Rosario, 20 de octubre de 2017

Marcelo Navone
Socio

⁽¹⁾ Grupo Supervielle es una sociedad holding de capital nacional. En este reporte se habla genéricamente de Grupo Supervielle y de todas sus operaciones en la Argentina actuando bajo las siguientes sociedades: Banco Supervielle S.A., Supervielle Asset Management S.A., Supervielle Seguros S.A., Espacio Cordial de Servicios S.A., Cordial Compañía Financiera S.A., Cordial Microfinanzas S.A., Tarjeta Automática S.A.



Anexo I

Contenidos GRI-G4	
G4-9	Dimensiones de la organización
G4-10	Desglose de empleados de la organización
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local por género en los lugares en donde se desarrollan operaciones significativas
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral local
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios
G4-FS6	Porcentaje de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (por ejemplo, micro / SME / grande) y por sector



Agradecemos a todos los colaboradores que participaron en la elaboración del quinto Reporte de Sostenibilidad de Grupo Supervielle.

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 2016 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.



