

CREEMOS
ESCOGAMOS
ACTUAMOS
INTEGRAMOS
IMPULSAMOS
INFORMAMOS

GRUPO
SUPERVIELLE



***Transformamos
valores
en acciones***

**Reporte
de sostenibilidad
2017**

GRUPO
SUPERVIELLE



***“Rendimos cuentas,
medimos y
mejoramos nuestra
gestión a partir de
nuestros valores”.***

*Patricio Supervielle
Presidente del Directorio*

CREEMOS

ESCUCHAMOS

ACTUAMOS

INTEGRAMOS

IMPULSAMOS

INFORMAMOS

5 Reporte de Sostenibilidad 2017

9 Carta del Presidente

11 Grupo Supervielle hoy

14 Grupo Supervielle en cifras

16 Empresas de Grupo Supervielle

19 Estructura organizacional

20 Red de distribución

21 Apertura de capital de Grupo Supervielle

22 Gobierno Corporativo

23 El Directorio

25 Comités

33 Buenas prácticas de gobierno corporativo

35 Gestión integral de riesgos

37 Ética y conducta

LIDERAZGO

40

- 41 Un lugar en donde crecer
- 44 Gestión del desempeño
- 45 Comunicación interna
- 47 Gestión del clima

- 49 Libertad sindical
- 50 Beneficios
- 51 Atracción y desarrollo de talentos



INNOVACIÓN

55

- 56 Estrategia digital
- 57 Proyectos de innovación digital
- 45 Chief Data Officer



SIMPLICIDAD

59

- 60 Foco en el cliente
- 74 Cercanía y mejora continua en nuestros canales de atención
- 80 Satisfacción de nuestros clientes



EFICIENCIA

82

- 83 Gestión de riesgos sociales y ambientales
- 85 Gestión de la energía
- 86 Gestión de insumos y residuos
- 87 Prácticas de compra y contratación de bienes y servicios



COMPROMISO

89

- 90 Crear valor local sostenible
- 100 Voluntariado
- 100 Mecenazgo



RESPETO

101

- 102 Diversidad e igualdad de oportunidades
- 105 Salud y seguridad en el trabajo
- 106 Seguridad de nuestros clientes



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2017

Presentamos el Reporte de Sostenibilidad 2017 de Grupo Supervielle que releva los logros alcanzados y los desafíos pendientes en el compromiso permanente con la sostenibilidad de las empresas del Grupo Supervielle en los ámbitos económico, social y ambiental.

Trabajamos continuamente para adaptarnos, progresar y comprometernos. Este año nos propusimos contribuir desde Grupo Supervielle a la consecución de los Objetivos para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y alinear nuestra gestión y rendición de cuentas con los estándares internacionales establecidos por Global Reporting Initiative y la ISO 26.000 de Responsabilidad Social.

Nuestros valores son lo que somos. Nuestros valores confieren una identidad propia a la organización Supervielle y guían la manera como nos relacionamos con nuestra comunidad de clientes, proveedores, colaboradores, inversores y pares.

***Comunicamos
con transparencia
los resultados de
la compañía en aspectos
económicos, sociales
y ambientales.***

NUESTROS VALORES SON LO QUE SOMOS

NUESTROS VALORES

Ágil

Liderar procesos de innovación enfocados en el otro, es nuestra manera de recorrer el camino hacia la agilidad.

Liderazgo

Para saber a donde ir generamos capacidades organizacionales para ser referentes en los mercados en los que nos focalizamos.

Innovación

Para cambiar con ideas desafiamos los límites en busca de nuevas soluciones que sumen valor y aumenten la competitividad.

Sencillo

Apuntar a lo sencillo a la hora de diseñar los procesos, es nuestra manera de conjugar eficiencia y simplicidad.

Simplicidad

Para facilitar tomamos decisiones en el punto más cercano posible al cliente.

Eficiencia

Para agregar valor damos respuestas rápidas y de calidad utilizando los recursos disponibles de manera responsable y sustentable.

Cordial

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

Compromiso

Para aportar más respondemos con soluciones sustentables a las demandas de nuestros clientes y comunidades de interés.

Respeto

Para pensar en el otro escuchamos y entendemos las necesidades de nuestros clientes y fomentamos relaciones personales y de negocios constructivas.

En los capítulos que conforman Ágil, Sencillo y Cordial, buscamos hacer una rendición de cuentas basada en el compromiso con nuestros valores.

En los capítulos que conforman el atributo **Ágil**, buscamos compartir la manera en que fomentamos el potencial de nuestros líderes y los procesos de innovación.

En el atributo **Sencillo**, ponemos foco en el compromiso con nuestros clientes y en los productos y servicios que les ofrecemos, en el compromiso con la comunidad y los accionistas. Lo hacemos a través de una gestión de riesgos ambientales y sociales que asegura un financiamiento responsable, en la gestión de la infraestructura que respalda nuestra red de distribución y en el relacionamiento con nuestros proveedores.

Por último, en **Cordial**, rendimos cuentas de los programas que desarrollamos con y para la comunidad y sobre la diversidad en nuestro ambiente de trabajo.

NUESTRO IMPACTO INDIRECTO EN 2017

GRI 102-7, 103-3, 203-2, FS14

1,9 millones de personas y 18.860 pequeñas empresas acceden a nuestros productos y servicios	Un millón de personas por mes cobran su jubilación o pensión en el banco	2,5 millones de cajas de ahorro	88.000 cuentas corrientes	956 proveedores a los cuales pagamos \$ 1.191 millones	173.000 clientes de plan sueldo
717.130 cuentas por tarjetas de crédito en Banco Supervielle	60.000 nuevos clientes accedieron a una tarjeta de crédito de Banco Supervielle	\$1.513 millones otorgados en Préstamos Hipotecarios UVA	691.271 paquetes de productos bancarios a jubilados y pensionados	78% sucursales atención a jubilados con cajas rápidas & identificación biométrica	5.184 empleados
85.599 hs de capacitación	996 personas ingresaron a trabajar a Grupo Supervielle	\$5.443 millones invertidos en salarios y beneficios	\$22 millones de pesos en Inversión Social	309 colaboradores en acciones de voluntariado	



Julio Patricio Supervielle, presidente de Directorio, fue reconocido por Endeavor Argentina como Empresario Destacado 2017.

El premio representa un reconocimiento a quienes emprenden apostando por el desarrollo del país.



En julio 2017 la prestigiosa publicación internacional Euromoney galardonó a Banco Supervielle como el mejor banco de la Argentina. El reconocimiento es parte de los premios Euromoney Awards for Excellence que se celebran desde 1992. Para seleccionar a los ganadores Euromoney analizó la participación de mercado de cada compañía en su respectivo país y la satisfacción manifestada por sus clientes.

MATERIALIDAD

Grupos de interés

Grupo Supervielle articula su visión con las expectativas y necesidades de sus clientes, empleados, comunidad y demás grupos de interés. El análisis de materialidad se convierte en un proceso clave para identificar dichas expectativas y poder desarrollar planes de acción, objetivos y estrategias que promuevan el desarrollo sostenible del conjunto.

Disponemos de canales de diálogo que nos permiten conocer regularmente expectativas, necesidades y demandas de nuestros stakeholders. Por ello, desde Grupo Supervielle fomentamos el uso y desarrollo de estas herramientas para poder contar con la mayor cantidad de opiniones sobre nuestra gestión.

Temas materiales

Sociales

- Calidad en la atención a los clientes.
- Educación y entrenamiento.
- Empleo de calidad.
- Relación con la comunidad.
- Integridad de los empleados.
- Impacto de los productos y servicios.



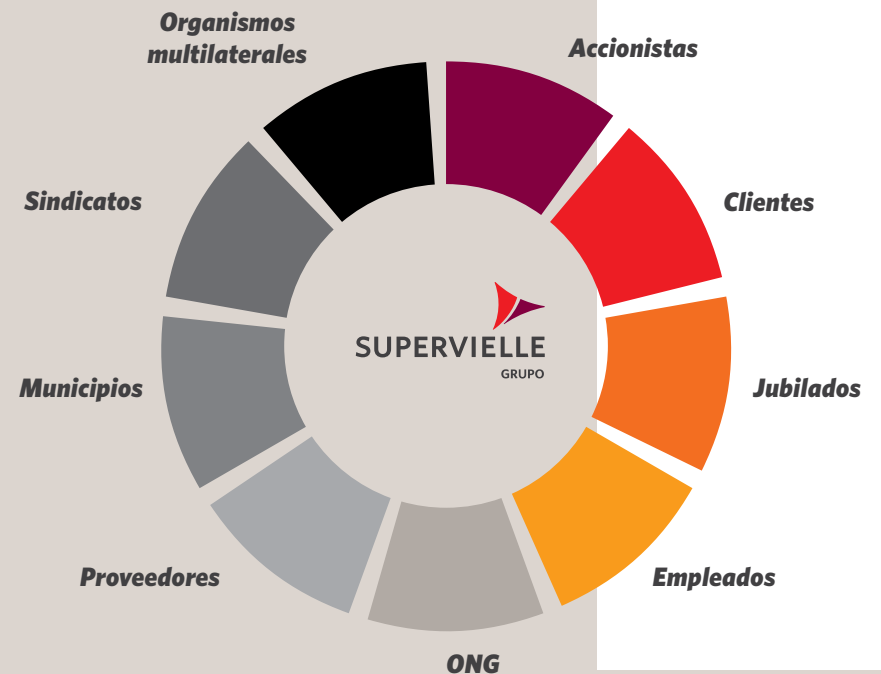
Económicos

- Performance económica.
- Ética e integridad.
- Gobierno Corporativo.
- Impacto económico indirecto.
- Integridad en la cadena de valor.



Ambientales

- Impacto de los productos y servicios (Financiamiento responsable).
- Impacto Ambiental de las operaciones (Eficiencia energética).



CARTA DEL PRESIDENTE

GRI 102-14

El año 2017 fue un año muy importante en la historia de Grupo Supervielle y sus subsidiarias. Tan solo 16 meses después de la Oferta Pública Inicial de acciones (IPO), Grupo Supervielle lanzó una nueva oferta de acciones que generó una inyección de capital de US\$ 342 millones. Con esta nueva base de capital ampliada Grupo Supervielle se posiciona estratégicamente para acompañar el ciclo de crecimiento de Argentina y el creciente nivel de bancarización de su economía.

Grupo Supervielle cerró el ejercicio 2017 con una ganancia de \$ 2.437 millones, activos por \$ 93.971 millones, préstamos y leasing por \$ 59.000 millones, depósitos por \$ 56.487 millones y un patrimonio neto de 15.145 millones.

Durante 2017, Grupo Supervielle a través de sus subsidiarias incrementó su generación crediticia y su captación de depósitos por encima de los niveles de crecimiento del promedio de la industria, afianzando su posición destacada y liderando el crecimiento de su segmento de Banca Empresas. También se observó un fuerte crecimiento en su segmento de Banca Minorista mediante el ofrecimiento de

una propuesta de valor diferencial ajustada a las necesidades de sus clientes, destacándose el crecimiento de la cartera de préstamos hipotecarios. Así mismo se obtuvo un importante crecimiento en el segmento de financiamiento al consumo desarrollado por Cordial Compañía Financiera.

En el 2017 se amplió la zona de influencia de la red con la apertura de tres nuevas sucursales, con el objetivo de generar una cobertura completa en corredores comerciales con gran afluencia de PyMEs. El año se ha caracterizado por promover cambios profundos en los Centros de Servicio de atención dedicada al segmento previsional, dando lugar a la modernización en cuanto a la atención de la operatoria diaria y la resolución de las necesidades de los adultos mayores.

El futuro de los servicios financieros está marcado por un proceso de transformación hacia un modelo de negocios digitales, donde el gran desafío para las organizaciones es ahondar en el maridaje entre innovación tecnológica y calidad/experiencia de la banca tradicional para cautivar a los nuevos consumidores de servicios financieros siendo la meta de hoy la creación del banco del mañana. Es por ello

Como Grupo estamos comprometidos con la gestión del impacto en la comunidad de la cual formamos parte.

que durante el 2017 el equipo de Innovación Digital de Banco Supervielle trabajó en el desarrollo de servicios y tecnologías disruptivas.

Se continuó trabajando en el modelo de Gobierno Corporativo incorporando las mejores prácticas 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.

Se continuó renovando el compromiso de ser un Grupo Financiero “centrado en vos y reconocido por su forma de operar ágil, sencilla y cordial” brindando soluciones rápidas, cómodas y precisas a nuestros clientes y con una alta capacidad para adaptarnos a los cambios, ofreciendo servicios y productos innovadores de manera eficiente en cada uno de los negocios/segmentos a lo largo de la amplia red de distribución y en toda la cadena de valor y apostando al continuo crecimiento. Nuestra impronta líder se focaliza en atraer, retener y promover talentos en un ambiente de trabajo que fomente su desarrollo.

Como Grupo estamos comprometidos con la gestión del impacto en la comunidad de la cual formamos parte, es por ello que la Responsabilidad Social es uno de los ejes de nuestro accionar. Trabajamos para materializar dicho compromiso y en 2017, reforzando nuestro protagonismo social y comunitario, llevamos a cabo 20 programas agrupados en cuatro ejes de actuación: Educación, Niñez, Tercera Edad y Fortalecimiento Institucional.

Quiero compartir con orgullo que hemos recibido dos premios de prestigio durante el año. En el mes de enero de 2017, el medio estadounidense Latin Finance reconoció a Grupo Supervielle por haber realizado la “Oferta Pública Inicial del año” y luego en el mes julio fue la publicación Euromoney quien distinguió a Banco Supervielle en la categoría de “Mejor Banco de Argentina”.

Antes de terminar, quiero agradecer muy especialmente a todos, actores clave de nuestro pasado, de nuestro presente y claramente de nuestro futuro. A todos, les agradezco su apoyo y su confianza, sin los cuales estos logros no hubieran sido posibles.

Julio Patricio Supervielle
Presidente del Directorio

“El gran desafío para las organizaciones

es ahondar en el maridaje entre innovación tecnológica y calidad/experiencia de la banca tradicional.”



Julio Patricio
Supervielle
Empresario Destacado
2017

GRUPO SUPERVIELLE HOY

Informamos

"Adoptamos los más altos estándares de integridad y transparencia en la información financiera brindada a los mercados locales e internacionales".

Mariano Biglia
Gerente Ejecutivo de Administración,
Contabilidad e Impuestos de Grupo Supervielle

5^{to}

grupo argentino
en otorgamiento
de préstamos
a individuos en
el sector privado

5.184

empleados

1,9

millones
de clientes activos

326

Sucursales
y puntos de venta

GRUPO SUPERVIELLE HOY

GRI 102-2, 103-1, 103-2, 103-3

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.

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



Liderazgo



Innovación



Simplicidad



Eficiencia



Compromiso



Respeto

Hemos desarrollado una posición de liderazgo en el mercado local en productos atractivos para diferentes segmentos de clientes.

GRI 102-7



Clientes Individuos

5º grupo argentino en otorgamiento de **préstamos a individuos** en el sector privado → **6,9% de participación** de Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera.

Mayor emisor de tarjetas de crédito MasterCard con declaraciones de facturación → Cordial Compañía Financiera es hoy **principal member de MasterCard Worldwide**.

Nº 1 de bancos privados argentinos → **Pagamos el 14,1%** de todas las jubilaciones del país.

Proveedor exclusivo de servicios financieros para los clientes de **Walmart Argentina**.



Clientes Empresas

Líder en provisión de **servicios y productos financieros** adaptados a **PyMEs**.

15.2% de participación de mercado en **leasing** → **Nº 1** dentro de un ranking de 50 bancos en Argentina.

7,5% de participación de mercado en **factoring**.



Mercado de Capitales

19% de participación en **securitización de activos bancarios**.



5,1% de participación en el mercado de **securitización de activos globales** del país.



GRUPO SUPERVIELLE EN CIFRAS

GRI 102-7

Informamos

	2016	2017
Empleados	4.898	5.184
Clientes	2,3 millones	1,9 millones
Clientes Individuos de Banco Supervielle	1,8 millones	1,4 millones
Clientes Individuos de Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática	0,4 millones	0,5 millones
Clientes Emprendedores y PyMEs	16.078	18.860
Clientes Empresas	4.587	4.873
Red de distribución		
Sucursales, Centros de Servicio y Puntos de Venta	325	326
Cajeros	494	518
Terminales de autoservicio	167	186

	2016	2017
	<i>En millones de pesos</i>	
Inversión Social	\$ 16,3	\$ 22,24
Mecenazgo	\$ 27,1	\$ 21,54
Activos totales	\$ 53,2 mil	\$ 94 mil
Préstamos (incluye leasing) ⁽¹⁾	\$ 36,4 mil	\$ 59 mil
Préstamos con cartera Fideicomitida ⁽¹⁾	\$ 37,8 mil	\$ 60,5 mil
Participación de mercado en Préstamos Personales ⁽²⁾	7,0%	6,9%
Participación de mercado en Leasing	12,7%	15,2%
Participación de mercado en tarjetas de crédito activas MasterCard	9,2%	9,8%
Originación de operaciones de Securitización de activos Bancarios del Mercado Argentino	20,6%	19,0%
Originación de operaciones de Securitización de activos del Mercado Argentino	4,7%	5,1%
Administración de todos los pagos previsionales a jubilados y pensionados de Argentina	12,3%	14,1%
	<i>En millones de pesos</i>	
Depósitos totales	\$ 35,9 mil	56,49 mil
Depósitos del Sector Privado no Financiero	\$ 33,3 mil	\$ 50,3 mil
Depósitos del Sector Financiero	\$ 0,009 mil	\$ 0,02 mil
Depósitos del Sector Público no Financiero	\$ 2,6 mil	\$ 6,2 mil
Patrimonio Neto	\$ 6.932	\$ 15.145
Ingresos Netos ⁽³⁾	\$ 8.981	\$ 13.257

⁽¹⁾ Neto de provisiones.

⁽²⁾ Del sistema financiero privado.

⁽³⁾ Ingresos netos: ingresos financieros netos+ ingresos por servicios netos+ resultados por actividad de seguros.

Esta tabla muestra el valor económico generado en el período por Grupo Supervielle y su distribución entre los grupos de interés.

GRI 201-1

Desempeño económico Grupo Supervielle
en millones de pesos

	2016	2017
Valor económico directo generado (VEG)	10.022	15.360
Ingresos netos	10.022	15.360
Valor económico distribuido (VED)	8.711	12.945
Gastos operativos	1.759	2.331
Gastos del personal- Salarios y beneficios	3.832	5.443
Pagos a proveedores de capital ⁽¹⁾	1.163	2.380
Impuestos	1.940	2.768
Inversión social	17	22
Valor económico retenido (VEG - VED)	1.311	2.415
Resultado del ejercicio	1.311	2.415

Como resultado de dicha distribución, queda el valor económico retenido por Grupo Supervielle.

⁽¹⁾ Pago de dividendos, intereses de deuda con proveedores o préstamos, intereses por préstamos interfinancieros recibidos, intereses por financiaciones del sector financiero, intereses por obligaciones negociables subordinadas, egresos financieros y otros intereses, y otras obligaciones por intermediación financiera.

**“Nuestra
impronta líder
se focaliza en
atraer, retener
y promover**

*talentos en un
ambiente
de trabajo que
fomente
su desarrollo.”*



*Darío Zarranz,
Mercedes Di Cesare,
Emilia Aller,
Miembros del
programa de jóvenes
profesionales de
Banco Supervielle*

EMPRESAS DE GRUPO SUPERVIELLE

GRI 102-1, 102-2, 102-3

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 (CABA) y en el área metropolitana del Gran Buenos Aires (GBA) y es líder en términos de red en algunas de las regiones más dinámicas de Argentina, como Mendoza y San Luis.

Banco Supervielle S.A.

Un banco universal

Con una larga presencia en el sistema financiero argentino y una posición competitiva líder en ciertos segmentos atractivos del mercado, es el cuarto banco privado de capital nacional más grande de Argentina en términos de activos.

- Productos financieros para individuos, empresas y entidades gubernamentales.
- Banco privado líder en el pago a jubilados y pensionados.
- Líder en la provisión de servicios de leasing y de factoring.
- 1,4 millones de clientes Individuos, 18.860 clientes PyMEs y 4.873 clientes Medianas y Grandes Empresas.
- Presente en Ciudad de Buenos Aires, Provincia de Buenos Aires, San Luis, Mendoza, Córdoba, Tucumán y Santa Fe, a través de 179 sucursales bancarias, 19 centros de pago y recaudación.
- 518 cajeros automáticos.
- 3.746 empleados.

Cordial Compañía Financiera S.A.

Especializada en servicios financieros orientados al consumo

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.

- 393.000 tarjetas de crédito activas.
- Proveedor exclusivo de productos financieros de Walmart Argentina.
- 465.075 clientes.
- Presente en 22 provincias a través de 67 sucursales de sus 3 principales canales de comercialización: Servicios Financieros Walmart, Tarjeta Automática, "Tu Crédito Hipertehuelche".
- 476 empleados.

EMPRESAS DE GRUPO SUPERVIELLE

GRI 102-1, 102-2

Tarjeta Automática S.A.

Orientada a servicios financieros universales con una red de distribución propia

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.

- Su mayor concentración de sucursales se encuentra en la Patagonia.
- 7.452 clientes.
- 20 sucursales de atención al público y 41 puestos de venta repartidos dentro de los locales de 5 cadenas minoristas.
- 717 empleados.

Supervielle Seguros S.A.

Una empresa especializada en seguros

En junio de 2013, Grupo Supervielle y Sofital adquirieron el 100% de las acciones de Supervielle Seguros S.A. (ex Aseguradora de Créditos del Mercosur S.A.). La compañía se enfoca en la comercialización de seguros a través de las redes de Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera, como así también en la emisión de seguros de Credit Related y otros seguros dirigidos a satisfacer las necesidades de nuestros distintos canales y clientes.

- Dirige sus productos a individuos de Renta Alta, Jubilados y clientes del Segmento Consumo.
- 699.692 certificados de seguros emitidos en el año.
- Canales de comercialización a través de los puntos de venta y telemarketing de Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera y a través de una fuerza de ventas directa.
- 91 empleados.

Supervielle Asset Management Sociedad Gerente de FCI S.A.

Una sociedad gerente de fondos comunes de inversión

Ofrece fondos comunes de inversión diseñados para cubrir un amplio abanico de posibilidades en objetivos de inversión y perfiles de riesgo. A través de esta compañía, Grupo Supervielle se ha convertido en un protagonista del mercado de los fondos comunes de inversión con la familia de fondos "Premier".

- Gestiona 11 fondos comunes de inversión.
- Crecimiento interanual del 47% del total de activos administrados.
- Durante el 2016 lanzó un fondo común de inversión en dólares, que alcanzó los \$ 2,442 MM en diciembre 2017.
- Nuevo Centro Inversiones de Banco Supervielle para atender las consultas de los clientes en Fondos Comunes de Inversión.
- 11.931 clientes.
- 12 empleados.

Espacio Cordial de Servicios S.A. (Cordial Servicios)

Dedicada a comercializar productos y servicios no financieros

Fundada en el 2012, comenzó operando a través de puntos de venta ubicados en las sucursales exclusivas de atención a jubilados en Banco Supervielle. Comercializa principalmente productos electrodomésticos, planes de salud, planes de seguridad, servicios prepagos y paquetes de turismo. Cuenta con diversos canales de comercialización: tiendas físicas, e-commerce y mercado abierto.

- Tienda Supervielle Marketplace, sitio online en el que se comercializan los productos de Cordial Servicios.
- Tienda Supervielle Viajes, sitio online con paquetes de turismo.
- Comenzó a operar en mercado abierto a través de supermercados donde se comercializan los productos de Cordial Servicios de Electro.
- Venta de aproximadamente 95.900 productos electrodomésticos y 147.000 servicios.
- 132 empleados.

Sofital S.A.

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 en el presente reporte.

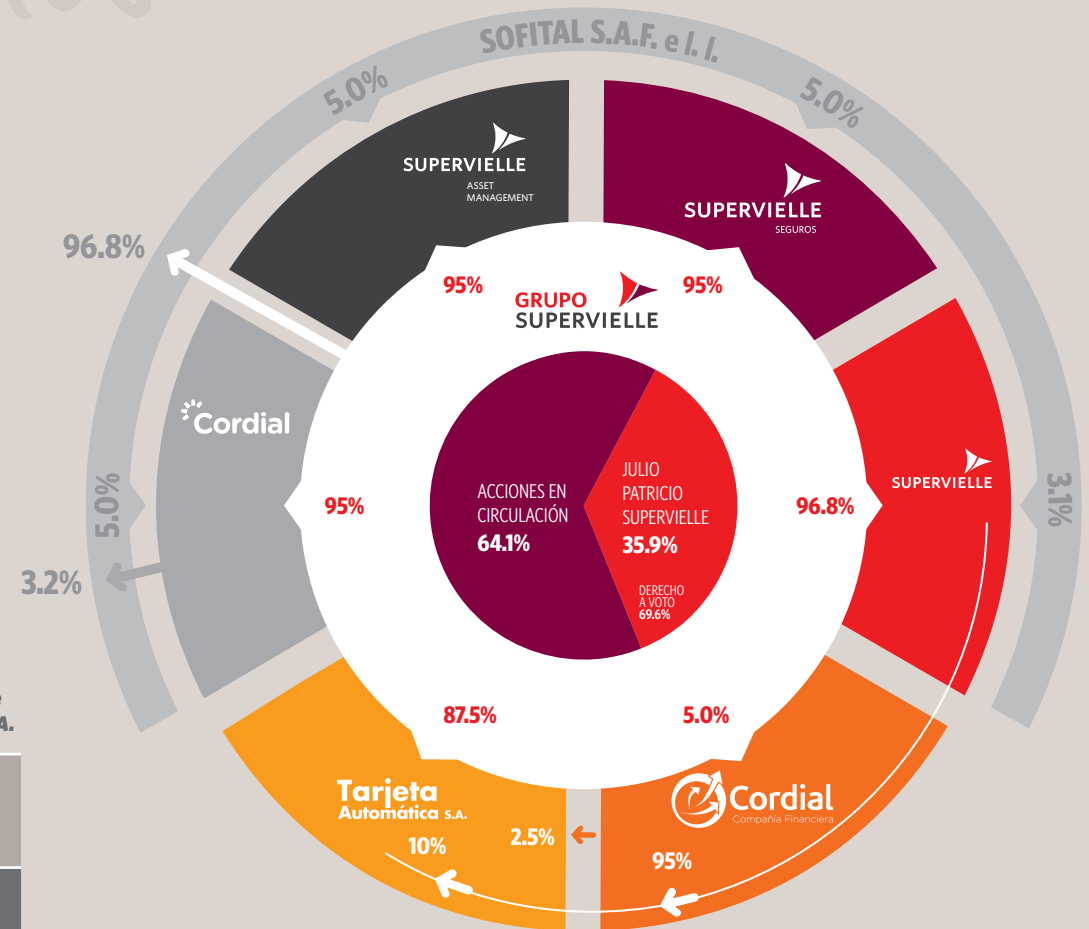


“Nos ocupamos día a día de la protección y bienestar de nuestros asegurados, ofreciendo soluciones a las necesidades de nuestros clientes.”

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

GRI 102-5

Grupo Supervielle lista y cotiza sus acciones en el Mercado de Valores de Buenos Aires (BYMA) y en la Bolsa de Nueva York (NYSE). Al 31 de diciembre de 2017, Grupo Supervielle tiene 456.722.322 acciones emitidas, y las acciones flotando en el mercado de capitales representan el 64% del capital social. De este 64%, el 91% se encuentra en ADSs mientras que el restante 9% cotiza en el mercado local -BYMA-.



Capital accionario Grupo Supervielle	Sofital S.A.F. e I. I.	Banco Supervielle S.A.	Cordial Compañía Financiera S.A.	Tarjeta Automática S.A.	Supervielle Asset Management S.A.	Espacio Cordial de Servicios S.A.	Supervielle Seguros S.A.
Participación directa	96.80%	96.77%	5.0%	87.5%	95.0%	95.0%	95.0%
Participación directa e indirecta	100%	99.88%	99.89%	99.99%	100%	100%	100%

RED DE DISTRIBUCIÓN

GRI 102-4, 102-6

Nuestra infraestructura respalda nuestra estrategia de distribución multicanal, con presencia nacional a través de 326 puntos de acceso:

Banco Supervielle

179

Sucursales



Tarjeta Automática

518

Cajeros Automáticos



Cordial Compañía Financiera

67

Sucursales



19

Puntos de venta y recaudación



186

Terminales de autoservicio

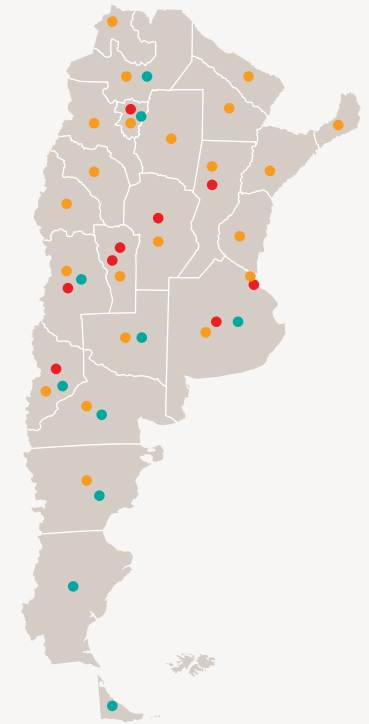


41

Puntos de venta



Sucursales y puntos de venta



- Banco Supervielle
- Cordial Compañía Financiera
- Tarjeta Automática S.A

APERTURA DE CAPITAL

Grupo Supervielle lista y cotiza sus acciones desde el 19 de mayo de 2016 en el Mercado de Valores de Buenos Aires (MERVAL) y en la Bolsa de Comercio de la ciudad de Nueva York (NYSE) cuando completó exitosamente su Oferta Pública Inicial de acciones y colocó nuevo capital en los mercados de capitales local e internacional. En el mes de septiembre de 2017 y solamente 16 meses después de la Oferta Pública Inicial de acciones, se inyectó nuevo capital por la suma de US\$ 342 millones.⁽¹⁾

En 2017 Banco Supervielle colocó su primer bono internacional global a un plazo de 3,5 años denominado en pesos argentinos por el equivalente a la suma de U\$S 300 millones y continuó con el plan de emisiones de valores en el mercado de capitales local.

⁽¹⁾ Hecho posterior al cierre: al 30 de junio de 2018, Grupo Supervielle tiene 456.722.322 acciones emitidas, y las acciones flotando en el mercado de capitales representan el 64,1% del capital social.

En 2017 Grupo Supervielle certificó por primera vez la Ley Sarbanes-Oxley (SOX), obteniendo como resultado final una certificación sin desvíos materiales que reportar ante la SEC. Grupo Supervielle creó la Gerencia SOX cuyo principal objetivo es fortalecer el sistema de control interno para el reporte financiero, destacándose como principales logros:



Creación y actualización de las matrices SOX con el objetivo de garantizar una adecuada mitigación de los riesgos.



Implementación de nuevos controles a nivel de procesos, accesos y tecnología.



Ampliación del número de proveedores a los cuales se les solicita la certificación SSAEXX.



Ampliación del número de pruebas de controles por parte de la Auditoría Interna.



Desarrollo de una política de administración de planillas de control con información sensible.



Automatización de controles clave de supervisión.

GOBIERNO CORPORATIVO

Impulsamos

"Dada la relevancia que cobran los temas de Compliance y la salida de Grupo Supervielle al mercado, se creó la Gerencia de Compliance independiente del negocio y de asesoría jurídica, como segunda línea de defensa y con reporte directo al Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo de Directorio."

Laura Guardabrazo
Analista de Compliance

25

Proveedores participaron de la "Jornada de Ética y Valores de Grupo Supervielle"

55

Gerentes de Grupo participaron de los desayunos para continuar generando cultura de Compliance

EL DIRECTORIO

GRI 102-18, 102-19

De acuerdo a lo establecido en el artículo noveno del estatuto social, la dirección y administración de Grupo Supervielle se encuentra a cargo de un Directorio que puede estar compuesto por un mínimo de tres a un máximo de nueve miembros titulares. La Asamblea también puede designar directores suplentes en igual o menor número que los directores titulares.

En la actualidad el Directorio está formado por ocho miembros titulares y no hay directores suplentes designados. Todos los directores residen en Argentina. Los directores son designados por un plazo de dos ejercicios por los accionistas en asamblea anual ordinaria y son reelegibles.

El Directorio es responsable de promover y revisar las políticas y estrategias generales de negocios y de riesgos y controlar que los niveles gerenciales tomen los pasos para identificar, monitorear y mitigar los riesgos asumidos.

La función del Directorio es llevar a cabo la administración de los negocios de Grupo Supervielle y aprobar las políticas y estrategias generales de la Sociedad.

En particular, corresponde al Directorio aprobar:

- El plan estratégico o de negocios así como los objetivos de gestión y presupuestos anuales.
- La política de inversiones y financiación.
- El Código de Gobierno Corporativo.
- La política de Responsabilidad Social Corporativa.
- Las políticas de control y gestión de riesgos y toda otra que tenga por objeto el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control.
- El desarrollo de programas de entrenamiento continuo para directores.

CONSTRUYENDO UNA CULTURA DE INTEGRIDAD

Composición del Directorio⁽¹⁾



Julio Patricio Supervielle
Presidente



Jorge Oscar Ramírez
Vicepresidente 1º



Emérico Alejandro Stengel
Vicepresidente 2º

Directores Titulares



Atilio María Dell'Oro Maini
Director



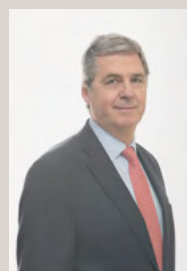
Richard Guy Gluzman
Director Independiente



Laurence Nicole Mengin de Loyer
Directora Independiente



Gabriela Macagni
Directora Independiente



Jorge Mocetti
Director Independiente

Gobierno de las empresas subsidiarias

José Luis Panero

Gerente General de Grupo Supervielle (Chief Operating Officer)

Nerio Peitiado

Gerente General de Banco Supervielle

Carlos Depalo

Gerente General de Cordial Compañía Financiera

Guillermo Guichandut

Gerente General de Supervielle Asset Management

Diego Squartini

Gerente General de Supervielle Seguros

Juan Martin Monteverdi

Gerente General de Cordial Servicios

Hecho posterior al cierre

A partir de 1 de septiembre 2018, el presidente, con acuerdo unánime del Directorio, ha designado a Jorge Oscar Ramírez como CEO de Grupo Supervielle.

El rol de CEO incorpora las funciones de la Gerencia General de Grupo, las cuales estaban a cargo de José Luis Panero, quien deja Grupo Supervielle.



⁽¹⁾ Para más información sobre el Directorio de Grupo Supervielle referirse al FORM 20-F, páginas 216 a 226

COMITÉS

En Grupo Supervielle contamos con distintos comités bajo la supervisión del Directorio. Cada uno posee su propio reglamento de gestión.⁽²⁾

⁽²⁾ Para más información sobre las funciones y miembros de los Comités referirse al FORM 20-F, páginas 226 a 232

Comité de
Auditoría



Comité de
**Prevención
de Lavado
de Activos y
Financiamiento
del Terrorismo**



Comité de
**Riesgos
Integrales**



Comité de
**Ética,
Compliance
y Gobierno
Corporativo**



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, 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.

El Comité de Auditoría de Grupo Supervielle 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 miembros del comité también cuentan con experiencia en temas financieros y, uno de ellos, Laurence Nicole Mengin de Loyer, es expresa en finanzas.

El comité de auditoría desempeña las siguientes funciones, entre otras:

1. Brinda asesoramiento respecto de la propuesta del Directorio para la designación de auditores externos y garantiza su independencia.
2. Supervisa los mecanismos de control y procedimientos administrativos y contables de Grupo Supervielle, y evalúa la confiabilidad de toda la información financiera y demás información pertinente presentada ante la CNV y otros organismos ante quienes Grupo Supervielle presenta información.
3. Supervisa las políticas de información relativas a la gestión de riesgo.

4. Suministra información completa al mercado sobre las operaciones en las que pudiera existir un conflicto de intereses con los miembros de los diversos órganos societarios o accionistas controlantes de 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.

Al 31 de diciembre de 2017, el Comité de Auditoría estaba conformado por:

Laurence Mengin de Loyer	Directora Presidenta del Comité
María Gabriela Macagni	Directora
Richard Guy Gluzman	Director
Leandro Conti	Gerente Corporativo de Auditoría Interna

Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

Grupo Supervielle cuenta con un Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo que tiene las siguientes funciones:

1. Verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo que le resulte aplicable en forma directa y a nivel de todas sus empresas vinculadas a fin de asegurar que el Grupo y sus compañías controladas y vinculadas se encuentren en un adecuado nivel de cumplimiento conforme a las mejores prácticas en la materia.
2. Tomar conocimiento de las modificaciones a las normas vigentes y asegurarse que se realicen las actualizaciones y adecuaciones de los manuales de políticas y procedimientos internos en relación con los temas de su competencia.
3. Entender en la consideración y el relevamiento de las mejores prácticas de mercado relativas a la prevención del lavado de dinero y financiación del terrorismo e impulsar su aplicación en el Grupo y sus compañías controladas y vinculadas.
4. Velar por el debido cumplimiento de los deberes de información a las autoridades correspondientes en la materia.
5. Desarrollar todas aquellas funciones que establezcan las normas de la Unidad de Información Financiera (UIF) y demás disposiciones aplicables en la materia.

Adicionalmente, el Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo prepara un plan de trabajo anual y lo presenta a consideración del Directorio y de la Comisión Fiscalizadora. Los miembros del Directorio, los miembros de la Comisión Fiscalizadora y los auditores externos deben asistir a las reuniones de este Comité si así se requiriese, exigiéndoseles plena cooperación e información. El Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo podrá contratar expertos y asesores para ayudarlo en sus tareas y tiene acceso irrestricto a toda la información y documentación de la Sociedad.

El Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo está conformado por dos Directores Titulares de los cuales uno de ellos será el Oficial de Cumplimiento ante la Unidad de Información Financiera (UIF) y Presidente del Comité y otro Director que se desempeña como el Oficial de Cumplimiento Suplente y un Miembro Informante con adecuados conocimientos en PLD y FT quien periódicamente presentará al Comité un informe del estado de situación y hechos relevantes de cada una de las compañías vinculadas.

Al 31 de diciembre de 2017, el Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo estaba conformado por:

Emérico Alejandro Stengel	Director - Presidente del Comité - Oficial Responsable ante UIF
Atilio Dell'Oro Maini	Director - Oficial Responsable Suplente ante UIF
Juan Cuccia	Gerente de Prevención de Lavado de Dinero - Oficial Reportante

Comité de Riesgos Integrales

El Comité de Riesgos Integrales cumple las siguientes funciones:

1. Dar tratamiento institucional a las estrategias y políticas para la gestión de los riesgos de crédito, mercado, tasa de interés, liquidez, operacional y todo riesgo que pueda afectar a Grupo Supervielle y a sus empresas subsidiarias conforme las regulaciones vigentes y mejores prácticas, verificando su correcta instrumentación y cumplimiento. Elevar para la aprobación del Directorio los documentos de estrategia y políticas referidas a gestión de riesgos. Dicha documentación deberá ser revisada anualmente para garantizar su vigencia.
2. Definir los niveles de apetito y tolerancia al riesgo de Grupo Supervielle a nivel consolidado así como del perfil de riesgos global para la aprobación del Directorio.
3. Aprobar la estructura de umbrales y límites para la gestión de los riesgos así como informarse de la evolución de los indicadores respectivos. Ello incluye el Tablero de Riesgos Integrales y el Mapa de Riesgos Unificado utilizados por el control de las operaciones de trading en la cartera de negociación en él incluida.
4. Monitorear en forma periódica los distintos riesgos del Grupo y la aplicación de las estrategias y políticas definidas para la gestión de los mismos.
5. Evaluar la adecuación del capital con relación al perfil de riesgos del Grupo, dando tratamiento al Informe Anual de Autoevaluación del Capital (IAC) previo a su remisión para su consideración y aprobación por parte del Directorio.

6. Definir la política y marco metodológico para las pruebas de estrés dentro de la gestión integral de riesgos de Grupo Supervielle. Aprobar los escenarios que permiten realizar las pruebas de estrés individuales para los distintos riesgos así como la integral; evaluar y discutir los resultados de las pruebas de estrés presentadas y recomendar los planes de contingencia a aplicar, utilizando los resultados de las pruebas para la consideración del establecimiento o revisión de límites y elevando todos los resultados para la aprobación del Directorio.
7. Diseñar canales y sistemas de información efectivos para mantener al Directorio adecuada y oportunamente informado acerca de los distintos temas que hacen a la gestión de riesgos del Grupo.
8. Aprobar el marco metodológico y desarrollos correspondientes para los modelos cuantitativos utilizados para gestionar los diversos riesgos así como el marco metodológico y modelos internos desarrollados para el cálculo de capital económico para cada uno de esos riesgos.
9. Tomar conocimiento de las circulares y normas que, en materia de riesgos, emitan cualquier organismo regulador que afecta a cualquier compañía del Grupo, así como de la repercusión que la aplicación de tales circulares y normas pueda tener en las operatorias vigentes del Grupo.

El Comité de Riesgos Integrales está integrado por al menos dos Directores, el CEO, el COO, el CFO y el CRO.

Al 31 de diciembre de 2017, el Comité de Riesgos Integrales estaba integrado por:

Julio Patricio Supervielle	Presidente del Directorio - Presidente del Comité
Jorge Oscar Ramírez	Director
Emérico Alejandro Stengel	Director
José Luis Panero	Gerente General de Grupo (COO)
Alejandra Naughton	Chief Financial Officer (CFO)
Javier Conigliaro	Chief Risk Officer (CRO)
Pablo Di Salvo	Gerente Corporativo de Créditos de Banco Supervielle (invitado permanente)
Hernán Oliver	Gerente Corporativo de Mercados Globales 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

El Comité tiene el cometido de asistir al Directorio en la adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo, que apunten a maximizar la capacidad de crecimiento del Grupo y prevengan de la destrucción de valor.

Sus funciones son:

1. Elaborar y elevar a consideración del Directorio para aprobación el Programa de Gobierno Corporativo y el Programa de Ética & Compliance que deberán apuntar a una progresiva convergencia hacia estándares internacionales de ética, compliance y gobierno corporativo por parte del Grupo y de sus compañías.
2. Proponer al Directorio una agenda y un cronograma anual de ejecución de los Programas de Gobierno Corporativo y de Ética & Compliance.
3. Definir políticas y procedimientos relativos a ética y compliance.
4. Impulsar, hacer el seguimiento y supervisar el cumplimiento de los Programas de Gobierno Corporativo y de Ética & Compliance, informar al Directorio cualquier desvío que pudiera producirse y formular recomendaciones.
5. Tomar conocimiento de las circulares y normas que emitan en particular la CNV, el BCRA, la Inspección General de Justicia y todo otro organismo de contralor, y de la repercusión que la aplicación de tales circulares y normas puedan tener en las prácticas de gobierno corporativo del Grupo.
6. Efectuar recomendaciones al Directorio respecto de la gradual y progresiva adopción de las disposiciones

contenidas en la Resolución General No. 516/2007 (y normas complementarias y supletorias) de la CNV acerca del Código de Gobierno Societario y de las disposiciones contenidas en Comunicación A 5201 (Lineamientos para el gobierno societario de entidades financieras)

del BCRA (y normas complementarias y supletorias).

7. Informarse de las recomendaciones del Comité de Base y efectuar recomendaciones al Directorio para su gradual y progresiva adopción.
8. Elevar al Directorio un Informe Anual de Cumplimiento de los objetivos de Gobierno Corporativo.
9. Revisar los resultados de las inspecciones del BCRA y de otros organismos reguladores y atender las observaciones de los auditores externos vinculados a temas de ética, compliance y gobierno corporativo.
10. Informar al Directorio en forma trimestral sobre la situación general de los Programas de Gobierno Corporativo y de Ética & Compliance, así como sobre incidentes y denuncias.
11. Proponer al Directorio eventuales cambios al Reglamento Interno del Comité a fin de mejorar la ejecución de sus objetivos y funciones.
12. Proponer al Directorio políticas y procedimientos para la evaluación y autoevaluación del Directorio y de sus miembros y de los Comités de Directorio.
13. Proponer al Directorio recomendaciones acerca de su composición.
14. Definir políticas y lineamientos vinculados a partes relacionadas a Grupo Supervielle.
15. Ejercer aquellas otras competencias asignadas a este Comité por parte del Directorio.

El Comité estará constituido por un mínimo de tres Directores, el COO y el Gerente Ejecutivo de Compliance de Grupo Supervielle. Al 31 de diciembre de 2017, el Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo está compuesto por:

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
Javier Conigliaro	Gerente Corporativo de Riesgos Integrales, Miembro Invitado
Leandro Conti	Auditor Interno Corporativo, Miembro Invitado
Maira Almar	Gerente de Compliance, Miembro Invitado

Comité de Recursos Humanos

El Comité de Recursos Humanos tiene a su cargo la aprobación y el monitoreo de los sistemas de incentivos, incluyendo aquellos alineados al apetito de riesgo fijado por el Directorio y la remuneración variable en todas sus formas (bonus, remuneración variable, profit sharing), para lo cual participa en la fijación de las políticas de remuneración fija y variable y en los sistemas de evaluación de desempeño.

El Comité de Recursos Humanos aprueba y monitorea las políticas de remuneración de Grupo Supervielle y de sus sociedades subsidiarias. 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.
6. Aprobar la contratación de cualquier empresa consultora externa en recursos humanos.

El Comité de Recursos Humanos está constituido por tres Directores y asistirá como miembro ejecutivo el Gerente Corporativo de Recursos Humanos.

Al 31 de diciembre de 2017, el Comité de Recursos Humanos estaba constituido por:

Julio Patricio Supervielle	Presidente del Directorio – Presidente del Comité
Richard Guy Gluzman	Director
María Gabriela Macagni	Directora
Jorge Luis Mocetti	Director
Santiago Batlle	Gerente Corporativo de Recursos Humanos – Secretario del Comité

Comité House Limit de Créditos

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 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 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 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 Grupo Supervielle.
4. Velar por el buen funcionamiento de los Comités de Créditos de las sociedades directa e indirectamente controladas por Grupo Supervielle.

Son sus miembros permanentes el Presidente de Grupo Supervielle, dos Directores de Grupo Supervielle, el COO de Grupo Supervielle, el Gerente General de Banco Supervielle, el Chief Credit Risk Officer de Banco Supervielle y el Gerente Corporativo de Banca Empresas y/o el Gerente Corporativo de Finanzas y/o el Gerente Corporativo de Banca Minorista de Banco Supervielle.

Al 31 de diciembre de 2017, el Comité de House Limit de Créditos estaba constituido por:

Julio Patricio Supervielle	Presidente del Directorio – Presidente del Comité
Jorge Oscar Ramírez	Director
Emérico Alejandro Stengel	Director
Nerio Peitiado	Gerente General de Banco Supervielle
Pablo Di Salvo	Gerente Corporativo de Créditos de Banco Supervielle
Germán Magnoni	Gerente Corporativo de Banca Empresas de Banco Supervielle
Hernán Oliver	Gerente Corporativo de Mercados Globales de Banco Supervielle
Beatriz de la Torre	Gerente Corporativo de Banca Minorista de Banco Supervielle

Comité de Divulgación de la Información

El Comité de Divulgación de la Información es responsable de las siguientes tareas:

1. Supervisar el sistema de controles y procedimientos de divulgación para asegurar que la información requerida para ser conocida por el público (directamente o a través de organismos reguladores) se registre, procese, resuma e informe de manera precisa y oportuna.
2. Evaluar la efectividad de los controles y procedimientos de divulgación para determinar la necesidad o la conveniencia de realizar cambios en esos controles y procedimientos en relación con la preparación de los próximos informes periódicos.
3. Revisar toda información relacionada con un hecho relevante que deba ser presentada a Comisión Nacional de Valores (CNV), Bolsas y Mercados Argentinos S.A., Bolsa de Comercio de Buenos Aires, Mercado Abierto Electrónico SA, Securities and Exchange Commission de los Estados Unidos de Norteamérica, New York Stock Exchange, Banco Central de la República Argentina, Superintendencia de Seguros, y cualquier otro organismo regulador con el que interactúa y que se relaciona con (i) informes obligatorios; (ii) comunicados de prensa que contengan información financiera, sobre transacciones significativas o materiales; (iii) publicación de hechos relevantes; (iv) comunicación oral y correspondencia escrita para su diseminación a accionistas e inversionistas; y (v) cualquier otra información relevante que deba ser comunicada.

4. Proponer al Directorio la Política de Comunicación con Inversores, Confidencialidad y Uso de Información Privilegiada y controlar su cumplimiento.

El Comité de Divulgación de la Información está integrado por tres Directores, uno de ellos un director independiente quien oficia como Presidente del Comité, el COO, el CFO, el CRO, el Gerente Corporativo de Legales, el Gerente de Compliance, el Auditor Interno, el Gerente de Contabilidad, y el Gerente de Relación con Inversores.

Al 31 de diciembre de 2017, el Comité de Divulgación de la Información estaba constituido por:

Jorge Oscar Ramírez	Presidente del Comité - Director
Laurence Mengin de Loyer	Directora
Atilio Dell'Oro Maini	Director
José Luis Panero	Gerente General de Grupo Supervielle (COO)
Alejandra Naughton	Chief Financial Officer
Javier Conigliaro	Chief Risk Officer
Sergio Gabai	Gerente Corporativo de Asuntos Legales
Ana Bartesaghi	Gerente de Relaciones con el Mercado - Secretaria del Comité
Leandro Conti	Gerente Corporativo de Auditoría Interna
Mariano Biglia	Gerente Ejecutivo de Administración, Contabilidad e Impuestos de Grupo Supervielle

BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO

Las entidades financieras se encuentran sujetas a un número importante de regulaciones en relación con las funciones que históricamente han sido determinadas por el BCRA y otras autoridades regulatorias. Grupo Supervielle sigue las mejores prácticas globales en términos de gobierno corporativo y gestión de riesgos, para lo cual cuenta con un modelo de gobierno corporativo que refleja recomendaciones efectuadas por las autoridades regulatorias. Este modelo sienta las pautas que regirán el proceso de toma de decisiones del Directorio y los lineamientos de los comités.

Grupo Supervielle, además, se basa en normas internas dictadas por su Directorio que determinan los principios de acción, composición, organización, operaciones y normas de conducta que establecen criterios de independencia y funciones éticas, e identifica situaciones que puedan involucrar conflictos de intereses. Las normas también son concebidas para permitir que el Directorio asegure que los distintos niveles de gerenciamiento identifiquen, evalúen, controlen y mitiguen el riesgo.

Dentro de estas normas se encuentran:

Código de Gobierno Corporativo

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, sus accionistas, clientes, colaboradores y público en general.

Código de Ética

Fundado en la necesidad de establecer los lineamientos principales de las conductas profesionales, morales y de desempeño laboral de sus colaboradores dentro de la compañía.

Política de comunicación con inversores, confidencialidad y uso de información privilegiada

Está diseñada para ayudar a garantizar que el Grupo y sus colaboradores cumplan con determinados requisitos al establecer procedimientos y lineamientos de comunicación.

Política de operaciones entre partes relacionadas

Tiene como propósito definir los lineamientos generales aplicables a las operaciones entre partes relacionadas, de forma tal que se celebren con transparencia, equidad e imparcialidad, se reflejen debidamente en los estados contables y se realicen bajo buenas prácticas de gobierno corporativo, en línea con los principios y valores organizacionales, el Código de Gobierno Corporativo y demás políticas impartidas por el Directorio.

Política de conflicto de intereses

Tiene como objetivo definir el marco de referencia para prevenir y gestionar las situaciones de conflicto de intereses a fines de evitar o limitar sus impactos negativos en los intereses de Grupo Supervielle.

Política de regalos y viajes comerciales de clientes

Esta política prohíbe conductas que puedan interpretarse como contrarias a nuestra cultura de integridad, que promueve el estricto cumplimiento de las leyes, regulaciones, códigos internos y buenas prácticas aplicables al sector.

Política corporativa de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

La misma se basa en las leyes de prevención de lavado de dinero, financiación del terrorismo y otras regulaciones. Estas leyes y regulaciones exigen, entre otros requisitos, adoptar y hacer cumplir las políticas y procedimientos de “conozca a su cliente” e informar las operaciones sospechosas o que impliquen grandes transacciones a las autoridades correspondientes.

REMUNERACIONES DE DIRECTORIO Y ALTA GERENCIA

GRI 102-35, 102-36

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 CNV. El total de la remuneración es fijado y 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.

CAPACITACIÓN DE LÍDERES

GRI 102-27

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.

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

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 RIESGOS

GRI 102-11, 102-30

Grupo Supervielle promueve una organización sólida y eficiente en la gestión de riesgos de sus sociedades controladas, marco adecuado para optimizar el uso del capital e identificar buenas oportunidades en los negocios, mercados y zonas geográficas en las que opera, procurando con ello la mejor relación riesgo-beneficio para sus accionistas. La gestión integral de riesgos compete a toda la organización y provee el marco dentro del cual se desarrolla nuestra visión de ser una entidad innovadora y centrada en el cliente, reconocida por su forma de operar ágil, sencilla y cordial, con una cultura robusta en materia de riesgos.

El BCRA emitió en los últimos años lineamientos de relevancia vinculados a las buenas prácticas de gobierno societario y gestión de riesgos para las entidades financieras, las cuales han sido cumplimentadas en su totalidad por la entidad. El Directorio del Grupo entiende como una pieza clave de sus estructuras de gobierno corporativo, los lineamientos y criterios para la administración integral de riesgos asumidos por sus sociedades controladas. Los riesgos a los que se expone la entidad son los típicos de la actividad de un grupo financiero, tales como el riesgo de

crédito, el riesgo de mercado, el riesgo de tasa de interés, el riesgo de liquidez, los riesgos operacionales, de reputación y estratégicos; a los que se agrega el riesgo de titulización dado el rol de liderazgo en la materia que tiene Grupo Supervielle.

Gobierno de riesgos

A partir de la apertura del capital accionario 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 Grupo Supervielle, la estructura se compone de la siguiente manera:

Chief Operating Officer (COO)

Gerente General del Grupo Supervielle reporta al CEO y Presidente de Grupo Supervielle. Su rol está orientado a asegurar que las diferentes compañías del grupo funcionen de manera coordinada, sinérgica y eficiente, aplicando los lineamientos estratégicos definidos para cada uno de los negocios.

Chief Financial Officer (CFO)

Reporta en forma directa al CEO y Presidente del Grupo, a los efectos de asegurar un adecuado marco de control por oposición a la gestión, así como también de ejercer todas las dimensiones de rendición de cuentas a los actuales y nuevos accionistas que derivan de la condición de empresa pública.

Chief Risk Officer (CRO)

La gerencia Corporativa de Riesgos Integrales reporta en forma directa a 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.

Los Gerentes Generales de cada una de las empresas de Grupo Supervielle, entre ellos el Gerente General de Banco Supervielle, reportan al COO del Grupo 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, quienes reportan al COO. Las áreas de Riesgos y Control (CFO, CRO y Auditoría Interna) forman también parte de dicho Comité.

La estructura de gobierno de riesgos se completa considerando los Comités de Dirección y Alta Gerencia que actúan principalmente en la materia.

Principios corporativos para la gestión de riesgos

Conforme a los lineamientos establecidos por el Banco Central de la República Argentina para la gestión integral de riesgos y el gobierno societario, las principales subsidiarias reguladas de Grupo Supervielle, Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera, vienen 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.

Cinco pilares que constituyen los principios generales sobre los que se sustenta la gestión integral de riesgos.

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.

Gestión de riesgos 2017

En el transcurso de 2017, la Gerencia Corporativa de Riesgos Integrales de Banco Supervielle amplió el espectro de temas bajo su responsabilidad, terminando así de concentrar todos los aspectos vinculados a la gestión de riesgos a nivel consolidado. Es así como se produjo una reorganización del organigrama de la Gerencia Corporativa, dividiéndose las tareas en tres Gerencias Ejecutivas responsables por las siguientes funciones:

→ **Gerencia Ejecutiva de Riesgos Financieros:** Encargada de la gestión de los riesgos de mercado, estructura de balance (tasa de interés y liquidez) y titulización. Asimismo, es el área encargada de recolectar y dar forma al informe anual de autoevaluación del capital.

→ **Gerencia Ejecutiva de Riesgos de Crédito y Stress Test:** Encargada de la gestión del riesgo de crédito, incluyendo dentro de sus principales funciones el desarrollo de los modelos de scoring y rating de Grupo Supervielle, estimación de parámetros PD, EAD y LGD y seguimiento / revisión del portfolio crediticio.

Asimismo, es la Gerencia responsable de la ejecución del programa de pruebas de estrés integrales y la implementación de modelos de rentabilidad ajustada al riesgo. Esta área ha incorporado a lo largo de 2017 funciones vinculadas al cálculo de provisiones por riesgo de incobrabilidad, cargos contables, control de relaciones técnicas de graduación y fraccionamiento crediticio, entre otros en Banco Supervielle.

→ **Gerencia Ejecutiva de Riesgos No Financieros:** Encargada del riesgo operacional, tecnológico, ambiental, reputacional, y de proveedores. Adicionalmente también cuenta con las funciones de continuidad de negocio y prevención de fraudes.

ÉTICA Y CONDUCTA

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 sobre actualizaciones, cuando existen.

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

GRI 102-16, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-3, 405-2

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.

www.eticagruposupervielle.kpmg.com.ar

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.

Las denuncias recibidas son gestionadas por el Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo, que a su vez es el Comité 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.

Las denuncias consideradas relevantes son investigadas y gestionadas por el sector de Auditoría Interna y / o Recursos Humanos. Las restantes son derivadas al sector corres-

pondiente (RRHH, Atención al Cliente, Legales, etc.) Se consideran denuncias relevantes a aquellas denuncias que tienen que ver con apropiación o uso indebido de los recursos del Grupo Supervielle, fraude/manipulación en ventas, conflictos de interés, sobornos, corrupción, mal manejo de información confidencial o sensible, acoso sexual y, según la gravedad del caso, incumplimiento de funciones, acoso laboral/malos tratos, reclamos de ascensos/favoritismos, reclamo de pagos, reclamo de clientes e Incumplimientos contractuales.

25 Proveedores (elegidos por nivel de criticidad) participaron de las "Jornadas de Ética y Valores de Grupo Supervielle". Se transmitieron los Principios y Valores Éticos de Grupo Supervielle, el proceso de compra y homologación de proveedores y la existencia de la línea ética para la denuncia de desvíos.

Denuncias a la línea ética:

- 124 denuncias:
 - 113 no relevantes
 - 11 relevantes
- De los 11 casos relevantes, 2 fueron desestimados
- 9 casos relevantes restantes entre los cuales no se detectaron casos de discriminación³, ni se detectaron casos de corrupción⁴.

Los casos fueron analizados por las gerencias corporativas de RRHH y Auditoría Interna y se tomaron medidas correctivas según el caso: desvinculaciones, coaching, apercibimientos, rotación de empleados, entre otras. Durante el 2017 se realizaron capacitaciones dirigidas a los empleados de las compañías de Grupo Supervielle, destacando la importancia de informar a través de la Línea Ética situaciones que representaran una falta de cumplimiento al Código de Ética y/o a los valores organizacionales o cualquier otra norma establecida.

Asimismo, se reforzaron las capacitaciones realizadas en el 2016 a los proveedores del Grupo mediante la campaña vía e-mailing “Relaciones Integras y Transparentes”, recordando los lineamientos del Código de ética y la disponibilidad de nuestra Línea Ética para denunciar cualquier situación de posible irregularidad y conducta inapropiada.

Compliance

GRI 102-16, 103-1, 103-2, 103-3, 406-1, 419-1

El área de Compliance es la encargada de asegurar el cumplimiento de las regulaciones aplicables, del Código de Ética, las políticas y normas internas y de promover

los valores éticos y los principales lineamientos establecidos en dicho Código de Ética. El área 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.

A su vez, es el área encargada de presentar los reportes normativos conforme a los requerimientos del BCRA, 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.

En octubre de 2017, teniendo en cuenta la relevancia que cobran los temas de Compliance y la salida de Grupo Supervielle al mercado, se crea la Gerencia de Compliance, independiente del negocio y de asesoría jurídica, como segunda línea de defensa y con reporte directo al Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo de Directorio. La misión de esta gerencia es la de propiciar una cultura de integridad, promover las mejores prácticas aplicables al sector financiero y garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable bajo su alcance, con el fin de evitar sanciones regulatorias a la sociedad y a su directivos, pérdidas materiales y riesgo en la reputación de Grupo Supervielle.

Durante el período se redactaron políticas corporativas en línea con las mejores prácticas de Ética, Compliance y buen Gobierno Corporativo, las cuales cubren las temáticas de comunicación con inversores, confidencialidad, uso

de información privilegiada, conflictos de intereses, regalos y viajes comerciales, operaciones con partes relacionadas, protección de los datos personales, seguridad de la navegación por internet y seguridad e higiene.

Además, junto con las capacitaciones y campañas de la Línea ética, se celebró el día internacional de la transparencia promoviendo y estimulando la ética y el cumplimiento del Código de Ética para la construcción de una cultura de integridad y la importancia de seguir construyendo una marca ligada a valores, liderando con el ejemplo y fomentando vínculos transparentes y sustentables.

En relación al cumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económicos, durante el período 2017 no se registró ningún incumplimiento en estos ámbitos que haya dado lugar a multas significativas.

⁽³⁾ A los efectos de la conceptualización del término discriminación, entendemos que se debería seguir lo dispuesto por la Ley 23.592.

En tal sentido, según la mencionada norma discriminar es impedir, obstruir, limitar o menoscabar el pleno ejercicio de los derechos y garantías de una persona utilizando como pretexto su género, etnia, creencias religiosas o políticas, nacionalidad, situación social o económica, orientación sexual, edad o caracteres físicos, entre otras condiciones, que pueden ser variables.

⁽⁴⁾ En la temática de Fraude, Grupo Supervielle toma la definición del ACFE (<http://www.acfe.com/>). En su definición de fraude reconoce 3 tipologías: 1- Fraude ocupacional. 2- Fraude en los estados contables. 3- Corrupción, entendiéndose como tal el pago de sobornos, coimas, dadas, etc., a funcionarios públicos para obtener beneficios personales o en nombre de la institución a cambio de contratos, servicios, etc.

Anticorrupción

GRI 103-2

En el marco del compromiso en la lucha contra la corrupción de Grupo Supervielle, el área de Compliance lleva a cabo un Programa de Integridad para la prevención de la corrupción que consiste en un conjunto de acciones, mecanismos y procedimientos internos de promoción de la integridad, supervisión y control, orientados a prevenir, detectar y corregir irregularidades y prevenir las conductas punibles en la norma mencionada.

Los motivos que guían nuestras prácticas:

- Resguardar la buena reputación y competitividad.
- Prevenir los incumplimientos de regulaciones y normas internas y mitigar el riesgo de sanciones.
- Dar cumplimiento a la FCPA (Foreign Corrupt Practices Act) y la Ley de Responsabilidad Penal para Personas Jurídicas - Leyes de Anticorrupción - que requieren la implementación de un Programa de Integridad.

55 Gerentes de Grupo participaron de los "Desayunos de Compliance." Se destacó la importancia de la implementación de un Programa de Integridad, los principales lineamientos del Código de Ética y la relevancia de mantener una conducta responsable ligada a los valores de Grupo Supervielle.

El Programa de Integridad está compuesto por los siguientes elementos:

- Políticas de Integridad que previenen la comisión de delitos y conductas impropias. Entre ellos se encuentra el Código de ética, la Política de regalos y viajes comerciales de clientes, la Política de aportes a partidos políticos y la Política de donaciones.
- Pautas de actuación frente a terceros. Reglas y procedimientos específicos para prevenir ilícitos en el ámbito de concursos y procesos licitatorios, en la ejecución de contratos administrativos o en cualquier otra interacción con el sector público/debida diligencia de terceros Intermediarios.
- Capacitaciones.
- Investigaciones Internas. Línea de Ética y Valores.
- Controles contables.

Nuestro compromiso sostenido contra la corrupción es el fomento de una cultura de integridad

que promueve el cumplimiento de las leyes, regulaciones, códigos internos y buenas prácticas del sector. Exigimos a nuestros colaboradores honestidad y transparencia en su relación con la administración pública para prevenir cualquier acto que pueda ser entendido como acto de cohecho, tráfico de influencias o corrupción y tenemos tolerancia cero para este tipo de comportamientos.

LIDERAZGO

SABEMOS DONDE IR

"El trabajo que hacemos a diario para apropiarnos del líder que cada uno lleva dentro se refleja en el clima laboral."

Fabián Vitti
Líder de Recursos Humanos Interior

81%

Recomendaría
mi empresa
a un amigo

4.439

Empleados
capacitados

4.238

Evaluaciones
de desempeño



Tasa de rotación
hombre (4,75%)
y mujer (8,83%)

UN LUGAR EN DONDE CRECER



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

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

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Mediante programas de formación, adaptados a las necesidades de nuestros colaboradores y de cada área y función, 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.

Cada año se efectúa un relevamiento de necesidades de capacitación en función de los objetivos organizacionales, de los objetivos específicos de las áreas y según los proyectos que se estén gestionando.

En 2017 hicimos hincapié en las siguientes capacitaciones⁽¹⁾:

Alta Gerencia



Storytelling

Se buscó aplicar técnicas propias del storytelling para estructurar la información que luego es presentada ante diferentes públicos y situaciones.



Cursos Externos

- **COLADE 2017:** Congreso Latinoamericano del Derecho Financiero.
- **Agiles 2017:** X Jornadas Latinamericanas de Agilidad.
- **IPADE:** Seminario Internacional.
- Congreso Latinoamericano de Seguridad Bancaria.
- 2017 Mercer Latin American Forum.
- Conferencia Anual Prevención, Detección e Investigación de Delitos Corporativos.
- **Andes Risk:** Entrenamientos en Créditos.



Coaching

A los participantes del Programa de Coaching 2016 se los siguió formando a través del taller "Conversar para construir".

Se incorporaron los gerentes de Cordial Servicios al programa de Coaching.

Mandos Medios



Implementación de CRM

Se trabajó en su implementación en la Red de Sucursales del Banco para gestionar las relaciones con el cliente.



Modelo ONE 3.0

Se hizo foco en la gestión comercial de la red de sucursales. Se buscó profundizar el rol del gerente como coach, empoderar al gerente regional e incentivar el uso de CRM como herramienta de gestión comercial.



Programa de Desarrollo de Líderes

Se buscó desarrollar y fortalecer las habilidades de los líderes para gestionar equipos. El programa comprende 6 módulos, entre los cuales se encuentran: Toma de Decisiones, Storytelling, Conversaciones Difíciles, Negociación, etc.



Programa PDA (Personal Development Analysis)

Dirigido a supervisores y gerentes de Cordial Servicios

Staff



Modelo de Gestión Comercial

Apoyando a la gestión comercial de la red, se trabajó en el Modelo ONE 3.0 y la implementación de CRM.



Herramientas Informáticas

Capacitaciones en herramientas de Microsoft e Idiomas para los colaboradores de Banco y Cordial Servicios



Programación Neurolingüística (PNL)

Se trabajó con los equipos comerciales y áreas centrales de Cordial Servicios y Supervielle Seguros para mejorar la performance en ventas y comunicación.



Créditos

Capacitaciones sobre Análisis de Riesgos. Los cursos fueron nivelados en varias etapas para asegurarnos que cada colaborador tuviera la capacitación necesaria.



Cursos en Logística para analistas de Cordial Servicios



Programa de Liderazgo

Dirigido a supervisores de Cordial Servicios



Curso técnico LOMA

Dirigido a todas áreas centrales de Supervielle Seguros

⁽¹⁾ Se detallan las capacitaciones de Banco Supervielle, Espacio Cordial y Supervielle Seguros.

Inversión en formación



102.067 horas
de capacitación



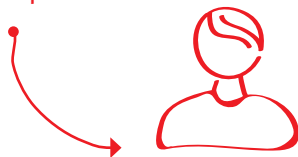
22,7 hs
promedio por
empleado
involucrado en
capacitación



\$4708 por
empleado
involucrado en
capacitación



21,13 MM
Inversión \$



4.439 empleados
involucrados

Promedio de horas de formación al año

GRI 404-1

31
Hombres

22
Mujeres



56
Alta gerencia

48
Mandos medios

18
Staff

Para alcanzar el liderazgo es necesario desarrollar el talento con capacitación acorde a los objetivos de Grupo.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

GRI 404-3

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

La evaluación de desempeño es una herramienta que le permite a nuestros colaboradores identificar y trabajar año a año en sus fortalezas y debilidades.

Campaña Feedback en pantuflas

Realizamos la campaña Feedback en pantuflas con el objetivo de comunicar la importancia de brindar y recibir feedback, de tomarnos el tiempo necesario para generar conversaciones sobre cómo estamos desempeñándonos, cuáles son nuestras necesidades de capacitación, nuestras fortalezas y oportunidades de mejora.

Buscamos traer al lugar de trabajo aquellos comportamientos que tenemos en nuestra vida cotidiana: entregamos a todos nuestros colaboradores pantuflas y vasos térmicos y ambientamos salas de reuniones como si fueran salas de estar para crear ambientes descontracturados y que inviten a la conversación.

Que el feedback sea cosa de todos los días.

Se realizaron 4.238⁽²⁾ evaluaciones de desempeño.



⁽²⁾ El valor no contempla a los colaboradores de Cordial Servicios y Supervielle Seguros.

COMUNICACIÓN INTERNA

Ágil

¿Cómo pensamos la comunicación interna en Supervielle?

En el marco del taller **Mensaje de Vos** y bajo la consigna "la comunicación interna empieza por vos", nos pusimos a pensar juntos la comunicación desde una mirada no convencional: hicimos foco en el rol que cada persona juega como comunicador.

- 20 talleres.
- Más de 200 personas asistieron.
- Promovimos los nuevos canales de comunicación digital: Yammer y StarMeUp.

La comunicación empieza por vos

En Supervielle la comunicación interna empieza por cada uno de nosotros.

Queremos que nuestros mensajes sean.

- Creíbles
- Confiables
- Inspiradores
- Constructivos
- Perdurables



Nos expresamos con nuestros gestos, nuestro ejemplo, nuestra actitud, nuestras palabras



Tenemos nuestro muro social Yammer en el que podés:

- Cargar tu perfil para que te conozcan
- Chatear
- Subir info/fotos
- Buscar conversaciones y temas
- Compartir videos
- Armar grupos
- Poner Me gusta
- Sumar #hashtags



Nos enteramos de todo lo que pasa →  pulso

- Noticias
- Portales de cada gerencia
- Nuestros beneficios, clasificados, nuestra aula virtual: **Tu Supervielle**

Recibimos noticias destacadas a través de nuestro correo electrónico

- Comunicaciones Internas
- Líderes al día

Reconocemos a los que trabajan con nosotros.

- StarMeUP



**Colaboradora
más reconocida
por sus clientes
internos de toda
la organización.**

StarMeUP

María Adauovic

Analista Ssr de Administración de Accesos

**Yammer y Star
Me Up fueron las
herramientas de
comunicación que
más se destacaron
durante el 2017.**

Star Me Up

35%

Usuarios participantes
(promedio del año)

11.841

Cantidad de estrellas/
reconocimientos

Yammer

26%

Usuarios participantes
(promedio del año)

13.170

Cantidad de posteos (incluye
mensajes privados, grupales,
comentarios y archivos)

Star Me Up

es una plataforma de reconocimiento organizacional basada en los valores corporativos. Se desarrolló luego del lanzamiento de los valores con la intención de reforzar, identificar y trabajar en una cultura de reconocimiento horizontal además de vertical.

Líderes al Día

Es una lista de distribución de mailing compuesta por los principales referentes de la organización, de cada gerencia y de la red de sucursales y centros de servicios. Se utiliza para comunicar temas sensibles de forma directa.

GESTIÓN DEL CLIMA

Una Encuesta de clima y compromiso es una encuesta de opinión que permite medir las sensaciones de bienestar y malestar que experimenta la gente con distintos aspectos de la vida laboral en la empresa y a la vez conocer sus expectativas laborales.

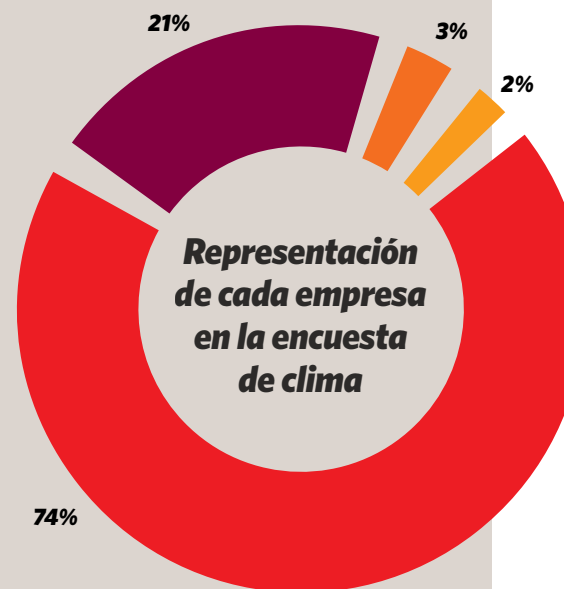
- El clima representa lo que percibimos estar recibiendo de la organización de acuerdo a las diferentes dimensiones que configuran el ambiente de trabajo.
- El compromiso es lo que percibimos estar dando como colaboradores.
- La satisfacción es el contrato de expectativas entre:
 - Contexto: lo que sucede fuera de la organización.
 - Valores laborales: los valores que nos mueven para elegir un trabajo ideal.
- Subculturas organizacionales: los diferentes grupos de la organización según edad, antigüedad, género, entre otros.

El Clima representa las **percepciones de los colaboradores** acerca de las dimensiones que configuran el ambiente de trabajo, a partir de nuestra encuesta medimos las siguientes dimensiones:

- Gente
- Liderazgo
- Poder de decisión
- Procesos de trabajo
- Aspectos institucionales y comunicación
- Recompensa

Participación

EL 90% de la dotación efectiva total de Grupo Supervielle respondió a la encuesta.



- Banco Supervielle - con un 89% de participación.
- Cordial Compañía Financiera - con un 94% de participación.
- Espacio Cordial - con un 83% de participación.
- Supervielle Seguros - con un 89% de participación.
- Supervielle Asset Management - con un 100% de participación (son 12 empleados) no se refleja en el cuadro.

Participación de Grupo en años anteriores

77%
2012

84%
2015

Principales resultados de la encuesta de clima de Grupo Supervielle

El análisis de los resultados nos ayuda a entender qué cosas están funcionando y cuáles necesitan mejorar. Nos permite hacer foco en los cambios que definimos hacer para ser la organización que deseamos y que construimos día a día.

Se considera:

 Fortaleza Mayor al 75% de favorabilidad	 Llamado de atención Entre el 50% y el 75% de favorabilidad	 Oportunidad de mejora Menor al 50% de favorabilidad
--	---	--

Principales Resultados de la Encuesta de Clima

Grupo Supervielle

Dimensiones	2012	2015	2017
La gente	63%	63%	66% (+)3
Procesos del trabajo	52%	52%	53% (+)1
Liderazgo	69%	68%	72% (+)4
Aspectos Institucionales y Comunicación	58%	63%	67% (+)4
Poder de decisión	74%	62%	65% (+)3
Recompensas	50%	53%	56% (+)3
Clima	61%	60%	63% (+)3
Compromiso	74%	74%	76% (+)2
Satisfacción	74%	73%	77% (+)4
Contexto	44%	52%	57% (+)5

Compromiso Emocional

81%

"Recomendaría mi empresa a un amigo que está buscando trabajo"

El crecimiento sostenido en las dimensiones que consideramos en la encuesta son el aliciente para continuar trabajando en nuestra experiencia como empleados. Creemos que dan cuenta del trabajo que hacemos a diario en apropiarnos del líder que cada uno de nosotros llevamos dentro y está alineado a los valores que nos representan.

LIBERTAD SINDICAL

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-41, 102-13, 407-1

Como principio general, Grupo Supervielle respeta los derechos individuales, colectivos y sindicales, reconocidos por la Constitución Nacional y, en especial, por los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Esto se traduce directamente en el reconocimiento y respeto hacia las asociaciones sindicales que representan a los distintos trabajadores de Grupo. Existen representantes gremiales en los tres niveles: delegados de base, integrantes de seccionales e integrantes de Secretariado Nacional.

Cada una de las empresas de Grupo tiene su realidad, a partir de los diferentes convenios aplicables y distintas asociaciones sindicales que representan a sus trabajadores.

A continuación se muestra el porcentaje sobre el total de colaboradores cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva y afiliaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional por empresa.

- Banco Supervielle: Convenio Bancario 99,67%.
- SAM: todos los colaboradores fuera de convenio.
- Cordial Servicios: Convenio Bancario 99,24%.
- Supervielle Seguros: Convenio Seguros 97,8%.
- Tarjeta Automática: Convenio Comercial 92,04%
- Cordial Compañía Financiera: Convenio Comercial 39,41%

Todas las empresas de Grupo Supervielle respetan y ponen en práctica las normas contenidas en la Declaración Tripartita de principios sobre las empresas multinationales y la política social de la OIT. En particular, mantenemos un diálogo abierto y constructivo con estas organizaciones sindicales que representan a los trabajadores de las distintas empresas. En este contexto se han negociado y firmado distintos convenios colectivos.

En Grupo Supervielle no hemos identificado riesgo para nuestros empleados con relación a las operaciones en las que los derechos a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva puedan infringirse. No se ha llevado a cabo ninguna acción que pudiera afectar el libre ejercicio de la libertad sindical.

BENEFICIOS

GRI 401-2

Beneficios centrados en vos.

Contamos con una amplia cartera de beneficios pensados para mejorar la calidad de vida de todos nuestros colaboradores y de sus familias.

Tu bienestar

Promovemos actividades que contribuyen a una vida más sana y plena.

- Equipos de fútbol, básquet y vóley
- Clases de gimnasia y de yoga
- Canasta de fruta
- Kit de lactancia
- Lactario
- Estacionamiento para bicicletas
- Servicio de combis*

Tu economía

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

- Préstamos hipotecarios con tasas preferenciales
- Préstamos personales con bonificaciones como tasas nominales anuales especiales, exención del cobro de IVA, excepción de comisión de servicios
- Préstamos personales de emergencia

- Seguros de vida colectivo optativo, automotor, de tecnología protegida y de accidentes personales
- Promociones de tarjetas Walmart y MasterCard*

Tu futuro

Facilitamos el acceso a beneficios que permitan a nuestros colaboradores desarrollarse personalmente.

- Colaboración económica para educación especial para hijos con discapacidad
- Colaboración económica para casamiento
- Acuerdos de descuentos con instituciones educativas
- Colaboración económica para nacimiento y obsequio de nacimiento
- Mochila y útiles escolares para hijos
- Becas de estudios*

Tu salud

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

- Prepaga
- Cobertura de emergencia médica
- Programa de salud corporativo
- Consultorio médico

- Nutricionista in company
- Seguro odontológico
- Campaña de vacunación in-company

Tu tiempo

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

- Club Regatas la Marina (Paseo Victorica y Colón, Tigre)
- Club social y deportivo YMCA (CABA y Pcia. De Buenos Aires)
- Club Villa San Francisco (Mar del Plata)
- Beneficio en Vista Calma (Mendoza)
- Complejo deportivo Toribio Mendoza

Tus Extras

Proponemos distintos "plus" para acompañar el día a día laboral.

- Refrigerio
- Día de cumpleaños
- Early: posibilidad de salir a las 13 hs. un viernes por mes*

*Beneficios exclusivos para los colaboradores de Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática.

ATRACCIÓN Y DESARROLLO DE TALENTOS

GRI 103-1,103-2,103-3, 401-1

En Grupo Supervielle consideramos que nuestros colaboradores son el pilar para que el grupo pueda alcanzar sus objetivos y seguir adelante con su misión. Por ello que consideramos clave la gestión del área de empleos. Buscamos perfiles diversos, siempre poniendo foco en los conocimientos, habilidades y competencias y que a su vez estén alineados a los valores que persigue Grupo Supervielle.

Contamos con procesos formales que aseguran la toma de decisiones imparciales y neutrales a la hora de reclutar candidatos. En el 2017, se realizaron más de 600 búsquedas para ocupar posiciones vacantes de distintas áreas en las distintas compañías. En todos los casos se utilizaron técnicas grupales e individuales que tienen como fin asegurar un proceso de reclutamiento objetivo, donde se busca que los candidatos que se incorporan a la organización cumplan con los requisitos estipulados en la política de empleos.



Lanzamos el **Programa de Trainees Comerciales**, cuyo fin es acercar a jóvenes que estén estudiando carreras universitarias y dando sus primeros pasos en el mercado laboral en posiciones comerciales. Reclutamos a 6 jóvenes de Buenos Aires y del Interior del País.



Participamos de la **Feria de Empleos** en varias Universidades, lo que nos permitió atraer talento diverso.



Lanzamos una **nueva plataforma de reclutamiento** que permite que cualquier candidato interesado en formar parte de Grupo Supervielle pueda dejarnos su CV y entrar en contacto con nosotros.



Realizamos por segundo año consecutivo el **Programa de Jóvenes Profesionales** e incorporamos 10 jóvenes que están dando su primer paso en el mercado laboral.



Formamos parte del **evento de la fundación BisBlick** que nos permitió conocer jóvenes que están comenzando su proceso de formación universitaria y tuvimos la oportunidad de contarles acerca de Grupo Supervielle. BisBlick tiene como objetivo acompañar a los jóvenes en su proceso de formación e inclusión laboral. Es por eso que los acompañamos en su programa de becas que busca dar la oportunidad de estudiar una carrera terciaria o universitaria a jóvenes de bajos recursos económicos y alto potencial. Todos los años BisBlick realiza un evento con el fin de descubrir los talentos que luego serán becados y acompañados durante su carrera.



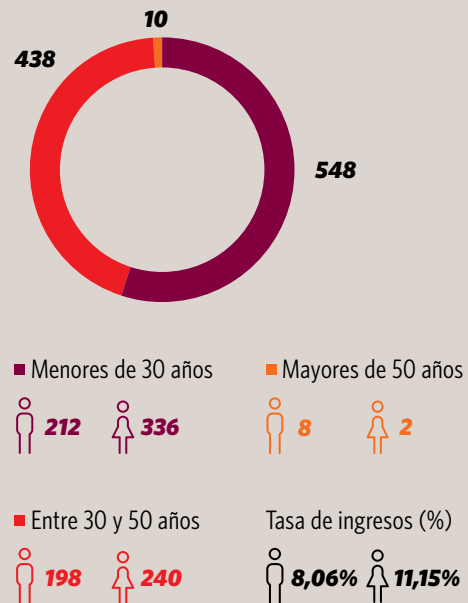
Realizamos la octava edición del **Programa Construyendo mi Futuro**, que busca acercar a los graduados a la experiencia única de su primer trabajo y facilitar su acercamiento al ámbito laboral. Durante el programa se les brindan herramientas para desarrollarse a nivel personal y profesional, ayudándolos a tomar conciencia de la importancia de la carrera profesional para su futuro. Los participantes trabajaron entre uno y dos meses en Centros de Servicio, Sucursales y Áreas Centrales del Banco. En 2017 participaron:

- 82 jóvenes recién graduados del secundario
- 49 hijos de colaboradores
- 26 jóvenes de escuelas en donde trabaja Enseñanza por Argentina
- 7 becados de la Fundación Germinare

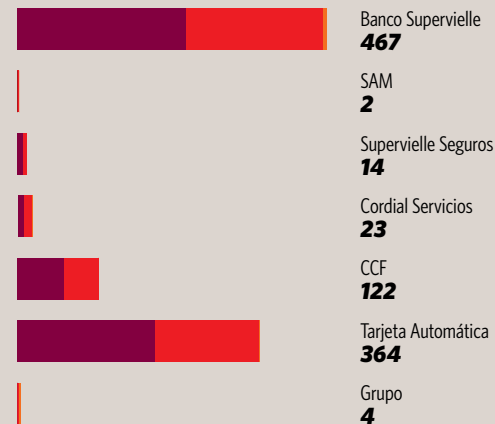
Cantidad y tasa de ingresos de Grupo Supervielle 2017 según género y rango etario

Nuevas contrataciones por edad y por sexo

Cantidad y tasa de ingresos del Grupo Supervielle 2017 según género y rango etario



Nuevas contrataciones por edad por compañía



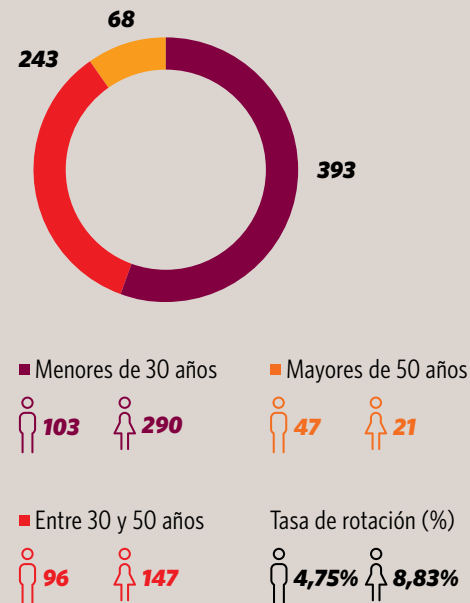
■ Menores de 30 años ■ Mayores de 50 años

Entre 30 y 50 años

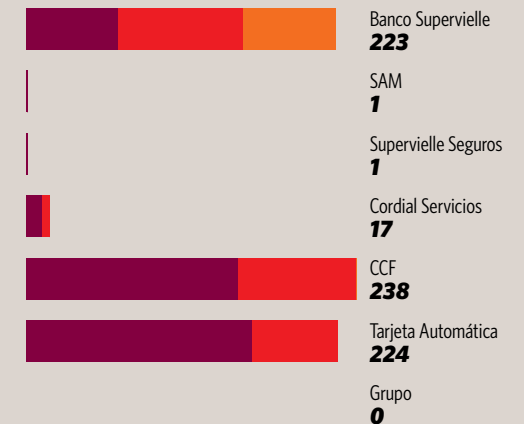
Cantidad y tasa de egresos de Grupo Supervielle 2017, según género y rango etario

Egresos por edad

Cantidad y tasa de egresos del Grupo Supervielle 2017, según género y rango etario



Egresos por edad por compañía

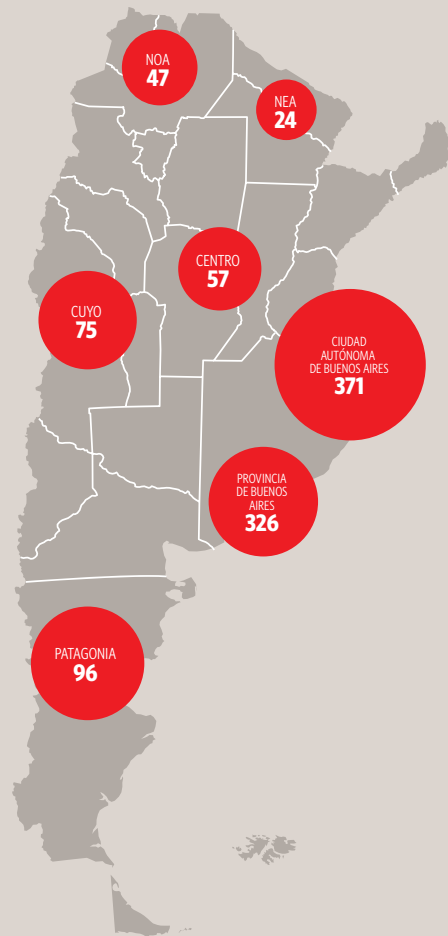


■ Menores de 30 años ■ Mayores de 50 años

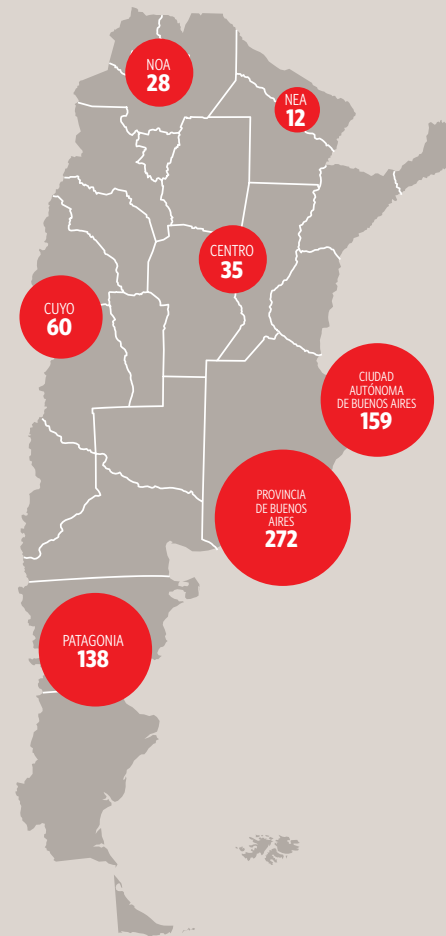
Entre 30 y 50 años

Cantidad y tasa de ingresos y egresos de Grupo Supervielle 2017, según zona geográfica

Ingresos



Egresos



	Tasa de ingresos	Tasa de egresos
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	7,16%	3,07%
Provincia de Buenos Aires ⁽⁴⁾	6,29%	5,25%
NOA ⁽⁵⁾	0,91%	0,54%
NEA ⁽⁶⁾	0,46%	0,23%
Cuyo ⁽⁷⁾	1,45%	1,16%
Patagonia ⁽⁸⁾	1,85%	2,66%
Centro ⁽⁹⁾	1,10%	0,68%
Total	19,21%	13,58%

⁽⁴⁾ Comprende Gran Buenos Aires.

⁽⁵⁾ NOA comprende Catamarca, La Rioja, Salta, Jujuy, Tucumán y Santiago del Estero.

⁽⁶⁾ NEA comprende Formosa, Chaco, Corrientes, Misiones.

⁽⁷⁾ Cuyo comprende Mendoza, San Luis, San Juan.

⁽⁸⁾ Patagonia comprende Santa Cruz, Tierra del fuego, Chubut, Rio Negro, Neuquén, La Pampa.

⁽⁹⁾ Centro comprende Córdoba, Santa Fe y Entre Ríos.

Business Partner

Una vez realizado el proceso de reclutamiento y selección de personal, acompañamos a nuestros colaboradores en su crecimiento en la empresa y a nivel personal. Para gestionar esta relación contamos con los Business Partners.

La organización cuenta con 11 Business Partners que integran el equipo de Capital Humano de Grupo y cada uno de ellos tiene a distintas áreas como cliente interno. El Business Partner busca ser un socio estratégico del negocio, garantizando la correcta implementación de políticas y procedimientos de recursos humanos en coordinación con la gestión integral de las personas que forman parte de la organización.

Acciones realizadas

188

visitas a Centros de Servicio y

215

visitas a Sucursales.

243

reuniones con gerentes y team leaders de áreas centrales.

71

desayunos de trabajo con los equipos de áreas centrales.

Con estas acciones buscamos conocer a las personas que forman parte de la organización, escuchamos sus inquietudes: los ayudamos a resolver dudas y problemas, impulsamos su crecimiento y desarrollo y trabajamos con los líderes en el desarrollo de sus habilidades y en el armado de sus equipos de trabajo.

“Facilitamos entornos de trabajo amigables

donde cada integrante pueda desplegar su potencial y sentirse protagonista del crecimiento de Grupo Supervielle.”



Fabián Vitti
BP Región Interior
Banco Supervielle

INNOVACIÓN

CAMBIAMOS CON IDEAS

"Alineamos nuestro espíritu emprendedor a la vision estratégica del grupo."

Franco Di Masi
Gerente de Innovación Digital
Banco Supervielle

Caja rápida

El primer cajero automático del mercado con identificación biométrica.

37%

De reducción de clientes previsionales en línea de caja.



Se creó la Gerencia de Chief Data Officer

73%

De consultas resueltas por Chatbanking

ESTRATEGIA DIGITAL

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

El futuro de los servicios financieros está marcado por un proceso de transformación hacia un modelo de negocios digitales, donde el gran desafío para las organizaciones es ahondar en el maridaje entre innovación tecnológica y calidad/experiencia de la banca tradicional para cautivar a los nuevos consumidores de servicios financieros, siendo la meta de hoy, la creación del banco del mañana.

En Grupo Supervielle trabajamos por un lado en las grandes apuestas que transforman nuestros procesos, sistemas y productos con foco en la eficiencia operativa y en habilitar nuevas capacidades de negocio que nos permitan prepararnos para la transformación digital. Por eso evaluamos constantemente la calidad de nuestros servicios, identificamos espacios de mejora y revisamos los procesos y modelos para lograr estructuras más eficientes y flexibles. Esto implica no solamente trabajar aguas abajo en la calidad de atención, sino también aguas arriba, gestionando en forma eficiente los procesos internos para mejorar la operatoria de Grupo.

Por otro lado, gracias al desarrollo del ecosistema Fintech en Argentina, Banco Supervielle, y un grupo de 7 bancos de capital nacional se constituyeron como fiduciarios del Fideicomiso Financiero ArFintech I. El objetivo de esta herramienta es facilitar la colaboración y aprendizaje entre la banca tradicional y los nuevos jugadores que irrumpen en el mercado de servicios financieros basados en tecnología. Esta inversión apunta a que los bancos participantes sean jugadores activos del proceso de desarrollo, aportando financiación, capacitación y mentoring en un esquema colaborativo. En 2017 se concretaron dos rondas de capitalización por parte del Fideicomiso invirtiendo en empresas de blockchain, seguridad informática, soluciones para comercios, plataformas de e-commerce y brokerage online de seguros. En este marco también se hizo el acuerdo con Zonaprop para la originación de hipotecas UVA.

PROYECTOS DE INNOVACIÓN DIGITAL

Agil

Estamos trabajando en servicios y tecnologías disruptivas como:

- OnBoarding digital
- Blockchain
- Biometría facial

Y en proyectos clave como:

- Mobile banking empresas
- Aplicación para Cordial Compañía Financiera

OnBoarding digital

Actualmente los servicios bancarios no compiten contra sus pares sino contra la última aplicación que el usuario utilizó en su dispositivo móvil. Los nuevos clientes están acostumbrados a acceder a servicios digitales para satisfacer sus distintas necesidades y añoran una experiencia uniforme entre cada uno de ellos. Sabiendo esto es que creamos la primera plataforma digital para la adquisición de productos financieros. Redefiniendo y simplificando el proceso desde el alta, el usuario en pocos pasos puede convertirse en cliente, obtener una tarjeta Mastercard y acceder a una oferta diseñada exclusivamente para el de uso inmediato.

Hoy en día, ya se encuentra integrada con Tienda Supervielle y en diciembre se lanzó la producción en una tienda Walmart.

Blockchain

Una de las tecnologías más en boga en la industria y que ha transformado varios paradigmas al proponer eliminar a los intermediarios para descentralizar toda la gestión y, de esta forma, pasar el control del proceso a usuarios convirtiéndolos en partícipes y gestores. En Supervielle hemos trabajado en conjunto con las áreas de Banca Empresas, Procesos y Legales para diseñar el primer concepto de contratos digitales inteligentes basados en tecnología Blockchain que le permite a nuestros clientes ganar velocidad, flexibilidad y seguridad a la hora de contratar servicios. Esto nos posiciona como la única entidad en la actualidad comprometida en desarrollar activamente soluciones sobre esta tecnología.

Biometría facial

El avance tecnológico en el sistema financiero no significa sacrificar los parámetros de seguridad. Es por ello que, en pleno auge de perfiles sociales y de seguridad compartida, el equipo de Innovación digital tenía como desafío el proveer a los clientes un acceso más simple y seguro para

sus servicios e información financiera en concordancia con la era digital. Por ello comenzó la primera etapa de un proceso evolutivo que permitirá a los clientes del Banco acceder con su rostro a los diferentes canales digitales apoyándose en programas de reconocimiento biométrico.

Cajas rápidas con identificación biométrica

GRI FS 14

Para agilizar los servicios de identificación de nuestros clientes de la tercera edad, instalamos **el primer cajero automático del mercado con identificación biométrica** al que llamamos Caja Rápida. Este equipo permite realizar extracciones y dar fe de vida utilizando exclusivamente la huella dactilar como identificación. Esto se traduce en un servicio de mejor calidad y en una importante reducción del tiempo de espera de nuestros clientes.

- 124 cajas rápidas en 62 centros de servicio (el 78% de la red)
- 28% de la cartera de clientes previsionales utilizan estos equipos
- 37% de reducción de clientes en línea de caja en diciembre 2017 respecto a diciembre 2016.

App Supervielle cheques

Es una herramienta mediante la cual con una simple captura de imagen del cheque las empresas pueden realizar el descuento y/o depósito de sus cheques sin tener que ir a la sucursal ni firmar los formularios. En octubre de 2016 se lanzó la prueba piloto y hoy está plenamente operativa.

Concepto	Cantidad
Empresas cliente que utilizaron la aplicación en el 2017	837
Monto total operado en el 2017 con la aplicación	\$ 709.282.247
Cantidad de cheques descontados en el 2017	20.078

Chat Banking

En 2016 se lanzó la aplicación Chat Banking que funciona 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 Homebanking del banco. Este año se puso en producción y se realizó la derivación de chatbanking al equipo de banca automática y banca digital.

Asimismo, se planificó el chatbanking 2.0 que será desarrollado a lo largo del 2018 y que incorporará una nueva funcionalidad provista por Facebook. Adicionalmente, se prepara el chat para que pueda ser utilizado no solamente vía Facebook sino también a través de los canales tradicionales como Mobile Banking Individuos.

Concepto	Cantidad
Cantidad de usuarios enrolados en el 2017	627
Cantidad de conversaciones en el 2017	15.093
% de conversaciones que se resolvieron de manera automática en el 2017	11.012 (73%)

Mobile banking empresas

Sin dejar de lado una de las carteras más importantes de Grupo Supervielle, la innovación en el desarrollo digital del cliente corporativo significó este año el lanzamiento de la aplicación Mobile para Empresas que complementa el portfolio de omnicanalidad al ofrecer todas las funcionalidades y servicios financieros que necesitan a través de dispositivos móviles para permitirles contar con la inmediatez y movilidad que los negocios requieren.

Aplicación de Cordial Compañía Financiera

Se lanzó una nueva versión de la aplicación Mobile para los Clientes de Wallmart y Carta Automática con el fin de incorporar nuevos servicios digitales; entre los más importantes se encuentra la adquisición de nuevos productos.

Chief Data Officer

Se creó la Gerencia de Chief Data Officer dentro del Área de Innovación. Esta gerencia es responsable de liderar el Gobierno de los datos de la organización y entre sus objetivos se encuentran:

- Crear una estrategia de gestión de información corporativa sobre la base de la estrategia de negocio y tecnología de la organización.
- Educar a los principales líderes y colaboradores sobre el rol que los datos y la información juegan en el éxito de la empresa.
- Establecer métricas cuantificables sobre el aprovechamiento de los datos.
- Encontrar formas de mejorar la gestión gracias a un mayor análisis de los datos actuales en la organización.
- Aumentar el valor del dato mediante la combinación de fuentes internas y externas.
- Asegurar privacidad y seguridad para con el dato.
- Establecer la gobernanza del dato.

SIMPLICIDAD

FACILITAMOS

"La simplicidad permite mejorar las experiencias, entender y profundizar las relaciones, ubicando como centro siempre al cliente."

Mariela Álvarez
Gerente de sucursal Botánico.

9%

De market share en préstamos hipotecarios UVA.

Líder

En operaciones con SGRs

Centro de Inversiones:

Nuevo canal telefónico para asesoramiento y consultas.

+1.100

contratos de Leasing por + \$2.100 millones

FOCO EN EL CLIENTE

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Simplicidad
Creemos en cuidar el tiempo del cliente, operar mediante procesos sólidos y sencillos.

Impulsamos y respaldamos los proyectos de nuestros clientes. Los invitamos a la búsqueda de la superación personal y colectiva basándonos en el entendimiento de las problemáticas personales y las posibilidades que les podemos ofrecer.

Perfil de nuestros clientes

GRI FS6

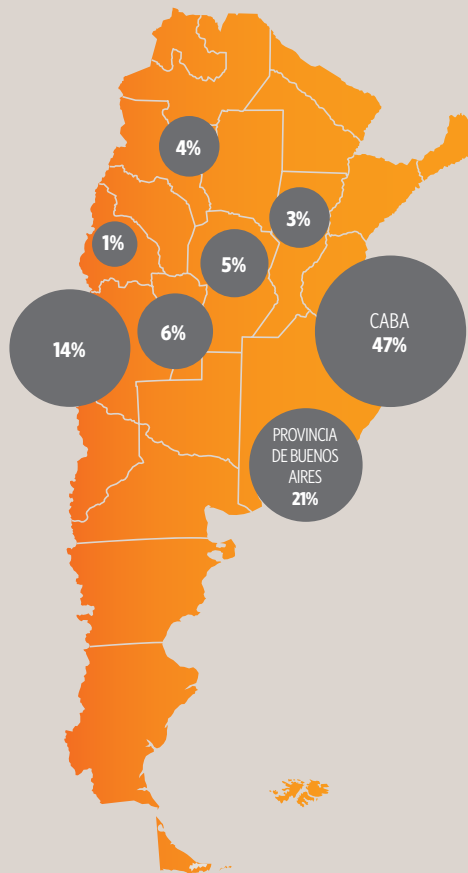
En Grupo Supervielle tenemos un enfoque multimarca y multicanal a través del cual proveemos productos financieros y no financieros diseñados especialmente a la medida de las necesidades de cada cliente. Nuestras compañías se focalizan en clientes de varios segmentos y cuentan con un enorme potencial de cross-selling que opera a través de Supervielle Seguros, Supervielle Asset Management y Cordial Servicios. Gracias a nuestra plataforma de servicios corporativos compartidos podemos lograr altos niveles de eficiencia.



Banco Supervielle

Cartera de clientes por región

Total en miles de pesos: \$53.016.364

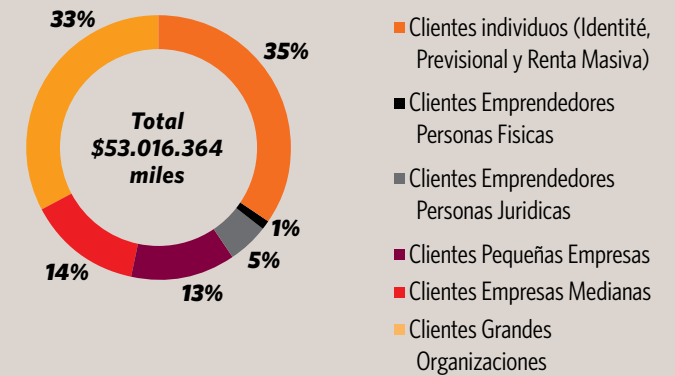


Valor de la cartera de clientes por región

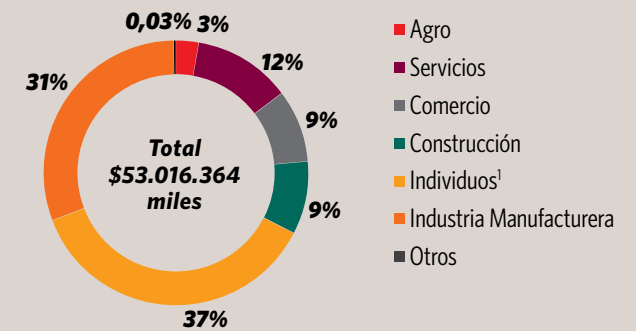
Valor total en miles

CABA	\$25.141.469
Provincia de Buenos Aires	\$11.160.709
Mendoza	\$7.275.150
San Luis	\$2.954.206
Córdoba	\$2.571.304
Tucumán	\$2.053.089
Santa Fe	\$1.516.913
San Juan	\$343.525
TOTAL	\$53.016.364

Cartera de clientes por tamaño



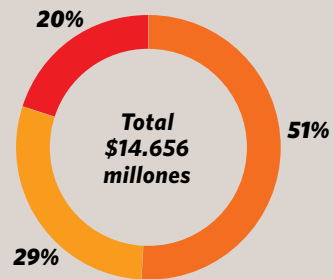
Clientes por sector



⁽¹⁾ Se considera a todos aquellos clientes que no poseen actividad comercial declarada.

Supervielle Asset Management

Fondos Comunes de Inversión por segmento

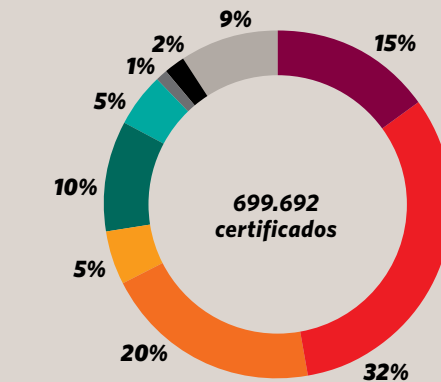


- Clientes empresas
- Clientes Institucionales⁽²⁾
- Clientes individuos

⁽²⁾ El segmento Clientes Institucionales comprende a las siguientes categorías: Municipios y otros entes gubernamentales, Fondos Comunes de Inversión, Compañías de Seguro, SGRs, ff, Cajas Previsionales y Mercados de Valores.

Supervielle Seguros

Certificados de seguro por producto

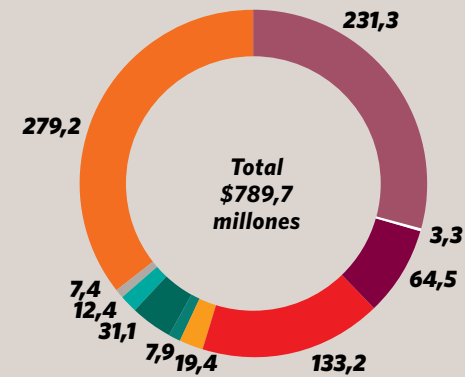


- Accidentes Personales
- Bolso Protegido
- Vida Temporal
- Broken Bones
- Hogar
- Tecnología Protegida
- Contenido Protegido
- Protección Total
- Robo ATM
- Vida Saldo Deudor

Este gráfico corresponde al indicador FS6, el cual fue verificado

Primas de seguro emitidas por producto

Millones de pesos

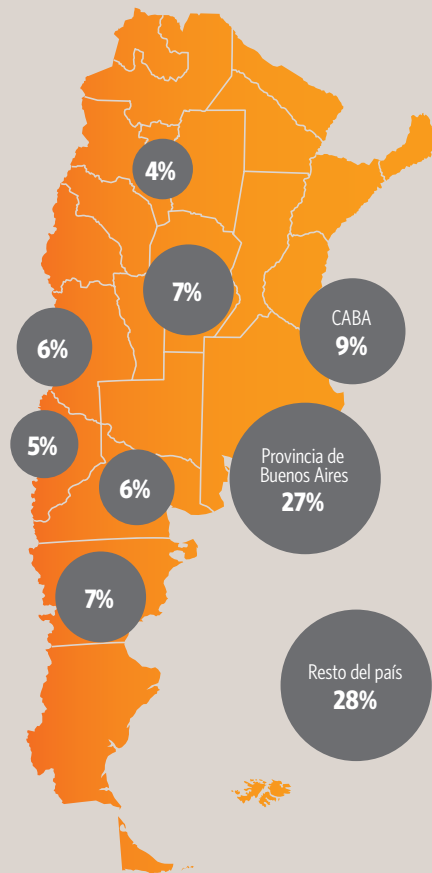


- Vida Saldo Deudor - Pmos. Hipotecarios
- Otros

Cordial Compañía Financiera

Facturación por región

Total \$11.303.997 miles facturados

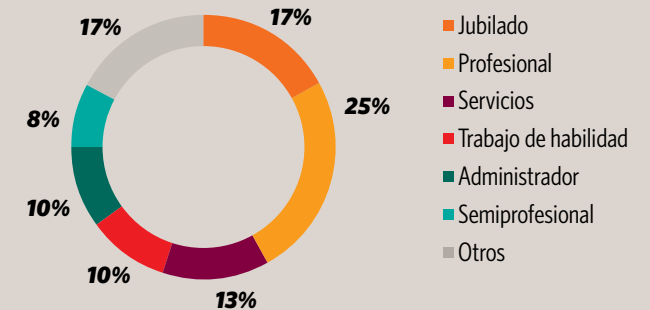


Porcentaje de facturación por región

Provincia de Buenos Aires ⁽³⁾	27%
Río Negro	6%
Córdoba	7%
CABA	9%
Chubut	7%
Neuquén	5%
Mendoza	6%
Tucumán	4%
Resto del país	28%

⁽³⁾ Provincia de Buenos Aires contempla Gran Buenos Aires

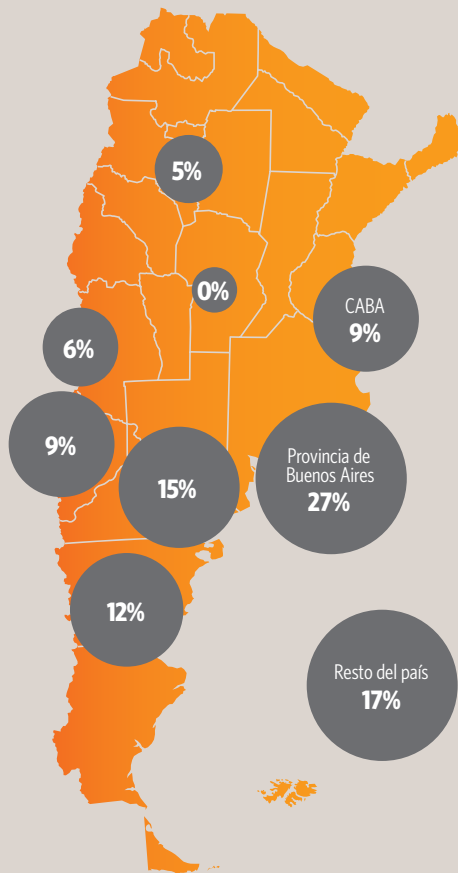
Facturación por tipo de cliente



Tarjeta Automática

Facturación por región

Total \$240.816 miles facturados

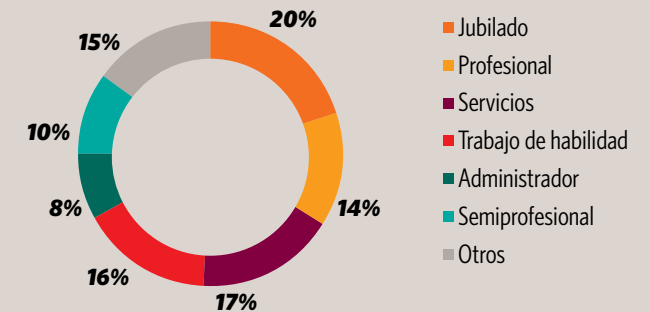


Porcentaje de facturación por región

Provincia de Buenos Aires ⁽⁴⁾	27%
Río Negro	15%
Córdoba	0%
CABA	9%
Chubut	12%
Neuquén	9%
Mendoza	6%
Tucumán	5%
Resto del país	17%

⁽⁴⁾ Provincia de Buenos Aires contempla Gran Buenos Aires

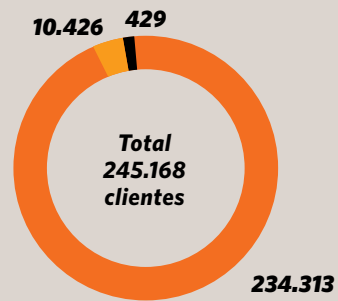
Facturación por tipo de cliente



Cordial Servicios

Clientes por segmento

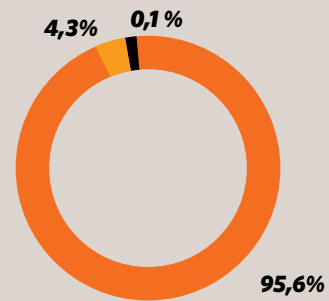
Cantidad de clientes



■ Jubilados
 ■ Renta Baja
 ■ Renta Alta

Clientes por segmento

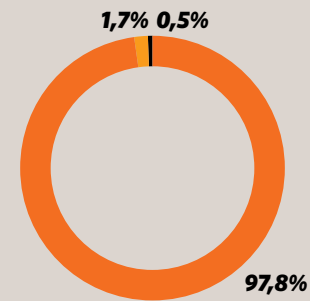
Porcentaje de clientes



■ Jubilados
 ■ Renta Baja
 ■ Renta Alta

Facturación por tipo de cliente

Total \$498.246 miles



■ Jubilados
 ■ Renta baja
 ■ Renta Alta

Cientes Individuos

GRI 103-2

Renta Masiva

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

Buscamos optimizar los canales de atención para cubrir sus expectativas e incrementar su principalidad. Por eso dotamos de mayores funcionalidades a la plataforma de Homebanking, a la App Mobile y al Centro de Contactos. La propuesta a nuestros clientes de Plan Sueldo logró una expansión sostenida de la base de clientes del 9,5% durante el 2017.

Renta alta

Representa a personas de renta alta que acceden a productos diferenciales y beneficios acordes a sus intereses, a través de nuestra marca Supervielle Identité.

Ofrecemos servicios exclusivos a nuestros clientes de alta renta, como el acceso prioritario en sus sucursales con tiempo mínimo de espera, servicios de soporte o back-office para realizar sus actividades bancarias, un centro de inversión remota y espacios dedicados al segmento en sus sucursales. La propuesta diferencial también incluye beneficios exclusivos en supermercados, combustible y restaurantes, sumados a la financiación sin interés en líneas aéreas. En el transcurso del año continuaron desarrollándose plataformas para la aprobación de financiación con tarjetas de crédito y préstamos personales a través de canales digitales. Considerando las necesidades y exigencias de los clientes, el modelo de atención personalizada se expandió al 60% de las sucursales, alcanzando al 82% de los clientes de este segmento.

Emprendedores y PyMEs

Conforman un segmento clave para el Banco Supervielle y reciben atención especializada.

Consideramos a las pequeñas empresas como uno de los motores fundamentales para el fortalecimiento de la actividad productiva de la economía argentina. Por tal motivo, el segmento cuenta con un modelo de atención diferencial que se encuentra en más del 79% de las sucursales y que alcanza a más del 91% de los clientes. Esta atención se basa en dos perfiles de ejecutivos, uno que ofrece servicios especializados a PyMEs de envergadura y otro que ofrece agilidad en la gestión a PyMEs menores. En el año se generaron dos propuestas de valor específicas, dirigidas a los nichos del mercado de franquicias y de transporte, y se les ofreció a las empresas una propuesta diferencial adecuada a sus necesidades de acuerdo al nivel de su desarrollo.

Jubilados y pensionados

Son personas que reciben su jubilación a través de Banco Supervielle y acceden a productos y servicios de Cordial Servicios.

Abonamos mensualmente beneficios de ANSES a más de un millón de beneficiarios, considerando jubilaciones, pensiones y planes sociales, lo que nos convierte en el banco privado con mayor presencia en este segmento.

Consumo

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

Este segmento tiene una de las más bajas tasas de penetración bancaria de América Latina y representa una importante oportunidad de crecimiento. Los acuerdos de exclusividad celebrados por Cordial Compañía Financiera con las tiendas Walmart Argentina e Hipertehuelche nos posicionan para alcanzar al segmento 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 para atender al segmento, así como también oportunidades de forjar nuevas alianzas con otros comercios.

Productos y servicios para clientes individuos

Para clientes individuos ofrecemos una amplia gama de productos y servicios financieros destinados a satisfacer sus necesidades: préstamos personales, anticipo de efectivo, préstamos prendarios, pago de haberes (Planes Sueldo), tarjetas de crédito, tarjetas de débito, cajas de ahorro, depósitos a plazo fijo, cuentas corrientes, además de servicios financieros e inversiones como fondos comunes de inversión, cobertura de seguros, garantías y pagos de beneficios a jubilados y pensionados, entre otros.

En cada empresa que compone a Grupo Supervielle evaluamos las particularidades de los clientes a fin de diseñar paquetes de productos y servicios con las características necesarias para satisfacer los requerimientos y necesidades específicos en cada subsegmento. Estos productos tienen como propósito acompañar el desarrollo del cliente y el de la comunidad en la que opera, asistiéndolo activamente durante su crecimiento y favoreciendo la generación de empleo real.

Este año en particular nos enfocamos en canales automáticos que aportan mayor funcionalidad a las plataformas automáticas presenciales y digitales, con la intención de agilizar las operaciones y generar nuevos canales de venta.

Préstamos

Ofrecemos líneas de préstamos personales desarrolladas acorde a las necesidades de los distintos segmentos. Esto, sumado a la oferta a través de canales digitales puesta en

El desarrollo de alianzas comerciales fue otro paso importante que dimos en 2016 y que continuamos desarrollando durante 2017. El acuerdo de precalificación inmediata con Zonaprop nos permitió ampliar el espectro de colocación del producto y potenciar la adquisición de clientes.

producción durante el año, nos permitió potenciar la colocación de préstamos personales.

Banco Supervielle ofrece desde 2016 a los clientes individuos préstamos hipotecarios UVA⁽⁵⁾. Éstos son hipotecas con cuotas mensuales que permiten que una mayor cantidad de personas accedan a préstamos más altos con menores niveles de ingresos.

5.000%
de crecimientos
de Ventas de
Hipotecas UVA
con respecto al
2016.

\$1.513
millones
otorgados en
préstamos
hipotecarios
UVA en el 2017

9%
de Market
Share entre
bancos privados
que ofrecen
préstamos
hipotecarios.

Préstamos hipotecarios



Primer banco privado en ofrecer préstamos sin límites de monto.



Hasta 30 años de plazo.



Primera o segunda vivienda, ampliación, refacción.



Tasa preferencial para clientes que acrediten sus haberes en el banco.

⁽⁵⁾ Unidades de Valor Adquisitivo

Tarjetas de crédito

Ofrecemos tarjetas de crédito adecuadas a la situación de cada cliente.

Desde Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática ofrecemos productos para ayudar a nuestros clientes de renta media y media-baja (Consumo) a concretar sus sueños, independientemente de sus capacidades financieras. Mediante alianzas comerciales con Walmart, Chango-mas 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.

Para nuestros clientes del segmento Consumo, ofrecemos:

- Una tarjeta de crédito abierta que se puede encontrar en los locales de Walmart Argentina S.R.L., Hipertehuelche y Tarjeta Automática, y con la cual los clientes pueden consumir en la red de comercios adheridos a Mastercard y además obtener adelantos de efectivo, según los límites otorgados por la entidad.
- Una tarjeta de crédito cerrada, con la marca del comercio, que permiten realizar compras únicamente en el comercio en que son emitidas y en pesos. Fundamentalmente apuntan a fidelizar clientes y generar ventas incrementales para el comercio. En la actualidad operamos este producto sólo con Walmart Argentina S.R.L.

Desde el Banco se ha mantenido un fuerte foco en el proceso de adhesión de comercios, trabajando en la

eficiencia a la hora de dar el alta y en la experiencia, para hacer más simple e intuitivos los procesos.

Buscando reducir los riesgos de fraude se implementó la tecnología CHIP en las tarjetas de débito y se dieron los primeros pasos en el proceso de renovación del parque de tarjetas.

También se implementó el nuevo proceso de OnBoarding digital de clientes, plataforma que permite brindar un nuevo punto de contacto y abordaje a no clientes y que también potencia y agiliza los procesos de venta a través de comercializadoras, puntos de venta y canales web en los que los clientes pueden autogestionar el pedido de sus tarjetas.

Seguros

Continuamos creciendo y brindando a nuestros clientes completas coberturas de seguros. En 2017 alcanzamos un stock superior a las 800.000 pólizas vigentes.

Trabajamos especialmente en la integración de las diferentes acciones y en acompañar a los lanzamientos de productos específicos, como es el caso de préstamos hipotecarios y préstamos prendarios.

A mediados de año lanzamos el producto Seguro de Autos, con una de las mejores ofertas del mercado garantizando a los clientes la mejor cobertura y un excelente servicio. Desde su lanzamiento se han colocado más de 1.000 pólizas.

Además comenzamos los desarrollos necesarios para la venta mediante canales digitales, incorporando

simuladores y la información requerida para permitir al cliente evaluar el mejor servicio de acuerdo a su perfil y buscando garantizar un producto a su medida.

Productos no financieros

En Cordial Servicios comercializamos principalmente electrodomésticos, planes de salud, de seguridad, servicios prepagos y turismo a través de diferentes canales:

- En puntos de venta ubicados en los Centros de Servicios de Banco Supervielle donde atendemos al segmento previsual.
- Por catálogo en Call Center y a través del Club Supervielle para canjes de productos, comercializamos productos de Tecnología y Electro.
- En el sitio online Tienda Supervielle Marketplace comercializamos los productos de Cordial Servicios y de otros vendedores seleccionados.
- En julio 2017 lanzamos el sitio online Tienda Supervielle Viajes, donde comercializamos paquetes de turismo.
- Comenzamos a comercializar planes de odontología orientados al segmento de mercado abierto hombres y mujeres con o sin hijos, de nivel socioeconómico medio, a través de nuestro nuevo canal de ventas digital en Redes Sociales. La prueba comenzó en el mes de julio y se vendieron 1.443 planes odontológicos.

Cientes Empresas

A través de la banca mayorista atendemos a los clientes corporativos de Banco Supervielle, en particular PyMEs y medianas y grandes empresas. Las mismas cuentan con una gran variedad de alternativas para gestionar aspectos clave de su negocio y mejorar su rentabilidad.

Ofrecemos una amplia gama de productos crediticios y servicios no financieros. Estamos en una constante búsqueda de nuevas propuestas para mejorar nuestro desempeño con cada cliente y ampliar la oferta de productos y servicios que brindamos desde nuestra banca transaccional.

Los productos y servicios para los clientes empresas incluyen factoring, leasing, plan sueldo, comercio exterior, sociedades de garantía recíprocas y servicios de cash management y transaccionales.

Productos y servicios para clientes empresas

Banca Transaccional

Los canales electrónicos son una tendencia creciente en el mercado financiero. Trabajamos en la adecuación de los mismos para brindar una mejor experiencia al cliente. Podemos destacar:

- Solicitud de tarjetas comerciales y adicionales, de tarjetas de depósito y rendición online por Home Banking Empresas.
- Nuevas transferencias inmediatas para los pagos a proveedores.
- Nuevo servicio de publicación, recepción y cobro de facturas o deuda y posterior rendición a la empresa.

- Constitución de plazos fijos online para empresas.
- Ampliación del horario del Home Banking de Empresas de 5 a 22 hs.
- Simplificación de los requisitos para operar en depósito de cheques por APP, ya que no se requiere esquemas de firma.

Factoring

A través de este servicio nuestros clientes pueden descontar cheques, facturas y certificados de obra, por medio de tres modalidades: "con recurso", "primera pérdida" y "sin recurso".

- Las operaciones de factoring de este segmento representaron el 17,1% de la cartera de préstamos del Banco⁽⁶⁾.
- Nuestra participación en el mercado de factoring del sistema financiero argentino es de aproximadamente el 7,5%⁽⁷⁾.

En 2017 Banco Supervielle continuó con la promoción del producto E-Factoring que permite, mediante lectoras instaladas en las oficinas de los principales clientes, recibir las imágenes de los cheques y realizar el descuento, facilitando su procesamiento, disminuyendo tiempos y costos.

Leasing

La Gerencia de Leasing atiende las necesidades del producto de todas las bancas comerciales de Banco Supervielle. A través de leasing nuestros clientes pueden acceder a bienes de capital para aumentar su producción y mejorar su desempeño.

Se amplió la propuesta de valor de leasing con su participación en el lanzamiento del subsegmento transporte que incluye una propuesta diferencial a nivel del mercado. También se trabajó en el desarrollo del producto leasing operativo.

**Más de 1.100
contratos de Leasing
por un volumen
superior a los \$ 2.100
millones en 2017.**

⁽⁶⁾ Al 31 de diciembre 2017.

⁽⁷⁾ según la información disponible más reciente publicada por el BCRA.

Negocios Internacionales – Comercio Exterior

El año 2017 se caracterizó por un gran crecimiento de las financiaciones relacionadas al comercio exterior, alcanzándose un récord histórico de operaciones de financiamiento en dólares, respecto del año anterior.

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

→ En el transcurso del año se lograron liquidar a través E-Comex el 59% de las operaciones totales.

Factoring Internacional: Banco Supervielle continúa siendo el único banco del sistema financiero argentino en operar en dicho mercado, a través de FCI (anteriormente denominada Factor Chain International), la cadena más extensa y prestigiosa de compañías de factoring.

Sociedades de Garantías Recíprocas (SGRs)

Durante 2017 continuamos siendo líder del mercado operando con el 80% de las sociedades de garantías recíprocas autorizadas en el país.

Banco Supervielle recibió de parte de Garantizar (SGR N° 1 del país con una participación del 50% del sector) el reconocimiento de ser el Primer Banco privado en operar con la SGR, como Socio Protector y como monetizador de préstamos a PyMEs avalados por la SGR.

También se dio un fuerte crecimiento en el otorgamiento de operaciones avaladas por Fogaba Sapem (1° Fondo de Garantía del Mercado) y se desarrolló la operatoria de Garantías Automáticas, Semiautomáticas y Productivas con Garantizar, Fogaba y otras SGRs.

Durante el período lanzamos líneas de financiamiento de PyMEs integrantes de cadenas de valor de grandes empresas avaladas por SGRs tanto en CABA como en el interior del país.

- Seguimos siendo primer banco en cantidad de SGRs a las cuales se aporta como socio protector (10 SGR's) con un stock de \$ 608 MM a diciembre de 2017, cifra que implica un crecimiento interanual nominal del 67%.
- El stock de préstamos a diciembre 2017 ascendió a \$965 MM, que representa un crecimiento de 248% respecto de 2016, manteniendo default cero, sin incobrabilidad.
- Las comisiones por préstamos avalados alcanzaron un valor de \$8 MM, cifra que medida contra el total de 2016 de \$ 2,8 MM implica un crecimiento nominal del 185%.

A fines de 2017 creamos un centro de atención denominado "Contacto Comex", conformado por un equipo de especialistas dedicado íntegramente a la atención de consultas relacionadas al comercio internacional de nuestros clientes.

Inversiones

A través de Supervielle Asset Management, ofrecemos servicios de fondos comunes de inversión diseñados para cubrir un amplio abanico de posibilidades en objetivos de inversión y perfiles de riesgo. SAM administra la familia de fondos PREMIER.

- En el segmento Individuos el crecimiento de activos administrados alcanzó el 155%: pasó de \$ 1,134 MM a \$ 2,897 MM. Este importante crecimiento se vio reflejado en un incremento de la cantidad de clientes de más del 54%.
- En el segmento Empresas el crecimiento de los activos administrados fue del 48%
- En el segmento Institucionales el crecimiento de los activos administrados fue del 13%
- El fondo en dólares, lanzando en diciembre de 2016, alcanzó los \$ 2,442 MM en diciembre 2017.
- Las operaciones de los clientes individuos se canalizaron principalmente por Home Banking: en el mes de diciembre concentró el 91% de las transacciones, alcanzando las 10.000 operaciones.

Banco Supervielle habilitó el Centro de Inversiones (atención a clientes mediante Call Center) a través del cual los clientes tienen un canal adicional para recibir asesoramiento y realizar consultas respecto de sus inversiones.

Supervielle Asset Management en números

2017

Cantidad de clientes	11.904
Fondos comunes de inversión gestionados- cantidad	11
Fondos comunes de inversión gestionados- monto	14.656.000.000

Durante 2017 las inversiones de nuestros clientes aumentaron considerablemente llevando a que nuestros activos bajo administración crecieran un 47%.

Segmentos Especiales

Banco Supervielle cuenta con productos que son compartidos por el segmento Individuos y Empresas. Nuestro propósito es poder brindarles a nuestros clientes un producto diferencial y a medida.

Franquicias

Buscamos apoyar el crecimiento del emprendedurismo en Argentina a través de un sistema profesionalizado como es el modelo de franquicias, y por eso innovamos en los modelos crediticios incorporando variables propias de su sistema.

Para entender en profundidad a las franquicias nos entrevistamos con clientes que nos contaron sus necesidades, lo que esperaban de un banco, qué les hacía falta en los distintos ciclos de vida y cómo podíamos acompañarlos. Esta propuesta surge de escucharlos, de concretar y tangibilizar algo que ellos mismos piden.

La línea de créditos destinada a las franquicias se compone de un préstamo pre-aprobado para PyMEs, grandes empresas e inclusive, personas físicas (PF) con actividad comercial.

- Ofrecemos financiamiento de hasta 40% de la inversión inicial y un préstamo de hasta \$800.000. Quienes comienzan su actividad comercial pueden acceder a tasas preferenciales y un plazo de 6 meses para empezar a abonar la primera cuota de capital, además de contar con una bonificación del 100% de la cuenta de franquicia durante ese período.
- Damos mayor beneficio a más de 40 marcas ya establecidas bajo el formato de franquicias y registradas

en la Asociación Argentina de Marcas y Franquicias (AAMF), entidad de la cual somos aliados.

- Contamos con una atractiva tasa de efectividad de negocios para los nuevos emprendimientos, a partir del respaldo de marcas establecidas en el mercado y reconocidas por los consumidores, que representan un factor clave en la generación de empleo de las pequeñas y medianas empresas de la economía del país.
- Ofrecemos beneficios de plan sueldo para empleados y la tarjeta "Visa Distribution" para realizar compras al franquiciante con mayor flexibilidad en los pagos. Adicionalmente, nuestros clientes cuentan con la posibilidad de acceder de manera exclusiva a la contratación de "Increase Card", un software que permite conciliar en una plataforma las cobranzas y pagos de todas las ventas.

Nuestra participación de mercado en la atención a Franquicias creció un 45,8% desde su lanzamiento, pasando de ser un 1,2% a un 1,8%.

Transporte

Identificamos al **transporte de carga** como una actividad clave para el sistema productivo. Detrás de esta actividad existe una cadena de valor que potencia el crecimiento de emprendedores y PyMEs en general.

La celeridad en la respuesta de la aprobación de un crédito es fundamental para la ampliación de la flota y la tasa de financiamiento es determinante para la Pyme a la hora de invertir en nuevas unidades. Nosotros desarrollamos una propuesta con tasas preferenciales que incluye además un amplio abanico de tasas subsidiadas a través de Plan Sueldo.

Contamos con una atractiva tasa de efectividad de negocios

para las nuevas franquicias, a partir del respaldo de marcas establecidas en el mercado y reconocidas por los consumidores.



Subsegmento Franquicias

La propuesta de transporte apunta a personas físicas con actividad comercial y personas jurídicas cuya actividad sea el transporte de carga liviana, mediana o pesada de mercaderías (excluye el transporte de pasajeros).

Financiación para PyMEs de Transporte:

- Aprobamos el leasing o préstamo prendario en 24 hs, hasta \$5.000.000.
- Financiamos hasta un 100% el valor de compra de la unidad.
- Ofrecemos tasas preferenciales, abonando la primera cuota de capital a partir de los 3 meses.

Sector Público y Entidades Intermedias

GRI FS14

Brindamos servicios a clientes de la provincia de Buenos Aires y del interior del país que nos contratan para el pago de haberes de sus dependientes y para la venta de productos y de servicios financieros tradicionales del Banco.

Actualmente:

- Brindamos servicios financieros / bancarios a la provincia de San Luis y sus municipios.
- En la provincia de Mendoza, actuamos como agente financiero en los Municipios de La Capital, Godoy Cruz, Las Heras, San Martín y Lujan de Cuyo.
- Actuamos como agentes de pago de plan sueldo en los Municipios de Guaymallen, Malargüe y San Rafael.

En la localidad de Godoy Cruz, Mendoza, acompañamos el impulso de la municipalidad de fomentar el uso de energías limpias y recursos renovables. Cerramos dos convenios con la municipalidad para otorgar préstamos con tasa subsidiada a sus vecinos para facilitar el acceso a paneles y termo tanques solares y para adquirir bicicletas eléctricas.

Tesorería y Finanzas

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

En 2017 este segmento aportó \$426 millones a los ingresos netos consolidados de Grupo Supervielle y \$48 millones de resultados netos.

Mercado de Capitales

Somos una de las entidades líderes del mercado de capitales argentino. Ofrecemos una amplia variedad de productos: fideicomisos financieros, valores de corto plazo, obligaciones negociables y préstamos sindicados.

- 7,08% de participación de mercado en colocaciones.
- \$ 3.284 millones en 7 emisiones en fideicomisos para Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera.
- \$2.796 millones en obligaciones negociables en 5 emisiones para Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera.
- \$ 1.592 millones en 8 emisiones en fideicomisos y \$1.031 millones en obligaciones negociables en 5 emisiones para terceros.

Estamos comprometidos a acercar a la sociedad herramientas que apuntalen un aumento en el nivel de bancarización. En la provincia de San Luis se bancarizaron 21.050 beneficiarios de planes sociales a quienes se les abrieron cajas de ahorro y entregaron tarjetas de débito.

CERCANÍA Y MEJORA CONTINUA EN NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

Buscando estar cerca de nuestros clientes, desarrollamos diferentes canales de atención que buscan continuamente ajustarse a sus necesidades.

Atención presencial

GRI FS13

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

En la provincia de San Luis hemos desarrollado una estrategia de gran capilaridad, generando una extensa cobertura en toda la provincia, facilitando así el acceso de la población provincial a los servicios bancarios.

42 puntos de acceso en San Luis

- 23 sucursales
- 19 anexos o cajeros automáticos neutrales.

26 de los puntos de acceso

están distribuidos a lo largo de la región en localidades tan pequeñas como Leandro N. Alem que cuenta con 379 habitantes y se encuentra a 110km de la capital de San Luis.

- 14 sucursales⁽⁸⁾.
- 12 cajeros automáticos neutrales⁽⁹⁾.

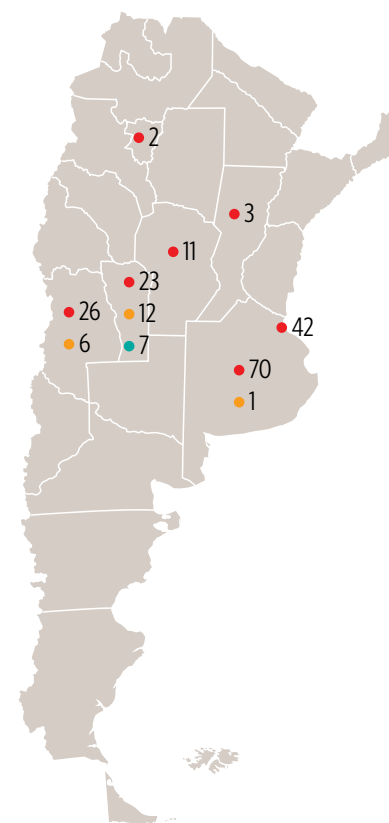
⁽⁸⁾ Representan un 8% sobre la totalidad de las sucursales de Banco Supervielle.

⁽⁹⁾ Representan un 2% sobre la totalidad de los cajeros automáticos de Banco Supervielle.

Red de Sucursales, puntos de venta y cajeros automáticos neutrales de Banco Supervielle

CABA	Suc.	Bs. As. y GBA	Suc.	Anx.	Bs. As. y GBA	Suc.	Anx.	Mendoza	Suc.	Anx.	San Luis	Suc.	Anx.	C.A.N.
Almagro	1	9 de Julio	1		Olivos	1		Cdad. de Mendoza	7	3	La Punta			2
Balvanera	1	Adrogué	2		Pergamino	2		Godoy Cruz	4	2	La Toma	1		
Barracas	2	Benavidez	1		Pilar	1		Gral. Alvear	1		Leandro N. Alem	1		1
Belgrano	3	Berazategui	2		Quilmes	3		Guaymallén	1	1	Luján		1	
Belgrano R	1	Boulogne	1		Ramos Mejía	1		Las Heras	1		Merlo			
Boedo	1	Castelar	1		Remedios de Escalada	1		Luján de Cuyo	1		Naschel	1		
Caballito	2	Chacabuco	1		San Antonio de Padua	1		Maipú	1		Nogolí	1	1	
Chacarita	1	Del Viso	1	1	San Isidro	1		Malargüe	1		Nueva Galia			
Colegiales	1	Escobar	1		San Justo	1		Palmira	1		Paso Grande	1		1
Congreso	1	Florencio Varela	2		San Martín	1		San José	1		Quinés			
Constitución	1	Garín	2		San Miguel	1		San Martín	1		San Francisco	1		
Flores	2	González Catán	1		Temperley	1		San Rafael	3		San Luis	1	2	
Liniers	1	Gral. Pacheco	2		Tigre	1		San Juan	1		San Martín	5	1	
Mataderos	1	Gran Bourg	1		Vicente López	1		Tunuyán	1		Sta. Rosa			
Montserrat	1	Haedo	1		Villa Adelina	1		Tupungato	1		Conlara	1		
Palermo	7	José C Paz	1		Villa Bosch	1		Villa Nueva	1		Tilisarao	1		
Pedro Goyena	1	La Lucila	1								Trapiche		1	
Recoleta	3	La Plata	4		Córdoba	Suc.		San Luis	Suc.	Anx.	C.A.N.	Unión	1	
Retiro	1	Lanús	5		Córdoba	6		Arizona	1			Villa del Carmen		
Saavedra	1	Lomas de Mirador	1		Río Cuarto	3		Batavia		2		Villa Larca	1	
San Nicolás	4	Lomas de Zamora	3		Villa Allende	1		Buena				Villa Mercedes	3	1
Tribunales	1	Los Polvorines	1		Villa María	1		Esperanza	1					1
Villa Crespo	1	Luján	1					Candelaria	1		Tucumán	Suc.		
Villa Devoto	1	Mar del Plata	6		Santa Fe	Suc.		Concarán	1		San Miguel			
Villa Lugano	1	Martínez	1		Rosario	3		Cortaderas			de Tucumán	2		
Villa Urquiza	1	Monte Grande	2					Fraga		1				
		Moreno	2					Juana Koslay		1				
		Morón	2					Justo Daract	1					
		Munro	1					La Calera						

Red de Banco Supervielle



- Sucursales: 177
- Anexos: 19
- Cajeros Automáticos Neutrales: 7

Red de sucursales y puntos de venta de Cordial Compañía Financiera

CABA

Saavedra	1
Villa Urquiza	1

Provincia de Buenos Aires y GBA

Almirante Brown	1
Avellaneda	2
Bahia Blanca	1
Caseros	1
Claypole	1
La Plata	1
La Tablada	1
LaFerrere	1
Lanus	1
Lomas de Zamora	1
Lujan	1
Malvinas	
Argentinas	1
Moreno	1
Moron	1
Olavarria	1
Pilar	1
Quilmes	1
San Fernando	1
San Justo	1
Tigre	1
Tres de Febrero	1

Córdoba

Ciudad de Córdoba	4
Río Cuarto	1
Villa Nueva	1

Catamarca

Catamarca	1
-----------	---

Chaco

Resistencia	1
-------------	---

Chubut

Comodoro	
Rivadavia	2
Puerto Madryn	1
Trelew	1

Corrientes

Corrientes	2
------------	---

Entre Ríos

Parana	2
--------	---

Formosa

Formosa	1
---------	---

Jujuy

San Pedro	1
San Salvador de Jujuy	1

La Pampa

Santa Rosa	1
------------	---

La Rioja

La Rioja	1
----------	---

Mendoza

Godoy Cruz	1
Guaymallén	1
Las Heras	1
Maipu	1
San Martín	1

Misiones

Posadas	2
---------	---

Neuquén

Neuquén	2
---------	---

Río Negro

Cipoletti	1
General Roca	1
Viedma	1

Salta

Salta	1
-------	---

San Juan

San Juan	1
----------	---

San Luis

San Luis	1
Villa Mercedes	1

Santa Fe

Santa Fe	1
----------	---

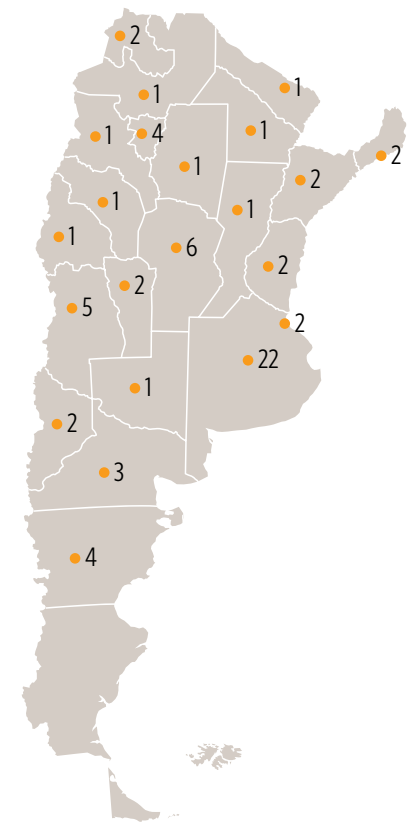
Santiago del Estero

Santiago del Estero	1
---------------------	---

Tucumán

Concepción	1
Rio Sali	1
San Miguel de Tucumán	2

Red de Cordial Compañía Financiera



TOTAL DE SUCURSALES
Y PUNTOS DE VENTA:

67

Red de Sucursales y puntos de venta de Tarjeta Automática

Provincia de Buenos Aires y GBA

Bahía Blanca	2
La Plata	1
Punta Alta	1

Chubut

Comodoro	
Rivadavia	8
Esquel	1
Puerto Madryn	4
Rawson	2
Trelew	6

La Pampa

Santa Rosa	2
------------	---

Mendoza

San Rafael	1
------------	---

Neuquen

Cutral Co	1
Neuquén	3

Río Negro

Bariloche	2
Choele Choel	1
Cipoletti	2
General Roca	3
Viedma	4
Villa Regina	3

Salta

Salta	1
-------	---

Santa Cruz

Caleta Olivia	4
El Calafate	1
Las Heras	1
Río Gallegos	3
Río Turbio	1

Tierra del Fuego

Rio Grande	2
------------	---

Tucuman

San Miguel de Tucumán	1
-----------------------	---

Red de Tarjeta Automática



TOTAL DE SUCURSALES
Y PUNTOS DE VENTA:

61

Modelo de atención diferenciada a jubilados en el 2017

GRI FS14

Como banco queremos acompañar a nuestros clientes en esta etapa de su vida proporcionando seguridad, tranquilidad y, por sobretodo, sencillez a la hora de cobrar sus haberes.

Durante 2017 nuestro foco estuvo en mejorar la experiencia de nuestros clientes dentro de los Centros de Servicio. Para esto, introducimos las Cajas Rápidas con tecnología biométrica donde una persona puede retirar dinero, solicitar un préstamo, dar fe de vida y consultar sus últimos movimientos, todo en un mismo lugar, ingresando nada más que su huella digital. Esto hace que operar por canales automáticos sea más rápido y sencillo al no necesitar una tarjeta de débito o tener que recordar claves. Actualmente, el 78% de nuestros Centros de Servicio cuentan con esta tecnología y vamos a continuar hasta cubrir la red en su totalidad para reducir los tiempos de espera y facilitar la forma en que operan nuestros clientes jubilados.

Centros de atención Identité

Para el segmento Identité continuamos alineando el modelo de atención con una visión centrada en el cliente, cuyo objetivo primordial es la calidad de servicio. Considerando las necesidades y exigencias de los clientes el modelo personal de atención continuó expandiendo su cobertura abarcando el 60% de las sucursales, donde alcanza al 80% de los clientes del segmento.



"Seguiremos incorporando tecnología innovadora

a fin de acompañar a nuestros clientes, como los nuevos ordenadores de fila inteligentes, que próximamente podrán ser encontrados en todos nuestros Centros de Servicio."

Michelle Faienberg Whitelow

Participante del programa de jóvenes profesionales de Banco Supervielle, Analista de Cross Sell y Capacitación del Segmento Previsional.

Apertura de nuevas sucursales

GRI 103-1

En línea con nuestro deseo de ser un Banco cercano a las PyMEs, abrimos tres nuevas sucursales en zonas de alta densidad de comercios con gran afluencia de PyMEs.

Se inauguraron las sucursales de San Justo en agosto, Chacarita y Mataderos en diciembre, y para el 2018 se está programando la apertura de sucursales en Morón y Caseros.

Asimismo, hemos decidido tomar presencia en el sur del país. Así fue como se iniciaron las obras para nuestra futura sucursal en la ciudad de Neuquén programada para mayo del 2018.

Canales digitales

GRI 103-1

Los canales digitales y electrónicos generan un espacio único de interacción con nuestros clientes que crece día a día. A lo largo de este año nuestros clientes han ido cambiando su forma de operar: han solicitado préstamos personales a tasa preferencial en Homebanking Individuos, Supervielle Móvil y nuestra red de cajeros automáticos, han realizado operaciones de cambio a cotización preferencial y dado de alta plazos fijos a tasas especiales tanto en Homebanking Individuos como en Supervielle Móvil y han operado con Fondos Comunes de Inversión desde su Homebanking.

Grupo Supervielle transita un proceso de transformación y adopción digital, que se ve reflejado en el crecimiento de las variables clave de los canales digitales respecto a 2016.



Banco Supervielle finalizó el año con más de 280.000 clientes registrados en Homebanking/Mobile, lo que representa un incremento del 24% con respecto al año anterior.



La aplicación Supervielle Móvil alcanzó los 75.000 clientes registrados, más de 80% con respecto a 2016.



Se cursaron en promedio más de 500.000 transacciones monetarias mensuales, un crecimiento de 27% respecto del año anterior: 86% en Home Banking Individuos y 14% en Supervielle Móvil.

Con respecto a los canales electrónicos, además de la ya mencionada Caja Rápida, en la red de cajeros automáticos y Terminales Auto Servicio **se realizaron en promedio 4.440.000 transacciones mensuales promedio, un 8% más que el año anterior.**

Centro de contactos

Contamos con un Centro de contactos que cumple la función de gestionar las consultas y reclamos y realizar ventas a clientes que se comunican vía teléfono, e-mail, chat y redes sociales.

- 267.000 consultas mensuales recibidas en el Centro de contactos por las diferentes líneas de atención.
 - Más del 33% se resolvieron en forma personalizada.
 - Se respondieron más de 4.000 correos electrónicos mensuales, con un crecimiento sostenido del volumen de aproximadamente un 33% interanual.

Se dio un crecimiento sostenido en ventas a lo largo del año de más de un 400% en préstamos personales y más de un 200% en tarjetas adicionales.

En el mes de septiembre comenzó a operar el Centro

Integral de Inversiones, a través del cual nuestros asesores financieros atendieron 4.800 llamados, respondieron a más de 400 consultas escritas en relación a inversiones y efectuaron una campaña de llamados salientes para captación de nuevos depósitos y renovaciones de plazo fijo. Para el resto de las operaciones se brindó asesoramiento.

Se dieron de alta \$270.000.000 en plazos fijos en 4 meses, con un monto promedio de las inversiones de \$433.157 y un plazo promedio en 52 días.

SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

GRI 103-2, 102-5

Encuestas de satisfacción a clientes individuales

A partir de los registros de visitas a las sucursales de Banco Supervielle almacenados en los ordenadores de fila, realizamos una encuesta online a todos los clientes que visitaron una sucursal. Aquí se le solicita al cliente que valore el tiempo de espera y la amabilidad de la atención en una escala de 1 a 10 y la probabilidad de recomendar al banco a un colega o amigo. Esta medición se conoce como Net Promotion Score (NPS).

Comenzamos con la medición de NPS en mayo de 2016. En estos dos años el NPS tuvo un crecimiento interanual del 88%, pasando de 24 puntos⁽¹⁰⁾ en diciembre de 2016 a 45 puntos en el mismo mes de 2017.

La tendencia positiva en la evolución del NPS agregado⁽¹¹⁾ se verificó también en cada uno de los segmentos. Se destacan el crecimiento sostenido de Emprendedores & PyMEs y la oportunidad de mejora en el segmento Personas. A nivel regional, durante 2017, hubo un crecimiento sostenido del NPS en Mendoza, San Luis y Microcentro, mientras que en las tres regiones donde cerró en baja fueron Norte, Suroeste y Macrocentro-Tucumán.

Gestión de reclamos de clientes individuales

Los reclamos de Banco Supervielle ingresados a través de los distintos canales (mail, Facebook, twitter, teléfono, personalmente) son registrados en el CRM. Una vez que se concluye el reclamo, se le envía un mail al cliente que lo formuló, donde se le informa la resolución del mismo y se lo invita a responder una encuesta online para valorar la gestión de su reclamo.

Los resultados trimestrales de NPS en 2017 oscilaron entre -3,5 puntos y -7,6 puntos, y se mantuvieron estables en relación con los valores de 2016. Al efectuar el cruce de reclamos con NPS, es importante notar que entre los clientes que llegan a la instancia de reclamo, el porcentaje de detractores es estructuralmente más alto que entre los clientes sin inconvenientes. De ahí los resultados por debajo de 0. Sin embargo, haber mantenido los valores constantes en relación con 2016 se considera un buen resultado en la medida que 2017 fue un año de política comercial más agresiva en promociones y descuentos, con un consecuente aumento de la cantidad de reclamos y, aun así, el indicador de satisfacción no se deterioró.

Se identificó que la claridad de la información brindada es una variable determinante de la satisfacción relativa respecto de la resolución de los reclamos. Estamos trabajando en nuevos recursos verbales para mejorar la comunicación con el cliente.

⁽¹⁰⁾ Los valores de NPS son calculados de acuerdo al porcentaje promotores (respuesta de 9 a 10) – porcentaje detractores (respuesta de 1 a 6).

⁽¹¹⁾ NPS referido a la post visita, calculado en base a los resultados de todas las sucursales.



"Por noveno año consecutivo se realizó la "Encuesta de Satisfacción de Clientes de Banca Empresas" la que arrojó muy buenos resultados sobre la satisfacción global con Banca Empresas".

Bruno Arcucci

Gerente de segmento PYME

Encuesta de satisfacción a clientes empresas

La satisfacción de nuestros clientes empresas se mide a través de un estudio anual en base a encuestas telefónicas exhaustivas donde se indaga acerca de la relación con el banco en general y la calificación de atributos de los productos, de la atención y de los canales de atención.

Sobre una base aleatoria de 1.049 clientes, se tomó una muestra de 350 casos, dentro de la cual 35% son Corporaciones y Megras de AMBA, 21% son PyMEs de AMBA, 14% son de Interior y 30% clientes de Cuyo.

Se registró una mejora en todos los indicadores y en todos los segmentos con respecto al 2016, destacándose en el

segmento PyMEs AMBA con un NPS de 43 puntos, que representa un aumento del 43% ⁽¹²⁾.

Canales de atención y de gestión de reclamos de Supervielle Seguros

Supervielle Seguros cuenta con un Call Center para la atención de reclamos. En el período se registraron 5.503 reclamos sobre 88.733 llamadas atendidas. Los mismos se resolvieron con el soporte de las áreas de Back End.

Además, Supervielle Seguros cuenta con un Servicio de Atención al Asegurado, que gestiona denuncias realizadas en Defensa al Consumidor y en el Departamento de Orientación de Atención al Asegurado (DOAA), dependiente de la Superintendencia de Seguros de la Nación

(SSN). Durante 2017, se gestionaron 38 denuncias de Defensa al Consumidor y 2 Denuncias del DOAA, resueltas satisfactoriamente.

⁽¹²⁾ En el 2016 el NPS fue 30

EFICIENCIA

AGREGAMOS VALOR

“La evaluación social y ambiental al momento de otorgar un crédito es nuestro compromiso y responsabilidad con la comunidad y accionistas.”

Julietta Montes
Equipo de Riesgos

Se evaluaron 173 casos de la cartera del banco en base a la política de riesgos ambientales y sociales, un 51% en saldo de deuda superior a \$90MM

5%

De ahorro interanual de energía en Banco Supervielle.

2.942kg

De papel y plástico donados a fundación Garrahan y 2.100 kg de papel y cartón a recuperadores urbanos.

\$1.548

Millones en pago a proveedores locales.

Eficiencia

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

Para Grupo Supervielle la eficiencia está en nuestra manera de agregar valor:

- A través del financiamiento responsable mediante la inclusión de una gestión de riesgos ambientales y sociales como parte del análisis de crédito.
- Trabajando con procesos de compras transparentes a través de un sistema de homologación de proveedores.
- Mitigando el impacto ambiental de nuestras operaciones a través de planes de acción orientados a reducir el consumo de recursos naturales y reciclar nuestros residuos.

GESTIÓN DE RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES

GRI FS11

En Grupo Supervielle entendemos que la evaluación de los aspectos ambientales y sociales al momento de la concesión de un crédito, ya sea con fondos propios o de terceros, es una forma de asumir nuestro compromiso y responsabilidad ante la comunidad y los accionistas. Es por ello que Banco Supervielle cuenta con una política de apetito de riesgos ambientales y sociales. Esta política abarca tanto a productos financieros otorgados al sector público y al privado, como también a los aspectos ambientales asociados a los procesos de adquisiciones y al manejo de nuestras instalaciones.

El objetivo de Banco Supervielle en materia de control y gestión del riesgo ambiental y social se focaliza en las siguientes etapas: categorización, mitigación y monitoreo de dichos riesgos. La prioridad es categorizar y mitigar el efecto sobre las actividades que se financian a través del banco y someter las inversiones propias del banco a una valoración de su impacto ambiental y social.

Como parte de la gestión de riesgos ambientales y sociales se establecen indicadores tendientes a acompañar la estrategia crediticia del banco permitiendo a la misma adecuarse a niveles aceptables de sustentabilidad.

La identificación de riesgos ambientales y sociales se realiza por medio de una metodología interna que toma como referencia conceptos de la Metodología ARAS⁽¹³⁾, de las normas de la Corporación Financiera Internacional, y de los apartados del 1 al 8 de los Principios del Ecuador. De este modo Banco Supervielle garantiza contar con una identificación y manejo centralizado de los eventuales riesgos ambientales y sociales que las empresas tomadoras de crédito pudieran generar en pos de velar por un financiamiento responsable.

⁽¹³⁾ 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.

En Banco Supervielle nos comprometemos a velar por la reducción y mitigación de impactos negativos en ecosistemas y comunidades, concediendo créditos sólo a aquellas empresas 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
- Seguridad y salud ocupacional
- Mitigación de cambio climático
- Igualdad de género
- No tolerancia a la discriminación por motivos religiosos, políticos, sociales, de raza u orientación sexual
- Respeto y conservación de la cultura, conocimientos y prácticas de los pueblos indígenas
- Protección del patrimonio cultural.

Como parte de dicho compromiso basado en el financiamiento responsable, hemos definido una serie de actividades excluidas para el otorgamiento de líneas de crédito a nuevas empresas clientes o empresas existentes.

En 2017 se evaluaron 173 casos de la cartera de Banco Supervielle

en base a la política de riesgos ambientales y sociales vigente a la fecha, con la categorización que especifica la metodología.

Esto representó el 5.2% en cantidad de clientes y el 51% en saldo de deuda superior a \$90MM según la cartera de Banca Empresas al 31/12/2017. Del análisis realizado no se identificaron riesgos altos en ninguno de los casos evaluados. La mayoría de los créditos otorgados durante el 2017 no son nuevos proyectos de inversión a largo plazo, con lo cual no están alcanzados por la aplicación de la Metodología ARAS.

GESTIÓN DE LA ENERGÍA

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 302-4

La optimización del uso de la energía forma parte de la estrategia que hemos estado desarrollando a lo largo de los últimos años. La energía es parte fundamental de la actividad económica y de la vida diaria de cualquier sociedad y, por lo tanto, el desarrollo energético se debe manejar de una manera planificada y responsable.

Para hacer frente a la responsabilidad de la eficiencia energética realizamos un seguimiento mensual de los consumos energéticos y buscamos mejoras continuas para reducir nuestros consumos. Nuestro propósito es fomentar el uso eficiente de la energía y desarrollar acciones relacionadas al cuidado del medio ambiente en nuestra organización y con nuestros clientes.

Medidas tomadas durante el 2017 en Banco Supervielle

- Recambios de luminarias por LED de sucursales y centro de servicios existentes.
- Sucursales nuevas diseñadas con artefactos de iluminación LED.
- Cronograma de apagado de luces en el edificio corporativo.
- Planificación y compulsa por reemplazo tecnología LED Edificio Corporativo (implementación 2018).

Nuestros objetivos en 2018

- Liderar prácticas medioambientales con el fin de generar conciencia y responsabilidad en nuestros empleados, proveedores y cualquier otro interesado en el contexto de nuestro negocio.
- Comprometer a nuestros empleados mediante programas y oportunidades para colaborar en la eficiencia.
- Realizar el seguimiento de las emisiones de dióxido de carbono emitidas a fin de reducirlas llevando a cabo un programa de mejora continua.

*A partir de todas nuestras iniciativas ejecutadas en el año 2017, hemos podido ahorrar el 5% sobre el total de nuestro consumo, equivalente a **220.787 KW/h o 794.833 MJ***.*

Consumos 2017	Valores
Energía eléctrica consumida (KWh)	20.157.720
Litros de nafta consumidos con el uso de generadores	781
Litros de diésel consumidos con el uso de generadores	11.790
M ² de todos los edificios incluidos en el alcance del consumo de energía	101.271

Nota: No se cuenta con mediciones de agua y gas.

* El dato se calcula a partir de la comparación con el consumo total del año 2016. Esto aplica únicamente a Banco Supervielle.

GESTIÓN DE INSUMOS Y RESIDUOS

GRI 103-2

El uso ineficiente de los recursos naturales y la incapacidad del medio de asimilar todos los residuos generados en los procesos de producción y consumo son la causa principal del agravamiento de los problemas medioambientales que nos afectan. En Grupo Supervielle estamos comprometidos en el constante respeto por el ambiente.

En agosto del 2017 nos inscribimos en el Registro de Generadores Especiales del Ministerio de Ambiente y Espacio Público de la Ciudad de Buenos Aires, dando cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 4859. Declaramos los 5 sitios que se encuentran informados dentro del polígono establecido en la Resolución N° 11/06 MAYEPGC.

Los edificios centrales y las sucursales cuentan con los respectivos contenedores de residuos identificados (reciclables, papel, húmedos, etc.). Actualmente, además de la inscripción como generadores de residuos especiales, nos incorporamos al programa de Generadores Privados de la Coordinación Ecológica Área Metropolitana Sociedad del Estado (CEAMSE). También contamos con un proveedor para el retiro de residuos y la disposición final en el CEAMSE. El objetivo para el año 2018 es reducir

la porción de húmedos en un 15%, a fin de minimizar los residuos que se vierten.

En el 2017 aumentamos nuestras donaciones de papel y tapitas de plástico a la Fundación Garrahan en un 155% en comparación al 2016.

Por nuestra actividad los insumos de mayor consumo son papel, tóner y vasos plásticos. Con el fin de reducir el consumo de papel, durante el 2017 comenzamos con el envío de resúmenes en formato digital, lo que generó una reducción en el consumo de bobinas y sobres.

Cantidad de insumos

60.000 Resmas de papel	120 Bobinas de papel	4.200.000 Cheques	6.700.000 Sobres	1.800 Tóner	627.000 Vasos plásticos
----------------------------------	--------------------------------	-----------------------------	----------------------------	-----------------------	-----------------------------------

Tratamiento de residuos

2.942 Papel y plástico donados al Garrahan (kg)	2.100 Cartón y papel donados a recuperadores urbanos (kg)
84.000 Residuos húmedos dispuestos en toneladas (kg) ⁽¹⁾	35 toneladas de scrap tecnológico (RAE).

⁽¹⁾ Valores resultantes únicamente de las sucursales de Mitre, Reconquista y San Martín

PRÁCTICAS DE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

GRI 102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 204-1, 414-1

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

Contamos con un modelo de gestión integral del gasto que está conformado por un conjunto de políticas, procesos y procedimientos, que estructuran la gestión de los gastos generales e inversiones de las compañías del grupo. El modelo abarca el ciclo completo del gasto e inversión desde el momento de la elaboración del presupuesto hasta el pago a proveedores.

La misión del modelo de gestión integral del gasto es crear una cultura de cuidado y eficiencia en costos en todas las áreas del negocio, desarrollando procesos y poniendo a disposición herramientas que permitan gestionar de manera eficiente los presupuestos e incrementar los resultados de manera sustentable.

Para ejecutar el presupuesto aprobado, el modelo contempla un proceso de creación y aprobación de solicitudes que incluye foros de aprobación donde se cuestiona el racional, criterio y propósito de una solicitud de gasto o inversión.

Principales premisas del modelo de Gestión Integral del Gasto:

- Disponer de presupuesto aprobado no significa poder comprometer recursos de la organización por fuera de los procesos de solicitud de pedidos de gasto e inversión.
- Los controles y aprobaciones deben realizarse en una instancia previa a la ejecución del presupuesto.
- La generación de ahorros sobre los montos de las líneas del presupuesto no implica poder incurrir en el sobrante sino que tienen como meta incrementar el resultado proyectado, reduciendo el presupuesto de gasto e inversión.
- Cuestionar el gasto y su necesidad como ejercicio constante de gestión, obteniendo el precio más competitivo de mercado para las especificaciones técnicas de los productos / servicios definidos.
- Toda factura emitida por un proveedor por el suministro de bienes o prestación de servicios se debe abonar contra una orden de compra debidamente aprobada.

Cantidad de proveedores 2017	1.065
Pago a proveedores en el período	\$1.548 millones
% de proveedores locales (sede en Argentina)	
- Sobre la cantidad de proveedores	99,9%
% de proveedores internacionales -	
Sobre el total de facturación	0,1%
Porcentaje de nuevos proveedores	
evaluados y seleccionados de acuerdo	
con los criterios sociales	5%

Nota 1: En la tabla reportada se incluyen los proveedores correspondientes a todas las compras centralizadas de Grupo Supervielle.

Nota 2: La definición geográfica para el Grupo Supervielle de proveedor local es todo aquel que se encuentre dentro de la República Argentina.

Principales servicios y productos contratados durante el 2017:

- Tecnología (Hardware, enlaces, consultorías, horas de desarrollo)
- Contratación de obras
- Servicios de Marketing y Comunicaciones
- Consultores externos

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.

- Las contrataciones directas bajaron de un 8% a un 5% en el 2017.
- Continuamos exigiendo el 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.
- Continuamos realizando "Jornadas de ética y valores de Grupo Supervielle" destinadas a que los proveedores conozcan nuestros principios y valores éticos, los procesos de compra y homologación y la existencia de la línea ética para la denuncia de desvíos.

COMPROMISO

APORTAMOS MÁS

"El voluntariado te da la oportunidad de conocer de cerca distintas realidades, de trabajar por el bien común y de desarrollar liderazgo y empatía."

Nadia Pino
Cajera centro de servicios González Catán

Abuelos en Red

10 años
+ de 62.000 capacitaciones a jubilados

309

Colaboradores se sumaron a acciones de voluntariado.

\$ 22.244.960

En inversión social

\$ 21.544.327

En aportes a través de Mecenazgo

CREAR VALOR LOCAL SOSTENIBLE

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

Inversión social en nuestras comunidades

GRI 102-12, 103-1, 103-2, 103-3, 413-1

Nuestro objetivo es transformar nuestros valores en acciones concretas que llevamos a cabo a través de cuatro ejes en las comunidades en las que operamos.

→ **Tercera Edad:** Promovemos el envejecimiento activo y saludable, la participación social y la prevención de la dependencia para lograr una vejez plena y productiva.



→ **Niñez:** Acompañamos a organizaciones que luchan contra la pobreza infantil y la desnutrición. Fomentamos la transformación social a través del arte.



→ **Educación:** Generamos oportunidades para construir un futuro mejor para nuestros jóvenes a través de la educación.



→ **Fortalecimiento Institucional:** Contribuimos al fortalecimiento de las instituciones y a la construcción de una agenda pública a largo plazo.



Inversión social en miles de pesos

Donaciones y alianzas con organizaciones de la sociedad civil	\$ 21.147,32
Costos de administración	\$ 1.097,64
Total inversión social directa	\$ 22.244,96
Contribuciones de tiempo, como el voluntariado del personal en tiempo remunerado	\$ 225,54
Total inversión social indirecta	\$ 225,54

Tercera Edad

Promovemos el envejecimiento activo y saludable, la participación social y la prevención de la dependencia.

En estos años hemos logrado profundizar nuestro acercamiento al segmento de la tercera edad, ya que compone una parte importante de nuestra cartera de clientes. Conocer a los adultos mayores significa ponerse en su lugar, reconocer sus problemáticas, sus necesidades y sus deseos.

Hoy, 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⁾.

Nosotros reconocemos a los adultos mayores como un segmento de la población activo, que no siempre es entendido, atendido o escuchado. Fue conocerlos los que nos llevó a crear nuestro primer programa de Responsabilidad Social Corporativa: Abuelos En Red, un programa de capacitación e inclusión digital dirigido exclusivamente a ellos. Para tener una participación activa en la sociedad, hoy se necesita estar conectado y esa conexión es digital. Con ese espíritu lanzamos en el 2004 el periódico gratuito

La Cita, dirigido a jubilados y distribuido en nuestras sucursales, y más recientemente lanzamos el Concurso Grandes Autores, Relatos Cortos.

Abuelos en Red (AER)

Programa de inclusión digital y financiera para adultos mayores.

- 16.296 certificaciones de entre 6 y 8 horas en 2017.
- 3 módulos de talleres: Educación financiera, Cajero automático, Homebanking.
- 5.432 Adultos mayores participantes.
- Convenio con 21 universidades e institutos de formación públicos y privados.
- 39 centros de formación.
- Siete provincias: Buenos Aires, Santa Fé, Córdoba, Tucumán, San Luis, San Juan y Mendoza.
- fanpage @AERSupervielle en Facebook.

Histórico

- 10 años de antigüedad.
- Más de 62.000 capacitaciones.

El programa busca introducir a las personas mayores en el uso de nuevas tecnologías digitales y promover la autonomía financiera a través de talleres de formación que los acercan a los nuevos canales automáticos.

Concurso Grandes Autores, Relatos Cortos

Concurso literario y digital destinado a nuestros clientes jubilados y pensionados.



Más de 16.000 capacitaciones de Abuelos en Red en 2017.

- 596 relatos cortos presentados.
- 54 voluntarios lectores de Banco Supervielle.
- Jurado de siete expertos presidido por Eduardo Sacheri.
- Publicación en web, emailing y diario La Cita de los siete finalistas y los tres cuentos ganadores.
- Tres salidas al aire en radio AM de la versión radiofónica del cuento ganador.
- Evento de premiación.

Histórico

- 3 años
- 1678 Total de relatos.
- Promedio de 52 voluntarios de Banco Supervielle por año.

El concurso busca tender puentes con las personas mayores, re-significar la relación banco-cliente y situarlos a ellos como protagonistas activos en la sociedad.

⁽¹⁾ Barómetro de la Deuda Social con las Personas Mayores. <http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo81/files/2016-Prensa-Barometro-Personas-Mayores.pdf>

La iniciativa incluye la participación de colaboradores como voluntarios. Ellos se encargan de leer y preseleccionar los cuentos recibidos. Para profundizar su conocimiento en la tarea, este año se les brindó a los voluntarios un taller de cómo evaluar cuentos, dictado por el escritor Eduardo Sacheri, que preside el jurado del concurso.

Periódico La Cita

Es un medio de prensa especializado y de referencia a nivel nacional en la problemática de las personas mayores. Está dirigido exclusivamente a clientes jubilados con notas de actualidad, material informativo sobre los cuidados de salud, el envejecimiento saludable y la prevención de la dependencia.

- Publicación gratuita.
- Tirada mensual de 105.000 ejemplares.
- Distribución en 123 sucursales destinadas al cobro de haberes.
- Difusión de consejos, trivias, juegos y ejercicios en Redes Sociales en formato.

Histórico

- 13 años de antigüedad
- 156 ediciones

La Cita es una publicación que pone en primer plano al adulto mayor desde la perspectiva de la comunicación. Apunta a cubrir en forma rigurosa, dinámica e inclusiva las necesidades de información de las personas mayores.

La ONG Proyecto Surcos nutre de contenidos a La Cita permitiéndole a los adultos mayores detectar problemas e inquietudes comunes a su grupo generacional e intercambiar información y soluciones.

Expo Adulto Mayor

Por segundo año consecutivo el banco acompañó al Gobierno de Mendoza y al Municipio de Godoy Cruz en la organización de una exposición provincial dirigida a la tercera edad.

- Asistieron más de 5.000 adultos mayores
- Dos días de seminarios, charlas, juegos y muestras culturales.
- Participación de más de 35 empresas, 20 puestos gastronómicos de la economía local, universidades, áreas de gobierno, PAMI y ANSES entre otras instituciones.

Histórico

- 3 ediciones. La primera edición, en 2014, fue organizada por Banco Supervielle.
- Promedio de 5000 asistentes.
- Promedio de 25 stands expositores.

Ciudades Amigables con el Adulto Mayor

Banco Supervielle se adhirió al programa “Ciudades Amigables con el Adulto Mayor” de la provincia de Mendoza y en el marco de ese programa se realizó este año y en el 2016, la Expo Adulto Mayor en forma conjunta con el Gobierno local. Además, acompaña al programa Apto para Mayores en Radio Nacional a cargo de la DAAM, espacio que promueve el reconocimiento y participación social de las personas mayores en la provincia de Mendoza.

“El objetivo de nuestros programas es tender puentes

con nuestros clientes adultos mayores, agregar valor a la relación banco-cliente y resignificarla. Nos parece que situar a los mayores como protagonistas activos es parte de nuestro rol”

Atilio Dell’Oro Maini
Director de Grupo Supervielle



Martha de Benedetto - Participante del programa Abuelos en Red en la Universidad Tecnológica Nacional (UTN)

Educación

Generamos oportunidades para construir un futuro mejor para nuestros jóvenes a través de la educación.

Para que una comunidad crezca sostenidamente en el tiempo, esta debe brindarles a las nuevas generaciones acceso a una educación de calidad. En un contexto donde 1 de cada 2 jóvenes no termina el secundario, 9 de cada 10 jóvenes no alcanza el título universitario y el 15,8% es la tasa de abandono interanual en la escuela secundaria⁽²⁾, decidimos acompañar a diferentes organizaciones que trabajan en las distintas etapas educativas.

Porque creemos que la educación es la base para que una comunidad se desarrolle es que trabajamos junto al CEM con directores de escuelas dándoles una formación en gestión que les permitirá llevar adelante escuelas que brinden una buena calidad educativa, sin importar el contexto en que se encuentren. Impulsamos a los jóvenes a lograr la terminalidad escolar junto a Cimientos y acompañamos a jóvenes de bajos recursos y gran talento para que sigan sus sueños de tener una carrera universitaria en alianza con la Fundación Anpuy y Bisblick. Para que todo esto suceda apoyamos al desarrollo de políticas educativas nacionales adecuadas al tiempo en que vivimos, que lleva adelante CIPPEC.

Programa Formación de líderes educativos

En alianza con Consejo Empresario Mendocino (CEM)

Programa de dos años para directores de escuelas públicas de la provincia de Mendoza.

- 20 becas a directores de escuelas de Mendoza.
- 40 graduados desde el comienzo del programa en 2015.
- 2 voluntarios como tutores de directores

El banco acompaña al CEM en su tarea de capacitar a los directores de escuelas públicas y privadas. El programa implementa la metodología creada por la Fundación Córdoba Mejora, creadora del programa que se implementa en dicha provincia desde el 2012. Esta metodología busca promover la mejora en la gestión de proyectos transformadores en escuelas de gestión pública y privada, identificando como protagonistas clave de este proceso a los directores responsables de dichas escuelas.

Programa Futuros egresados

En alianza con Cimientos

A través del apoyo a la Fundación Cimientos el banco acompaña a adolescentes para lograr la terminalidad escolar en San Luis y Mendoza.

- 40 becas a estudiantes de secundaria de Mendoza.
- 25 becas a estudiantes de secundaria de San Luis.
- 15 becas a estudiantes de secundaria de Villa Mercedes.
- 44 colaboradores voluntarios de Grupo son padrinos de los chicos becados.
- 60 chicos graduados desde el comienzo del programa en 2014.
- Gracias a las campañas de Matching Funds del 2015 y 2016, 37 de las 80 becas son financiadas por clientes del banco que se sumaron como donantes mensualizados de Cimientos.



Colación 5to año, escuela Ernesto Sábató, Mendoza.

La Fundación Cimientos apoya a chicos que asisten a escuelas en contextos socioeconómicos vulnerables a través de una beca económica y acompañamiento para promover el desarrollo de habilidades y competencias que mejoren su trayectoria escolar.

Nuestros colaboradores de Mendoza y San Luis acompañan como padrinos a los chicos becados en el marco de nuestros programas de Voluntariado Corporativo.

⁽²⁾ Fuente: IDESA

Programa de becas universitarias

En alianza con Anpuy y Bisblick

A través del apoyo a la Fundación Anpuy en Salta y Bisblick en Buenos Aires, el banco apoya a jóvenes para lograr un título universitario o terciario.

- 26 becas Universitarias.
- 3 tutores de Grupo.

El banco apoya a través de becas a jóvenes que terminaron el nivel secundario y quieren continuar estudios superiores. Fundación Anpuy y Bisblick tienen como objetivo acompañar a los jóvenes en su proceso de formación e inclusión laboral. Los becados, además de recibir una beca económica, reciben el acompañamiento de ambas fundaciones durante el curso de su carrera para que puedan lograr trayectorias académicas exitosas. Los becados de Bisblick reciben también la tutoría de colaboradores voluntarios de Grupo Supervielle, a lo largo de toda su carrera.

Programa Fundamentos Empresariales

En alianza con Junior Achievement

El banco y la fundación Junior Achievement trabajan en forma conjunta en la implementación del programa "Fundamentos empresariales" con la colaboración de voluntarios.

- Dictado del programa "Fundamentos empresariales" en 3 escuelas.
- 6 voluntarios del banco.
- 9 becas destinadas a hijos de colaboradores para participar del Foro de Emprendedores.

El programa "Fundamentos empresariales" está destinado a alumnos de 5to grado en escuelas en las localidades de Godoy Cruz, Ciudad de Mendoza y Luján de Cuyo. El curso es dictado por voluntarios del banco quienes se capacitan previamente con JA.

Programa Construyendo mi futuro

En alianza con Enseñá por Argentina y Germinare

Programa de pasantías desarrollado por el banco que busca acercar a los jóvenes, hijos de colaboradores y egresados de Germinare y Enseñá por Argentina, a la experiencia única del primer empleo rentado.

- 8ª edición.
- 49 pasantes hijos de colaboradores.
- 35 pasantes egresados de escuelas en donde se encuentra trabajando Enseñá por Argentina.
- 10 pasantes egresados de la Fundación Germinare.

Durante los meses de enero y febrero, el banco recibe a jóvenes recién graduados de la escuela para trabajar en sucursales y áreas centrales. Los participantes reciben el acompañamiento de un tutor durante su pasantía de dos meses. 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.

Alianza con Enseñá por Argentina

Apoyamos a la Fundación Enseñá por Argentina en su trabajo por la inclusión y la mejora de la calidad educativa a través de la creación un movimiento de líderes

comprometidos con el propósito de promover oportunidades educativas de calidad para todos.

- Acompañamiento financiero para la formación de 10 profesionales que impactan el trayecto escolar de 1.200 estudiantes.

Programa Aprendiendo a Ahorrar

En alianza con BCRA y Fundación Conciencia

Banco Supervielle participó del programa del BCRA de inclusión financiera, dictando talleres junto a la Fundación Conciencia en escuelas de la provincia de Mendoza.

- Se dictaron 33 talleres.
- 4 escuelas de Malargüe, General Alvear y San Rafael.
- Participaron 549 estudiantes de 2º y 4º año.

Junto a otros bancos privados y públicos, acompañamos al BCRA a desarrollar talleres de educación financiera en escuelas de la provincia de Mendoza. Los talleres se dictaron en coordinación con la Dirección General de Escuelas de la provincia.

El objetivo de los talleres, que estuvieron a cargo de Conciencia y BCRA, fue concientizar a los jóvenes sobre la diferencia entre consumir y ahorrar en pos de alcanzar anhelos imposibles sin planificación ni decisiones financieras determinadas. Asimismo, se buscó brindarles conocimientos financieros básicos para la toma de decisiones a la hora de usar su dinero e informarles sobre las diferentes opciones que existen para el ahorro en el sistema bancario.

EDULAB

En alianza con CIPPEC

El consorcio EDULAB tiene como misión ser un catalizador de la innovación para la justicia educativa en la Argentina. En este espacio se busca pensar, diseñar y hacer posibles, en articulación con otras instituciones, los mapas accionables del sistema educativo del futuro.

Dentro del plano político:

- Se trabajó en la creación de ecosistemas de innovación provincial: Seminario "Innovación y Justicia Educativa para supervisores" y Presentación del proyecto de Ley de Educación de Santa Fe.

Para fomentar la innovación en escuelas:

- Se elaboró y difundió el libro "50 innovaciones educativas para escuelas" y se realizó la actualización y mantenimiento de la web del EduLab; además se trabajó en conexiones con otros proyectos del Programa de educación (Aprender de las Escuelas, Las 400 clases)

Para crear una red de agentes multiplicadores de la innovación:

- Curso Innovadores Educativos

En el marco del T20:

- Se trabajó en el diseño conjunto del Task Force #1: "The Future of Work and Education for the Digital Era"

Niñez

Acompañamos a organizaciones que luchan contra la pobreza infantil y la desnutrición.

La Niñez es la causa solidaria que mayor apoyo tiene dentro de nuestros colaboradores, y en la sociedad en general. Los niños son sujetos con derechos que, por su condición de niños, no pueden defender estos derechos y cae en el resto de la sociedad la responsabilidad de garantizar que éstos se cumplan y respeten. En la Argentina, el 30% de los chicos es pobre y 8,4% es extremadamente pobre; casi la mitad de la mortalidad de los niños menores de 5 años es por desnutrición y 2 de cada 10 chicos viven en hogares en situación de inseguridad alimentaria⁽³⁾. Estas condiciones ponen en riesgo sus derechos y su evolución.

Dentro de la temática de la niñez elegimos asociarnos con organizaciones que trabajan con la primera infancia y la nutrición, ya que este es el período de mayor y más rápido desarrollo en la vida de una persona. Durante esta etapa se construyen las bases del futuro de cada niño, de su salud, bienestar y educación. Con intervenciones tempranas, las inequidades y disparidades sociales pueden erradicarse.

Campañas de fondos compartidos

Construyendo alianzas que suman valor social sustentable Alianza con UNICEF

El banco apoya a través de una campaña de recaudación de fondos la causa de UNICEF que busca promover el desarrollo de capacidades, procedimientos y estrategias para fortalecer las políticas públicas destinadas a proteger los derechos del niño.

⁽³⁾ Fuente: UNICEF / Observatorio de la Deuda Social UCA.



Comedor Sagrada Familia de Del Viso.

Con intervenciones tempranas en primera infancia y nutrición, las inequidades y disparidades sociales pueden erradicarse.

- 4º año consecutivo de acompañamiento a UNICEF a través de la campaña de captación de fondos dirigida a nuestros clientes.
- 10.000 clientes Supervielle se sumaron como donantes activos de UNICEF, lo que constituye un ingreso anual de casi \$18 millones para la niñez.
- 7º año como main sponsor del evento de recaudación Un sol para los chicos.
- Más de 70 voluntarios en Un sol para los chicos.

A través del programa de fondos compartidos o matching funds, los clientes se suman con un débito automático en su tarjeta y el banco iguala los aportes hasta el tope definido en las bases de la campaña, que fue de \$350.000. Esta modalidad le permite a las ONGs armar una base de donantes mensualizados, favoreciendo la previsibilidad de fondos. Con esta iniciativa buscamos construir una cultura colaborativa y de corresponsabilidad, tanto dentro del banco como fuera.

Donar alimentos es donar futuro

En alianza con Banco de Alimentos

El banco apoya a través de una campaña de recaudación de fondos la causa de los Bancos de Alimentos que busca contribuir a reducir el hambre, mejorar la nutrición y evitar el desperdicio de alimentos.

- Campaña de fondos compartidos realizada Buenos Aires, Córdoba, Tucumán, Mendoza y Mar del Plata.
- Recaudación de \$46.500 mensuales.
- Esto asegura la alimentación suplementaria de 3.340 personas por mes.

Programa Combatir la desnutrición infantil

Fundación Pilares y A.C. Pequeños Pasos

El banco trabaja en alianza con ONGs para promover la prevención y la recuperación de la desnutrición infantil. El compromiso con la niñez abarca desde el cuidado de la primera infancia hasta la nutrición.

En alianza con CONIN Mendoza

Desde 2010, el banco acompaña a CONIN en Mendoza en su Maratón Anual, con lo que se consiguió:

- Cubrir el programa “Asistencia alimentaria complementaria” del Centro de prevención de la desnutrición infantil y promoción humana con un equivalente a 18.615 Kg de alimentos.
- Asegurar la alimentación suplementaria de 300 niños y sus familias por un plazo de 5 meses.

En alianza con Fundación Pilares – Centro CONIN Barracas

Desde 2012, el banco apoya al Centro CONIN de la Villa 21-24 en su programa “Asistencia alimentaria complementaria”. El programa comprende la entrega de bolsos de alimentos y litros de leche, consultas pediátricas, de nutrición, de desarrollo infantil y talleres de cocina para las madres.

- El aporte permitió cubrir el costo de un turno a la semana, durante todo el año, del Programa “Asistencia alimentaria complementaria”.
- El programa beneficia a 22 madres y 25 niños

En el marco del programa Comunidades del Museo de Arte Moderno de Buenos Aires (MAMBA) realizamos una actividad ida-vuelta con un grupo de niños de entre 9 y 12 años del Hogar de Día “Virgen de Caacupé”. Primero, el equipo de Comunidades del museo visitó al grupo en el hogar y luego, los niños fueron recibidos en el museo donde llevaron a cabo una visita por las muestras que se cerró con una actividad de taller.

En alianza con Asociación Civil Pequeños Pasos:

El banco apoya al Espacio de Primera Infancia de A. C. Pequeños Pasos en la localidad de San Martín.

- Nuestro acompañamiento representó un 53,38% del costo anual de Pequeños Pasos.
- Esto asegura la atención anual de 129 chicos en el área de nutrición.
- 15 voluntarios asistieron a un partido de fútbol solidario junto a los chicos de la ONG.
- Se donaron 15 pelotas de fútbol.

En el marco del programa Comunidades del MAMBA realizamos una actividad ida-vuelta para el grupo de adolescentes (13 a 18 años). Luego de una visita al Barrio y charla con el grupo para conocer sus intereses e inquietudes el Museo recibió a los jóvenes en para llevar a cabo una visita por las muestras que se cerró con una actividad de taller.

⁽³⁾ Fuente: UNICEF / Observatorio de la Deuda Social UCA.

Programa Socializar a los Niños

A Través del Arte

En alianza con Casa Rafael

El banco apoya 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. Los talleres son espacios de socialización que les permiten a los chicos crecer, aprovechando sus recursos creativos, para transformarse en activos y positivos constructores de la sociedad.

- El aporte financiero directo permitió cubrir el 26% de gastos de docencia del programa de música.
 - 92 niños y adolescentes estuvieron involucrados.
- Se cubrió el 69% de los gastos de acompañamiento del Espacio JugArte, destinado a los más pequeños (entre 4 y 7 años).
 - 30 niños de entre 4 y 7 años fueron beneficiados.

Fortalecimiento Institucional

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

En nuestro país, el promedio de confianza en las instituciones es del 47%, mientras que la confianza en los gobernantes es de un 33%. Por otra parte, la confianza de los argentinos para con los medios de comunicación es del 40%.

Como grupo financiero argentino buscamos ser protagonistas y comprometernos con el desarrollo de nuestro país. Creemos que para que el desarrollo sea sustentable necesitamos instituciones fuertes que garanticen un

marco de seguridad en el que operar. Nos aliamos con organizaciones de la sociedad civil que trabajan en el fortalecimiento de la democracia y sus instituciones a través del fomento del diálogo entre los diferentes partidos, que lleva a la generación de confianza, del trabajo por una mayor interacción entre empresarios, académicos y thinktanks, y de la búsqueda de visiones compartidas para generar acuerdos básicos.

Programa Integridad y transparencia

Alianza con Fundación RAP

Apoyamos a la Fundación RAP (Red de Acción Política), organización 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).
- 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).

Este año se generaron:

- 87 actividades entre seminarios, viajes, encuentros de trabajo, almuerzos, etc.

- El simposio RAP en Stanford en el que participaron 34 Políticos RAP y 31 empresarios, del que participó un directivo de Grupo Supervielle.
- Un documento final con propuestas suscripto por los 13 Políticos RAP y 14 empresarios integrantes del Grupo Integridad y Transparencia sobre Financiamiento de la Política.
- El XIII encuentro anual de políticos RAP.



"Tengo guardada en mi alma la pasión del barrio, de los vecinos y de las pinturas. En el corazón las posías y en el alma las palabras."

*Viviana Herrera,
alumna de Casa Rafael.*

Premio Innovación en gestión pública para la equidad y el crecimiento, edición 2016

En alianza con CIPPEC

El banco acompaña a CIPPEC en esta iniciativa desde su primera edición en el 2013. El premio busca promover el desarrollo de iniciativas innovadoras que fortalezcan la calidad de las políticas públicas, premiar los programas o proyectos implementados en el orden nacional, provincial y municipal por organismos y empresas públicas y generar intercambio y replicabilidad de las iniciativas innovadoras para que otros organismos las lleven adelante. Se premiaron las iniciativas según las categorías: Innovación Social, Innovación Institucional, Innovación Económica e Innovación para la preservación del medio ambiente. Las iniciativas premiadas se pueden encontrar aquí [Ganadores Premio a la Innovación CIPPEC 3ra edición](#)

- 40 iniciativas presentadas en esta edición: 19 desarrollos municipales (provincias de Buenos Aires, Neuquén, Jujuy, Santa Cruz, La Rioja, Río Negro, Santa Fé, Corrientes y San Luis); 14 proyectos de provincias incluyendo Córdoba, Misiones, Chaco, Salta, Santa Fé, Corrientes, Mendoza y La Ciudad de Buenos Aires) y 7 iniciativas nacionales.
- 7 premios y 8 menciones.
- Comité Evaluador de 15 miembros destacados del ámbito académico y empresarial.
- Jurado conformado por 6 miembros de CIPPEC.

Histórico

- 3ª edición del Premio a la Innovación en Gestión Pública.
- 175 iniciativas presentadas en las tres ediciones con representación de los tres niveles de gobierno y de las 5 regiones del país.

- Cuatro categorías temáticas: innovación institucional, social, económica y medioambiental.

Programa Dinero y Política

En alianza con CIPPEC y Poder Ciudadano

Se trabajó por tercer año, en conjunto con CIPPEC y Poder Ciudadano, en un proyecto que tiene como objetivo mejorar el actual régimen de financiamiento de la política, y contribuir a la implementación de nuevos mecanismos que permitan transparentar la forma en que los partidos reciben dinero y fortalecer los controles ejercidos por parte de las autoridades electorales.

- se publicaron tres Documentos de Políticas Públicas.
- se realizaron tres grandes actividades de promoción y difusión de las que participaron más de 250 personas en representación diversas instituciones (públicas, privadas y medios de comunicación), en su mayoría nuevos involucrados en la temática.
- se publicaron más de 120 entrevistas y notas de opinión en todo el país y en diversas plataformas.

"Ante la proliferación de demandas ciudadanas cada vez más heterogéneas,

el valor agregado de las políticas públicas innovadoras es que plantean formas novedosas en sus estrategias para abordar y resolver problemas ya existentes."



Gonzalo Diéguez, Director del programa de Gestión Pública de CIPPEC.

Barómetro de la deuda social con las personas mayores

En alianza con la Universidad Católica Argentina (UCA) y Fundación Navarro Viola (FNV) ⁽⁴⁾

El banco apoya el trabajo de investigación del Observatorio de la Deuda Social Argentina (ODSA) de la UCA sobre las condiciones de vida de los adultos mayores, cuyo eje principal se centra en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en la promoción del desarrollo humano integral de las personas mayores. En conjunto con la FNV se busca promover el intercambio de información científica entre investigadores, sociólogos, psicólogos, educadores y trabajadores sociales a través de presentaciones con expertos. Con este proyecto se intenta dar visibilidad, instalar la temática en la agenda pública y promover acciones sobre la situación de precariedad, indefensión y vulnerabilidad, económica y simbólica, en las personas de edad avanzada de nuestra sociedad. Se publicaron dos boletines temáticos y dos documentos de investigación con información primaria recolectada por la Encuesta de la Deuda Social Argentina.

→ 2 boletines:

- Bienestar subjetivo en las personas mayores, la importancia de los apoyos sociales.
- Las personas mayores que necesitan cuidados y sus cuidadores.

→ 2 documentos de investigación:

- Las personas mayores y el acceso a los servicios bancarios.
- El espacio urbano y las personas mayores.

Museo de Arte Moderno de Buenos Aires

En alianza con Asociación Amigos del Moderno.

Banco Supervielle acompaña a la institución en calidad de aliado estratégico del Museo de Arte Moderno (MAMBA). Esta iniciativa nos permite consolidar nuestra presencia en el mundo del arte y ofrecer a nuestros clientes y colaboradores nuevos beneficios vinculados con la cultura en la Ciudad de Buenos Aires.

Con nuestro aporte se contribuye a dar sostenibilidad a la gestión del museo, permitiendo la planificación a largo plazo. 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 185.000 en 2017. El objetivo es llegar a los 500.000 visitantes anuales.

Durante 2017 el museo logró:

- 185.000 visitas al Museo.
- 8 exhibiciones nacionales e internacionales.
- 45.000 visitas a través del departamento de educación.
- 540 chicos asistieron en las vacaciones de invierno.
- 2.665 personas asistieron a talleres.
- 10.000 chicos de escuelas públicas y privadas visitaron el museo.
- Se realizaron durante 4 meses capacitaciones en conservación con la UNSAM.
- Con el apoyo a través de mecenazgo de \$2 millones se pudo concretar el proyecto de digitalización del patrimonio del museo.



Visita guiada a clientes Supervielle en MAMBA

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, realizamos junto al museo actividades especiales con dos de nuestras ONGs aliadas: Fundación Pílares y A.C. Pequeños Pasos.

⁽⁴⁾ <http://www.uca.edu.ar/index.php/site/index/es/uca/observatorio-de-la-deuda-social-argentina/deuda-social-con-las-personas-mayores/>

Voluntariado

En Supervielle creemos que alineando los objetivos del Grupo, los intereses de los empleados y las necesidades sociales de la comunidad, tenemos la clave para desarrollar un programa de voluntariado corporativo realmente estratégico y con una visión a largo plazo.

En 2017, 309 colaboradores trabajaron en 20 acciones de voluntariado desarrolladas en conjunto a ONGs aliadas y la comunidad. Los voluntarios tuvieron la oportunidad de conocer de cerca la realidad de las distintas organizaciones y desarrollar habilidades clave para la organización: liderazgo, capacidad de trabajo en equipo, empatía, tolerancia e innovación.

Voluntariado Capitanes

Programa propio

En el 2017 se lanzó la segunda edición de nuestro programa de voluntariado "Capitanes". Este programa busca profundizar el compromiso social de los colaboradores de Grupo Supervielle y generar un diálogo e incidencia real en las comunidades en donde el Grupo 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. Dentro de las principales actividades los voluntarios reacondicionaron espacios, equiparon salas y realizaron experiencias con niños, jóvenes y adultos.

- 14 proyectos: 4 en CABA y GBA, 4 en Mendoza, 1 en Córdoba, 2 en Rosario, 2 en Pergamino y 1 en San Luis.
- 10 proyectos en niñez.
- 2 proyectos en educación.
- 2 proyectos en tercera edad.
- Los proyectos fueron llevados a cabo por colaboradores de banco, CCF, Cordial Servicios y Supervielle Seguros.

Mecenazgo

El Régimen de Promoción Cultural conocido como Mecenazgo, es el programa de financiamiento del Ministerio de Cultura GCBA para el desarrollo de proyectos artísticos/culturales. A través de este régimen, los contribuyentes que tributan en el Impuesto Sobre los Ingresos Brutos, pueden destinar parte del pago de los mismos a apoyar proyectos culturales. Esta es una herramienta fundamental para el estímulo de las artes y la cultura. El banco viene apoyando de esta forma a proyectos relacionados con la cultura desde el 2011.

Mecenazgo 2017	Cantidad de proyectos	Aporte del Banco
Artes Visuales	8	\$ 3.642.284
Literatura	3	\$ 1.932.200
Música	4	\$ 2.728.850
Teatro	5	\$ 7.381.000
Patrimonio Cultural	3	\$ 5.859.993
Total	23	\$ 21.544.327

“Recomiendo ser Capitán porque te ayuda a ver la realidad de los demás

y generar una ayuda por pequeña que sea. Además, es muy útil para generar un vínculo con distintas áreas del banco.”



Verónica Viviana Carrera
Jefe de Impuestos Banco Supervielle



RESPECTO

PENSAMOS EN EL OTRO

"Estamos comprometidos en construir un entorno en donde prime el respeto y la valoración del ser humano, su privacidad, su individualidad y su dignidad."

Gabriela Macagni y Laurence Loyer
Directoras de Grupo Supervielle

5.184

Colaboradores

54%

Mujeres

No existen diferencias salariales en la remuneración de mujeres y hombres bajo las mismas condiciones laborales.

1^{er}

banco privado en firmar el Protocolo a las víctimas de violencia de género.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

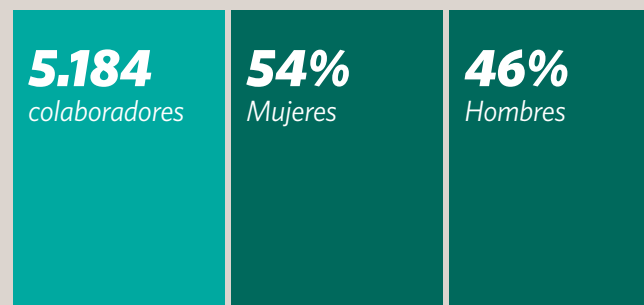
GRI 102-8

Respeto

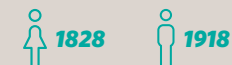
Creemos en tratar a los demás como nos gusta que nos traten, dialogar y construir a partir de la diversidad.

En Grupo Supervielle estamos convencidos que el respeto por todos los que lo conformamos 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, su individualidad y su 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.

Colaboradores de Grupo Supervielle por género 2017



Banco Supervielle



SAM



Cordial Servicios



Supervielle Seguros



CCF



TA



Grupo



Colaboradores por contrato laboral y por género

	Hombre	Mujer	Total
Indeterminado	2.300	2.680	4.980
Temporal	68	136	204
Total	2.368	2.816	5.184

Colaboradores por contrato laboral y por región

	Indeterminado	Temporal	Total
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	1.898	40	1.938
Buenos Aires	1.629	107	1.736
NOA	101	8	109
NEA	35	2	37
Cuyo	862	9	871
Patagonia	193	28	221
Centro	262	10	272
Total	4.980	204	5.184

El 100% de los altos ejecutivos son contratados de la comunidad local

Colaboradores por tipo contrato laboral y por género

	Hombre	Mujer	Total
Jornada completa	2.215	2.252	4.467
Media jornada	153	564	717
Total	2.368	2.816	5.184

Remuneración

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 202-1, 405-2

Con el objetivo de atraer, retener y motivar a las personas con las competencias necesarias para lograr nuestros objetivos estratégicos procuramos que nuestros colaboradores obtengan remuneraciones con un valor comparativo interno acorde a las responsabilidades del cargo y un valor comparativo externo afín a la media del mercado del puesto.

Diseño y estructura de los procesos de remuneración

La filosofía subyacente en la estructura de remuneraciones de Grupo Supervielle 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 colaboradores 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, dentro de 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 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.

La remuneración se determina en función del valor del puesto, la maduración en el puesto y el mercado. Es por ello que no existen diferencias salariales en la remuneración de mujeres y hombres bajo las mismas condiciones laborales.

Ratio del salario de categoría inicial estándar de los colaboradores de Grupo Supervielle frente al salario mínimo local

Ratio SM	Banco Supervielle	Supervielle Asset Management	Supervielle Seguros	Espacio Cordial	Cordial Compañía Financiera	Tarjeta Automática
Femenino	2,79	3,22	2,21	2,79	1,28	1,29
Masculino	2,79	-	2,21	2,79	1,28	1,29

Se considera como "ubicación con operaciones significativas del Grupo Supervielle" a la República Argentina. El salario mínimo utilizado es el que se encontraba vigente al 31/12/2017.

Ratio de salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

Concepto	Banco Supervielle	Supervielle Seguros	Espacio Cordial	Cordial Compañía Financiera	Tarjeta Automática
Staff	1	1	1	1	1
Mandos Medios	1,03	0,77	1,21	0,91	1
Alta Gerencia	1,08	-	1,10	-	-

*Supervielle Asset Management no cuenta con hombres y mujeres en la misma categoría laboral.

Violencia de género

La violencia de género es una problemática social que nos involucra a todos. Es por eso que hemos firmado el protocolo de asistencia a las víctimas de violencia de género, siendo el primer banco privado en hacerlo. Dicho protocolo tiene por objetivo establecer un marco de actuación específico para quienes se encuentren atravesando esta difícil situación. El mismo se activa una vez acreditada la denuncia en una sede policial, judicial u organismo estatal dedicado a tal fin y contempla:

- Apoyo inmediato por parte del área de Asistencia Social al Empleado y a su grupo familiar.
- Asesoramiento legal.
- Posibilidad de reubicación del empleado para hacer efectiva su protección.
- Licencia especial.
- Asistencia económica a través de préstamos de emergencia y garantía de alquiler, al efecto de atender la emergencia.
- Confidencialidad.

La Comisión de Asistencia a las Víctimas de Violencia de Género de Banco Supervielle, que sumará en adelante delegados del Banco Supervielle de las distintas seccionales de la Asociación Bancaria, a efectos de asistir en situaciones correspondientes a su ámbito de actuación, propondrá acciones culturales de difusión, concientización y prevención sobre la problemática a través de los distintos canales de comunicación disponibles en la institución.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 403-2

Desarrollamos acciones destinadas a identificar, controlar y/o eliminar los riesgos que podrían tener impacto en las personas e instalaciones donde operamos.

- 3.447 personas recibieron capacitaciones sobre “Prevención de Incendios” y “Ergonomía Aplicada”.
- Capacitaciones en RCP.
- Actualización de planes de emergencia y evacuación del edificio corporativo de Banco Supervielle y la totalidad de las sucursales y centros de servicios.
- En CABA y Gran Buenos Aires se realizaron 63 simulacros de evacuación.

En cuanto a la infraestructura, se recibieron inspecciones de organismos de control y se contestaron satisfactoriamente 35 intimaciones en materia de seguridad e higiene. Se dio respuesta a dos inspecciones del Ministerio de Trabajo, una para Tarjeta Automática en Río Grande y otra para la sucursal de Walmart Luján de Cordial Compañía Financiera.

- Se auditaron a 130 operarios contratados para obras de rebranding de las sucursales.

En el período la cantidad de accidentes de trabajo aumentó un 0,24% en comparación con el 2016. Pero este valor representa una disminución real del 4,1% en la cantidad de accidentes por colaborador. Estas cifras nos demuestran una mejora continua en las condiciones de los inmuebles y capacitaciones en Seguridad e Higiene, asumiendo el concepto de Seguridad Total Proactiva para la preservación de vidas y bienes. Asimismo, no se registraron incidentes durante el período bajo análisis.

Todos los Centros de Servicios del banco, fueron certificados según resolución del ANSES. El estado “Certificado” fue resultante de que todos los Centros de Servicios medidos, cumplen el 100% de los indicadores de ventilación, luminosidad y nivel sonoro.

Los colaboradores que realizan teletrabajo, reciben algunos instrumentos de Seguridad e Higiene para garantizar condiciones seguras en todo momento que los mismos realizan trabajo para Grupo. Entre los insumos brindados se encuentran matafuegos, botiquines y sillas.

Índices de salud y seguridad laboral⁽¹⁾ (2) *	Total
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA) ⁽³⁾	4,88%
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	0,00%
Tasa de días perdidos (TDP) ⁽⁴⁾	3,52%
Tasa de absentismo laboral (TAL)	2,38 %
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0

⁽¹⁾ Dos tipos de Accidentes: Accidentes de Trabajo (Cantidad de Accidentes: 20) y Accidentes “In Itinere” (Cantidad de Accidentes: 36). Esta información surge de la extranet de la SRT. Realizamos seguimiento de los accidentes graves sobre los terceros contratados y durante el período no se identificó ninguno.

⁽²⁾ El área de Salud y Seguridad no calcula los índices desglosados por género ni región.

⁽³⁾ Se incluyen los accidentes de pequeña envergadura.

⁽⁴⁾ Se contabilizan por días naturales, es decir, no por días laborales.

*Alcance Banco Supervielle

SEGURIDAD DE NUESTROS CLIENTES

103-1, 103-2, 103-3, 416-2

Con la finalidad de robustecer y mejorar la seguridad con un enfoque global, la Gerencia de Seguridad de la Información ha definido un plan estratégico de seguridad de la información a tres años. Dentro del plan estratégico, se destaca el proyecto denominado **eCrime**, el cual se basa en la definición de un plan de prevención de fraudes sobre canales electrónicos para los clientes de Banco Supervielle. El mismo incluye la adquisición de un set de herramientas donde se implementaron casos de uso basados en el comportamiento de los usuarios en los diferentes canales, los cuales sirven para detectar y prevenir posibles eventos de fraude.

Por otra parte, **se automatizó el proceso de detección de Skimming**, luego de trabajar conjuntamente con la empresa Prisma. Una vez recibida la notificación de una tarjeta comprometida (sea Skimming o CPP), se procesa el dato, se correlaciona con datos del cliente y se informa al Call Center todos los datos necesarios para que puedan contactarse de inmediato con el cliente afectado. Adicionalmente, se realiza un test de intrusión de forma anual sobre las aplicaciones expuestas a internet permitiendo detectar vulnerabilidades las cuales serán corregidas de acuerdo a su criticidad manteniendo la seguridad de los

canales acorde a los estándares de mercado y las mejores prácticas. Adicionalmente al análisis mencionado, se implementaron soluciones “on premise” de escaneo de vulnerabilidades para poder no solo evaluar las aplicaciones expuestas, sino también la infraestructura interna.

Los incidentes de seguridad detectados, ya sean internos o externos, se registran en una herramienta de gestión de incidentes, donde se realiza el seguimiento hasta que sean resueltos. Durante este proceso, se mantiene siempre informado al dueño del activo afectado, como así también a diferentes gerencias interesadas tales como: Riesgos de TI, Infraestructura, etc. Asimismo, la base de incidentes se toma como retroalimentación a la hora de definir el plan de concientización en materia de Seguridad de la Información.

Cantidad de incidentes reportados de clientes en el 2017	0
Cantidad de incidentes reportados de seguridad interna en el 2017	8

Privacidad de nuestros clientes

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 418-1

Nuestros clientes confían en nosotros, es por ello que estamos profundamente comprometidos en garantizar la mejor calidad de protección de sus datos personales. La Gerencia de Seguridad de la Información, conforme a las comunicaciones A4609 y A6017 del Banco Central de la República Argentina y la Ley de Protección de Datos Personales, hace énfasis en la privacidad y protección de los datos realizando el análisis, mantenimiento y administración de las diversas aplicaciones que contengan información de nuestros clientes. Adicionalmente, se clasifican los activos de información⁽⁵⁾ en base a su criticidad brindando el tratamiento correspondiente dependiendo de la criticidad definida.

En el período no tuvimos reclamos de terceras partes, ni de autoridades regulatorias relacionados con la privacidad de la información. La Gerencia de Seguridad de la Información no recibió casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.

⁽⁵⁾ Los activos de información pueden ser ficheros y bases de datos, contratos y acuerdos, documentación del sistema, manuales de los usuarios, aplicaciones, software del sistema, etc.

ACERCA DEL REPORTE

Reporte

Este documento fue elaborado por el área de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Supervielle con la colaboración de referentes de distintas áreas.

De conformidad con los Estándares GRI de Global Reporting Initiative, opción esencial.

Alineado con el suplemento sectorial para el sector financiero.

19

indicadores materiales y suplemento financiero

ACERCA DEL REPORTE

GRI 102- 45, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

El Reporte de Sostenibilidad 2017 es el sexto 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 2017. 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. y
- Espacio Cordial de Servicios S.A.

El documento fue elaborado por el área de Responsabilidad Social Corporativa de Banco Supervielle con la colaboración de referentes de distintas áreas de las organizaciones que conforman el Grupo. Grupo Supervielle elabora sus reportes de sostenibilidad de manera anual, siendo el último el correspondiente al ejercicio 2016. 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.

El Reporte de Sostenibilidad 2017 se elaboró “de conformidad” con los Estándares GRI de Global Reporting Initiative (GRI), opción “esencial” y con el suplemento sectorial para el sector financiero. Para el ejercicio se utilizó el análisis de materialidad realizado para el reporte del año 2016. El método utilizado en aquel análisis fue una encuesta online de la cual se invitó a participar a accionistas/inversores, cámaras, clientes, colaboradores, ONGs, directivos, gobierno y proveedores. Se recibieron 965 respuestas las cuales permitieron conocer la importancia relativa que los grupos de interés asignan a cada tema.

Más allá del proceso de materialidad, 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.

Nuestros grupos de interés

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Grupos de interés	Expectativas	Canales de diálogo
Cientes (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 Centro de Contactos Centro Integral de Inversiones Chat Banking
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 Desayunos con Gerente General Mediciones de campañas, acciones, eventos Encuesta de clima bianual Encuesta de pulso bianual Centro de gestión Visitas a centros de servicios y sucursales de Business Partners Gestar Línea Ética Yammer Star Me Up

■ Aspectos económicos

■ Aspectos de Derechos Humanos

■ Aspectos ambientales

■ Aspectos sociales

■ Aspectos laborales

■ Aspectos de responsabilidad sobre los productos

■ Aspectos propios de Grupo Supervielle

■ Aspectos no materiales

Grupos de interés	Expectativas	Canales de diálogo
Cientes jubilados	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 Centro de Contactos
ONGs	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	Reuniones en persona o telefónicas Reuniones periódicas sobre el avance de los programas en curso Visitas a las ONGs Acompañamientos en cenas de recaudación Contacto frecuente via mail
Proveedores	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

■ Aspectos económicos

■ Aspectos de Derechos Humanos

■ Aspectos ambientales

■ Aspectos sociales

■ Aspectos laborales

■ Aspectos de responsabilidad sobre los productos

■ Aspectos propios de Grupo Supervielle

■ Aspectos no materiales

Grupos de interés	Expectativas	Canales de diálogo
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	Reuniones
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 20F Press release Página web

■ Aspectos económicos

■ Aspectos de Derechos Humanos

■ Aspectos ambientales

■ Aspectos sociales

■ Aspectos laborales

■ Aspectos de responsabilidad sobre los productos

■ Aspectos propios de Grupo Supervielle

■ Aspectos no materiales

Grupos de interés	Expectativas	Canales de diálogo
Accionistas (Proveedores de capital)	Presencia en el mercado Prácticas de adquisición Desempeño económico Privacidad de los clientes Cumplimiento regulatorio PR Anticorrupción 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)	Memoria Anual 20F Informes trimestrales Press release Página web Foros de accionistas Conference call trimestrales con inversores y analistas. Participa Presidente, CEO, CFO. Hay una línea abierta mediante la cual los accionistas pueden hacer preguntas. También pueden seguir la conferencia a través de la página web en directo. Calls con inversores y analistas Reuniones one on one con inversores, en Argentina y en el exterior Conferencias locales y en el exterior Línea telefónica para recibir llamadas

■ Aspectos económicos

■ Aspectos de Derechos Humanos

■ Aspectos ambientales

■ Aspectos sociales

■ Aspectos laborales

■ Aspectos de responsabilidad sobre los productos

■ Aspectos propios de Grupo Supervielle

■ Aspectos no materiales

Temas materiales

GRI 102-46, 102-47

A continuación, se muestran los temas materiales para Grupo Supervielle y su relación con los temas de los Estándares GRI.

<i>Tema material para Grupo Supervielle</i>	<i>Temas GRI Estándar</i>
Calidad en la atención a los clientes	Salud y seguridad de los clientes Marketing y etiquetado Privacidad del cliente Cumplimiento socioeconómico
Educación y entrenamiento	Formación y enseñanza
Empleo de calidad	Empleo
Performance económica	Desempeño económico
Ética e integridad	Anticorrupción No discriminación
Impacto indirecto	Presencia en el mercado Impactos económicos indirectos Prácticas de adquisición
Relaciones con la comunidad	Comunidades locales
Integridad de los empleados	Diversidad e igualdad de oportunidades Salud y seguridad en el trabajo Libertad de asociación y negociación colectiva Evaluación de DDHH
Integridad en la cadena de valor	Evaluación social de Proveedores
Eficiencia energética	Energía
Eficiencia energética Impacto de los productos y servicios	Comunidades locales (suplemento financiero) Portafolio de productos (suplemento financiero) Propiedad de los activos (suplemento financiero)

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 102-55

Estándar GRI	Título del contenido	Página/ Respuesta	Cláusula ISO 26000	Verificación
GRI 101: Fundamentos 2016				
Contenidos generales				
Perfil de la organización				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	16 ,17	6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.8	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	12, 16		
	102-3 Ubicación de la sede principal	16		
	102-4 Ubicación de las operaciones	20		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	19		
	102-6 Mercados servidos	20		
	102-7 Tamaño de la organización	7, 13, 14		✓
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	102		✓
	102-9 Cadena de suministro	87		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No existieron cambios significativos durante el período reportado		
	102-11 Principio o enfoque de precaución	35,36		
	102-12 Iniciativas externas	93-99		
	102-13 Afiliación a asociaciones	49		
Estrategia				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	9	4.7, 6.2, 7.4.2	

Estándar GRI	Título del contenido	Página/ Respuesta	Cláusula ISO 26000	Verificación
Ética e integridad				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	37, 38	4.4, 6.6.3	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	37		
Gobernanza				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-18 Estructura de gobierno	23	6.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-19 Delegación de autoridad	23		
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	34		
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	35		
	102-35 Políticas de remuneración	34		
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	34		
Participación de los grupos de interés				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-40 Lista de grupos de interés	109	5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 5.3	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	49		✓
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	109		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	109		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	109		
Prácticas para la elaboración de informes				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	108	7.5.3, 7.6.2	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	113		
	102-47 Lista de temas materiales	113		
	102-48 Re expresión de la información	108		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	108		
	102-50 Período objeto del informe	108		
	102-51 Fecha del último informe	108		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	108		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	122		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	108		
	102-55 Índice de contenidos GRI	114		
	102-56 Verificación externa	121		

Estándar GRI	Título del contenido	Página/ Respuesta	Omisión	ISO 26000	Verificación
Temas Materiales Económicos					
Desempeño económico					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	12-13		6, 7.31, 74.3, 7.73, 7.75	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	14			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	15			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	15		6.8.1, 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	✓
Presencia en el mercado					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	103		6, 7.31, 74.3, 7.73, 7.75	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	103			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	103			
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	103		6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.1, 6.8.2	✓
Impactos económicos indirectos					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	12		6, 7.31, 74.3, 7.73, 7.75	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	41, 60, 74, 87, 90, 102 1			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	7			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	7		6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9	✓
Prácticas de adquisición					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	87		6, 7.31, 74.3, 7.73, 7.75	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	87			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	87			
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	87		6.4.3, 6.6.6, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.7	✓
Anticorrupción					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	37,38,39		6, 7.31, 74.3, 7.73, 7.75	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	37,38,39			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37,38,39			

Estándar GRI	Título del contenido	Página/ Respuesta	Omisión	ISO 26000	Verificación
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	37,38,39		6.6.1, 6.6.2, 6.6.3	✓
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	37		6.6.1, 6.6.2, 6.6.3	
Ambientales					
Energía					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	85		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	85			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	85			
GRI 302: Energía 2016	302-4 Reducción del consumo energético	85		6.5.4, 6.5.5	✓
Sociales					
Empleo					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	51		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	51			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	51			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	51		6.4.3	✓
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	50		6.4.4, 6.8.7	
Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	105		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	105			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	105			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	105		6.4.6, 6.8.8	✓
Formación y enseñanza					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	41		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	41			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	43		6.4.7	✓
Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	103		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	103			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	103			

Estándar GRI	Título del contenido	Página/ Respuesta	Omisión	ISO 26000	Verificación
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	103		6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	✓
No discriminación					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	37		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	37			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	38		6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	✓
Libertad de asociación y negociación colectiva					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	49		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	49			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49			
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	49		6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.5, 6.6.6	✓
Evaluación de Derechos Humanos					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	37		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	37			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38			
GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		No se dispone de la información para dar respuesta al indicador	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5	✓
Comunidades locales					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	90		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	90			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	90			
GRI 413 Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	90-100		6.3.9, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.3, 6.8	✓
Evaluación social de los proveedores					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	87		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	87			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	87			

Estándar GRI	Título del contenido	Página/ Respuesta	Omisión	ISO 26000	Verificación
414 Evaluación social de los proveedores 414	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	87		6.3.5, 6.6.1, 6.6.2, 6.6.6, 6.8.1, 6.8.2, 7.3.1	✓
Salud y seguridad de los clientes					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	106		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	106			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	106			
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	106		4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	✓
Marketing y etiquetado					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	NOTA 1, 2 y 3		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	NOTA 1, 2 y 3			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	NOTA 1, 2 y 3			
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	NOTA 1		6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	NOTA 2		4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	✓
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	NOTA 3		4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3	
Privacidad del cliente					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	106		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	106			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	106			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	106		6.7.1, 6.7.2, 6.7.7	✓
Cumplimiento socioeconómico					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	37,38		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	37,38			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37,38			
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	38		4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6	✓

Estándar GRI	Título del contenido	Página/ Respuesta	Omisión	ISO 26000	Verificación
Impacto de los productos y servicios					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	60,73-78,83		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	60,73-78,83			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60,73-78,83			
	FS6 Porcentaje de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño y sector	60		6.7	✓
	FS 11 Activos sujetos a análisis social o ambiental positivo o negativo	83		7.3.3, 7.3.4	✓
	FS 13 Puntos de acceso en emplazamientos de escasa población o económicamente desfavorecidos	74		6.7.8	✓
	FS 14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para los grupos desfavorecidos	7,57,73,78		6.7.8	✓

NOTA 1: En Grupo Supervielle ponemos a disposición pública las características de cada uno de nuestros productos de acuerdo a las normativas que disponen los organismos de control correspondientes. Algunas de las entidades reguladoras son la Secretaría de Comercio en Beneficios, la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN), el Banco Central de la República Argentina (BCRA), la Comisión Nacional de Valores (CNV), la Defensa al Consumidor, entre otros.

Sobre toda comunicación comercial de Grupo Supervielle se realiza un triple control del área comercial, el área de comunicación y el área de legales. Si esta última no la aprueba, la comunicación no se lanza al mercado.

El control se ejecuta sobre la totalidad de las comunicaciones comerciales que desarrolla Grupo Supervielle sobre cada uno sus productos y servicios, es decir, para el 100% de las comunicaciones.

NOTA 2: Si bien durante el período bajo análisis la Subsecretaría de Comercio Interior del Ministerio de Producción aplicó a Banco Supervielle S.A. una multa de \$ 50.000 por haber detectado que las declaraciones legales de una publicidad del año 2014 no cumplían con el tamaño tipográfico exigido por la normativa aplicable, la sanción no corresponde a un acontecimiento en relación al año 2017. Con lo cual se concluye que en Grupo Supervielle no hemos tenido incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios.

NOTA 3: Para el proceso de comunicación comercial operamos cumpliendo las regulaciones de los siguientes contralores: Comisión Nacional de Valores, Banco Central de la República Argentina, Defensa del Consumidor, Superintendencia de Seguros de la Nación, Consejo de Autorregulación del Código de Prácticas Bancarias, Código de Conducta en el ámbito de los mercados de valores, Código de Prácticas Bancarias y Normas de la SEC. Toda nuestras comunicaciones están sometidas a un triple control, por el área comercial de que se trate, por el área de comunicaciones y por la Gerencia de Asuntos Legales. Durante el período bajo análisis no se detectaron casos de incumplimientos a dichas normativas.

Informe de seguridad limitada independiente sobre el Reporte de Sostenibilidad 2017 de Grupo Supervielle S.A.

A los señores Presidente y Directores de Grupo Supervielle S.A.
Domicilio legal: Bartolomé Mitre 434,
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina
CUIT 30-61744293-7

Introducción

Hemos sido contratados por los directores de Grupo Supervielle S.A. (en adelante, "la Sociedad") para realizar un encargo de seguridad limitada sobre cierta información contenida en el Reporte de Sostenibilidad 2017 de Grupo Supervielle S.A. (en adelante, "la Memoria") por el ejercicio finalizado el 31 de Diciembre de 2017. La preparación de la Memoria es responsabilidad del Directorio de la Sociedad. Nuestro trabajo, fue realizado por un equipo multidisciplinario integrado por Contadores, Lic. en Gestión Ambiental y especialistas en Responsabilidad Social Empresaria.

Información sujeta a análisis

Nuestro trabajo de seguridad limitada consistió en la revisión de la siguiente información contenida en la Memoria:

- Indicadores claves detallados en el "Índice de Contenidos GRI", identificados con el símbolo √.
- La manifestación realizada por el Directorio de Grupo Supervielle S.A. respecto a que se ha cumplido con los lineamientos del "Global Reporting Initiative" (en adelante "GRI"), versión Standards 2016, nivel de conformidad Esencial.

El alcance de nuestra revisión incluye solamente la información contenida en la sección de la Memoria a la cual se hace referencia en forma precedente, correspondiente al período iniciado el 1° de enero y finalizado el 31 de diciembre de 2017; por lo tanto, no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a períodos anteriores o cualesquiera de los elementos incluidos en la Memoria 2017.



Price Waterhouse & Co. S.R.L., Bouchard 557, piso 8°, C1106ABG - Ciudad de Buenos Aires, T: +(54.11) 4850.6000, F: +(54.11) 4850.6100, www.pwc.com/ar | Price Waterhouse & Co. S.R.L. es una firma miembro de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL). Cada una de las firmas es una entidad legal separada que no actúa como mandataria de PwCIL ni de cualquier otra firma miembro de la red.

Criterios con los cuales fue preparada la Memoria 2017 (en adelante, "los Criterios")

Los indicadores claves detallados en el "Índice de Contenidos GRI", identificados con el símbolo √, y la manifestación realizada por el Directorio de la Sociedad respecto a que se ha cumplido con los lineamientos del GRI, fueron preparados de acuerdo con las recomendaciones y principios incluidos en dicha guía, versión Standards 2016, nivel de conformidad Esencial.

Limitaciones inherentes

La información no financiera está sujeta a limitaciones propias distintas que la información financiera, dada su naturaleza y los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar valores. Las interpretaciones cualitativas de relevancia, materialidad y exactitud de los datos, están sujetas a suposiciones y criterios individuales.

Responsabilidad del Directorio por la información incluida en la Memoria 2017

El Directorio de Grupo Supervielle S.A. es responsable de la preparación de la información incluida en la Memoria, preparada de acuerdo con los Criterios identificados en forma precedente. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento del control interno necesario para que dicha información se encuentre libre de errores significativos, ya sea por fraude o error.

Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con las normas de independencia y otros requisitos éticos incluidos en el Código de Ética para Contadores Públicos emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se fundamenta en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y conducta profesional.

Nuestra firma aplica las Normas Internacionales de Control de Calidad 1 y, por lo tanto, mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los requisitos éticos, normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión de seguridad limitada sobre la información incluida en la Memoria 2017 que se detalla en el apartado "Información sujeta a análisis" en función de los procedimientos de revisión que hemos realizado y de la evidencia que hemos obtenido. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma Internacional sobre Compromisos de Seguridad (NICS) 3000 emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB por su siglas en inglés), adoptada en Argentina mediante la Resolución Técnica

N° 35 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE), la cual exige que cumplamos con requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos nuestra tarea con el fin de obtener una seguridad limitada sobre si la información identificada en el apartado "Información sujeta a análisis", se encuentra libre de incorrecciones significativas.

Un trabajo de seguridad limitada implica la evaluación, en base a pruebas selectivas, del uso de los Criterios por parte de la Dirección de la Sociedad para la preparación de la información sujeta a análisis identificada en forma precedente, principalmente evaluando los riesgos de incorrecciones significativas en la preparación de dicha información debido a fraude o error y la presentación general de la información sujeta a análisis. Un trabajo de seguridad limitada es sustancialmente menor en alcance que un trabajo de seguridad razonable, tanto en relación con los procedimientos de evaluación de riesgos, el entendimiento del control interno, como los procedimientos que se realizan en respuesta a los riesgos identificados.

Los procedimientos realizados fueron basados en nuestro juicio profesional; incluyen indagaciones, la observación de los procesos realizados, la inspección de documentos, procedimientos analíticos, la evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y evaluación de las políticas utilizadas.

Nuestro trabajo consistió, entre otros procedimientos, en:

- Evaluar el diseño de los procesos claves y controles para monitorear, registrar y reportar la información seleccionada. Nuestro trabajo no incluye el testeo de la efectividad de los controles operativos para el período bajo análisis.
- Realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la información presentada.
- Realizar entrevistas con la gerencia y altos directivos para evaluar la aplicación de los Estándares GRI.
- Inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación para corroborar las manifestaciones de la gerencia y altos directivos en nuestras entrevistas.
- Revisar la presentación de la información incluida en la Memoria.

Conclusión

Sobre la base del trabajo descrito en el presente informe, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la información sujeta a análisis, incluida en el acápite "Información sujeta a análisis", no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los Criterios identificados.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 06 de Mayo de 2019

PRICE WATERHOUSE & CO. S.R.L.

(Socio)

C.P.C.E.C.A.B.A. T° 1 F° 17
Dr. Diego Hernán López
Contador Público (UBA)
C.P.C.E.C.A.B.A. T° 285 F° 44

MÁS INFORMACIÓN SOBRE GRUPO SUPERVIELLE

GRI 102-53

Grupo Supervielle

www.gruposupervielle.com/Spanish/SpanishHome

Banco Supervielle

www.supervielle.com.ar

Cordial Compañía Financiera

www.cordialfinanciera.com.ar

Tarjeta Automática

www.cartaaautomatica.com.ar

Supervielle Seguros

www.supervielleseguros.com.ar

Supervielle Asset Management

www.fondospremier.com.ar

Reportes

Reportes de Sustentabilidad

<https://www.gruposupervielle.com/Spanish/Nuestra-Compaa/Responsabilidad-Social-Corporativa/Reportes-de-sostenibilidad/default.aspx>

Información financiera

<http://gruposupervielle2016ir.q4web.com/Spanish/Relacin-con-Inversores/Financials/Resultados-Trimestrales/default.aspx>

Contacto

Responsabilidad Social Corporativa:
rsc@supervielle.com.ar

Relación con Inversores:
IR-GrupoSupervielle@gruposupervielle.com.ar

**Por favor escanee aquí para acceder
a nuestros reportes de sostenibilidad:**

