

SUPERVIELLE

BANCO

Manual de Ética



A nuestra Gente

Tenemos la convicción que para consolidarnos, desarrollarnos y mantener nuestra buena reputación, sosteniendo los estándares éticos más elevados, es necesario dejar sentadas las bases según las cuales debemos conducirnos diariamente. Este Manual de Ética constituye un documento necesario, que refleja el comportamiento que esperamos de todos nuestros colaboradores. Será de aplicación para todos los miembros del Banco y de las compañías controladas por él.

Julio Patricio Supervielle
Presidente



Índice

A nuestra Gente.....	1
Índice.....	3
La responsabilidad de ser parte de Supervielle Banco.....	4
Manual de Ética.....	5
Fundamentos.....	5
Comunicación.....	10
Conflicto de intereses.....	16
Regalos y Atenciones.....	19
Relación con los medios de comunicación.....	21
Utilización de los recursos del Banco.....	23
Prevención de Lavado de Dinero.....	28
Relaciones profesionales.....	32
Relación con los clientes.....	35
Comité de Ética.....	38
Dónde recurrir si necesita ayuda.....	38



La responsabilidad de ser parte de Supervielle Banco

Las autoridades del Banco esperan y confían en que todos sus colaboradores actúen conforme a normas claras de integridad personal y profesional. Asimismo, es importante que todos los integrantes de SUPERVIELLE BANCO asuman con responsabilidad el cumplimiento de este Manual de Ética, ya que el mismo establece las normas que regulan nuestras conductas personales y de gestión dentro del Banco.

Los clientes eligen SUPERVIELLE BANCO no sólo por los productos y servicios que ofrece, sino por su prestigio, porque encuentran un banco que transmite confianza, guiada por valores y conductas éticas, y que basa sus relaciones profesionales en la honestidad y transparencia. Esto es lo que distingue y diferencia a SUPERVIELLE BANCO.

Con este Manual se busca que cada integrante del BANCO refleje en sus comportamientos la imagen de la empresa en su totalidad. Este es un desafío de todos los que integramos SUPERVIELLE BANCO.

Manual de Ética

El presente Manual de Ética se fundamenta en la necesidad de establecer lineamientos de conductas profesionales y morales, como así también de desempeño laboral dentro de SUPERVIELLE BANCO.

Los clientes establecen y mantienen una relación con SUPERVIELLE BANCO sobre la base de la confianza y la confidencialidad.

Esperan especialmente que quienes trabajan en SUPERVIELLE BANCO sean profesionales que se ajusten siempre a los criterios más exigentes de la ética profesional, personal y social.

Las normas que aquí se describen, constituyen una guía en el cumplimiento de las obligaciones laborales. Implican para todos, un deber, pero también un derecho.

Fundamentos

El Manual de Ética de SUPERVIELLE BANCO se basa en el conjunto de valores esenciales que distinguen e identifican a SUPERVIELLE BANCO y a cada uno de sus integrantes y guían su accionar diario con clientes, proveedores y compañeros de trabajo.



Valores SUPERVIELLE BANCO



Honorabilidad	Siendo transparentes y éticos en el manejo de los negocios, en el trato con nuestro personal, proveedores, Gobierno y la Comunidad.
----------------------	---

Liderazgo innovador	Fundando el liderazgo en la capacidad de generar e implementar nuevas ideas y soluciones.
----------------------------	---

Orientación al cliente	Cuidando de los clientes y asegurándoles continuidad en la buena atención.
-------------------------------	--

Profesionalismo	Desempeñando el propio rol con idoneidad y consistencia.
------------------------	--

Equipo	Integrando la diversidad con una coordinación inteligente de acciones.
---------------	--

Responsabilidad por resultados	Haciéndonos cargo de los resultados de la gestión. "Hacernos cargo de lo que hacemos y de lo que no hacemos"
---------------------------------------	--





Para lograr coherencia y cohesión en los valores y responsabilidades que comparten todos los que trabajan en el Banco, es deber de cada uno de sus colaboradores:

	Ser honestos y transparentes en las actividades.
	Conocer, cumplir y respetar las reglamentaciones y normas específicas establecidas por los organismos que regulan la actividad bancaria.
	Cuidar el prestigio personal y el de SUPERVIELLE BANCO.
	Mantener la integridad en todo momento.
	Ser consistentes, honestos y diligentes en sus relaciones, tanto internas como externas.
	Cumplir con las normas internas y externas de aplicación.
	Evitar cualquier conflicto de interés entre asuntos laborales y personales.
	Fomentar un ambiente en el que la igualdad de oportunidades laborales llegue a todos y a cada uno de los miembros de la comunidad de nuestro Banco.
	Ejercer el debido liderazgo en todos los niveles y fomentar un ambiente en el que la conducta ética sea reconocida, valorada y ejemplificada por todos los colaboradores.

Este conjunto de políticas y prácticas se aplican también a las relaciones que el Banco sostiene con el gobierno, la comunidad, los competidores y los proveedores en general.

Es responsabilidad de todos y de cada uno de los colaboradores de SUPERVIELLE BANCO, leer, conocer, y cumplir con este Manual y las políticas que puedan regular más detalladamente estos estándares.

Los Directores y Gerentes de SUPERVIELLE BANCO estimularán la difusión y comprensión de estos principios, y alentarán su cumplimiento.



Comunicación

La Gerencia de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de comunicar este Manual y mantenerlo actualizado. Asimismo, SUPERVIELLE BANCO espera que sus Directores y Gerentes difundan este Manual entre sus colaboradores y los comprometan a través del ejemplo.

Procedimiento de comunicación del Manual de Ética

Al incorporarse un nuevo colaborador, se le entregará un ejemplar del Manual durante la actividad de Inducción al Banco. El mismo contendrá una constancia de recepción y lectura, de la cual se requerirá firma y posterior envío a la Gerencia de Recursos Humanos. Dicha Gerencia archivará la constancia firmada en el legajo personal del colaborador.

Ética, responsabilidad y discreción

SUPERVIELLE BANCO busca el compromiso de cada uno de sus integrantes para lograr su principal objetivo: "brindar a sus clientes un servicio con calidad integral".

Para esto es necesario que cada colaborador actúe demostrando un comportamiento ético, el cual implica actuar con:



Este tipo de conductas generan relaciones sólidas, basadas en la confianza y en el respeto mutuo.

Relación con Proveedores y Clientes

- Se buscará siempre que el trato con clientes y proveedores sea justo y equitativo, evitándose favoritismos o tratos preferenciales. Esto implica que tanto las transacciones comerciales, como los reclamos y solicitudes de los clientes recibirán el mismo trato y seguirán los canales y procedimientos establecidos por SUPERVIELLE BANCO para tal fin.
- En cuanto a la relación con los proveedores, los mismos deberán ser evaluados de manera imparcial teniendo en cuenta todos los factores necesarios para su selección y para que la misma se realice en un marco de



transparencia. La elección del proveedor recaerá sobre quien hubiera realizado la oferta más competitiva como resultado de la comparación de calidad, precio, plazos de entrega, condiciones de pago, garantías y toda otra atribución que pudiera caracterizar la propuesta.





El cumplimiento de estas normas de conducta buscan asegurar relaciones objetivas fundadas en la profesionalidad de todos los colaboradores de SUPERVIELLE BANCO.

Confidencialidad de la información

- Es responsabilidad de todos los colaboradores de SUPERVIELLE BANCO respetar la información confidencial a la cual tendrán acceso. Los colaboradores y funcionarios del Banco están sometidos al "secreto profesional" y deben guardar confidencialidad sobre todos los temas referentes a los clientes así como del funcionamiento del Banco.
- Cada Colaborador deberá asegurarse que la información que se encuentre bajo su control (cualquiera sea el soporte que la contenga), sea resguardada y tratada con discreción, evitando la difusión a terceros.
- Será **obligación ineludible** de todos los integrantes de SUPERVIELLE BANCO arbitrar los medios a efectos de respetar la intimidad de los clientes y colaboradores y evitar la divulgación de información interna, de acuerdo

con los niveles de confidencialidad establecidos en la materia sobre el secreto de las operaciones pasivas (Art. 39 Ley 21.526). El ingreso de cualquiera de los colaboradores del Banco a cuentas de las que no sean titulares, sin una causa debidamente justificada, constituye una falta grave, ya que esta información es de uso restringido a las necesidades de servicio que el Banco brinda.

SUPERVIELLE BANCO considera la siguiente información como **"estrictamente confidencial"**:

-  Información sobre los clientes, sus negocios, sus finanzas, contratos que posean con SUPERVIELLE BANCO u otros.
-  Información sobre los colaboradores, antecedentes, situación financiera, compensaciones, o similar.
-  Información sobre SUPERVIELLE BANCO: sistemas informáticos, planes de negocios, estrategia comercial, bases de datos u otra similar.
-  Información sobre los proveedores.

Si bien las categorías mencionadas abarcan la mayor parte de la información considerada como confidencial, las mismas no se agotan en esta enumeración.



Sólo se exceptuarán de tal deber los informes que sean requeridos en forma escrita y formal por:

- Jueces en causas judiciales.
- El B.C.R.A. en ejercicio de sus funciones.
- Organismos recaudadores de impuestos nacionales, provinciales o municipales.

Sin embargo, sólo SUPERVIELLE BANCO podrá decidir a quien le entregará información y con qué fin. Por lo cual, antes de brindar algún tipo de información a terceros, será necesario consultar siempre con el Gerente / Jefe correspondiente sobre el grado de confidencialidad de la misma, antes de realizar la acción.

Transparencia

Nuestros clientes tienen derecho a que le brindemos una información transparente sobre su situación en particular y sobre las características de nuestros productos y servicios.

Como Institución, esto nos obliga a:

- Establecer un sistema de garantías, reclamos y servicio de posventa, ya que la responsabilidad como Banco no finaliza con la operación concluida.
- Brindar una atención de alta calidad, actuando con honestidad y ética profesional al momento de informar a

nuestros clientes sobre costos y condiciones para acceder a nuestros productos y servicios.

- Asegurar la exactitud e integridad de los sistemas de registro y de presentación de la información del Banco.
- Optimizar los procesos internos a fin de dar a nuestra cliente-la una imagen segura, clara y de calidad, cumpliendo con los plazos establecidos.
- Asegurar la veracidad de las informaciones comerciales suministradas a nuestros clientes.

Adicionalmente, los colaboradores en contacto con los clientes tienen las siguientes responsabilidades:

Actuar

siempre dentro del marco legal respetando los compromisos asumidos.

Mantener

los libros y registros del Banco de conformidad con las buenas prácticas comerciales y reglamentos internos.

Cumplir

con los controles y procedimientos internos implementados por el Banco.



Conflicto de intereses

Actividades laborales

Los conflictos de intereses se producen cuando algún integrante de SUPERVIELLE BANCO realiza una actividad externa incompatible con la actividad del Banco o persigue intereses personales a expensas de los intereses del Banco.

Para evitar conflictos de este tipo se deberá tener presente:

- No prestar servicios a otra organización que brinde los mismos servicios que SUPERVIELLE BANCO.
- No realizar trabajos ajenos a la actividad de SUPERVIELLE BANCO durante el horario laboral.
- No utilizar el nombre de SUPERVIELLE BANCO para beneficio propio.
- No mezclar lazos familiares o de amistad en las relaciones comerciales con clientes y proveedores, que incidan en las decisiones a tomar e impliquen otorgar ventajas.
- No realizar inversiones personales con clientes o proveedores de SUPERVIELLE BANCO.
- No realizar transacciones con otros colaboradores (colegas, subordinados o supervisores).
- Un colaborador de SUPERVIELLE BANCO no podrá ser al mismo tiempo proveedor de la compañía.

Todo colaborador de SUPERVIELLE BANCO que posea otra actividad laboral tendrá que comunicarla mediante nota escrita a la Gerencia de Recursos Humanos.

Esa información será archivada en su legajo. También deberá comunicar cualquier cambio producido en tal sentido. En caso de dudas sobre si la actividad a desarrollar podrá desencadenar un conflicto de intereses con el Banco, es responsabilidad del colaborador consultar con su Gerente/Jefe y con la Gerencia de Recursos Humanos, quienes indicarán las acciones a seguir en cada caso. Recuerde que cualquier actividad que se realice fuera de SUPERVIELLE BANCO y que pudiera presentar un conflicto de intereses deberá ser previamente autorizada.

Prohibición estricta del uso de información privilegiada para beneficio personal

Se entiende por información privilegiada la de carácter bancario, financiero y crediticio a que se tenga acceso por razón del puesto, jerarquía o función, en tanto la misma no sea de dominio público.

De acuerdo a lo expuesto queda **totalmente prohibido** a los colaboradores o funcionarios del Banco:

- Aprovechar tal situación para comprar o vender los títulos o productos financieros, antes que el público haya sido informado. Tampoco se permitirá realizar dichas operaciones a través de terceros.



- Difundir al público, cualquiera sea el medio utilizado, información falsa o que pueda inducir a errores sobre las perspectivas del mercado.
- Realizar, sobre cualquiera de las operaciones de mercado, maniobras que puedan obstaculizar su normal funcionamiento o inducir a errores a terceros.
- Proponer o intervenir en operaciones sobre títulos o productos que al momento de la transacción, aún no contaran con la autorización que requiera la reglamentación vigente.

Procedimiento en el caso de relaciones personales con clientes

Si un colaborador con funciones comerciales o administrativas (gerente, responsable de clientes, oficial de cuenta, de inversiones o similares) tiene un estrecho vínculo personal, comercial, familiar o de amistad con clientes, sean personas físicas o jurídicas, debe informarlo a su Supervisor. Éste, a su vez tiene la obligación de garantizar la neutralidad de la relación, según el caso, mediante un monitoreo adecuado. Podrá considerar, asimismo, el traspaso de la relación con el cliente a otro colaborador.




Regalos y Atenciones

Las cortesías de naturaleza comercial por servicios prestados sólo pueden ser aceptadas en la medida que representen un reconocimiento a la eficiencia, idoneidad y transparencia con que se realiza la labor.

En cuanto a regalos y atenciones hacia colaboradores de SUPERVIELLE BANCO, no está permitido aceptar o recibir atenciones que desvirtúen la relación comercial y puedan ser interpretadas como una retribución por favoritismo.

Ningún colaborador puede obsequiar o recibir dinero, viajes u otro beneficio económico de clientes y/o proveedores, ya sea en forma directa o indirecta. En el caso que un colaborador reciba un regalo no permitido deberá informarlo a su Gerente / Jefe.

En principio, solo se pueden aceptar:

-  Regalos corrientes en ocasiones especiales como fin de año (ejemplo: calendarios, lapiceras, agendas).
-  Obsequios de valor simbólico (como promociones de venta/publicidad) habitualmente ofrecidos.
-  Obsequios que no superen los U\$S 100.-

Los regalos a los clientes se realizarán también respondiendo a las prácticas comerciales comunes.



Si se considera que la atención o el regalo recibido alteran la correcta relación Banco - Cliente, el mismo será restituido independientemente de su valor.

Relación con los medios de comunicación

Relaciones con la prensa

Las relaciones con los medios de comunicación son coordinadas exclusivamente por la Gerencia General y la Gerencia de Marketing y Comunicaciones. Ningún colaborador del Banco debe responder preguntas a los medios, conceder entrevistas o publicar artículos sin autorización previa de la Gerencia General.

Participación como orador en conferencias y/o eventos organizados por terceros

La participación de un miembro del personal del Banco como orador en conferencias o eventos organizados por terceros es en principio libre, siempre y cuando se respeten las siguientes reglas:

- La participación activa en un evento externo en calidad de representante del Banco requiere del conocimiento previo de la Gerencia de Marketing y Comunicaciones y del Directorio.
- En el caso de conferencias, debe requerirse el acuerdo previo del Supervisor y de la Gerencia de Marketing. Si el colaborador participa como orador en su calidad de funcionario del Banco y esta participación es remunerada, la misma quedará a favor de la Institución.



Publicidad

Toda publicidad institucional, de productos o servicios de SUPERVIELLE BANCO o cualquier participación en medios de prensa que involucren el nombre o el logotipo de la Institución debe ser solicitada a la Gerencia de Marketing y validada previamente con esta última.

Utilización de los recursos del Banco

Las tareas cotidianas exigen a los colaboradores tener acceso a recursos pertenecientes a SUPERVIELLE BANCO, ya sean bienes y/ o elementos de diverso valor como así también información de distintos grados de confidencialidad. Estos recursos deben utilizarse para gestionar los negocios de SUPERVIELLE BANCO. Es responsabilidad de todos los colaboradores de SUPERVIELLE BANCO proteger los bienes que le fueron otorgados para el ejercicio de su función, como así también contribuir a su protección y atención ante cualquier situación de pérdida, hurto o uso indebido de los bienes del Banco.

Por lo tanto:

- Todos los recursos (tangibles e intangibles) de SUPERVIELLE BANCO serán utilizados únicamente para llevar a cabo las actividades del Banco; NO para beneficio propio o de terceros.
- Se deben evitar los gastos innecesarios y daños en relación a los bienes del banco.
- No se utilizará la papelería con membrete de SUPERVIELLE BANCO para fines personales.
- No se utilizarán para fines ajenos a lo laboral las herramientas informáticas, salvo autorización específica.
- Se requerirá un nivel adecuado de protección de los bienes y de la información del Banco en lo relacionado al uso de los sistemas de computación, confidencialidad de la información interna y control de los accesos.



Seguridad Informática

■ El uso de las computadoras y recursos de la red informática estará limitado únicamente a propósitos relacionados con la actividad del Banco. No debe afectarse a cuestiones personales o privadas.

■ La instalación de software está a cargo del área de Tecnología exclusivamente. No se podrán instalar ni utilizar programas (software) no provistos por este Sector, por las siguientes razones:

Los programas provistos por el Banco están debidamente licenciados y la instalación por parte de los colaboradores de software sin licencia haría que nuestra Institución se encuentre dentro de las figuras delictivas correspondientes.

La instalación sin control de software no provisto por el Banco, facilita la infección por virus, con posibilidad de contaminar la Red y los sistemas centrales.

■ Cualquier clase de desarrollo o elaboración de información realizada por los Colaboradores es propiedad intelectual del Banco y como tal no puede ser utilizada bajo ningún aspecto que no sea relacionado con las funciones especialmente delegadas a cada uno.

Correo electrónico e Internet

El uso de estas herramientas es exclusivamente para fines laborales:

- No se permitirá generar ni contestar los mensajes con contenido ajeno a la gestión, tipo "cadena". Los mensajes de esta clase deberán ser borrados al momento de recibirlos.
- Se deberá tener especial cuidado al abrir archivos adjuntos de mensajes recibidos; más aún si se recibe un e-mail cuyo emisor y/o contenido fuera desconocido. Esta medida tiene el fin de evitar una posible afectación con virus. En caso de duda debe eliminarse.
- No deberán enviarse mensajes a todos los usuarios de la red. Los mismos serán canalizados por el Área de Comunicaciones Internas de la Gerencia de Recursos Humanos y eventualmente por la Gerencia de Marketing y Comunicaciones.
- No se deberá ejecutar ninguna acción sobre los puestos de trabajo siguiendo recomendaciones recibidas en un mail que no provenga del área de Tecnología o Seguridad Informática, y en el caso de tener alguna duda siempre se deberá constatar telefónicamente con estos sectores.



Claves y accesos

- El ingreso a los sistemas debe realizarse utilizando el usuario y clave (password) asignado a cada colaborador, nunca con el de otra persona, ya que las claves de acceso son PERSONALES y SECRETAS. Por lo tanto, no se admite el acceso y/o uso de las mismas por parte de otra persona ajena a su propiedad. Luego de ingresadas las claves de usuario y password en un sistema, todas las transacciones realizadas a continuación son de exclusiva responsabilidad del propietario de las mismas.
- Seguridad Informática aplicará las restricciones y filtros necesarios para el uso correcto de estos servicios. Realizará un monitoreo y registrará toda la actividad del uso de los mismos; cualquier abuso será notificado al responsable del área correspondiente y se aplicarán las sanciones vigentes.
- Seguridad Informática bloqueará la recepción de e-mails provenientes de Internet con archivos adjuntos que considere peligrosos. En caso de requerirse la recepción de estos archivos para el desempeño de las tareas, deberá consultarse con dicho sector.
- La creación de direcciones de e-mail fuera del dominio del Banco (suscripción de abonos a Internet o a casillas de correo gratuitas) con fines laborales está formalmente prohibida.

- Seguridad Informática bloqueará la bajada de Internet de archivos que considere peligrosos, por ejemplo programas ejecutables, actualizaciones de software, etc. En caso de necesidad estrictamente laboral, esta tarea debe ser canalizada a través del área de Tecnología exclusivamente.
- Todos los accesos a Internet deberán realizarse a través de la red y no deberá haber PCs dentro del Banco conectadas a Internet de otra manera, excepto aquellas destinadas a procedimientos de contingencia (debidamente homologadas por Seguridad Informática).

Propiedad intelectual

SUPERVIELLE BANCO cuenta con material reservado sujeto a derechos de autor. Esta información -considerada propiedad intelectual- no podrá ser reproducida ni en forma parcial ni total sin previa autorización del Gerente de Área. Esta medida se aplica tanto al material escrito como al software de computación.

En ambos casos, SUPERVIELLE BANCO ha acordado las licencias de uso del material con sus proveedores, las cuales deben ser respetadas.



Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo

SUPERVIELLE BANCO ha confeccionado las Políticas y Procedimientos de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo aplicando como principios básicos los de "Conozca a su Cliente" y "Conozca a su Colaborador". Asume así un firme compromiso en la lucha contra el lavado de dinero proveniente de actividades ilícitas así como contra la financiación del terrorismo, con el fin de prevenir que la entidad pueda ser utilizada como vehículo de este tipo de delitos.

Conozca a su Cliente

Los colaboradores deberán asegurarse que las reglas de "Conozca a su Cliente" se hayan cumplido antes de vincular a un cliente en cualquier negocio y/o producto y/o servicio, así como que se mantengan actualizadas durante el transcurso de toda la relación comercial, de acuerdo a las normas vigentes en cada momento.



Conocer al cliente implica:

- verificar en forma efectiva la identidad de la persona
- conocer plenamente su actividad y fuente de recursos
- conocer su patrimonio

Estar atentos a las operaciones que se nos propone:

- transacciones que no guarden relación con la actividad, recursos o patrimonio
- transacciones que se presenten bajo condiciones de complejidad
- negocios en los que no se advierte el beneficio económico para el cliente o donde la ganancia del Banco no sea acorde con el servicio a brindar, nivel de riesgo a asumir o condiciones del mercado.

Operaciones con titulares ocasionales:

- se deberá tener especial cuidado en virtud del monto y naturaleza de la operación, respetándose los criterios de respaldo documental sobre identidad, actividad, etc.

Operaciones inusuales:

- es obligación de todos los colaboradores estar atentos para la detección de "Operaciones Inusuales", tomando como referencia el "Perfil del Cliente" y ponerlas en conocimiento de quienes los procedimientos indiquen.

Conozca a su Colaborador

Al momento de incorporar nuevos colaboradores, SUPERVIELLE BANCO realizará las evaluaciones que considere necesarias con la finalidad de verificar los antecedentes personales de los mismos, de modo de contar con una razonable seguridad tanto de sus capacidades profesionales como de su honestidad personal.



Asimismo todos los Gerentes, Jefes y Supervisores deberán prestar especial atención a la conducta de sus colaboradores a fin de detectar tempranamente signos de eventuales conductas deshonestas.

SUPERVIELLE BANCO presupone que las cuentas abiertas para el pago de sueldos de sus colaboradores serán usadas básicamente para el manejo de los fondos provenientes de dicho origen. Recomienda a quienes, por razones puntuales o regulares, deban utilizar estas cuentas para el manejo de fondos provenientes de otro origen por montos significativamente superiores, pongan esta circunstancia en conocimiento previo de RR.HH y aporten la documentación necesaria según el caso.

Si los fondos provienen de una actividad comercial o profesional compatible con su cargo en Supervielle Banco (según lo ya expresado en el punto CONFLICTO DE INTERESES), la misma deberá ser puesta en conocimiento de RRHH y de resultar necesario se podrá solicitar la apertura de una cuenta adicional para estos fondos.

Riesgos emergentes

La ley 25.246 relativa a "Encubrimiento y Lavado de Activos de Origen Delictivo", que introduce modificaciones a los artículos 277 y 278 del Código Penal y tipifica al delito de Lavado de Dinero como **ENCUBRIMIENTO**, fija **severas multas y penas de prisión** de carácter personal para empleados, funcionarios y directores en caso que la entidad se vea procesada y condenada por este delito. También, resulta pasible de sanción la propia entidad a través de importantes multas de hasta 10 veces el monto involucrado.

Asimismo la Unidad de Información Financiera se encuentra habilitada para aplicar sanciones de tipo administrativo, consistentes en multas, por el no cumplimiento de la ley y de su normativa, fundamentalmente en el cumplimiento de la obligación de Reportar Operaciones Sospechosas.

A todo esto deben sumarse los daños de reputación, cuyo monto es imposible de evaluar.

Por lo tanto el Lavado de Dinero y la Financiación del Terrorismo entrañan para la entidad serios **RIESGOS LEGALES, ECONÓMICOS y de REPUTACIÓN**

Este Manual incluye estas menciones a efectos de que todo el personal de la entidad tenga clara conciencia del riesgo al que están expuestos Supervielle Banco y sus colaboradores en caso de no dar debido cumplimiento a esta norma legal.



Relaciones profesionales

La importancia de las normas compartidas

En su constante búsqueda de la excelencia, SUPERVIELLE BANCO valora la individualidad de cada uno de sus integrantes y los reconoce como personas únicas y distintas.

La integración de sus distintas características y los esfuerzos compartidos para lograr los resultados facilita el crecimiento personal y del Banco, y fomenta un trato respetuoso hacia los clientes.

Esto será posible en un ambiente de respeto mutuo, de honestidad y tolerancia, en el cual predomine el respeto por el individuo, su privacidad y su dignidad.

En tal sentido es política de SUPERVIELLE BANCO:

Fomentar la cooperación y el trabajo en equipo, alentando las iniciativas.

Mantener el respeto de los derechos del individuo y la dignidad personal, valorando a las personas cualquiera sea su jerarquía o posición y fomentando las iniciativas en la búsqueda hacia el bien común.

Asegurar igualdad de oportunidades y trato justo a todos los colaboradores del Banco a la hora de tomar decisiones basándose únicamente en los méritos, las competencias y el rendimiento relacionados con el puesto de trabajo.

Proporcionar un ambiente de trabajo sin intimidación ni acoso. Dicha actitud incluye el comportamiento agresivo a personas individuales o grupos, ya sea personal o por otros medios como el correo electrónico, incluidas las insinuaciones sexuales, observaciones molestas, comentarios racistas, insultos religiosos o chistes étnicos.

Si alguna persona ha sido víctima o ha sido testigo de una discriminación o acoso en el trabajo, debe ponerse en contacto inmediatamente con su Supervisor Inmediato o si no fuera posible con la Gerencia de Recursos Humanos.



La Gerencia de Recursos Humanos decidirá si el tema elevado requiere conformación del Comité de Ética.

En síntesis, en SUPERVIELLE BANCO se privilegiará la equidad en la aplicación de las normas para mantener siempre un entorno laboral respetuoso.

Relación con los clientes

- El cliente es de interés prioritario para SUPERVIELLE BANCO. Por lo tanto, es responsabilidad de todos sus integrantes mantener relaciones respetuosas, honestas y comprometidas con aquellos; y brindarles un servicio de calidad integral.
- Asimismo, es política de SUPERVIELLE BANCO, realizar transacciones con personas y compañías reconocidas por su integridad.
- Para establecer relaciones comerciales duraderas es imprescindible transmitir confianza y transparencia en la comunicación.



En este sentido se deberá tener en cuenta:

	<p>El buen trato</p> <p>La amabilidad y cortesía deben estar siempre presentes en las relaciones con los clientes, proveedores y público en general. La relación con los clientes se deberá llevar a cabo en el marco de la profesionalidad y cortesía.</p>
	<p>La presencia personal</p> <p>Todos los colaboradores a los que se les haya asignado uniforme, deberán utilizarlo completo siempre que se encuentren representando a SUPERVIELLE BANCO y durante toda la jornada de trabajo. Asimismo se deberá cuidar la imagen personal en todos sus aspectos.</p>
	<p>Calidad de Servicio</p> <p>El compromiso con la calidad del servicio prestado y la búsqueda constante de superación de las expectativas del cliente son prioridad de SUPERVIELLE BANCO.</p>

Para aquellos colaboradores que no tengan uniforme asignado, su vestimenta consistirá en:

- Para los hombres: saco y corbata. No se permite el uso de jeans, camisa sin corbata, ropa sport o zapatillas.

- Para las mujeres: no se permite el uso de jeans, ni vestimenta no acorde a la función.

En todos los casos se debe mantener una correcta presentación y recordar que la primera imagen que recibe el cliente del Banco es la de sus integrantes.

Como parte de la calidad de Servicio Integral, SUPERVIELLE BANCO requiere de sus colaboradores:

- Que respeten las normas vigentes del Banco y las cumplan lealmente.
- Que estén presentes en el lugar de trabajo y cumplan diariamente la jornada, según el acuerdo preestablecido.
- Que informen a su Gerente/Jefe sobre posibles ausencias y el motivo de las mismas.



Comité de Ética

Para el tratamiento y análisis de las situaciones descritas en este Manual, SUPERVIELLE BANCO creó un Comité de Ética. El mismo está integrado por miembros del Directorio, la Gerencia General y la Gerencia de Recursos Humanos.

Pueden integrarlo, además, otras personas designadas especialmente según la naturaleza de cada situación.

Asimismo, el Comité de Ética trata aquellas situaciones que, aún no habiendo sido contempladas por este Manual, representan una falta en el cumplimiento ético.

El Comité no cuenta con una agenda de reuniones periódicas sino que se reúne a requerimiento de sus miembros cuando existiere algún tema que tratar.

Dónde recurrir si necesita ayuda

Es responsabilidad de todos los colaboradores informar acerca de las situaciones que representen una falta de cumplimiento al Manual de Ética o cualquier otra norma establecida por SUPERVIELLE BANCO.

En caso de necesitar ayuda o desear comunicar incumplimientos, puede escribir un mail a la casilla de RRHH Responde.

Adicionalmente SUPERVIELLE BANCO ha puesto a disposición de empleados y terceros relacionados un servicio de Línea Ética externo que permite la recepción de las denuncias a través de dos canales alternativos: una línea telefónica gratuita, o una página Web en Internet. En cualquiera de estos dos canales, se podrán denunciar en forma anónima posibles irregularidades o conductas impropias.

La confianza en SUPERVIELLE BANCO por parte de nuestros clientes, nuestros accionistas y la comunidad depende del actuar ético de todos sus integrantes.